



**DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES
STORAGE**

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

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-

2. Descrição Resumida

No mundo de hoje, as organizações têm uma grande quantidade de informações que são críticas para o desenvolvimento ideal de operações e estratégias. Esta informação deve ser armazenada de forma segura, mas sem esquecer da disponibilidade e acesso rápido.

Este grande e crescente volume de dados exige ferramentas, recursos especializados, automação e operações em regime integral para garantir o desempenho e disponibilidade necessários para suportar os negócios. E é neste contexto de permitir que cada organização possa dedicar-se aos seus negócios que entra o serviço Professional Services de Storage.

A **SONDA** possui uma equipe altamente especializada para operar, monitorar e gerenciar o armazenamento para atender aos requisitos de disponibilidade e desempenho dos aplicativos comerciais nas organizações, otimizando o uso de recursos e facilitando as operações de nossos **CLIENTES**.

3. Objetivo

Os objetivos do serviço são:

- Manter a performance adequada, a disponibilidade necessária e a integridade das informações armazenadas no Storage;
- Prover segurança no acesso ao Storage;
- Analisar e tratar as informações coletadas pelo monitoramento, logs e ferramentas de gestão;
- Manter os ambientes em versões suportáveis pelos fabricantes e com suas licenças providas (em concordância com **CLIENTE**).
- Para entregar este serviço, a **SONDA** possui em seu corpo de profissionais um time focado em:
 - Implementação, administração e gerenciamento de ambientes de alta disponibilidade em storages heterogêneos;
 - Administração em Network Attached Storage (NAS) e Storage Area Network (SAN);
 - Troubleshooting e análise de performance do ambiente;
 - Administração de switches SAN;
 - Atividade de Pré-Vendas (Capacity Planning e Melhores Práticas em Storage);
 - Realizar levantamento de dados dos processos executados pelo **CLIENTE** e ferramentas utilizadas.

4. Benefícios

- Permite que as organizações dediquem seus esforços ao seu negócio;
- Administração centralizada e customizada de acordo com as necessidades e políticas pré-definidas;
- Equipe técnica em constante desenvolvimento e evolução frente as principais tecnologias de banco de dados do mercado;
- Monitoramento proativo do ambiente gerando uma maior disponibilidade e performance dos sistemas dependentes do banco de dados.

4.1. Diferenciais Comerciais

- Equipe especializada e certificada em multi plataformas de banco de dados com cobertura de atendimento 24x7x365 dias ano para tratativa de incidentes e requisições;
- Suporte consultivo ao **CLIENTE** de acordo com as necessidades do negócio;
- Equipe técnica orientada a métodos ágeis e devops buscando a automação como linha principal para tratamento de incidentes e requisições (infra as a code).

5. Escopo de Atuação

Os produtos atendidos por este serviço são:

- Gerenciamento de storages dos tipos NAS, DAS, SAN ou FAS de diversos fabricantes tais como: HPE, SUN, Oracle, IBM, NetApp, DELL, EMC e Hitachi;
- Switchs SAN dos tipos Brocade e Cisco.

O escopo deste serviço é o gerenciamento dos Storage de propriedade da **SONDA** ou do **CLIENTE** envolvendo as atividades abaixo:

- Substituição de disco, disco deve ser adquirido pelo **CLIENTE**;
- Atualização de firmware e software;
- Verificação de matriz de compatibilidade e recomendações de versões;
- Alocação de nova área de dados;
- Expansão de área de dados já existente;
- Expansão de disco no storage;
- Recomendação de melhoria e Health Check de configuração;
- Distribuições de dados e RAID groups;
- Tierização de storages;
- Alocação de nova porta de comunicação para melhoria de throughput;
- Replicações de dados on-site ou off-site (Síncrona ou Assíncrona);
- Replicações de dados para backup (via Snapshots);
- Configuração de política de snapshot;
- Monitoramento e ferramentas de gestão;
- Aberturas de chamados no fornecedor.

6. Ofertas

O Professional Services de storage proporciona suporte contínuo e especializado para ajudar os **CLIENTES** a gerenciar eficientemente seu armazenamento de dados. Isso inclui análise de requisitos, planejamento de capacidade, integração de tecnologias, segurança de dados, backup e recuperação, assegurando um ambiente de armazenamento confiável, escalável e seguro para as necessidades empresariais.

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 Storage Resource Monitor (SRM)**

A **SONDA** oferece o monitoramento de Storage a partir do módulo do SolarWinds chamado, Storage Resource Monitor que é uma plataforma de gerenciamento de armazenamento abrangente permitindo a visualização estatísticas atuais e históricas com base na coleta e análise dos dados de Storage Area Network e Network Attached Storage fornecendo uma visão dos recursos de armazenamento, capacidade, alocação, uso e desempenho.

O monitoramento SRM, coleta dados por meio de diferentes formas SMI-S, SNMP, API, Telnet / SSH e CIFS / NFS.

Há exibições centradas em armazenamento que são projetadas para fornecer informações precisas das operações do dia-a-dia, bem como análise de capacidade, planejamento e previsão.

Para este monitoramento é requerido aquisição de licenciamento adicional específico, quando o equipamento não for um ativo da **SONDA**.

8. Premissas e Requisitos

Premissas, requisições do serviço e não requisições que atendemos:

- As situações nas quais o **CLIENTE** necessite de administração de ambiente para si ou para terceiros, devem ser documentadas através de Carta de Risco e a solicitação de acesso deverá ser monitorada;
- Caso seja de interesse do **CLIENTE**, a **SONDA** poderá fazer a administração remota do storage de seus **CLIENTES**, obedecendo as premissas e requisitos deste produto.
- Para administração remota do ambiente do **CLIENTE**, é necessário que haja conectividade ponto a ponto, VPN ou MPLS sendo o fornecimento destes tratados em fase de proposta.
- Os custos com deslocamento e hospedagem dos profissionais **SONDA** para qualquer localidade para prestação de serviço de administração de Banco de Dados remoto fica a cargo do **CLIENTE**.
- Itens fora de escopo deste serviço:
 - Espaço de armazenamento em Storage. Caso o **CLIENTE** desejar a contratação do armazenamento em storage deve ser consultado o produto de Storage;
 - Fornecimento de disco de storage.

Nota: Caso o licenciamento a ser utilizado no ambiente seja de propriedade do **CLIENTE**, este precisa ser apresentado e documentado para a equipe **SONDA** em fase de projeto.

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.

Atividades	SONDA	CLIENTE
Alocação ou Remoção de nova área de dados	R	S/A
Expansão de LUN's, disco ou volume já existente	R	S/A
Criação ou configuração de área de dados NAS	R	S
Realização de zoning ou configuração de novo servidor na SAN	R	S
Configuração de volume dos tipos: NFS, ISCSI e CIFS	R	S/A

Movimentação e replicação de dados	R	S/A
Realização de snapshot de área de dados ou LUN's	R	S
Alocação de área de clone ou snapshot para restauração de dados	R	S
Alocação de porta de comunicação para melhoria de throughput	R	S/A
Substituição de disco	R	A
Atualização de firmware e software	R	A
Distribuição dados e RAID groups (Balanceamento de Carga)	R	A
Tierização do Storages	R	S/A
Configuração de política de snapshot	R	S/A
Abertura chamado no fornecedor	R	I
Validação de matriz de compatibilidade	R	S

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
Substituir disco	C	Gestão de Mudança
Atualizar firmware e software	C	Gestão de Mudança
Expandir LUN's ou volume existentes	F	Conforme TS contratado
Expandir disco no Storage	C	Gestão de Mudança
Distribuir dados e RAID groups	C	Gestão de Mudança
Tierizar Storages	C	Gestão de Mudança
Alocar porta de comunicação para melhoria de throughput	C	Conforme TS contratado
Replicar de dados on-site ou off-site (Síncrona ou Assíncrona)	F	Conforme TS contratado
Replicar dados para backup (via Snapshots)	F	Conforme TS contratado
Configurar política de snapshot	C	Gestão de Mudança
Abrir chamado no fornecedor	A	Conforme TS contratado
Realizar zoning	F	Conforme TS contratado
Configurar volume dos tipos: NFS, ISCSI e CIFS	C	Gestão de Mudança
Alocar / Expandir área de dados	C	Gestão de Mudança
Remover área de dados	F	Gestão de Mudança
Validar de matriz de compatibilidade	C	Gestão de Mudança
Criar área de dados NAS	C	Conforme TS contratado
Configurar área de dados NAS	C	Conforme TS contratado
Configurar servidor na SAN	C	Gestão de Mudança
Movimentar dados	F	Gestão de Mudança
Realizar snapshot de área de dados ou LUN's	C	Conforme TS contratado

Alocar área de clone ou snapshot para restauração de dados	C	Conforme TS contratado
--	---	------------------------

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

SONDA[®]
make it easy