SONDA®
make it easy

DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES SO

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. WINDOWS 4

5.2. LINUX 4

6. OFERTAS 4

7. MONITORAMENTO 4

8. PREMISSAS E REQUISITOS 5

9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES 5

10. REQUISIÇÃO DE SERVIÇO 6

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-

2. Descrição Resumida

O serviço de administração de sistemas operacionais da **SONDA** é um serviço completo que fornece gerenciamento proativo, monitoramento, suporte e relatórios dos principais sistemas operacionais disponíveis no mercado.

Este serviço tem um alto grau de maturidade e especialização técnica, e inclui uma metodologia que garante a operação em termos de continuidade operacional, disponibilidade, integridade e tempos de resposta do sistema operacional instalado nos servidores.

3. Objetivo

Os objetivos do serviço são:

- Satisfazer os requisitos de negócios do **CLIENTE** através de serviços disponíveis, confiáveis, escaláveis e seguros;
- Analisar e tratar as informações coletadas pelo monitoramento, logs e ferramentas de gestão através do processo de Gestão de Problema;
- Manter os ambientes em versões suportadas pelos fabricantes e com suas licenças providas (em concordância com **CLIENTE**);
- Manter conformidade com os padrões da indústria (ITIL, COBIT e ISO 20000);
- Cumprir com os níveis de serviços estabelecidos através dos SLAs;
- Contar com mecanismos de feedback contínuos para garantir que as expectativas do **CLIENTE** sejam atendidas.

4. Benefícios

Os benefícios do serviço Administração do Sistema Operacional são:

- Redução de custos operacionais, oferecendo um custo fixo e conhecido por servidor;
- Melhor disponibilidade, confiabilidade e desempenho;
- Acesso a um pool de especialistas;
- Aumento da produtividade e diminuição dos riscos para os negócios;
- Uso das melhores práticas de gerenciamento de serviços;
- Monitoramento proativo do ambiente gerando uma maior disponibilidade e performance do servidor.

4.1. Diferenciais Comerciais

- Equipe especializada e certificada em os sistemas Microsoft com cobertura de atendimento 24x7x365 dias ano para tratativa de incidentes;
- Suporte consultivo sobre as melhores práticas de administração do ambiente;
- Equipe técnica orientada a métodos ágeis e DevOps buscando a automação como linha principal para tratamento de incidentes e requisições (infra as a code);
- Gestão de identidade dos acessos **SONDA** utilizando o Cofre de senha.

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

5. Escopo de Atuação

O serviço prestado pode ser ofertado para os **CLIENTES** locados no Data Center da **SONDA** ou próprio **CLIENTE**. Os produtos suportados por este serviço são:

5.1. Windows

- Windows Server 2012 R2 (Sem suporte do fabricante – Carta de Risco);
- Windows Server 2016 ou superior (Com suporte do fabricante).

5.2. Linux

- Red Hat Enterprise LINUX 6.0 ou inferior (Sem suporte do fabricante – Carta de Risco);
- Red Hat Enterprise LINUX 7.0 ou superior (Com suporte do fabricante);
- CentOS LINUX 7.0 ou inferior (Com Carta de Risco);
- CentOS Stream LINUX 8.0 ou superior;
- Ubuntu 14.04 e 16.04 (Sem exetend security mainteance – Carta de risco);
- Ubuntu 18.04 ou superior;
- SuSE LINUX Enterprise Server 12 ou superior (Com suporte do fabricante);
- SuSE LINUX Enterprise Server 12 for VMware ou superior (Com suporte do fabricante);
- Oracle Enterprise Linux 6 ou inferior (Sem suporte do fabricante – Carta de Risco)
- Oracle Enterprise Linux 7 ou superior (Com suporte do fabricante);
- IBM AIX 7.1 ou superior (Com suporte do fabricante);
- HP-UX 11.31 ou superior (Com suporte do fabricante);
- Solaris 11 ou superior (Com suporte do fabricante);

Nota:

- Caso o **CLIENTE** desejar suporte de outros sistemas Operacionais não listado acima, deve ser consultada a equipe da **SONDA**;
- As versões suportadas pelo fabricante podem sofrer alteração a qualquer momento, dependendo do anúncio/publicação do fornecedor;
- Caso o **CLIENTE** tenha necessidade de adicionar algum item ao escopo, deve ser consultada a equipe da **SONDA** para estudo de viabilidade, quantificar o esforço e precificação.

6. Ofertas

O Professional Services de sistema operacional fornece suporte técnico para ajudar os **CLIENTES** a gerenciar e manter sistemas operacionais de forma eficiente e segura. Isso inclui configuração, atualizações, aplicação de patches de segurança, monitoramento de desempenho, garantindo um ambiente de computação estável e seguro.

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.

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

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

Este serviço **NÃO** considera:

- Upgrade (alteração) da versão do Sistema Operacional, por exemplo, de Windows Server 2016 para Windows Server 2019 ou de Red Hat 8.x para Red Hat 9.x
- Provisão de licenças;
- As situações onde **CLIENTE** necessite de administração de ambiente 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 servidor de seus **CLIENTES**, obedecendo as premissas e requisitos deste produto;
- Para administração remota do ambiente do **CLIENTE**, os custos com conectividade (ponto a ponto, VPN, MPLS, etc.) ficam a cargo do **CLIENTE**;
- Para administração remota do ambiente do **CLIENTE** os custos, caso existam, com ferramenta de acesso remoto ficam a cargo do **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 contração, 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 o **CLIENTE** a migração dos serviços para outra versão suportada. Não sendo possível, por quaisquer razões, uma carta de risco será apresentada;
- Toda distribuição Unix que não trabalhe com modelo de subscrição por meio de fornecedores não terá SLAs de solução garantidos;
- 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**;
- Caso o **CLIENTE** queira realizar qualquer alteração no Sistema Operacional que envolva compontentes e serviços nativos que necessite que a execução seja realizada pela **SONDA,** e esta não estiver na lista de requisições, o **CLIENTE** deverá enviar o procedimento detalhado a ser executado para avaliação da **SONDA**.

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.

Contratação Opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Não	Atualização de drivers e firmwares	R	A
Não	Adição e Remoção CPU de servidores Virtuais	R	S/A
Não	Adição e Remoção Memória de servidores Virtuais	R	S/A
Não	Adição e Remoção Disco de servidores Virtuais	R	S/A
Não	Configuração de volume ou File system	R	S/A

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

Não	Instalação/Configuração de Impressoras	R	S/A
Não	Instalação/Configuração/Administração do Serviço DNS	R	S/A
Não	Configuração de Multipath nas melhores práticas (Servidores Físicos)	R	S/A
Não	Administração do Serviço SMTP	R	I
Não	Instalação/Configuração/Administração do serviço de DHCP	R	S/A
Sim	Upgrade de versão do Sistema Operacional	R	S/A
Não	Atualização de pacotes do sistema operacional (correção, atualização, etc.)	R	S
Não	Instalação de agentes de Backup, Monitoramento, Inventário e Segurança.	R	I
Não	Avaliação de Performance de Sistema Operacional	R	I/S
Sim	Criação, Atualização e Remoção de templates desde que homologado pela **SONDA**.	R	S/A
Não	Instalação de VMware tools	R	S/A
Não	Instalação, Configuração e Remoção de gerenciamento de Cluster de Alta Disponibilidade	R	S/A
Não	Instalação, Configuração e Remoção de gerenciamento de Cluster de Balanceamento de Carga	R	S/A
Não	Inclusão, Alterar e Remoção de nós em sistemas de Cluster	R	S/A
Não	Recuperação de falha de nó de Cluster	R	S

Nota: No quadro acima há 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 que essas atividades compõem o escopo padrão, sendo de responsabilidade do **CLIENTE** sinalizar caso não queira que elas sejam de responsabilidade da **SONDA**.

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
Atualização de drivers e firmwares	C	Gestão de Mudança
Criar, alterar ou apagar volume e filesystem	C	Gestão de Mudança
Criar, alterar ou apagar SW raid	C	Gestão de Mudança
Criar, alterar ou apagar HW raid	C	Gestão de Mudança
Instalar, alterar e desinstalar impressoras (o **CLIENTE** precisa fornecer os drivers quando não for nativo do Sistema Operacional).	C	Conforme TS contratado
Instalar, alterar e desinstalar serviço DNS (subir o serviço de DNS e configurar zonas)	F	Gestão de Mudança
Alterar registros de DNS	C	Conforme TS contratado
Criar, Alterar ou Remover serviço DHCP	F	Gestão de Mudança
Instalar, Alterar ou Remover agentes de segurança	C	Conforme TS contratado
Instalar, Alterar ou Remover agentes de backup	C	Conforme TS contratado
Instalar, Alterar ou Remover agentes de monitoramento	C	Conforme TS contratado
Instalar, Alterar ou remover agentes de inventário	C	Conforme TS contratado

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

Instalar serviço de diretório (LDAP)	F	Gestão de Mudança
Criar, Alterar ou Remover estrutura de diretório (pasta ou arquivo)	A	Conforme TS contratado
Conceder, Alterar ou Remover permissão de acesso de diretório (pasta ou arquivo) até o nível 3.	A	Conforme TS contratado
Conceder, Alterar ou Remover permissão de acesso ao serviço de diretório (LDAP)	A	Conforme TS contratado
Instalar, Alterar ou Remover serviço FTP	C	Conforme TS contratado
Conceder, Alterar ou Remover acesso ao SSH	A	Conforme TS contratado
Instalar, Alterar ou remover terminal services	C	Conforme TS contratado
Conceder, Alterar ou Remover acesso de terminal services	A	Conforme TS contratado
Instalar, Alterar ou Remover serviço de sincronismo de data e hora (NTP)	C	Conforme TS contratado
Alterar configuração de rede (ip, dns, rota, hosts)	C	Conforme TS contratado
Agendar rotinas no Schedule	C	Conforme TS contratado
Alterar ou Remover rotinas agendadas no Schedule	C	Conforme TS contratado
Restore do sistema operacional.	C	Gestão de Mudança
Configurar pré-requisito de banco de dados	C	Gestão de Mudança
Configurar pré-requisito de aplicação	C	Gestão de Mudança
Instalar, Atualizar ou Remover patches de atualização	C	Gestão de Mudança
Instalar ou Remover serviços ou componentes nativos do Sistema Operacional	C	Gestão de Mudança
Elaborar relatório de análise de performance do servidor para casos pontuais (Não se aplica para os casos de relatórios automatizados e recorrentes.)	F	Conforme TS contratado
Incluir, alterar ou remover CPU	C	Gestão de Mudança
Incluir, alterar ou remover memória	C	Gestão de Mudança
Incluir, alterar ou remover disco	C	Gestão de Mudança
Criar, Alterar e Excluir servidor	C	Gestão de Mudança
Criar e Excluir Clone de servidor	C	Gestão de Mudança
Criar e Excluir Snapshot	C	Gestão de Mudança
Instalar VMTools	C	Gestão de Mudança
Criar, Alterar e remover usuário no SMTP	F	Conforme TS contratado
Criar, Alterar e remover servidores de SMTP	C	Gestão de Mudança
Instalar, Alterar ou Remover serviço de cluster de alta disponibilidade	C	Gestão de Mudança
Instalar, Alterar ou Remover serviço de cluster de balanceamento de carga	C	Gestão de Mudança
Instalar nós em cluster de alta disponibilidade (balanceamento de carga)	C	Gestão de Mudança

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

Instalar recursos de cluster de alta disponibilidade (filesystem, ips, serviços)	C	Gestão de Mudança
Criar área de swap / Page file	C	Gestão de Mudança
Agendar, Alterar ou Remover rotinas no Crontab	C	Conforme TS contratado
Fazer update da release do sistema operacional (release é diferente de update de versão de Sistema Operacional)	C	Gestão de Mudança

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

SONDA®
make it easy