



DESCRITIVO HOSTING DEDICADO

ÍNDICE

1.	VERSÃO DO PRODUTO	3
2.	DESCRIÇÃO RESUMIDA	3
3.	OBJETIVO	3
4.	BENEFÍCIOS.....	3
5.	ESCOPO DE ATUAÇÃO.....	3
6.	OFERTAS	4
6.1.	HOSTING FÍSICO DEDICADO.....	4
6.2.	HOSTING VIRTUAL DEDICADO	4
6.3.	CLUSTERED	4
7.	MONITORAMENTO	4
8.	VIGÊNCIA CONTRATUAL	5
9.	SEGURANÇA – SERVIÇOS DE SEGURANÇA GERENCIADOS	5
10.	PREMISSAS E REQUISITOS.....	5
10.1.	INFRAESTRUTURA DE HOSTING FÍSICO.....	6
10.2.	SOFTWARE E LICENCIAMENTO	6
10.3.	ENDEREÇAMENTO IP.....	6
10.4.	SISTEMA OPERACIONAL	6
10.5.	SUORTE	7
10.6.	PREMISSAS	7
11.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADE	7
12.	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	8
13.	NÍVEL DE SERVIÇO	8

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-
Versão 02	Revisão de tecnologia	28/08/2025

2. Descrição Resumida

O serviço de Hosting Dedicado oferece aos **CLIENTES** servidores físicos dedicados, implementados em bare metal com sistema operacional ou em ambientes de virtualização, para hospedar as suas aplicações e sistemas.

3. Objetivo

Este serviço tem como objetivos:

- Disponibilizar recursos computacionais, como serviço, em ambiente de hosting, entregando ao **CLIENTE** servidores físicos ou virtualizados;
- Satisfazer os requisitos de negócios do **CLIENTE** através de serviços disponíveis, confiáveis, escaláveis e seguros;
- Manter conformidade com os padrões do mercado;
- Garantir a disponibilidade necessária ao negócio do **CLIENTE** por meio de níveis de serviços estabelecidos por meio de SLAs;

4. Benefícios

A oferta de Hosting Dedicado da **SONDA** entrega aos **CLIENTES** os seguintes benefícios:

- Substitui os altos investimentos, Capex, na compra de Servidores por Opex;
- Soluções em Alta Disponibilidade;
- Certificação Tier III no Data Center que aloca os servidores físicos;
- Governança baseada nas melhores práticas e certificações do mercado;
- Suporte 24x7x365;
- Acesso a um pool de profissionais especializados;
- Dimensionamento seguindo as melhores práticas para a gestão de capacidade;
- Rede de dados de alto desempenho e disponibilidade;
- Equipamentos de marcas líderes de mercado e parceria com todos os principais fabricantes;
- Gerenciamento do ambiente e monitoramento proativos;

5. Escopo de Atuação

A **SONDA** se responsabiliza pelas atividades envolvidas no ciclo de vida do Hosting Físico e/ou Virtual. O parque do hardware que provê este serviço é moderno e atualizado, proporcionando condições adequadas de disponibilidade e desempenho.

Mantemos contratos de suporte e manutenção de hardware e software necessários para garantir os níveis de serviço acordados em SLA.

6. Ofertas

6.1. Hosting Físico Dedicado

O hardware é dedicado, ou seja, trata-se de equipamentos específicos e dedicados para o **CLIENTE**, dimensionados de acordo com a sua necessidade computacional.

A **SONDA** pode ainda avaliar uma configuração de hardware específica para o **CLIENTE** pela solicitação de um projeto especial. Neste caso, além da plataforma Intel x86, também há as seguintes opções de sistemas: IBM Power, Oracle Exadata e HPE Integrity.

6.2. Hosting Virtual Dedicado

Para a opção de Hosting Virtual Dedicado o **CLIENTE** usa a infraestrutura computacional da **SONDA** que segmenta fisicamente a demanda computacional do **CLIENTE** com hosts dedicados ao seu uso exclusivo.

Os **CLIENTES** do serviço de Hosting Virtual Dedicado por padrão contam com uma arquitetura de alta disponibilidade, com dimensionamento de hosts no modelo N+1, que permite o retorno do ambiente do **CLIENTE** em minutos após falhas de hardware. Cada **CLIENTE** possui seus servidores virtualizados alocados em redes virtuais exclusivas, com garantia de isolamento e segurança.

Os servidores virtuais são dimensionados a partir da capacidade computacional contratada pelo **CLIENTE**, baseando-se na quantidade de núcleos e quantidade de memória RAM provisionada para aquele servidor.

6.3. Clustered

O Hosting com necessidade de Clustered será trabalhado por nossos arquitetos de solução como Projeto Especial, tendo em vista as diversas opções e atributos que uma solução pode demandar.

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.

Todas as instâncias virtuais criadas são monitoradas continuamente, possibilitando a análise de disponibilidade (up/down) e capacidade (cpu, memória e disco) dos servidores, como por exemplo:

- Sistema Operacional

- CPU;
- Memória;
- Disco.
- Banco de dados
 - Total de memória usada;
 - Máximo de conexões de usuário;
 - Memória livre no cache de consulta.

8. Vigência Contratual

Os contratos devem ter duração mínima de 36 meses, mas preferencialmente devem ser de pelo menos 60 meses.

9. Segurança – Serviços de Segurança Gerenciados

Os Serviços de Segurança Gerenciados da **SONDA** têm como objetivo o princípio de defesa em profundidade onde é aplicado em cada camada, tecnologia, processos e controles baseados no framework CIS (Center of Internet Security Framework) e a na norma ISO/IEC 27000.

Este produto engloba os itens de Segurança listados abaixo:

End Point Protection: É importante manter sua instância segura, como padrão, as instâncias virtuais com o Sistema Operacional Windows e Linux contam com a solução de Endpoint Protection;

Proteção de Ataques DDOS vindos da Internet: A **SONDA** atua com uma solução de AntiDDoS on-premise para mitigação de ataques de aplicação tais como: TCP Syn Flood, TCP RST Flood, TCP FIN Flood, TCP ACK Flood, ICMP Flood, UDP Flood, UDP Amplify. Além disso, quando um ataque volumétrico de grande escala é iniciado, o “Scrubbing Center” da **SONDA** é acionado – um centro de mitigação de ataques localizado fora do Data Center - que desvia todo o tráfego para este centro. A partir disso, o que é considerado ataque será descartado e o tráfego válido será devolvido para a rede e encaminhado normalmente para o destino;

Proteção baseado em IPS: Todos os hosts contam a proteção de um firewall de próxima geração, onde temos previsto o recurso de IPS que recebe assinaturas de ataques conhecidos e faz os bloqueios dos mesmos;

Segurança Física: O Data Center da **SONDA** possui equipe de segurança física em regime 24x7, portaria blindada, controle de acesso em todas as portas, sendo a entrada no Data Center controlada com dupla autenticação (Cartão + Biometria), mais de 100 câmeras de alta resolução em todo a edificação além de sistema de monitoramento e gravação de Imagens;

Segurança de Rede Interna: A infraestrutura de rede interna da **SONDA** conta com vários recursos para garantir a segregação de seus **CLIENTES** e dados, com uma arquitetura preparada para um ambiente multi locatário;

Defesa de Perímetro: Todos os servidores estão sobre a proteção de firewalls de próxima geração, assim aumentando o nível de segurança do perímetro do seu ambiente;

Identidades gerenciadas: Gerenciamento das credenciais de acesso dos profissionais **SONDA** é realizado através de uma solução de cofre de senha que fornece uma maneira de armazenar com segurança as credenciais. Nossos analistas e especialista não conhecem e não tem posse da senha para autenticar nas instâncias virtuais. A senha é alterada após cada solicitação de uso.

10. Premissas e Requisitos

10.1. Infraestrutura de Hosting Físico

Todos os equipamentos da solução devem possuir minimamente as seguintes especificações:

- Fonte Redundante;
- Para servidores x86 Rack:
 - 6 interfaces de rede com mínimo de 10 Gbps, com 4 x SFP+, SR, Optical Transceiver, Intel;
 - 2 x Placas HBA Dual Port 16Gb FC HBA com suporte NVMe, com 4x Gbics FC16 SR.
- Para Servidores x86 Blade:
 - 6 interfaces de rede com mínimo de 10 Gbps;
 - 2 interfaces SAN 16 Gbps FC HBA com suporte NVMe.
- Para Chassis x86:
 - Switches Ethernet de 40/25/10 Gbps (chassis);
 - Para portas 40 Gbps, fornecer 2 cabos MPO to 4XSFP+ LC 15m para cada switch (4 no total);
 - Os switches Ethernet devem suportar multi-chassis/stack, formando um único fabric.
 - Switches com conexões Fibre Channel de 16 GBps com suporte a NVMe.

Para equipamento IBM Power, Oracle Exadata e HPE Integrity, é necessário desenho específico como projeto especial.

Deve-se evitar o uso de servidores de rack, dar sempre preferência a servidores blades e chassis. No caso de uso de servidores blade que utilizarão slots vazios de chassis já em produção, o custo dos slots do chassis utilizado compõem o custo da solução.

10.2. Software e Licenciamento

A depender da solução definida para o **CLIENTE**, os seguintes licenciamentos de software devem ser considerados:

- Software para fazer o Multipath;
- Licença Veritas Volume Manager para Unix (HP, Solaris);
- Licença de softwares adicionais que a solução envolver (Cluster, virtualizador e etc.);

Caso o **CLIENTE** solicite a gestão compartilhada do recurso o mesmo assume os riscos operacionais e de segurança do ambiente em procedimentos que seus colaboradores executarem, e também ficará responsável pelo licenciamento das ferramentas que forem instaladas posteriormente a entrega.

Nota: Caso o **CLIENTE** tenha necessidade de trazer seu próprio licenciamento, o licenciamento deixa de ser responsabilidade da **SONDA** e será emitida uma carta de Software que deverá ser assinada pelo **CLIENTE**.

10.3. Endereçamento IP

Em caso de VPN Site-to-site, observar os seguintes requisitos:

- Identificação dos endereços IP LAN remoto (LAN do site do **CLIENTE**);
- O endereço IP Peer (Internet do site do **CLIENTE**) deverá ser fixo;
- Cada link contará com 1 (um) IP válido, sendo que qualquer quantidade adicional deverá ser analisada dentro de um projeto especial.

10.4. Sistema Operacional

Os seguintes sistemas operacionais são suportados por este serviço:

- Sistemas operacionais Windows e Linux;
- Para demais sistemas operacionais deve-se consultar o time de Operação da **SONDA** para uma eventual homologação.

Caso a versão do Sistema Operacional e/ou do Banco de Dados deixe de ter suporte do fabricante, o **CLIENTE** deve disponibilizar os pré-requisitos e recursos para a atualização para uma versão suportada.

Caso o **CLIENTE** necessite utilizar SO ou Banco de Dados que não tenha mais suporte do Fabricante, a **SONDA** não garante a completude e funcionamento correto dos serviços ofertados e será emitido Carta de Risco que deve ser assinada pelo **CLIENTE**.

Por padrão, os logs do sistema operacional são armazenados por categorias de eventos e, ao atingirem o limite de tamanho configurado, os registros mais antigos são automaticamente eliminados, o que impossibilita consultas ou recuperações retroativas. As principais categorias e seus respectivos limites são: System, Application e Security, com 20 MB cada, e Setup, com 1 MB.

10.5. Suporte

A solução deve contar com os seguintes contratos de suporte:

- Contrato de Suporte com os Fornecedores de Hardware e Sistema Operacional;
- Caso tenha necessidade de cluster customizado, deve-se adquirir as licenças e suporte.

Nota: Em caso de o **CLIENTE** utilizar seu próprio licenciamento será emitida uma carta de software para o **CLIENTE**.

10.6. Premissas

Este produto considera as seguintes premissas:

- Para Hosting Dedicado, deve ser avaliado a utilização da licença (SO, DB, etc.) do **CLIENTE** quando solicitado;
- A solução não contempla conectividade WAN. Links dedicados e/ou banda IP devem ser adquiridos a parte, como serviço **SONDA** ou contratados diretamente de uma operadora;
- Os acessos as máquinas poderão ser realizados via VPN ou via link dedicado;

Este serviço não considera:

- Atualização de versão do sistema operacional ou qualquer outro software;
- As situações em que o **CLIENTE** queira acesso administrativo ao ambiente, devem ser documentadas por meio de Carta de Risco e a solicitação de acesso deverá ser monitorada.

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**.

11. Matriz de Responsabilidade

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

Atividades	SONDA	CLIENTE
Processo de Compra e aquisição de Equipamento	R	-
Licenciamento de Sistema Operacional	R	I
Preparação da infraestrutura para ativação dos Equipamentos	R	I
Configuração de Infraestrutura de Rede	R	I
Configuração do Storage	R	I
Criação de VMs	R	I
Instalação de S.O.	R	I
Configuração de Monitoramento e Backup	R	I
Testes Integrados do ambiente	R	I
Aplicação de patches e fixes de correção e/ou segurança no Sistema Operacional	R	I
Atualização de Firmwares e Drivers	R	I
Instalação de aplicação de BackOffice (Exchange, Sharepoint, etc.)	-	O
Instalação de aplicação de negócio	I	R

12. 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
Criar, Alterar ou Remover servidor Virtual	C	Gestão de Mudança
Clonar o servidor	F	Conforme TS contratado
Atualizar Firmware	C	Conforme TS contratado
Instalar, Configurar e remover aplicação de BackOffice (Exchange, Sharepoint, etc.)	C	Conforme TS contratado
Instalar, Configurar e remover aplicação de negócio	C	Conforme TS contratado

13. Nível de Serviço

Os níveis de serviço apresentados nesta seção são válidos apenas para os casos em que a arquitetura da solução seguir o padrão de Alta Disponibilidade. Caso o **CLIENTE** solicite uma arquitetura que não esteja em alta disponibilidade, estes valores não se aplicam.

Serviço	Nome	Descrição	Meta (*)
Hosting Físico	Disponibilidade	Percentual de tempo que o serviço estará disponível, incluindo acessibilidade e funcionalidade, excluindo desse tempo as atividades de paralisação programada e demais exceções mencionadas em contrato	99,90%
Hosting Virtual	Disponibilidade	Percentual de tempo que o serviço estará disponível, incluindo acessibilidade e funcionalidade, excluindo desse tempo as atividades de paralisação programada e demais exceções mencionadas em contrato	99,80%
Hosting Físico Clustered	Disponibilidade	Percentual de tempo que o serviço estará disponível, incluindo acessibilidade e funcionalidade, excluindo desse tempo as atividades de paralisação programada e demais exceções mencionadas em contrato	99,90%

Hosting Virtual Clustered	Disponibilidade	Percentual de tempo que o serviço estará disponível, incluindo acessibilidade e funcionalidade, excluindo desse tempo as atividades de paralisação programada e demais exceções mencionadas em contrato	99,80%
---------------------------	-----------------	---	--------

Nota: Os fornecedores não estão disponibilizando os valores de MTBF e MTTR para os servidores físicos, devido a essa falta de informação a **SONDA** está trabalhando com o histórico de disponibilidade do ambiente.

(*) Estes níveis de serviço são aplicáveis apenas em soluções desenhada com base em Alta Disponibilidade, considerando esquema "N + 1" de nós.

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®
make it easy