



DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES DE COLABORAÇÃO

ÍNDICE

1. VERSÃO DO PRODUTO	3
2. DESCRIÇÃO RESUMIDA	3
3. OBJETIVO.....	3
4. BENEFÍCIOS.....	3
4.1. DIFERENCIAIS COMERCIAIS.....	3
5. ESCOPO DE ATUAÇÃO.....	4
5.1. MIGRAÇÃO DE E-MAIL.....	4
5.1.1. <i>Migração Exchange Server</i>	5
5.2. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE	6
5.3. ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE.....	6
6. OFERTAS	7
7. PREMISSAS E REQUISITOS	7
8. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.....	8
8.1. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE – LICENCIAMENTO DE SOFTWARE.....	8
8.2. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE - MIGRAÇÃO DE E-MAIL.....	8
8.3. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE – INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE.....	9
8.4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE – ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE.....	9
8.5. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE – SUPORTE.....	9
9. REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	9
10. NÍVEL DE SERVIÇO.....	10

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-

2. Descrição Resumida

O Professional Services de Colaboração é uma solução **SONDA** que oferece serviço de gestão de soluções de colaboração empresarial e de e-mail, que inclui a administração por profissionais capacitados e certificados, migração transparente de contas resguardando a continuidade operacional e suporte direto, ágil e local, permitindo que o **CLIENTE** foque em agregar valor ao seu negócio.

3. Objetivo

O serviço tem como objetivos:

- Gestão do Microsoft 365 e Google Workspace, entre outros provedores; (Para outros provedores, necessário estudo de viabilidade)
- Realizar uma compreensão abrangente das necessidades e dos requisitos dos **CLIENTES** para a gestão das ferramentas e a migração de e-mails, minimizando impactos nos usuários e no ambiente de trabalho, reduzindo os períodos de inatividade e interrupções dos serviços;
- Assegurar que todos os dados, incluindo e-mails, contatos, calendários e outras informações relevantes, sejam transferidos de forma precisa, íntegra e sem perdas durante o processo de migração;
- Satisfazer os requisitos de negócios do **CLIENTE** através de serviços disponíveis, confiáveis, escaláveis e seguros, além de suporte técnico para resolver os problemas que possam surgir nas operações diárias ou na migração de e-mails;
- Tornar a colaboração mais automatizada e otimizada;

4. Benefícios

Os benefícios do serviço são:

- A expertise de profissionais em plataformas de e-mail em nuvem permite aproveitar ao máximo os recursos disponíveis, otimizando custos e desempenho;
- Redução de custos operacionais, proporcionando um serviço sem interrupções significativas, minimizando impactos nas operações diárias e aumentando a produtividade;
- Uso das melhores práticas de gerenciamento de serviços;
- Acompanhamento do consumo das licenças e uso das soluções de produtividade, proporcionando maior visibilidade e gestão;
- Serviços em conformidade com regulamentações aplicáveis e implementação de práticas de segurança robustas para proteger dados sensíveis dos **CLIENTES**;

4.1. Diferenciais comerciais

- **SONDA** é um parceiro especializado em serviços de colaboração que têm experiência e conhecimento aprofundado nas tecnologias e ferramentas, garantindo implementações precisas e eficientes;
- Nossos especialistas em colaboração têm habilidades para integrar ferramentas, como plataformas de videoconferência, mensagens instantâneas, e-mail, e sistemas de gerenciamento de documentos, garantindo uma experiência de usuário contínua;

- Utilizamos as melhores práticas para implementação rápida e eficaz das soluções de colaboração, minimizando o tempo de inatividade e interrupções nas operações;
- Suporte Técnico especializado, resolvendo problemas e respondendo às consultas de forma eficiente para garantir a continuidade das operações;
- Nossa equipe está atualizada com as últimas tendências e tecnologias de colaboração, incorporando inovações e melhores práticas em suas soluções;
- Níveis de Competência comprovada tecnologias da Microsoft que auxiliam na prestação do serviço:
 - Gold Cloud Productivity;
 - Gold Collaboration and Content;
 - Gold Communications;
 - Gold Messaging;
 - Silver Enterprise Mobility Management;
 - Gold Security;
 - Gold Application Integration;
 - Parceiro de Soluções para Modern Work.
- Capacidade de atender o **CLIENTE** de forma integrada com as demais soluções digitais da **SONDA**.

5. Escopo de Atuação

As soluções empresariais de colaboração, oferecem muitas vantagens para as empresas, mas para que essa seja uma experiência bem-sucedida, é necessário um provedor de serviços de TI que ajude a enfrentar desafios, superar incidentes e problemas. Além disso, deve ser capaz de fornecer recursos de maneira eficiente, ajustando-se a orçamentos, facilitando o faturamento em moeda local e oferecendo excelente suporte a serviços hospedados na nuvem. Assim, os **CLIENTES** não terão que se preocupar com o gerenciamento de escalabilidade (crescimento e diminuição de recursos), idioma, tempos de resposta, entre outros.

O serviço **SONDA** permite o acesso a especialistas treinados para lidar com as complexidades dessas ferramentas associada à Serviços de migração de E-mail, Instalação, Configuração e Administração do Ambiente.

5.1. Migração de E-mail

Os serviços de migração referem-se a serviços especializados oferecidos por profissionais para facilitar a transição suave de sistemas de e-mail de uma plataforma para outra, como migração de servidores de e-mail locais para serviços de e-mail na nuvem, que incluem:

- Avaliação dos sistemas de e-mail existentes no **CLIENTE**, identificando requisitos, metas e desafios da migração, incluindo volume de dados, tipos de contas de e-mail e personalizações necessárias;
- Recomendação da plataforma de e-mail na nuvem mais adequada às necessidades do **CLIENTE**, considerando recursos, custo e requisitos específicos;
- Criação de estratégias personalizadas de migração, considerando a infraestrutura existente, os objetivos e a minimização de impactos nos usuários;
- Preparação dos ambientes de origem e destino, incluindo configuração de contas, migração de dados, configuração de segurança e integração com outras ferramentas e aplicativos;
- Mapeamento dos dados das contas de e-mails antigas para os formatos compatíveis com o novo ambiente, assegurando a integridade e consistência dos dados;
- Transferência segura de dados de e-mail, incluindo e-mails, contatos, calendários e pastas, para a nova plataforma, minimizando o tempo de inatividade e evitando a perda de dados;

- Gestão de todas as fases do projeto, incluindo cronograma, recursos, riscos e comunicação com o **CLIENTE**;
- Realização de testes para garantir que todos os dados foram migrados corretamente e que as contas estão acessíveis e as funcionalidades operacionais;
- Suporte técnico contínuo para resolver problemas durante a migração e/ou pelo tempo contratado;
- Configuração da nova plataforma de e-mail de acordo com as políticas de segurança do **CLIENTE**, garantindo conformidade e proteção adequada dos dados;
- Preparação de documentação detalhada, incluindo procedimentos operacionais padrão e orientações para os usuários, facilitando a utilização da nova plataforma;
- Conduzir uma avaliação pós-migração para garantir que os objetivos foram atingidos e identificar melhorias;
- Otimização e Monitoramento contínuo da nova plataforma, ajustando configurações para melhorar o desempenho e a segurança, conforme necessário.

Nota: Para migração via IMAP, não há suporte para lista de contatos e agendas.

5.1.1. Migração Exchange Server

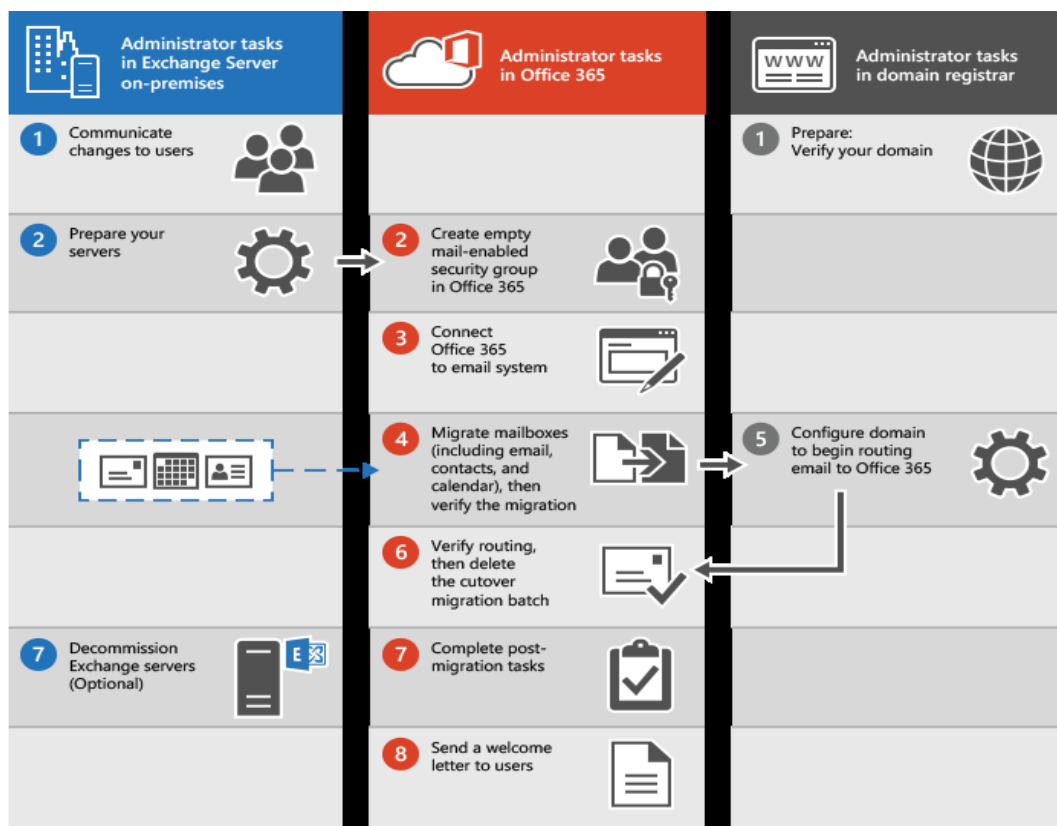
Com a Migração de e-mails, os e-mails organizacionais podem ser levados para o serviço do Microsoft 365 e sendo transferidos do servidor atual como por exemplo Exchange Server, para o seu novo ambiente Microsoft. Esse recurso se aplica para todos os **CLIENTES** que desejam migrar de provedor, sem abandonar os e-mails existentes.

Migração do Exchange Server para o M365:

- Deverá ser tratado como Professional Services onde as seguintes variáveis deverão ser analisadas:
 - Solução de correio atual;
 - Integração do serviço de diretório;
 - Detalhamento dos recursos que deverão ser migrados (contas, calendário, contatos, freebusy de agenda, anotações, etc.);
 - Volume de dados;
 - Ferramentas (Exchange, SharePoint, etc.);
 - Utilização de ferramentas de migração.

Nota: A migração de serviços não Microsoft não é realizada pela **SONDA**, ela deve ser contratada pelo **CLIENTE** junto a um parceiro.

Etapas do processo:



5.2. Instalação e Configuração do Ambiente

- Ativação do contrato do Parceiro;
- Criação de Tenant;
- Criação de usuários;
- Ativação de e-mail corporativo;
- Caixa compartilhadas.
- Migração das caixas postais para a nova solução.

5.3. Administração do Ambiente

- **Gerenciamento de Usuários:**
 - Criação, modificação e exclusão de contas de usuário;
 - Atribuição de licenças adequadas a usuários com base em suas necessidades;
 - Controle de acesso e permissões para diferentes usuários e grupos.
- **Configuração e Manutenção de E-mails:**
 - Administração do Exchange Online para gerenciar caixas de correio;
 - Configuração de políticas de retenção de e-mails;
 - Tratamento de problemas relacionados a e-mails, como entregas atrasadas ou falhas.
- **Colaboração e Compartilhamento de Documentos:**
 - Configuração e gerenciamento do SharePoint Online para colaboração e compartilhamento de documentos;
 - Controle de versões e permissões de documentos;

- Implementação de práticas de segurança para garantir o acesso apropriado aos dados.
- **Microsoft Teams:**
 - Configuração e administração de comunicações unificadas, incluindo videoconferências e mensagens instantâneas;
 - Gerenciamento de políticas de segurança e conformidade para chamadas e reuniões online.
- **Segurança e Conformidade:**
 - Implementação e monitoramento de políticas de segurança;
- **Suporte** (Usuário final está fora de escopo)
 - Oferecimento de suporte técnico para problemas relacionados a ferramenta de colaboração.

6. Ofertas

O Professional Services de Colaboração pode ser ofertado através das seguintes opções:

Licenciamento de Software	• Licenciamento pode ser fornecido pela SONDA ou não.
Migração de E-mail	• A oferta consiste na execução de todas as atividades contidas no escopo dos serviços de Migração do ambiente atual para ambiente SONDA, Instalação, Configuração e Administração; • Caso o CLIENTE já possua o licenciamento, será necessário o processo de vinculação das licenças junto ao contrato de parceria da SONDA.
Instalação e Configuração do Ambiente	
Administração do Ambiente	

7. Premissas e Requisitos

- O serviço de diretório (Active Directory) será/deverá ser configurado pelo **CLIENTE**;
- Contratação do certificado digital deve ser realizada pelo **CLIENTE**;
- Não está contemplado no escopo deste Serviço:
 - Gestão de análise e/ou tratativa de Vulnerabilidade;
 - Fornecimento de licença ou suporte à ferramenta de Antivírus;
 - Gestão e/ou suporte ao Serviço de diretório (Ex.: Active Directory);
 - Suporte e atendimento ao usuário final do **CLIENTE**;
 - Instalação, Configuração ou suporte ao serviço de resolução de nomes: DNS.
- Para a migração de e-mails é necessário, por parte do **CLIENTE**:
 - A existência de requisitos de migração de e-mails claramente definidos e documentados, incluindo volume de dados, tipos de contas e personalizações necessárias;
 - A disponibilidade de acesso adequado à infraestrutura de e-mails atual, incluindo servidores, configurações, dados existentes, políticas de segurança e arquitetura de rede. Além do acesso autorizado aos ambientes de destino, incluindo permissões necessárias para configurações e migração;
 - A colaboração do **CLIENTE**, incluindo equipes de TI, usuários finais e outros envolvidos no processo de migração, quando solicitado pela **SONDA**;
 - A existência de uma conectividade de rede estável e confiável para garantir a transferência eficiente de dados durante a migração;

- A realização de backups completos e atualizados dos dados de e-mails antes do início do processo de migração, como medida de segurança;
- O licenciamento adequado das plataformas de destino, como Microsoft 365 ou Google Workspace, para acomodar as contas de e-mail migradas;
- A compreensão das políticas de segurança existentes e a adesão a elas durante todo o processo de migração para garantir a conformidade;
- Recursos de hardware e software adequados para suportar a migração, incluindo capacidade de processamento e armazenamento;
- Para cópias de dados ou de segurança que o **CLIENTE** solicitar, o mesmo deverá informar e fornecer o local de armazenamento / destino para salvaguarda destes dados / informações;
- O escopo do serviço não contempla criação de sites e migração de file server para Sharepoint.

8. Matriz de responsabilidade

Para um melhor entendimento a matriz de responsabilidade será classificada com base na metodologia RASICO, onde: **R** - Responsável; **A** - Aprovador; **S** - Suporte; **I** – Informado; **C** – Consulta e **O** - Opcional.

8.1. Matriz de Responsabilidade – Licenciamento de Software

Contratação Opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Sim	Licenciamento das ferramentas de Colaboração listado em proposta	R	I
Não	Licenças de aplicativos não descritos na proposta para o uso do CLIENTE	I	R
Não	Certificados digitais	I	R
Não	Configuração de certificados digitais	R	C/A
Sim	Transferir a autoridade de administração do licenciamento atual para a SONDA	I	R

8.2. Matriz de Responsabilidade - Migração de E-mail

Contratação Opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Não	Avaliação dos sistemas de e-mail existentes no CLIENTE	R	S
Não	Preparação dos ambientes de origem e destino	R	S
Não	Mapeamento dos dados das contas de e-mails antigas para os formatos compatíveis com o novo ambiente	R	S
Não	Transferência segura de dados de e-mail, incluindo e-mails, contatos, calendários e pastas	R	S
Não	Realização de testes para garantir que todos os dados foram migrados	R	S
Não	Realização de validação para garantir que todos os dados foram migrados	I	R
Não	Configuração da nova plataforma de e-mail de acordo com as políticas de segurança do CLIENTE	R	S

8.3. Matriz de Responsabilidade – Instalação e Configuração do Ambiente

Contratação Opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Não	Abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante	R	I
Não	Informar os registros de DNS que precisar ser criados ou alterados	I	R
Sim	Configuração dos serviços de DNS*	I	R
NÃO	Configurar o sincronismo do AD (AD Connect) no novo ambiente (tenant)	R	I
Não	Configurar o sincronismo do AD (AD Connect) no ambiente atual do CLIENTE	S	R
Não	Configurar a Federação do AD no novo ambiente (tenant)	R	I
Não	Configurar a Federação do AD no ambiente atual do CLIENTE	S	R

* Caso o **CLIENTE** contrate o serviço de suporte ao DNS, a **SONDA** será responsável pela instalação e configuração.

8.4. Matriz de Responsabilidade – Administração do Ambiente

Contratação Opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Não	Acesso ao painel administrativo	R	I
Não	Gerenciamento do portal	R	S/I
Não	Responsabilidade pelos conteúdos e dados armazenados	I	R

8.5. Matriz de Responsabilidade – Suporte

Contratação Opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Não	Ferramenta para abertura de chamados em regime 24x7, com tempo de resposta conforme níveis de serviço contratado	R	I
Não	Escalonamento ou acionamento do provedor do serviço de colaboração para tratativa de incidentes ou falhas na plataforma	R	I
Não	Atendimento de requisições de serviços, conforme previsto neste documento.	R	I

Nota: Nas Matrizes de Responsabilidades existem atividades que são opcionais para o **CLIENTE**, ou seja, é permitido ao mesmo que escolha a **SONDA** como prestadora do serviço ou um outro parceiro. Para essas atividades a coluna “Contratação opcional” é preenchida com “Sim”. Portanto, toma-se como premissa, essas atividades como escopo padrão, sendo de responsabilidade do **CLIENTE** sinalizar caso não queira que elas sejam de responsabilidade da **SONDA**.

9. Requisição de Serviço

A tabela abaixo lista as requisições de serviços disponíveis para solicitações dos **CLIENTES** assim como seu tempo de solução e horário de cobertura.

Requisição	Classificação	Tempo de Solução
Criar, Alterar e Excluir Caixa de Correio	C	Conforme TS Contratado
Liberar acesso a Caixa de Correio	F	Conforme TS Contratado
Criar, Alterar e Excluir Lista de distribuição	F	Conforme TS Contratado
Criar, Alterar e Excluir Grupo	F	Conforme TS Contratado
Criar, Alterar e Excluir regra de transporte	C	Conforme TS Contratado
Criar, Alterar e Excluir regra de anexo	C	Conforme TS Contratado
Criar, Alterar e Excluir regra AntiSpam	F	Conforme TS Contratado
Habilitar e Desabilitar auditoria Mailbox	F	Conforme TS Contratado
Criar, Alterar e Excluir usuário	F	Conforme TS Contratado
Resetar senha do usuário	C	Conforme TS Contratado
Verificar e Alterar restrições de usuários	C	Conforme TS Contratado
Verificar e Alterar limites de caixa postal	C	Conforme TS Contratado
Realizar cópias de segurança de caixas de correio (Exemplo: PST's)*	D	Conforme TS Contratado

* O serviço de cópias de segurança (backup) das caixas de correio está limitado à 2 requisições por mês

10. Nível de Serviço

Os SLAs de disponibilidade e continuidade das ferramentas de Colaboração, são de responsabilidade dos respectivos fabricantes.

Para os serviços de Migração, Instalação e Configuração:

- Antes do início do projeto, será realizada uma reunião inicial entre a equipe **SONDA** e o **CLIENTE** para definir claramente os objetivos do projeto, metas mensuráveis e expectativas em relação aos serviços a serem prestados. Os objetivos e expectativas serão documentados em um plano de trabalho detalhado, que servirá como referência ao longo do projeto.
- Será estabelecido um plano de comunicação que inclui canais entre a equipe **SONDA** e o **CLIENTE**, em que a comunicação será realizada regularmente para fornecer atualizações sobre o andamento do projeto, identificando e resolvendo os problemas e solicitando feedback do **CLIENTE**.
- A **SONDA** adota uma abordagem proativa para identificar e resolver problemas que possam surgir durante a prestação dos serviços, além de implementar medidas corretivas rapidamente, em colaboração com o **CLIENTE**, para minimizar o impacto nos resultados do projeto.

Para Administração do Ambiente e Suporte

- Os SLAs de Professional Services estarão descritos na Proposta Técnica Comercial.



SONDA®
make it easy