



**DESCRITIVO PROFESSIONAL
SERVICES DE FACILITIES**

ÍNDICE

1.	VERSÃO DO PRODUTO	3
2.	DESCRIÇÃO RESUMIDA	3
3.	OBJETIVO	3
4.	BENEFÍCIOS	3
4.1.	DIFERENCIAIS COMERCIAIS.....	4
5.	ESCOPO DE ATUAÇÃO.....	4
6.	OFERTAS	4
7.	MONITORAMENTO	5
8.	PREMISSAS E REQUISITOS	5
9.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.....	5
10.	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	6

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-

2. Descrição Resumida

Para a grande maioria das empresas, administrar um Data Center interno é um desafio, pois é necessário construir uma infraestrutura, verificar a climatização, segurança e proteção das instalações, planejar e adquirir toda a estrutura de rede, adquirir o hardware e solucionar diversos problemas pontuais que podem consumir muito tempo de sua equipe, capital, recursos e energia.

Como solução para nossos **CLIENTES**, o Professional Services de Facilities refere-se à gestão e organização dos equipamentos de TI (Tecnologia da Informação) dos **CLIENTES** que são instalados no Data Center da **SONDA**. A administração eficaz é crucial para garantir o funcionamento adequado dos sistemas de TI, a segurança dos dados e a facilidade de manutenção.

3. Objetivo

O Professional Services de Facilities tem como objetivo organizar, proteger e manter os equipamentos de TI dentro dos racks de forma eficiente, assegurando a disponibilidade, segurança e desempenho, além de facilitar a expansão e a manutenção preventiva, garantindo o funcionamento contínuo e confiável da infraestrutura de TI dos **CLIENTES**. Tendo como pilares uma organização eficiente, gerenciamento de Energia, controle de temperatura e umidade, manutenção preventiva e conformidade com normas.

4. Benefícios

O Professional Services oferece vários benefícios para **CLIENTES** de diferentes tamanhos e setores. Alguns dos principais benefícios incluem:

- **Confiabilidade e Disponibilidade:** Ao garantir que os equipamentos estejam organizados, resfriados e bem mantidos, o serviço ajuda a assegurar a confiabilidade e a disponibilidade dos sistemas. Isso reduz o tempo de inatividade não planejado;
- **Eficiência Energética:** A administração adequada do rack pode incluir práticas para otimizar o uso de energia, como o uso eficiente de sistemas de resfriamento e a organização eficaz dos equipamentos para fluxo de ar adequado. Isso pode levar a economias significativas de energia e custos associados;
- **Manutenção Preditiva:** A administração de facilities muitas vezes envolve monitoramento contínuo das condições do ambiente e do desempenho dos equipamentos. Isso pode ajudar na identificação precoce de problemas, permitindo a realização de manutenção preventiva antes que ocorram falhas graves;
- **Facilidade de Manutenção:** Racks organizados facilitam a identificação e substituição rápida de componentes defeituosos, acelerando os processos de manutenção e reduzindo o tempo de inatividade;
- **Gestão de Cabos:** A organização adequada dos cabos não apenas melhora a aparência do centro de dados, mas também facilita a manutenção, permitindo que os técnicos localizem e acessem os cabos com facilidade;
- **Aumento da Vida Útil dos Equipamentos:** Ao manter os equipamentos em condições ideais, o serviço de administração de facilities pode contribuir para aumentar a vida útil dos dispositivos, proporcionando um melhor retorno sobre o investimento;

- **Foco nas Competências Principais:** Ao terceirizar esse serviço para um provedor especializado, os **CLIENTES** podem se concentrar em suas competências principais, deixando a gestão da infraestrutura de TI para especialistas.

4.1. Diferenciais Comerciais

Para garantir as entregas eficientes e de qualidade a **SONDA** conta com:

- Experiência comprovada;
- Controle de processos auditados e certificados;
- Profissionais altamente qualificados e garantidos através das certificações dos fabricantes;
- Segurança através das melhores tecnologias do mercado;
- Suporte 24x7x365;
- Foco no **CLIENTE**.

5. Escopo de Atuação

O Professional Services de Facilities, aplica-se aos **CLIENTES** que já se encontram em operação e que já passaram pelas etapas de Pré-Moving, Moving e Pós Moving de seus equipamentos, e consiste em:

- **Organização Eficiente:** Garantir que os equipamentos sejam organizados de forma lógica e eficiente permitindo fácil acesso para manutenção e expansão;
- **Segurança Física:** Implementar medidas de segurança física para proteger os equipamentos contra acesso não autorizado, roubo e danos, garantindo a integridade dos dados e a continuidade dos serviços;
- **Controle de Temperatura e Umidade:** Monitorar e controlar a temperatura e umidade dentro do rack para prevenir superaquecimento e condensação, o que pode danificar os equipamentos e afetar o desempenho;
- **Manutenção Preventiva:** Realizar verificações regulares para identificar problemas potenciais de infraestrutura antes que causem falhas, permitindo a manutenção preventiva e reduzindo o tempo de inatividade não planejado;
- **Gestão de Cabos:** Garantir a organização dos cabos para evitar confusões, facilitando a identificação e a solução de problemas, além de melhorar a circulação de ar no rack;
- **Documentação:** Manter registros detalhados sobre a configuração do rack, equipamentos instalados, esquemas de cabeamento e procedimentos de manutenção para referência futura e facilitar a solução de problemas;
- **Conformidade com Normas:** Garantir que as práticas de gestão, estejam em conformidade com as normas e regulamentações relevantes da indústria, especialmente aquelas relacionadas à segurança e proteção de dados. Todas as atividades são realizadas nas melhores práticas de governança através de ferramentas de ITSM;
- **Operação 24x7x365:** Atendimento às solicitações do **CLIENTE** para acompanhamento em visitas;
- **Mudança:** Atendimento de solicitações conforme tabela de requisições.

6. Ofertas

Professional Service de Facilities		
ID	Nome do Componente	Descrição
1	Administração Rack (Unidade: Rack)	Utilizado para rack inteiros, bipartidos ou tripartidos.
2	Administração Rack (Unidade: U)	Utilizado para unidades de rack
3	Hora equipe Facilities (Unidade: HH)	Utilizado para contratação de horas adicionais

4	Administração Golden Jumper (Unidade: Porta)	Utilizado para Golden jumper
---	--	------------------------------

7. Monitoramento

Abaixo segue lista de itens monitorados para o serviço de Colocation.

Item	Regra
Ambiente	Temperatura
	Umidade
	Controle de Acesso
	Energia Elétrica

8. Premissas e Requisitos

- Recepção e acompanhamento de técnicos de terceiros e/ou funcionários dos **CLIENTES** no Data Center. Todo terceiro deve ser acompanhado por um profissional da **SONDA** dentro das áreas do Data Center, incluindo pré-site, MDA's e POP's;
- Todo e qualquer manuseio no Rack serão acompanhados por um recurso técnico da **SONDA**;
- Nenhum equipamento é instalado sem mudança e cadastramento dos ativos;
- O **CLIENTE** é responsável pela administração, suporte, manutenção e serviços relacionados a todos os equipamentos, aplicações, sistemas operacionais, banco de dados;
- Para instalação de novos equipamentos nos racks o **CLIENTE** deverá registrar um chamado na ferramenta oficial da **SONDA**, anexando a planilha de informações de equipamentos, bem como a planilha de DE-PARA com as interfaces a serem conectorizadas;
- Para liberação do acesso ao Data Center, o **CLIENTE** deverá realizar agendamento prévio com 48 horas de antecedência através de abertura de solicitação na Central de Serviços One Touch. O **CLIENTE** ou terceiro contratado por ele será acompanhado por um profissional da **SONDA** durante todo o acesso as áreas do Data Center;

Quando há desmobilização parcial ou total dos equipamentos do **CLIENTE**:

- Em caso de desmobilização total dos equipamentos, é de responsabilidade do **CLIENTE** solicitar a operadora a retirada de equipamentos dos POP's destinados ao atendimento do mesmo;
- É de responsabilidade do **CLIENTE** o transporte e embalagem dos equipamentos em caso de desmobilização;
- Após a desmobilização o **CLIENTE** deverá realizar a coleta dos mesmos em até 3 dias úteis, caso contrário será cobrado diárias de armazenamento dos equipamentos no estoque 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	Recepção e acompanhamento de técnicos de terceiros e/ou funcionários dos CLIENTES no Data Center	R	S/A
Não	Instalação, Alterações e Remoção no cabeamento do Rack.	R	S/A
Não	Posicionamento dos equipamentos no Rack	R	S/A

Não	Monitoração e notificação a administradores da SONDA de qualquer anormalidade da infraestrutura do Data Center	R	I
Não	Instalação e Remoção fisicamente de um equipamento	R	S/A
Não	Identificação de Ativos	R	I
Sim	Translado das fitas de backup, para site remoto (quando contratado o serviço de backup)	R	I

Nota: No quadro acima existem 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, essas atividades como 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
Instalar cabeamento físico entre racks e equipamentos	F	Gestão de Mudança
Alterar cabeamento físico entre racks e equipamentos	F	Gestão de Mudança
Remover cabeamento físico entre racks e equipamentos	F	Gestão de Mudança
Instalar fisicamente um equipamento	F	Gestão de Mudança
Remover fisicamente um equipamento	F	Gestão de Mudança
Acompanhamento de fornecedor/ CLIENTE para atividade programada	B	Conforme TS Contratado
Acompanhamento do fornecedor/ CLIENTE devido a incidente*	A	Conforme TS Contratado
Gerar Relatório de BayFace do CLIENTE	C	Conforme TS Contratado
Teste de conectividade de cabeamento nos racks	B	Conforme TS Contratado

Nota: *Requisição será atendida em 24x7.

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

SONDA[®]
make it easy