

<b>SERVIÇO: 01.03 – Armazenamento de Informações</b>
<b>Diretoria/Unidade/Gerência Responsável:</b> DTIC/UGITI/GPAC
<b>Descrição:</b> Disponibilização de infraestrutura de TI para armazenamento de Informações.
<b>Detalhamento:</b> O serviço consiste na utilização de infraestrutura física e lógica em ambiente de Data Center necessária para a realização de Armazenamento de informações e compreende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;</li> <li>• Criação de LUN com o espaço em disco de acordo com as especificações contratadas;</li> <li>• Configuração da conectividade entre o servidor do cliente e o Storage;</li> <li>• Disponibilização da LUN com o espaço em disco contratado;</li> <li>• Monitoramento da disponibilidade da LUN pelo Storage;</li> <li>• Alta disponibilidade e redundância;</li> <li>• Equipe técnica para operação e suporte.</li> </ul>
<b>Excluído:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de conteúdo dos dados armazenados;</li> <li>• Configuração de cliente de acesso (para acesso via protocolos NAS);</li> <li>• Liberação de regras de acesso em firewall (para acesso via protocolos NAS);</li> <li>• Servidor Virtual (Serviço específico no Catálogo);</li> <li>• Conectividade a Rede INFOVIA-MT (SERVIÇO específico no Catálogo);</li> <li>• Backup de Dados (Serviço específico no Catálogo);</li> <li>• Manutenção na infraestrutura de rede do cliente;</li> <li>• Gerenciamento da área em disco disponibilizada para cliente;</li> <li>• Consultoria Técnica (Serviço específico no Catálogo).</li> </ul>
<b>Serviço Final:</b> Armazenamento de Informações de Storages, Bancos de Dados, Aplicações e Servidores Virtuais.
<b>SLA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidade do serviço 99% ao mês;</li> <li>• Tempo para disponibilizar a infraestrutura de armazenamento após emissão da OS é conforme estabelecido em contrato.</li> </ul>
<b>Pré-requisito:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalização da demanda junto ao MTI;</li> <li>• Possuir gestor designado pelo cliente;</li> <li>• Possuir servidores no Datacenter da MTI ou servidor externo conectado a INFOVIA;</li> <li>• Possuir espaço disponível para a criação da LUN necessária no Storage;</li> <li>• Possuir Infraestrutura de conectividade entre o Host e o Storage.</li> </ul>
<b>Responsabilidades:</b> <b>Cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;</li> <li>• Prover à MTI de todas as informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação e no acordo de nível de serviço;</li> <li>• Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;</li> <li>• Comunicar previamente quaisquer circunstâncias que possam sujeitar o serviço a uma carga não usual de demanda;</li> </ul>

- Comunicar de imediato via SAC a ocorrência de qualquer anormalidade na operação;
- Participar das reuniões para tratar de acordo de níveis de serviço quando convocado.

**MTI**

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência de 72 horas ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer necessidade de paralisação para manutenção preventiva do serviço;
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Manter a gestão dos contratos dos provedores de equipamentos, software básico e serviços componentes da prestação do serviço, de maneira a atender os níveis acordados com o cliente;
- Manter a disponibilidade do backup e políticas de recuperação em caso de incidentes, quando contratado;
- Executar backup, de acordo com a política de backup da MTI, quando contratado.

**Modalidade:**

Descrição do Item	Métrica
Área de Armazenamento.	GB-Gigabytes