



DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES VPN

ÍNDICE

1. VERSÃO DO PRODUTO	3
2. DESCRIÇÃO RESUMIDA	3
3. OBJETIVO.....	3
4. BENEFÍCIOS.....	3
5. ESCOPO DE ATUAÇÃO.....	3
5.1. RELATÓRIOS.....	3
6. OFERTAS	3
6.1. VPN SITE-TO-SITE.....	3
6.1.1. Requisitos.....	4
6.2. VPN CLIENT-TO-SITE.....	4
6.2.1. Requisitos.....	4
7. MONITORAMENTO.....	4
8. PREMISSAS E REQUISITOS	4
8.1. VPN CLIENT-TO-SITE.....	4
8.2. VPN SITE-TO-SITE.....	4
9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.....	4
9.1. VPN CLIENT-TO-SITE.....	5
9.2. VPN SITE-TO-SITE.....	5
10. REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	5

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-

2. Descrição Resumida

O Professional Services de VPN consiste na administração do ambiente de VPN do **CLIENTE**, client-to-site ou site-to-site.

3. Objetivo

Atender a necessidade do **CLIENTE** no que tange à VPN.

4. Benefícios

Profissional Capacitado e Certificado na Tecnologia que suporta a VPN.

5. Escopo de Atuação

VPN - Virtual Private Network (Rede Privada Virtual) é uma forma de estabelecer uma conexão de rede protegida ao usar redes públicas. As VPNs criptografam o tráfego de Internet online, tornando mais difícil para terceiros rastrear as atividades ou roubar dados. A criptografia ocorre em tempo real e os tipos mais comuns de VPN são: client-to-site ou site-to-site.

O Professional Services de VPN oferece aos **CLIENTES** da **SONDA**, a criação e gerenciamento do serviço de conexão remota. Com o suporte especializado da **SONDA** e a parceria com os fabricantes, nossos **CLIENTES** usufruem das facilidades de licenciamento, processos de instalação customizados, suporte e entrega de serviços.

A **SONDA** garante neste serviço a atualização constante dos componentes que compõem a solução, assim como a execução de backups periódicos da configuração após a mudança de configuração do ambiente.

Para a infraestrutura de rede são utilizados equipamentos e/ou tecnologias com performance compatíveis com os atuais padrões de mercado.

5.1. Relatórios

A **SONDA** disponibiliza relatórios para que o **CLIENTE** possa ter certeza que o ambiente é gerido e acompanhado a todo instante pela equipe **SONDA**.

- Quantidade VPNs site-to-site, ativas e inativas (rotas BKP);
- Quantidade de acessos simultâneos possíveis na VPN client-to-site;
- Quantidade de usuários cadastrados para VPN client-to-site;
- Quantidade de chamados relacionados ao serviço.

6. Ofertas

O Professional Services de VPN é ofertado em duas modalidades: Client-to-Site e Site to-Site.

6.1. VPN Site-to-Site

Utilizando um acesso comum à internet, duas ou mais localidades podem se conectar em segurança proporcionando a aproximação lógica de ambientes distantes, independentemente do meio de acesso à web. O equipamento remoto pode ser de propriedade **SONDA** ou do **CLIENTE**;

6.1.1. Requisitos

Solução compatível com protocolo IPSec, IKEv1 ou IKEv2.

6.2. VPN Client-to-Site

Utilizado por usuários remotos que necessitem de acesso móvel e restrito ao perímetro Data Center, através de uma conexão segura utilizando um **CLIENTE** instalado em seu dispositivo.

6.2.1. Requisitos

Para liberação de acesso à VPN Client-to-Site é necessário informar individualmente:

- Nome completo, CPF ou RG e E-mail. O acesso é de uso pessoal e intransferível, sendo permitido apenas uma conexão simultânea por usuário;
- O usuário é contatado por telefone para receber a sua credencial de acesso.

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.

8. Premissas e Requisitos

8.1. VPN Client-to-Site

- Necessária utilização de **CLIENTE** VPN na estação remota;
- A **SONDA** enviará um manual para que o **CLIENTE** possa configurar-se de forma adequada;
- Tipo de Criptografia do Túnel: SSL.

8.2. VPN Site-to-Site

- Deverá ser utilizado um formulário com os requisitos necessários nas duas pontas, para que seja realizada a criação da VPN Site-to-site;
- O **CLIENTE** deve também informar os endereços das redes a serem atingidas pela VPN, bem como os acessos permitidos a estes.

9. Matriz de Responsabilidades

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.

9.1. VPN Client-to-Site

Contratação opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Não	Link do CLIENTE com rede pública		R
Não	Criação de regras de firewall SONDA	R	S/A
Não	Instalação e configuração do CLIENTE VPN no usuário		R

Nota:

- Criação de regras de firewall **SONDA**: A **SONDA** irá implementar todas as configurações para a implementação do serviço de VPN;
- O **CLIENTE** deverá descrever as políticas de acesso dos usuários ao seu ambiente;
- Instalação de **CLIENTE** VPN no usuário final: A **SONDA** enviará um guia de instalação e configuração, ficando a cargo do **CLIENTE** prestar o suporte ao usuário final.

9.2. VPN Site-to-Site

Contratação opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Não	Link do CLIENTE com rede pública		R
Não	Gestão e monitoramento do link na rede pública		R
Não	Criação de regras de firewall SONDA	R	A/S
Não	Criação de regras de firewall CLIENTE		R
Não	Instalação do Client na estação do CLIENTE		R
Sim	Configuração Peer SONDA	R	
Sim	Configuração Peer CLIENTE		R

Nota:

- Criação de regras de firewall **SONDA**: A **SONDA** irá implementar todas as configurações para a implementação do serviço de VPN;
- Criação de regras de firewall **CLIENTE**/Peer remoto: Caso a gestão do firewall/peer remoto seja realizada pela **SONDA**, a mesma será responsável pela configuração do ambiente de VPN nas duas pontas;
- O **CLIENTE** deverá descrever as políticas de acesso ao seu ambiente;
- Criação de redes **CLIENTE**: A **SONDA** irá criar as redes necessárias para o provimento da conectividade;
- VPNs utilizam de redes públicas de transmissão e do roteamento entre provedores diversos, não sendo possível prever as taxas de transferência obtidas fim a fim ou garantir de tráfego. Também por estas características as interfaces VPN não são monitoradas por padrão.

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
VPN Site-to-Site - Criar/Alterar	F	Conforme TS contratado
VPN Client-to-site cadastrar/bloquear/reset senha	C	Conforme TS contratado



SONDA®
make it easy

