



**DESCRITIVO MANAGED PUBLIC CLOUD**

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. VERSÃO DO PRODUTO .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. DESCRIÇÃO RESUMIDA .....</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>3. OBJETIVO .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>4. BENEFÍCIOS .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>5. DIFERENCIAIS COMERCIAIS.....</b>                                   | <b>4</b>  |
| <b>6. ESCOPO DE ATUAÇÃO.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>7. SEGURANÇA.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>8. OFERTAS .....</b>  | <b>8</b>  |
| DETALHAMENTO DOS PACOTES DE GESTÃO .....                                 | 8         |
| <b>9. PREMISSAS E REQUISITOS .....</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>10. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.....</b>                               | <b>10</b> |
| MATRIZ DE RESPONSABILIDADE – LICENCIAMENTO DE SOFTWARE.....              | 10        |
| MATRIZ DE RESPONSABILIDADE – INSTALAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE..... | 11        |
| MATRIZ DE RESPONSABILIDADE – ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE .....             | 11        |
| MATRIZ DE RESPONSABILIDADE – SUPORTE .....                               | 13        |
| <b>11. REQUISIÇÃO DE SERVIÇO .....</b>                                   | <b>14</b> |
| <b>12. NÍVEL DE SERVIÇO.....</b>   | <b>16</b> |

## 1. Versão do Produto

| Versão    | Escopo               | Data de Atualização |
|-----------|----------------------|---------------------|
| Versão 01 | Criação do documento | -                   |

## 2. Descrição Resumida

O Managed Public Cloud é uma solução **SONDA** que oferece serviço de gestão dos principais provedores de nuvem pública como o Amazon Web Services (AWS), Google Cloud Plataforma (GCP), Huawei Cloud e Microsoft Azure baseado em três ofertas de serviço: Basic, Standard e Premium. As atividades do serviço de gestão são divididas em atividades de Gerenciamento e Suporte no intuito de apoiar o **CLIENTE** na manutenção/sustentação de seu ambiente através de uma equipe de especialistas em cloud pública pela **SONDA**.

A solução de Managed Public Cloud tem como proposta manter uma oferta de gerenciamento de nuvem pública, sem que o **CLIENTE** tenha que se preocupar em administrar, suportar e capacitar uma equipe própria, permitindo que o seu time de Tecnologia da Informação possa focar na transformação e inovação digital para o aperfeiçoamento e melhoria do negócio.

Como característica a solução permite a flexibilidade na contratação, onde o **CLIENTE** pagará mensalmente pelo serviço de gestão tendo como base o tipo de Gerenciamento, Suporte e Escopo de serviços.

## 3. Objetivo

O Managed Public Cloud tem como objetivo fornecer serviços para permitir que os **CLIENTES** alcancem seus objetivos de negócios de forma segura, escalável e inovadora. Os principais objetivos incluem:

- Gestão de nuvem pública dos fornecedores AWS, Microsoft Azure, Huawei Cloud e Google Cloud;
- Satisfazer os requisitos de negócios do **CLIENTE** através de serviços disponíveis, confiáveis, escaláveis e seguros;
- Cumprir com os níveis de serviços estabelecidos através dos SLAs;
- Simplificar a complexidade da gestão de infraestruturas em nuvem, permitindo que os **CLIENTES** se concentrem em seus negócios principais, enquanto a **SONDA** gerencia suas operações técnicas;
- Fornecer uma camada adicional de segurança, sugerindo e implementando práticas de segurança avançadas e atualizações regulares para proteger dados e recursos na nuvem;
- Otimizar o uso dos recursos da nuvem para evitar desperdícios, monitorando a utilização e ajustando dinamicamente os recursos;
- Melhorar a disponibilidade e desempenho dos serviços na nuvem, otimizando configurações, recursos e rede para oferecer uma melhor experiência;
- Disponibilizar suporte técnico com especialistas qualificados para lidar com problemas operacionais, garantindo resposta rápida à problemas e resolução eficaz;
- Assegurar que as operações estejam em conformidade com regulamentos e padrões de segurança, além de garantir conformidade com políticas internas da **SONDA**;
- Aproveitar as mais recentes tecnologias e recursos da nuvem, permitindo que os **CLIENTES** inovem rapidamente e incorporem novas funcionalidades em suas operações;
- Monitorar continuamente os recursos da nuvem para identificar e resolver problemas antes que impactem as operações, garantindo alta disponibilidade e desempenho estável.

## 4. Benefícios

Os benefícios do serviço são:

- Redução de custos operacionais, maximizando a eficiência financeira por meio da otimização contínua dos recursos na nuvem, garantindo que os custos estejam alinhados com o valor entregue;
- Acesso à uma equipe de especialistas,
- Aumento da produtividade e diminuição dos riscos para os negócios;
- Segurança da infraestrutura na nuvem, implementando práticas de segurança robustas e mantendo conformidade com regulamentações e padrões de mercado;
- Resiliência e alta disponibilidade dos serviços na nuvem, minimizando o tempo de inatividade e garantindo a continuidade dos negócios, propondo revisões na arquitetura;
- Automação de operações repetitivas e manutenção da infraestrutura, reduzindo a intervenção manual e melhorando a eficiência operacional.

## 5. Diferenciais Comerciais

- Conhecimento técnico avançado das principais plataformas em nuvem como AWS, Azure, Google Cloud, entre outras;
- Experiência com serviços e recursos específicos da nuvem, incluindo computação, armazenamento, rede, bancos de dados, serviços gerenciados, entre outros. Além de experiência em implementar as melhores práticas de segurança na nuvem com implementação de políticas de controle de acesso, gerenciamento de identidade e soluções de autenticação segura;
- Habilidade para projetar e implementar arquiteturas eficientes na nuvem e experiência em arquiteturas baseadas em microsservices e em containers, como por exemplo, Docker e Kubernetes;
- Conhecimento em design de soluções escaláveis, seguras e resilientes, além de habilidade para projetar soluções que possam escalar automaticamente em resposta às demandas variáveis;
- Conhecimento dos modelos de preços e capacidade de analisar detalhadamente os custos associados aos serviços em nuvem para propor otimizações;
- Habilidade em automação de processos e provisionamento de recursos utilizando as práticas de IaC para provisionar e gerenciar recursos de maneira automatizada;
- Conhecimento em regulamentações e conformidade relevantes utilizando os melhores frameworks de compliance, como GDPR, HIPAA, ISO 27001, 27017 e 27018;
- Nível de Competência: Capacidade técnica comprovada em produtos ou tecnologias da Microsoft:
  - Gold Cloud Productivity;
  - Gold Collaboration and Content;
  - Gold Communications;
  - Gold Messaging;
  - Silver Enterprise Mobility Management;
  - Gold Security;
  - Gold Application Integration;
  - Gold DevOps;
  - Gold Data Analytics;
  - Gold Data Platform;
  - Gold Application Development;
  - Gold Cloud Platform;
  - Silver Datacenter;
  - Gold Small and Midmarket Cloud Solutions;

- Parceiro de Soluções: Demonstra capacidade técnica, experiência e habilidade de proporcionar resultados de sucesso ao **CLIENTE**, em alinhamento com a Microsoft Cloud;
  - Parceiro de Soluções para Infraestrutura (Azure);
  - Parceiro de Soluções para Dados e IA (Azure);
  - Parceiro de Soluções para Modern Work.
- Especializações: Profundo conhecimento técnico em cenários específicos, em alinhamento com a Microsoft Cloud.
  - Migração de Infraestrutura e Bancos de Dados
- Capacidade de atender o **CLIENTE** de forma integrada com as demais soluções digitais da **SONDA**.

## 6. Escopo de Atuação

A nuvem pública oferece 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, esse provedor 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 da nuvem pública (principalmente associada à arquitetura, segurança e operações), além de ter a capacidade de otimizar o uso de sua infraestrutura de acordo com suas diferentes necessidades negócios com tempos de resposta limitados. Nesse sentido a **SONDA** fornece um serviço que gerencia e otimiza ambientes de computação em nuvem baseados em:

- **Gestão de infraestrutura:**
  - Avaliação de requisitos, configurações e customizações de acordo com as necessidades de negócios apresentadas pelo **CLIENTE**;
  - Configuração e manutenção de servidores virtuais, redes, armazenamento e outros recursos de infraestrutura na nuvem;
  - Provisionamento e desativação de recursos;
  - Configuração e otimização de servidores;
  - Gerenciamento de configuração de infraestrutura e implantação de novas soluções;
  - Gerenciamento de armazenamento e backups.
  - Service catalog (Escolha de itens de catálogo da ferramenta de gestão de nuvem para provisionamento);
  - Criação de templates ou imagens específicas para seu negócio (Guest OS customizations);
  - Disponibilização de recursos em diversos provedores de nuvem pública (Multicloud Provisioning);
  - Gerenciamento de plataforma de microsserviços (K8 Cluster management).
- **Segurança da Informação:** Implementação de práticas e medidas de segurança, para proteger dados, recursos e os aplicativos hospedados na nuvem pública, considerando:
  - Configuração de políticas de controle de acesso, alinhadas com as diretrizes do **CLIENTE**;
  - Monitoramento de atividades suspeitas;
  - Implementação e utilização de técnicas de criptografia e segurança para proteger dados em repouso (armazenamento), em trânsito e em uso;
  - Implementação de SSL/TLS para comunicações seguras;
  - Gestão de chaves de criptografia;

- Estabelecimento de processos para identificação, resposta e recuperação de incidentes de segurança;
- Realizar avaliações regulares de riscos e vulnerabilidades, implementando medidas proativas para mitigar ameaças à segurança;
- Implementação e configuração de MFA e SignOn.
- Análise de Logs: Revisar logs de segurança regularmente para identificar e responder a incidentes.
- Revisões Periódicas de Segurança: Agendar revisões regulares das configurações de segurança.
  - Limitado a realização de duas revisões por ano;
- **Segurança de Rede:** Implementação de medidas para proteger a infraestrutura de rede contra ameaças externas e internas.
  - Configuração de firewalls e políticas de segurança de rede;
  - Monitoramento de tráfego de rede;
  - Implementação de soluções de detecção e prevenção de intrusões;
  - Escaneamento da rede para identificação de vulnerabilidades (SCAP/NIST Scan).
- **Gestão de Identidade e Acesso (Identity and Access Management - IAM):** Administração de contas de usuários, permissões e políticas de acesso.
  - Configuração de políticas IAM;
  - Criação e remoção de contas de usuários;
  - Atribuição de permissões e papéis;
  - Revisão periódica das políticas de segurança e das permissões de acesso.;
  - Gestão de credenciais e autenticação multifator (MFA);
  - Remoção de contas desativadas ou não autorizadas.
- **Monitoramento e Resposta a Incidentes:** Monitoramento proativo de desempenho e resposta a eventos de segurança.
  - Configuração de alertas e notificações conforme ferramentas disponibilizadas pelo provedor de nuvem pública;
  - Investigação e resposta a incidentes de segurança detectados pelas ferramentas ou reportados pelo **CLIENTE**;
  - Análise de logs de atividades e métricas de desempenho;
  - Integração com a gestão de incidentes (**SONDA**).
- **Backup e Recuperação de Dados:** Implementação e monitoramento de estratégias de backup e recuperação para garantir a segurança e disponibilidade dos dados.
  - Agendamento e execução de backups;
  - Testes regulares de recuperação
    - Limitada a utilização de ferramentas do provedor de nuvem que proporcionam testes a quente;
    - Limitado a realização de testes duas vezes por ano;
    - Os recursos de nuvem utilizados para a execução dos testes serão cobrados do **CLIENTE**.
  - Gestão de políticas de retenção.
- **Suporte Técnico:** Prestação de suporte técnico para resolução de problemas operacionais, oferecer assistência na configuração de aplicativos, ajudar com questões de desempenho e administração da infraestrutura.

- Atendimento a casos de suporte;
  - Resolução de problemas operacionais;
  - Escalonamento de suporte para provedores de nuvem pública;
  - Orientação técnica para usuários do **CLIENTE** (responsáveis técnicos);
  - Gestão de requisições, alterações e incidentes de acordo com os níveis pré-estabelecidos pela **SONDA** (N1, N2 e N3);
  - Utilizar processo de gestão de mudanças para garantir que as alterações na infraestrutura sejam gerenciadas, autorizadas e implementadas de maneira controlada.
  - Cumprimento de requisições (conforme catálogo de requisições de serviço deste documento);
  - Monitoramento e Suporte de Infraestrutura;
  - Suporte via painel de Chamados;
  - Notificação de incidentes críticos, com alto impacto considerando lista de escalonamento.
- **Atualizações e Patches:** Aplicação e patches de segurança e de atualizações.
    - Monitoramento de vulnerabilidades e reportar necessidades de atualização;
    - Planejamento e acordo da atualização. Caso o **CLIENTE** opte por não atualizar, o mesmo será tratado e documentado como risco, isentando a **SONDA** de possíveis impactos;
    - Execução de atualizações;
  - **Planejamento de Capacidade:** Avaliação e planejamento para garantir que a capacidade seja suficiente para as necessidades atuais e futuras.
    - Monitoramento de uso de recursos;
    - Previsão de crescimento e dimensionamento;
    - Implementação de estratégias de escalabilidade.

## 7. Segurança

Os provedores de nuvem fornecem um ambiente seguro e robusto, mas os **CLIENTES** também têm a responsabilidade de garantir que suas aplicações e dados estejam adequadamente protegidos dentro desse ambiente com base a ISO 27001, 27017 e 27018.

Nesse contexto, os **CLIENTES** também têm obrigações importantes para garantir a segurança, conformidade e eficiência das operações. Algumas dessas obrigações incluem:

- Os usuários devem proteger cuidadosamente suas credenciais de acesso à nuvem, incluindo senhas e chaves de acesso. Senhas fortes e autenticação de dois fatores são práticas recomendadas;
- É responsabilidade dos usuários gerenciar quem tem acesso aos recursos da nuvem e atribuir permissões de acordo com os princípios do menor privilégio, ou seja, conceder apenas as permissões necessárias para realizar as tarefas específicas;
- Os usuários são responsáveis por garantir que os dados e operações estejam em conformidade com as regulamentações de mercado e as políticas internas do **CLIENTE**. Isso inclui a segurança dos dados e a conformidade com leis de privacidade;
- Os usuários devem entender a divisão de responsabilidade entre a **SONDA** e os provedores de Nuvem e eles próprios. A **SONDA** gerencia a infraestrutura subjacente, enquanto os usuários são responsáveis pela segurança de seus dados e aplicativos na nuvem;
- Avaliar e gerenciar a segurança de terceiros e fornecedores de serviços;
- Promover treinamento e conscientização através de educação contínua da equipe sobre as melhores práticas de segurança e conscientização.

## 8. Ofertas

Atuamos com os principais provedores de serviços em nuvem, oferecendo infraestrutura escalável, soluções de armazenamento, análise de dados e serviços de aprendizado de máquina. A escolha entre as nuvens geralmente depende das necessidades específicas do negócio, preferências tecnológicas e integração com ecossistemas existentes.

A oferta Managed Public Cloud é composta por 3 tipos de pacotes de serviços. Os pacotes devem ser atribuídos a cada recurso gerenciado.

### Detalhamento dos Pacotes de Gestão

Os pacotes de gestão suportados pela **SONDA** para o produto Managed Public Cloud seguem a tabela a seguir:

|  | Basic | Advanced | Premium |
|--|-------|----------|---------|
| <b>Service Desk</b>  |       |          |         |
| Central para Requisições de Nuvem Pública  | Sim   | Sim      | Sim     |
| <b>Gestão de Incidentes e Requisições (Suporte Técnico)</b>  |       |          |         |
| Atendimento de casos de suporte  | Sim   | Sim      | Sim     |
| Resolução de problemas operacionais  | Sim   | Sim      | Sim     |
| Escalonamento de suporte para provedores de nuvem pública  | Sim   | Sim      | Sim     |
| Orientação para responsáveis técnicos do <b>CLIENTE</b>  | Sim   | Sim      | Sim     |
| Gestão de requisições, alterações e incidentes de acordo com os níveis pré-estabelecidos pela <b>SONDA</b> (N1, N2 e N3)                                       | Sim   | Sim      | Sim     |
| Utilizar processo de gestão de mudanças para garantir que as alterações na infraestrutura sejam gerenciadas, autorizadas e implementadas de maneira controlada | Sim   | Sim      | Sim     |
| Cumprimento de requisições (conforme catálogo de requisições de serviço deste documento)   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Monitoramento e Suporte de Infraestrutura  | 10x5  | 24x7     | 24x7    |
| Suporte via painel de Chamados   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Notificação de incidentes críticos, com alto impacto considerando lista de escalonamento   | Sim   | Sim      | Sim     |
| <b>Book Mensal</b>   |       |          |         |
| Envio de billing mensal para o <b>CLIENTE</b>  | Sim   | Sim      | Sim     |
| <b>Gestão de Infraestrutura</b>  |       |          |         |
| Avaliação de requisitos, configurações e customizações de acordo com as necessidades de negócios do <b>CLIENTE</b>   | Não   | Sim      | Sim     |
| Configuração e manutenção de servidores virtuais, redes, armazenamento e outros recursos de infraestrutura na nuvem;   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Provisionamento e desativação de recursos;   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Configuração e otimização de servidores;   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Gerenciamento de configuração de infraestrutura e implantação de novas soluções;   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Gerenciamento de armazenamento e backups (contratado nos provedores de nuvem pública).   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Service catalog (Escolha de itens de catálogo da ferramenta de gestão de nuvem para provisionamento)   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Criação de templates ou imagens específicas para seu negócio (Guest OS customizations)   | Não   | Sim      | Sim     |
| (*) Disponibilização de recursos em diversos provedores de nuvem pública (Multicloud Provisioning)   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Gerenciamento de plataforma de microsserviços (K8 Cluster management)  | Não   | Sim      | Sim     |
| <b>Segurança da Informação</b>   |       |          |         |
| Configuração de políticas de controle de acesso;   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Monitoramento de atividades suspeitas;   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Implementação e utilização de técnicas de criptografia e segurança para proteger dados   | Não   | Sim      | Sim     |
| Implementação de SSL/TLS para comunicações seguras;  | Sim   | Sim      | Sim     |
| Gestão de chaves de criptografia   | Sim   | Sim      | Sim     |
| Gestão de resposta a incidentes de segurança   | Não   | Sim      | Sim     |
| Realizar avaliações regulares de riscos e vulnerabilidades   | Sim   | Sim      | Sim     |

|  |  |     |     |     |
|--|--|-----|-----|-----|
|  | Implementação e configuração de MFA e SignOn   | Sim | Sim | Sim |
|  | Análise de Logs: Revisar logs de segurança regularmente para identificar e responder a incidentes.               | Sim | Sim | Sim |
|  | Revisões Periódicas de Segurança: Agendar revisões regulares das configurações de segurança.                     | Sim | Sim | Sim |
| <b>Segurança de Rede</b>   |  |     |     |     |
|  | Configuração de firewalls e políticas de segurança de rede;  | Sim | Sim | Sim |
|  | Monitoramento de tráfego de rede;  | Sim | Sim | Sim |
|  | Implementação de soluções de detecção e prevenção de intrusões.  | Sim | Sim | Sim |
|  | (*) Escaneamento da rede para identificação de vulnerabilidades (SCAP/NIST Scan)                                 | Não | Não | Sim |
| <b>Gestão de Identidade e Acesso (Identity and Access Management - IAM):</b> |  |     |     |     |
|  | Configuração de políticas de gestão de identidade IAM  | Sim | Sim | Sim |
|  | Criação e remoção de contas de usuários  | Sim | Sim | Sim |
|  | Atribuição de permissões e papéis  | Sim | Sim | Sim |
|  | Revisão periódica das políticas de segurança e das permissões de acesso  | Sim | Sim | Sim |
|  | Gestão de credenciais e autenticação multifator (MFA)  | Sim | Sim | Sim |
|  | Remoção de contas desativadas ou não autorizadas   | Sim | Sim | Sim |
| <b>Monitoramento e Resposta a Incidentes:</b>                                |  |     |     |     |
|  | Monitoração de VMs (CPU, memória e disco)  | Sim | Sim | Sim |
|  | Configuração de alertas e notificações conforme ferramentas disponibilizadas pelo provedor de nuvem pública;     | Sim | Sim | Sim |
|  | Investigação e resposta a incidentes de segurança detectados pelas ferramentas ou reportados pelo <b>CLIENTE</b> | Não | Sim | Sim |
|  | Análise de logs de atividades e métricas de desempenho   | Sim | Sim | Sim |
|  | (*) Integração com a gestão de incidentes ( <b>SONDA</b> )   | Sim | Sim | Sim |
| <b>Backup e Recuperação de Dados:</b>  |  |     |     |     |
|  | Agendamento e acompanhamento da execução dos backups   | Sim | Sim | Sim |
|  | Testes regulares de recuperação  | Sim | Sim | Sim |
|  | Gestão de políticas de retenção  | Sim | Sim | Sim |
| <b>Atualizações e Patch:</b>   |  |     |     |     |
|  | Monitoramento de vulnerabilidades e reportar necessidades de atualização   | Sim | Sim | Sim |
|  | Planejamento e acordo da atualização   | Sim | Sim | Sim |
|  | Execução de atualizações   | Sim | Sim | Sim |
| <b>Planejamento de Capacidade:</b>   |  |     |     |     |
|  | Monitoramento de uso de recursos   | Sim | Sim | Sim |
|  | (*) Recomendação de dimensionamento de servidores (Rightsizing Automations)                                      | Não | Sim | Sim |
|  | Implementação de estratégias de escalabilidade   | Não | Sim | Sim |

Nota: Para os serviços destacados (\*), é necessário a contratação do SONDA Hybrid.

## 9. Premissas e Requisitos

- Este serviço não considera:
  - Atualização de versão do sistema operacional;
  - Provisão de licenças, não listado na proposta;
  - Administração ou gestão do ambiente pelo **CLIENTE**. As situações onde o **CLIENTE** necessite de administração de ambiente devem ser documentadas através de Carta de Risco e a solicitação de acesso deverá ser monitorada;
  - Uso de versões de sistema operacional com ciclo de vida de suporte vencido. Caso a responsabilidade do licenciamento seja do **CLIENTE**, o suporte estendido pode ser considerado e será tratado como custo adicional aos serviços. Caso não ocorra a contratação do suporte estendido, uma carta de risco será documentada entre as partes.

- Quando um fim de suporte for anunciado pelo fornecedor a **SONDA** solicitará ao **CLIENTE** a migração dos serviços para outra versão suportada, sendo tratada como proposta comercial a parte. Não sendo possível, por questões de compatibilidade, Carta de Risco será apresentada;
  - Para qualquer atividade de requisição fora do item Requisições de Serviços deste documento deverá ser negociado e o **CLIENTE** deverá apresentar procedimento e validá-lo em conjunto com a **SONDA**.
  - Integração entre ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) do **CLIENTE** e **SONDA**, bem como entre **SONDA** e provedores de serviços em nuvem.
- A **SONDA** não se responsabiliza:
    - Licenciamento e configuração de certificados digitais;
    - “Upgrade” de software em função de necessidade do **CLIENTE**;
    - Instalação/Configuração das aplicações;
    - Configuração do banco de dados;
    - Upload dos arquivos e base dados;
    - Validação do pleno funcionamento das aplicações com o ambiente sugerido em proposta;
    - Gerenciamento de Performance das aplicações;
    - Operação e Suporte às aplicações;
    - Gerenciamento de código-fonte ou qualquer atividade relacionada ao desenvolvimento de aplicações;
    - Gerenciamento de segurança das aplicações;
    - Monitoramento das aplicações;
    - Proteção de dados das aplicações;
    - Cópias de segurança (backup) não suportado pelos provedores de serviços em nuvem.

## 10. Matriz de Responsabilidade

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

### Matriz de Responsabilidade – Licenciamento de Software

| Contratação Opcional? | Atividades   | SONDA | CLIENTE | Provedor de Nuvem |
|-----------------------|--|-------|---------|-------------------|
| Não                   | Licença de sistemas operacionais listados em proposta, NÃO BYOL  | -     | -       | R                 |
| Não                   | Licença de sistemas operacionais listados em proposta, BYOL      | -     | R       | -                 |
| Não                   | Licenciamento do banco de dados listados em proposta, NÃO BYOL   | -     | -       | R                 |
| Não                   | Licenciamento do banco de dados listados em proposta, BYOL       | -     | R       | -                 |
| Não                   | Infraestrutura de nuvem  | -     | -       | R                 |
| Não                   | Licenciamento e configurações de certificados digitais           | -     | -       | R                 |
| Sim                   | Licença do Software antivírus (quando aplicável)                 | R     | -       | -                 |
| Não                   | “Upgrade” de software em função de necessidade do <b>CLIENTE</b> | -     | R       | -                 |
| Sim                   | Licenciamento dos softwares de monitoramento (quando aplicável)  | R     | -       | -                 |
| Sim                   | Licenciamento dos softwares de backup (quando aplicável)         | R     | -       | -                 |

|     |  |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|
| Sim | Licenciamento dos softwares de antivírus | R | R | R |
|-----|--|---|---|---|

## Matriz de Responsabilidade – Instalação de Configuração do Ambiente

| Contratação Opcional? | Atividades  | SONDA | CLIENTE | Provedor de Nuvem |
|-----------------------|---|-------|---------|-------------------|
| Não                   | Instalação/Configuração das aplicações  | -     | R       | -                 |
| Não                   | Criação e gerenciamento de novos recursos de nuvem pública (IaaS/PaaS)                            | R     | -       | -                 |
| Sim                   | Instalação do Sistema Gerenciador de Banco de Dados e pacotes corretivos em PaaS (RDS, Azure SQL) | -     | -       | R                 |
| Sim                   | Instalação dos agentes de monitoramento do ambiente (quando aplicável)                            | R     | -       | -                 |
| Não                   | Informar e disponibilizar procedimentos de configuração do banco de dados                         | -     | R       | -                 |
| Não                   | Gerencia e Configuração dos serviços de DNS (Route53, Azure DNS)                                  | R     | -       | -                 |
| Não                   | Informar os domínios e entradas DNS a serem hospedados  | -     | R       | -                 |
| Não                   | Informar regras de Firewall necessárias para funcionalidade do ambiente                           | -     | R       | -                 |
| Não                   | Configuração das regras de Firewall (SG, NSG)   | R     | -       | -                 |
| Não                   | Instalação e Configuração dos Softwares não descritos em proposta                                 | -     | R       | -                 |
| Não                   | Upload de arquivos e base dados   | -     | R       | -                 |
| Não                   | Configurações de acesso (IAM, Azure AD)   | R     | -       | -                 |
| Sim                   | Configuração do ambiente de backup (quando aplicável)   | R     | -       | -                 |
| Não                   | Validação do pleno funcionamento das aplicações com o ambiente sugerido em proposta               | -     | R       | -                 |
| Não                   | Operação de Snapshot  | R     | -       | -                 |
| Não                   | Configuração de acesso VPN (rede local)   | R     | -       | -                 |
| Não                   | Disponibilização de janelas para execução de mudanças   | -     | R       | -                 |

## Matriz de Responsabilidade – Administração do Ambiente

| Contratação Opcional?           | Atividades   | SONDA | CLIENTE | Provedor de Nuvem |
|---------------------------------|--|-------|---------|-------------------|
| <b>SONDA Hybrid</b>             |  |       |         |                   |
| Não                             | Gestão do Portal   | R     | R       | -                 |
| Não                             | Gestão de Subscrições  | R     | R       | -                 |
| Não                             | Criar Tenant para o <b>CLIENTE</b>   | R     | I       | -                 |
| Não                             | Gestão dos usuários do <b>CLIENTE</b> no portal                                | R     | R       | -                 |
| <b>Book Mensal</b>              |  |       |         |                   |
| Não                             | Envio de billing mensal para o <b>CLIENTE</b>                                  | R     | -       | -                 |
| <b>Gestão de Infraestrutura</b> |  |       |         |                   |
| Não                             | Acesso ao painel administrativo (Console)                                      | R     | R       | -                 |
| Não                             | Disponibilidade do painel administrativo (Console)                             | -     | -       | R                 |
| Não                             | Gerenciamento da plataforma de nuvem pública (IaaS)                            | R     | -       | -                 |
| Não                             | Gerenciamento da Infraestrutura de provedor de nuvem pública (Infra, não IaaS) | -     | -       | R                 |

|                                |  |   |   |   |
|--------------------------------|--|---|---|---|
| Não                            | Responsabilidade pelos conteúdos e dados armazenados   | - | R | - |
| Não                            | Responsabilidade pelo gerenciamento dos dados do ambiente  | - | - | R |
| Não                            | Administração e serviços (AWS, Azure, Google e Huawei)   | R | - | - |
| Não                            | Administração de Sistema Operacional   | R | - | - |
| Não                            | Administração e suporte ao banco de dados  | - | R | - |
| Não                            | Evolução do Banco de Dados   | - | - | R |
| Não                            | Gerenciamento de Performance das aplicações  | - | R | - |
| Não                            | Gerenciamento de código-fonte  | - | R | - |
| Não                            | Relatórios de performance IaaS   | - | - | R |
| Sim                            | Avaliação de requisitos, configurações e customizações de acordo com as necessidades de negócios do <b>CLIENTE</b>   | R | - | - |
| Não                            | Configuração e manutenção de servidores virtuais, redes, armazenamento e outros recursos de infraestrutura na nuvem; | R | - | - |
| Não                            | Provisionamento e desativação de recursos;   | R | - | - |
| Não                            | Configuração e otimização de servidores;   | R | - | - |
| Não                            | Gerenciamento de configuração de infraestrutura e implantação de novas soluções                                      | R | - | - |
| Não                            | Gerenciamento de armazenamento e backups (contratado nos provedores de nuvem pública)                                | R | - | - |
| Não                            | Service catalog (Escolha de itens de catálogo da ferramenta de gestão de nuvem para provisionamento)                 | R | - | - |
| Sim                            | Criação de templates ou imagens específicas para seu negócio (Guest OS customizations)                               | R | - | - |
| Não                            | Disponibilização de recursos em diversos provedores de nuvem pública (Multicloud Provisioning)                       | R | - | - |
| Sim                            | Gerenciamento de plataforma de microsserviços (K8 Cluster management)  | R | - | - |
| <b>Segurança da Informação</b> |  |   |   |   |
| Não                            | Administração do software antivírus e configuração (quando aplicável)  | R | - | - |
| Não                            | Gerenciamento de segurança das dependências de Data Center   | - | - | R |
| Não                            | Gerenciamento de segurança das aplicações  | - | R | - |
| Não                            | Definição de políticas de controle de acesso   | - | R | - |
| Não                            | Configuração de políticas de controle de acesso  | R | - | - |
| Não                            | Monitoramento de atividades suspeitas  | R | - | - |
| Sim                            | Implementação e utilização de técnicas de criptografia e segurança para proteger dados                               | R | - | - |
| Não                            | Implementação de SSL/TLS para comunicações seguras   | R | - | - |
| Não                            | Gestão de chaves de criptografia   | R | - | - |
| Sim                            | Gestão de resposta a incidentes de segurança   | R | - | - |
| Não                            | Realizar avaliações regulares de riscos e vulnerabilidades   | R | - | - |
| Não                            | Implementação e configuração de MFA e SignOn   | R | - | - |

|  |  |   |   |   |
|--|--|---|---|---|
| Não  | Análise de Logs: Revisar logs de segurança regularmente para identificar e responder a incidentes. | R | - | - |
| Não  | Revisões Periódicas de Segurança: Agendar revisões regulares das configurações de segurança.       | R | - | - |
| <b>Segurança de Rede</b>   |  |   |   |   |
| Não  | Administração do Firewall (SG, NSG)  | R | - | - |
| Não  | Configuração de firewalls e políticas de segurança de rede   | R | - | - |
| Não  | Monitoramento de tráfego de rede   | R | - | - |
| Não  | Implementação de soluções de detecção e prevenção de intrusões                                     | R | - | - |
| Sim  | Escaneamento da rede para identificação de vulnerabilidades (SCAP/NIST Scan)                       | R | - | - |
| <b>Gestão de Identidade e Acesso (Identity and Access Management - IAM):</b> |  |   |   |   |
| Não  | Configuração de políticas de gestão de identidade IAM  | R | - | - |
| Não  | Criação e remoção de contas de usuários  | R | - | - |
| Não  | Atribuição de permissões e papéis  | R | - | - |
| Não  | Revisão periódica das políticas de segurança e das permissões de acesso                            | R | - | - |
| Não  | Gestão de credenciais e autenticação multifator (MFA)  | R | - | - |
| Não  | Remoção de contas desativadas ou não autorizadas   | R | - | - |
| <b>Backup e Recuperação de Dados:</b>  |  |   |   |   |
| Não  | Agendamento e acompanhamento da execução dos backups   | R | - | - |
| Não  | Testes regulares de recuperação  | R | - | - |
| Não  | Gestão de políticas de retenção  | R | - | - |
| <b>Atualizações e Patch:</b>   |  |   |   |   |
| Não  | Monitoramento de vulnerabilidades e reportar necessidades de atualização                           | R | - | - |
| Não  | Avaliar impacto nas aplicações do <b>CLIENTE</b>   | - | R | - |
| Não  | Planejamento e acordo da atualização   | R | A | - |
| Não  | Execução de atualizações   | R | - | - |
| <b>Planejamento de Capacidade:</b>   |  |   |   |   |
| Não  | Monitoramento de uso de recursos   | R | - | - |
| Sim  | Recomendação de dimensionamento de servidores (Rightsizing Automations)                            | R | - | - |
| Sim  | Implementação de estratégias de escalabilidade   | R | - | - |

## Matriz de Responsabilidade – Suporte

| Contratação Opcional? | Atividades  | SONDA | CLIENTE | Provedor de Nuvem |
|-----------------------|---|-------|---------|-------------------|
| <b>Service Desk</b>   |   |       |         |                   |
| Não                   | Equipe de operação e monitoramento em formato contratado (12x5 ou 24x7) | R     | -       | -                 |
| Não                   | Operação e Suporte às aplicações  | -     | R       | -                 |
| Não                   | Atendimento de chamados para aplicações de Terceiros ou Proprietárias   | -     | R       | -                 |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| Não   | Falhas, incidentes e problemas decorrentes de Infraestrutura de nuvem publica  | - | - | R |
| Não   | Requisições relacionadas ao gerenciamento da infraestrutura e suporte direto do provedor de nuvem pública  | - | - | R |
| Não   | Ferramenta para abertura de chamados em regime contratado, com tempo de resposta conforme níveis de serviço contratado   | R | - | - |
| Não   | Central para Requisições de Nuvem Pública  | R | - | - |
| Não   | Atendimento de casos de suporte  | R | - | - |
| Não   | Resolução de problemas operacionais  | R | - | - |
| Não   | Escalonamento de suporte para provedores de nuvem pública  | R | - | - |
| Não   | Orientação para responsáveis técnicos do <b>CLIENTE</b>  | R | - | - |
| Não   | Gestão de requisições, alterações e incidentes de acordo com os níveis pré-estabelecidos pela <b>SONDA</b> (N1, N2 e N3)                                       | R | - | - |
| Não   | Utilizar processo de gestão de mudanças para garantir que as alterações na infraestrutura sejam gerenciadas, autorizadas e implementadas de maneira controlada | R | - | - |
| Não   | Cumprimento de requisições (conforme catálogo de requisições de serviço deste documento)   | R | - | - |
| Não   | Aprovação de Mudanças e Requisições que impactem o ambiente  | - | R | ' |
| Não   | Monitoramento e Suporte de Infraestrutura  | R | - | - |
| Não   | Suporte via painel de Chamados   | R | - | - |
| Não   | Notificação de incidentes críticos, com alto impacto considerando lista de escalonamento   | R | - | - |
| <b>Monitoramento e Resposta a Incidentes:</b> |  |   |   |   |
| Não   | Monitoração de VMs (CPU, memória e disco)  | R | - | - |
| Não   | Configuração de alertas e notificações conforme ferramentas disponibilizadas pelo provedor de nuvem pública;   | R | - | - |
| Sim   | Investigação e resposta a incidentes de segurança detectados pelas ferramentas ou reportados pelo <b>CLIENTE</b>   | R | - | - |
| Não   | Análise de logs de atividades e métricas de desempenho   | R | - | - |
| Não   | Integração com a gestão de incidentes ( <b>SONDA</b> )   | R | - | - |

Nota: Na Matriz de Responsabilidades existem atividades que são opcionais para o **CLIENTE**, ou seja, é permitido ao mesmo escolher 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**.

## 11.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 | Prioridade | Tempo de Solução |
|------------|------------|------------------|
|------------|------------|------------------|

|  |  |   |                        |
|--|--|---|------------------------|
| <b>SONDA Hybrid</b>  |  |   |                        |
|  | Criar, Modificar e Remover usuários e permissionamento no Portal Multicloud                                      | B | Conforme TS contratado |
|  | Conceder ou remover acesso a um ambiente de Cloud pública  | C | Conforme TS contratado |
| <b>Gestão de Infraestrutura</b>                                    |  |   |                        |
|  | Atualização do Endpoint, Update do SO, Patch...  | C | Gestão de Mudança      |
|  | Criação, modificação ou remoção de VM  | C | Conforme TS contratado |
|  | Criação de templates ou imagens específicas para seu negócio (Guest OS customizations)                           | D | Conforme TS contratado |
|  | Criação, modificação ou remoção de plataforma de microserviços (K8 Cluster management)                           | D | Gestão de Mudança      |
| <b>Segurança da Informação</b>                                     |  |   |                        |
|  | Instalar, Alterar, Remover agentes de segurança  | C | Conforme TS contratado |
|  | Configurar as regras de Firewall   | C | Gestão de Mudança      |
|  | Configuração de políticas de controle de acesso  | C | Conforme TS contratado |
|  | Implementação e utilização de técnicas de criptografia e segurança para proteger dados                           | C | Conforme TS contratado |
|  | Implementação de SSL/TLS para comunicações seguras   | C | Conforme TS contratado |
|  | Implementar/Configurar chaves de criptografia  | C | Conforme TS contratado |
|  | Implementação e configuração de MFA e SignOn   | D | Conforme TS contratado |
| <b>Segurança de Rede</b>   |  |   |                        |
|  | Instalar, alterar e desinstalar serviço DNS (subir o serviço de DNS e configurar zonas)                          | F | Gestão de Mudança      |
|  | Alterar registros de DNS   | B | Conforme TS contratado |
|  | Criar, Alterar e Deletar configuração de rede (IP, DNS, rota, ETC/ hosts)  | C | Conforme TS contratado |
|  | Configuração de firewalls e políticas de segurança de rede   | C | Gestão de Mudança      |
|  | Implementação de soluções de detecção e prevenção de intrusões   | F | Gestão de Mudança      |
| <b>Identidade e Acesso (Identity and Access Management - IAM):</b> |  |   |                        |
|  | Configuração de políticas de gestão de identidade IAM  | C | Conforme TS contratado |
|  | Criação e remoção de contas de usuários  | B | Conforme TS contratado |
|  | Atribuição de permissões de acesso e papéis  | C | Conforme TS contratado |
|  | Ativar autenticação multifator (MFA) para os usuários  | A | Conforme TS contratado |
| <b>Monitoramento e Resposta a Incidentes:</b>                      |  |   |                        |
|  | Instalar, Alterar ou Remover agentes de monitoramento  | C | Conforme TS contratado |
|  | Configuração de alertas e notificações conforme ferramentas disponibilizadas pelo provedor de nuvem pública;     | D | Conforme TS contratado |
|  | Investigação e resposta a incidentes de segurança detectados pelas ferramentas ou reportados pelo <b>CLIENTE</b> | B | Conforme TS contratado |
| <b>Backup e Recuperação de Dados:</b>                              |  |   |                        |
|  | Instalar, Alterar, Remover agentes de backup   | C | Conforme TS contratado |
|  | Criar e Excluir Snapshot   | C | Gestão de Mudança      |
|  | Revisão da política de Backup  | D | Conforme TS contratado |
|  | Criação de políticas de Backup para uma nova VM ou VM existente  | C | Conforme TS contratado |

|                                    |  |   |                        |
|------------------------------------|--|---|------------------------|
|                                    | Execução de Backup sob demanda   | B | Conforme TS contratado |
|                                    | Testes de recuperação (Limitado a realização de testes duas vezes por ano) | D | Gestão de Mudança      |
| <b>Atualizações e Patch:</b>       |  |   |                        |
|                                    | Execução de atualizações   | C | Gestão de Mudança      |
| <b>Planejamento de Capacidade:</b> |  |   |                        |
|                                    | Relatório de análise de performance do ambiente                            | C | Conforme TS contratado |
|                                    | Revisão da configuração dos servidores                                     | D | Conforme TS contratado |

Nota: Atividades que envolvam revisão do ambiente para analisar e aumentar a escalabilidade é necessário a contratação de Projeto Especial.

## 12. Nível de Serviço

De forma geral, o contrato de nível de serviço que ampara a disponibilidade de infraestrutura é regido pelos níveis de serviço (SLA) dos provedores de nuvem e de acordo com o recurso/serviço utilizado levando-se em consideração as características de utilização e disponibilidade do mesmo.

Os provedores de nuvem se comprometem a atingir e manter os Níveis de Serviço (SLA) para cada recurso disponível na plataforma, e em caso de invalidações o **CLIENTE** poderá estar qualificado a obter um crédito proporcional aos valores de serviços mensais.

A relação completa dos níveis de serviço de cada recurso pode ser consultada através dos sites públicos dos provedores. A **SONDA** recomenda que o **CLIENTE** faça o download e imprima na íntegra o Acordo de Nível de Serviços para referência futura.

O **CLIENTE** concorda que o Acordo de Nível de Serviços será parte integrante do Contrato, no que diz respeito aos Serviços de infraestrutura.

O **CLIENTE** concorda e reconhece que os provedores de nuvem poderão, a qualquer momento, independente de comunicação prévia, alterar, encerrar ou adicionar definições de Nível de Serviço em sua Política para Níveis de Serviços.

O **CLIENTE** concorda e reconhece que o não cumprimento dos parâmetros descritos nas documentações on-line sobre os Níveis de Serviço dos provedores de nuvem não prevê créditos, reembolsos, descontos e/ou incentivos além daqueles já destacados, qualificados e/ou descritos em sua Política para Níveis de Serviços.

A large, bold, blue stylized letter 'N' that fills most of the frame. The letter has rounded top corners and a smooth, flowing design. In the bottom right corner, there is a small blue rectangular box containing the brand name and slogan.

**SONDA**<sup>®</sup>  
make it easy