

Níveis de Serviço de Cloud

O estipulado neste documento aplica-se aos serviços de Cloud comercializados pela Ar Telecom.

1. Conceitos de níveis de serviço

- 1.1. A medição dos níveis de serviço é realizada pelos seguintes parâmetros: (i) Disponibilidade, (ii) Tempo de resolução de incidentes técnicos e (iii) Tempo de resolução de pedidos técnicos.
- 1.2. Os níveis de serviço para resolução de incidentes e de pedidos técnicos encontram-se segmentados em NS1 e NS2. A proposta base da Ar Telecom inclui o nível de serviço NS1.
- 1.3. Na medição dos níveis de serviço considera-se o seguinte:
 - a) Horas Lineares (HL): Horas consecutivas.
 - b) Horário útil: Período de trabalho diário entre as 9:00 e as 18:00 de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados.
 - c) Horas Úteis (HU): Horas que ocorrem dentro do Horário Útil. Por exemplo, a um intervalo de tempo de 6 HU podem corresponder mais ou menos horas lineares consoante a hora de início do intervalo. Assim se o intervalo se iniciar às 09:30 de terça-feira terminará às 15:30 e terá a duração de 6 horas lineares; mas se se iniciar às 17:00 de terça-feira apenas terminará às 14:00 de quarta-feira e terá uma duração de 21 horas lineares.
 - d) Disponibilidade: percentagem anual de horas operacionais do serviço face ao número de horas potenciais do seu correto funcionamento, depois de descontado o número de horas de indisponibilidade resultantes de interrupções pré-programadas para fins de manutenção da infraestrutura da Ar Telecom. As intervenções de manutenção na infraestrutura podem interferir no funcionamento dos serviços e serão realizadas nos seguintes horários: Sábados e Domingos das 00h00 às 08h00, em intervalos de tempo não superiores a 1 hora e nos restantes dias das 04h00 às 08h00, em intervalos de tempo não superiores a 30 minutos.
 - e) Tempo de resolução: Tempo de resolução para 90% dos incidentes/pedidos de suporte. O apuramento do tempo inicia-se após registo da participação e termina após a resolução do incidente ou pedido. Em circunstâncias em que seja necessária a confirmação do cliente que o incidente está resolvido, não é considerado o tempo de resposta do cliente.
 - f) Tempo máximo de resolução: Tempo máximo para a resolução de um incidente/pedido de suporte. O apuramento do tempo inicia-se após registo da participação e termina após a resolução do incidente ou pedido. Em circunstâncias em que seja necessária a confirmação do cliente que o incidente está resolvido, não é considerado o tempo de resposta do cliente.
 - g) Prioridade: Grau de precedência com que um incidente/pedido deve ser resolvido em relação a outros incidentes/pedidos concorrentes. A prioridade é dada pela combinação das variáveis impacto e urgência, sendo utilizada para estabelecer a ordem apropriada de resolução dos incidentes e pedidos, tendo em conta o esforço necessário e os recursos existentes. O cliente determina a prioridade inicial quando cria o incidente ou o pedido de acordo com o estipulado nas tabelas abaixo. Após a avaliação inicial do problema/pedido, a prioridade pode ser alterada pela Ar Telecom desde que o cliente aprove.
 - h) Atribuição da prioridade aos pedidos técnicos:
 - o Prioridade P1: Tarefas cuja não execução urgente tem um impacto elevado no negócio do cliente.
 - o Prioridade P2: Tarefas não urgentes cuja não execução tem um impacto elevado no negócio do cliente ou tarefas cuja não execução urgente tem um impacto baixo no negócio do cliente.
 - o Prioridade P3: Tarefas não urgentes cuja não execução tem um impacto baixo no negócio do cliente.
 - o Prioridade P4: Tarefas que tenham que ser planeadas com o cliente para serem executadas em determinada data e hora. A execução planeada de tarefas requer um agendamento prévio com 4 horas úteis de antecedência.
 - i) Incidente grave: Incidente de prioridade P1 cujo tempo estimado de resolução, mesmo que provisória, ultrapassa o valor do SLA em 4 horas úteis e/ou cuja resolução requeira ajuda externa apreciável. O Cliente será informado quando um incidente é promovido a Incidente Grave.
- 1.4. Os valores dos níveis de serviço abaixo definidos são anuais embora sujeitos a avaliações mensais.

2. Níveis de serviço de Virtual Data Center

- 2.1. Disponibilidade: (i) Servidores virtuais e interfaces de rede $\geq 99,99\%$; (ii) Sistema de backup $\geq 99,97\%$; (iii) Vcenter $\geq 99,97\%$; (iv) SAP Appliance $\geq 99,95\%$;
- 2.2. Resolução de incidentes e pedidos técnicos

		Incidentes		Pedidos	
		NS1	NS2	NS1	NS2
Prioridade P1	Tempo de resolução	5 HU	2 HL	8 HU	4 HL
	Tempo máximo de resolução	8 HU	4 HL	16 HU	6 HL
Prioridade P2	Tempo de resolução	8 HU	6 HL	12 HU	8 HL

	Tempo máximo de resolução	16 HU	10 HL	24 HU	12 HL
Prioridade P3	Tempo de resolução	16 HU	8 HU	24 HU	16 HU
	Tempo máximo de resolução	24 HU	12 HU	40 HU	24 HU

2.3. Atribuição da prioridade aos incidentes:

- o Prioridade P1: as VMs, as interfaces de rede ou o acesso à Internet da VM estão indisponíveis.
 - o Prioridade P2: o portal do VCenter e/ou do R1Soft está indisponível e/ou um backup planeado não se realizou.
 - o Prioridade P3: todos os restantes casos.
- j) No serviço SAP Appliance aplicam-se os seguintes níveis de serviço:

		Incidentes		Pedidos	
		NS1	NS2	NS1	NS2
Prioridade P1	Tempo de resolução	8 HU	4 HL	8 HU	4 HL
	Tempo máximo de resolução	10 HU	6 HL	16 HU	6 HL
Prioridade P2	Tempo de resolução	12 HU	8 HL	12 HU	8 HL
	Tempo máximo de resolução	16 HU	12 HL	24 HU	12 HL
Prioridade P3	Tempo de resolução	16 HU	12 HU	24 HU	16 HU
	Tempo máximo de resolução	24 HU	18 HU	40 HU	24 HU

2.4. Atribuição da prioridade aos incidentes

- o Prioridade P1: o serviço esta indisponível;
- o Prioridade P2: verifica-se lentidão no serviço
- o Prioridade P3: todos os restantes casos.

2.5. Tarefas incluídas na prestação do serviço de Virtual Data Center

Infraestrutura VDC	Tarefas incluídas
Aumento de quota de recursos de VMs	✓
Alteração de contas de utilizadores de acesso VDC	✓
Pedido de reboot à máquina	✓
Suporte a incidentes relacionados com a plataforma de gestão	✓
Administração de Sistemas Operativos	
Análise de Performance	✓
Análise e implementação de atualizações e paches de segurança	✓
Análise de logs e eventos do sistema	✓
Monitorização de recursos computacionais (capacidade e avaliação de desempenho)	✓
Monitorização de serviços específicos do sistema operativo	✓
Gestão de grupos e utilizadores locais	✓
Suporte a incidentes relacionados com a operacionalidade do SO	✓
Suporte com fabricantes (Microsoft, Linux)	✓
Administração de Base de Dados	
Análise de Performance	✓
Monitorização de recursos computacionais dedicados a bases de dados	✓
Análise de logs e eventos do sistema de gestão de bases de dados	✓
Análise e implementação de atualizações e paches de segurança	✓
Monitorização de serviços específicos do sistema de gestão de bases de dados	✓
Gestão de grupos e utilizadores de acesso a bases de dados	✓
Suporte a incidentes relacionados com a operacionalidade da BD	✓
Administração de Active Directory	
Instalação e configuração inicial de serviço de Active Directory	✓
Configuração /alteração de utilizadores	✓
Configuração de Organizacional units (OU's)	✓
Administração de Exchange Server	
Instalação e configuração inicial de serviço de Exchange Server	✓

Configuração /alteração de contas de correio	✓
Configuração de regras (mail relay, mail flow, etc)	✓
Administração de Firewall	
Configuração de endereçamento IP	✓
Configuração de serviço de DHCP	✓
Criação/alteração de regras de NAT (source e destination)	✓
Criação/alteração de routing	✓
Criação de utilizadores de acesso a firewall	✓
Configuração de acessos VPN (site-to-site e remote users)	✓
Configuração de regras de filtragem	✓
Gestão de certificados SSL	✓
Integração com Active Directory	✓
Backup self-service	
Suporte a incidentes relacionados com a plataforma de gestão	✓
Alteração de quota de espaço para backup	✓
Backup gerido	
Análise de Performance	✓
Monitorização de quota alocada	✓
Ensaio de restore	✓
Até 2 restores mensais de ficheiros	✓

Nota: todos os serviços que não estiverem descritos nesta tabela poderão ter um custo associado e estão sujeitos a orçamentação.

3. Níveis de serviço Data Protection

3.1. Disponibilidade: (i) Virtual Backup $\geq 99,99\%$; (ii) 3Bucket $\geq 99,99\%$;

3.2. Resolução de incidentes e pedidos técnicos

		Incidentes		Pedidos	
		NS1	NS2	NS1	NS2
Prioridade P1	Tempo de resolução	5 HU	2 HL	8 HU	4 HL
	Tempo máximo de resolução	8 HU	4 HL	16 HU	6 HL
Prioridade P2	Tempo de resolução	8 HU	6 HL	12 HU	8 HL
	Tempo máximo de resolução	16 HU	10 HL	24 HU	12 HL
Prioridade P3	Tempo de resolução	16 HU	8 HU	24 HU	16 HU
	Tempo máximo de resolução	24 HU	12 HU	40 HU	24 HU

3.3. Atribuição da Prioridade aos Incidentes

- Prioridade P1: serviço indisponível.
- Prioridade P2: O portal de gestão está indisponível ou verifica-se lentidão no serviço.
- Prioridade P3: Todos os restantes casos.

4. Níveis de serviço de Housing

4.1. Disponibilidade: Data Center $\geq 99,99\%$, incluindo fornecimento de energia elétrica e climatização.

4.2. Resolução de Incidentes

		Incidentes		Pedidos	
		NS1	NS2	NS1	NS2
Prioridade P1	Tempo de resolução	1 HL	1 HL	4 HL	4 HL
	Tempo máximo de resolução	1 HL	1 HL	6 HL	6 HL
Prioridade P2	Tempo de resolução	24 HU	24 HU	N.A.	N.A.
	Tempo máximo de resolução	36 HU	36 HU	N.A.	N.A.
Prioridade P3	Tempo de resolução	24 HU	16 HU	16 HU	16 HU
	Tempo máximo de resolução	36 HU	16U	24U	24U

A Ar Telecom não se responsabiliza por quebras de alimentação que estejam relacionadas com mau funcionamento dos sistemas do cliente ou má utilização do serviço.

4.3. Atribuição da Prioridade aos Incidentes

- Prioridade P1: Falha na alimentação elétrica.

- Prioridade P2: Falha na climatização da sala.
- Prioridade P3: Todos os restantes casos.

Atribuição da Prioridade aos Pedidos Técnicos

- Prioridade P1: Tarefa de Remote Reboot.
- Prioridade P2: N.A.
- Prioridade P3: Todas as restantes tarefas não planeadas.
- Prioridade P4: Tarefas que tenham que ser planeadas com o cliente para serem executadas em determinada data e hora. A execução planeada de tarefas requer um agendamento prévio com 16 horas úteis de antecedência.