



DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES MIDDLEWARE

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	3
6.	OFERTAS	4
7.	MONITORAMENTO.....	4
8.	PREMISSAS E REQUISITOS	5
9.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADE	5
10.	REQUISICÃO DE SERVIÇO.....	6

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-

2. Descrição Resumida

A solução de Professional Services de Middleware ajuda a reunir todas as partes do ambiente de TI, pessoas, processos e informações para criar conhecimento e controle das plataformas que suportam as aplicações.

A **SONDA** fornece um serviço de administração de middleware, no qual as tarefas de monitoramento, administração e planejamento requeridas pelas ferramentas de middleware sejam executadas permanentemente garantindo a disponibilidade das aplicações/sistemas críticos do negócio.

3. Objetivo

O Professional Services de Middleware consiste na implantação, manutenção e administração das plataformas de Middlewares e contempla a sua implantação e sustentação, configuração de seus componentes, otimizações para melhorar o desempenho, troubleshooting de erros, deploy das aplicações do **CLIENTE**, bem como a realização de consultorias que apoiem o planejamento, escalabilidade, capacidade do middleware e alta disponibilidade das aplicações.

4. Benefícios

Os benefícios do serviço são:

- Aumentar o desempenho das plataformas de middleware;
- Aumentar a disponibilidade de serviços (plataformas de middleware) entregando diretamente maior disponibilidade às aplicações e sistemas críticos;
- Manutenção com equipe especializada em regime 24x7 das plataformas de middleware;
- Desenho, planejamento e execução de projetos de alta disponibilidade garantindo maior entrega de serviços de TI para as organizações;
- Melhor dimensionamento de servidores trabalhando em uma infraestrutura mais eficiente.

4.1. Diferenciais Comerciais

Os diferenciais dos serviços são:

- Gestão sobre o ambiente em regime 24x7 com equipe altamente especializada em multi plataformas de middleware com conhecimento técnico e forte interação com as equipes desenvolvedoras e conhecedores dos sistemas críticos das empresas;
- Desenvolvimento e implementação do framework de HA (High Availability) elevando a maturidade das aplicações e infraestrutura que as suportam garantindo uma maior disponibilidade dos serviços entregues pela TI;
- CI/CD (Continuous Integration e Continuous Delivery) utilizando de DevOps e ferramentas de mercado para entregar de forma ágil e segura aplicações em ambientes server e/ou docker/container.

5. Escopo de Atuação

As plataformas de Middleware suportadas por esse serviço são:

- IIS;
- Jboss Standalone;
- Jboss EAP;
- Tomcat;
- Apache;
- Ngnix;
- WebSphere Application Server 7, 8 e 9;
- WebSphere MQ 8 e 9;
- WebSphere Portal 7 e 8.5;
- ESB Websphere;
- IIB Broker Websphere;
- IBM HTTP Server;
- Websphere BPMS, Process Center, Designer (deverá ser tratado como Projeto Especial, onde na fase de assessment serão mapeados os entregáveis e entendimento da estrutura);
- Oracle OHS;
- Oracle Weblogic;
- Oracle Forms and Reports;
- Oracle SOA Suíte, BPM e BUS (deverá ser tratado como Projeto Especial, onde na fase de assessment serão mapeados os entregáveis e entendimento da estrutura);
- Connect Direct (deverá ser tratado como Projeto Especial, onde na fase de assessment serão mapeados os entregáveis e entendimento da estrutura);

Nota: Este serviço é ofertado para os equipamentos locados no Data Center da **SONDA** ou do **CLIENTE**.

6. Ofertas

O Professional Services de middleware envolve suporte técnico especializado para ajudar os **CLIENTES** a implementar, integrar e otimizar soluções de middleware, para melhorar a eficiência, escalabilidade e segurança de suas operações de TI.

7. Monitoramento

Para atuar de forma preventiva e preditiva, a **SONDA** oferece o serviço de Monitoramento que coleta dados dos itens monitorados e identifica condições que indicam a saúde do ambiente, sinalizando possíveis riscos ou sucessos operacionais.

O **CLIENTE** tem acesso ao portal da ferramenta de monitoramento, onde pode visualizar dados e relatórios detalhados, garantindo total transparência e a certeza de que o ambiente está sendo continuamente gerido e acompanhado pela equipe **SONDA**.

Além disso, o serviço conta com integração entre nosso ITSM e o Monitoramento por meio da ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI), permitindo a abertura automática de chamados sempre que uma anomalia for detectada. Isso reduz significativamente o tempo de resposta a qualquer irregularidade no ambiente.

• Monitoramento Middleware

A **SONDA** oferece o monitoramento de Middleware utilizando o modulo SAN que possibilita a monitoração dos middleware abaixo:

- Jboss;
- Apache;

- Tomcat;
- WebSphere;
- WebLogic;
- IIS.

8. Premissas e Requisitos

Este serviço não considera:

- 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;
- O suporte e desenvolvimento da aplicação é responsabilidade do **CLIENTE** e seus fornecedores;
- Projetos de migração devem ser acompanhados pela **SONDA**, **CLIENTE** e seus fornecedores da aplicação para não gerar incompatibilidade de plataforma da aplicação e seus serviços;
- Definir Janelas de deploy com o **CLIENTE** para uma melhor gestão do SLA, fornecendo manual proprietário de atualização;
- Para administração remota do ambiente do **CLIENTE**, os custos com conectividade (ponto a ponto, VPN, MPLS, etc.) ficam a cargo da **CLIENTE**;
- Para administração remota do ambiente do **CLIENTE** os custos, caso existam, com ferramenta de acesso remoto ficam a cargo da **CLIENTE**;
- Os custos com deslocamento e hospedagem dos profissionais **SONDA** para qualquer localidade para prestação de serviço de administração ficam a cargo do **CLIENTE**;
- Todas as versões precisam estar, no momento da contratação, com seu ciclo de suporte vigente. Caso a responsabilidade do licenciamento seja do **CLIENTE** o suporte estendido pode ser considerado;
- Quando um fim de suporte for anunciado pelo fornecedor a **SONDA** solicitará ao **CLIENTE** a migração dos serviços para outra versão suportada. Não sendo possível, por questões de compatibilidade, carta de risco será apresentada;
- Toda distribuição Linux que não trabalhe com modelo de subscrição por meio de fornecedores não terá SLAs de solução garantidos;
- Middlewares executados em ambiente Windows, o licenciamento do sistema operacional é de responsabilidade do **CLIENTE**;
- Para qualquer atividade de requisição fora deste documento deverá ser negociado e o **CLIENTE** deverá apresentar procedimento e validá-lo em conjunto com a **SONDA**.

9. 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.

Contratação Opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Não	Administração do Middleware	R	S/A
Não	Configuração do agente de monitoramento de Middleware	R	I
Não	Execução de deploy de aplicação	R	S/A
Não	Instalação, Configuração e Remoção do Middleware em cluster	R	S/A
Não	Instalação, Configuração e Remoção do Middleware no balanceamento de carga	R	S/A
Não	Atualização de pacotes de Middleware (correção, atualização, etc.)	R	S

Não	Análise de segurança e vulnerabilidades do Middleware	R	S
Não	Upgrade do Middleware	R	S/A
Não	Geração de relatório de performance e capacidade	R	S
Não	Configuração de certificados	R	S/A
Não	Licenciamento do Middleware		R
Não	Gestão de software de terceiros		R

10.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
Instalar, Configurar e Remover Middleware	F	Gestão de Mudança
Iniciar, Restart e Parar Middleware	C	Conforme TS contratado
Coletar de logs	C	Conforme TS contratado
Gerar trace	C	Conforme TS contratado
Executar Dump de aplicação	C	Conforme TS contratado
Rotacionar de logs	C	Conforme TS contratado
Alterar nível de debug no log	C	Conforme TS contratado
Configurar JMX monitoramento do Middleware	C	Conforme TS contratado
Configurar agente monitoramento do Middleware	C	Conforme TS contratado
Executar Deploy com roteiro	A	Gestão de Mudança
Ajustar configuração com roteiro	A	Gestão de Mudança
Instalar e Remover Cluster no Middleware	F	Gestão de Mudança
Adicionar e Remover o Middleware em cluster	C	Gestão de Mudança
Instalar e Remover balanceamento de carga no Middleware	F	Gestão de Mudança
Adicionar e Remover o Middleware no balanceamento	C	Gestão de Mudança
Tuning do Middleware	F	Gestão de Mudança
Troubleshooting do Middleware	F	Gestão de Mudança
Configurar a aplicação no Middleware	C	Gestão de Mudança
Relatório de performance e desempenho do ambiente	F	Conforme TS contratado
Relatório de capacidade Middleware	F	Conforme TS contratado
Ajustar Memória JDK	C	Conforme TS contratado
Ajustar threads	C	Conforme TS contratado
Ajustar pool de conexão	C	Conforme TS contratado
Ajustar tempo de resposta de conectores	C	Conforme TS contratado
Habilitar novas features no middleware	F	Gestão de Mudança
Configurar de novos certificados	C	Gestão de Mudança

Analisar de segurança e vulnerabilidades do Middleware	F	Conforme TS contratado
Aplicar de patch no Middleware	F	Gestão de Mudança
Executar Upgrade do Middleware	F	Gestão de Mudança



SONDA®
make it easy