

Telefonica

vivo

Caderno de Serviços Data Center

**BILHETERIA.COM PRODUÇÕES E
PROMOCOES LTDA**

Caderno de Serviços Data Center

VCP PADRÃO

Índice

1. Identificação do Cliente
2. Contatos autorizados cliente para abertura de chamados e escalonamento
3. Contatos Telefônica
4. Resumo da Solução Contratada
5. Topologia
6. Equipamentos Telefônica
7. Vivo Cloud Plus
8. Softwares
9. Infraestrutura
10. Relação de Golden Jumper
11. Relação de Links da solução
12. Serviços de Valor Agregado
 - 12.1. Backup
 - 12.2. Backup Movimentação de Mídias
 - 12.3. Storage
 - 12.4. Monitoração
 - 12.5. Gerenciamento
 - 12.6. Hands and Eyes
 - 12.7. Relatórios
 - 12.8. Banda de Internet
 - 12.9. Apontamentos DNS
 - 12.10. Gestão de Ambiente de Facilities
13. Histórico de Alterações da Solução e Upgrades
14. Informações ao Cliente

1. Identificação do Cliente

Razão Social

Nome Fantasia	BILHETERIA.COM PRODUcoes E PROMOCOES LTDA
CNPJ	07741441000193
Endereço	R DEPUTADO LACERDA FRANCO, 300 CJ 23
Telefone	11 99910-8711

2. Contatos autorizados cliente para abertura de chamados e escalonamento

Administrativo:

Nome:	Odécio Grégio
Cargo:	
RG:	-
Telefones:	11 999108711
E-mail:	odecio@bilheteria.com
Está autorizado a abrir chamados?	Sim
Pertence à lista de Escalonamento:	Sim
Nível de Escalonamento:	1, 2 ou 3

Técnico:

Nome:	Odécio Grégio
Cargo:	
RG:	-
Telefones:	11 99910-8711
E-mail:	odecio@bilheteria.com
Está autorizado a abrir chamados?	Sim
Pertence à lista de Escalonamento:	Sim
Nível de Escalonamento:	1, 2 ou 3

Nome:	Claudio Cruz
Cargo:	
RG:	-
Telefones:	11 93735 5783
E-mail:	claudio@bilheteria.com
Está autorizado a abrir chamados?	Sim
Pertence à lista de Escalonamento:	Sim
Nível de Escalonamento:	1, 2 ou 3

Nome:	Matheus Lima
Cargo:	
RG:	-
Telefones:	11 94168 7527
E-mail:	suporte@bilheteria.com
Está autorizado a abrir chamados?	Sim
Pertence à lista de Escalonamento:	Sim
Nível de Escalonamento:	1, 2 ou 3

3. Contatos Telefônica

Gerente de Negócios	Eliar Silva (11) 9 8434-0048 eliar.silva@telefonica.com
Serviços Digitais Abertura e acompanhamento de chamados	103 15 Opção Empresas Código: 1629 servicosdigitais@vivo.com.br
Gestão de Serviço Digital OPM Operational Performance Manager	-

4. Resumo da Solução Contratada

✓ SERVIDORES

VM 4 - 4 vCPUs, 24gb de RAM, 100gb + 200gb de Storage / Ubuntu Linux 16

VM 4 - 4 vCPUs, 24gb de RAM, 100gb + 200gb de Storage / Windows 2012 R2 Data Center + SQL

VM 2 - 2 vCPUs, 4gb de RAM, 100gb + 100gb de Storage Ubuntu Linux 16

VM 2 - 4 vCPUs, 4gb de RAM, 100gb + 100gb de Storage / Windows 2012 R2 Data Center + SQL

✓ RECURSOS ADICIONAIS

Banco de dados - SQL Server 2012, Web

4 IPs Público

Apontamento DNS

Contexto SDN

10 mbps banda de internet

600gb de Backup PRATA - retenção de 1 ano

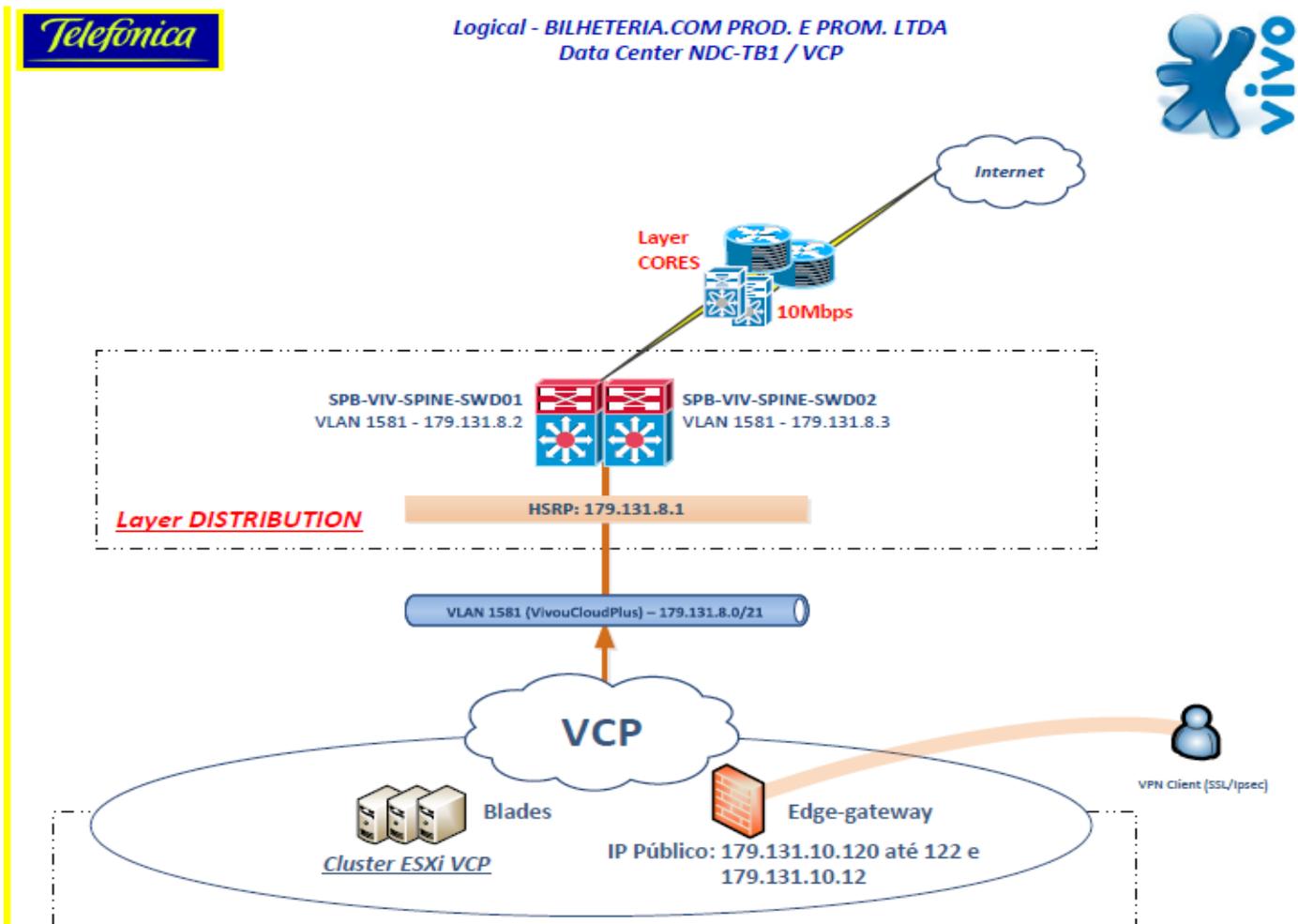
Relatório - Backup, Utilização de Recursos e Disponibilidade

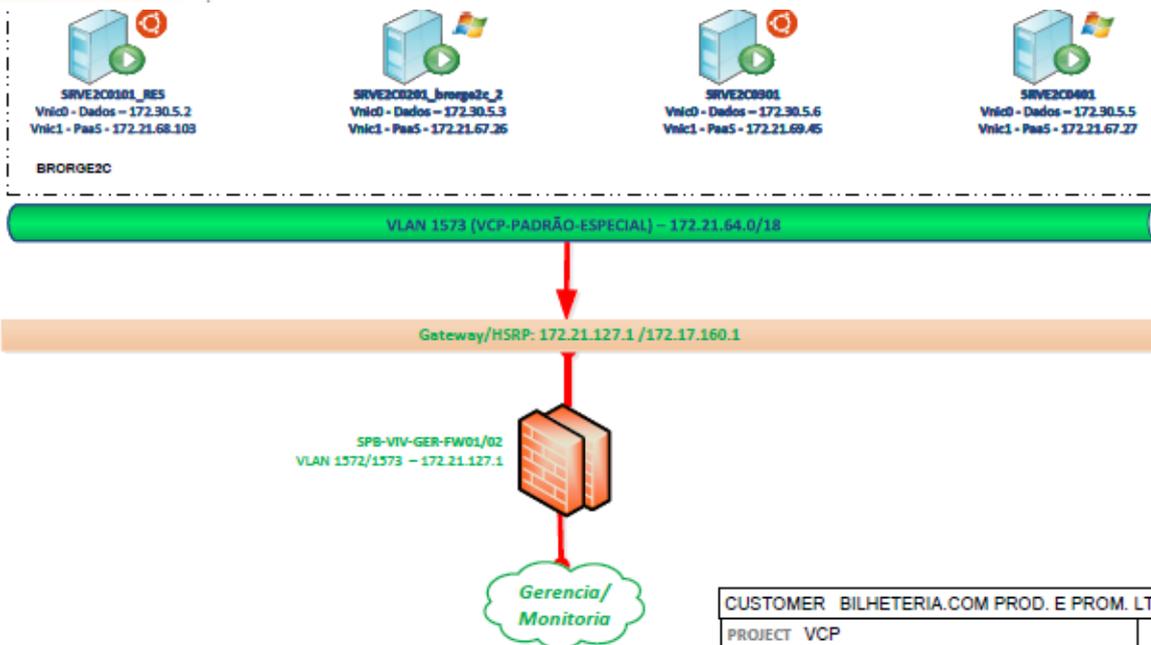
✓ VCP PADRÃO – PEDIDO: 1-728858453074

200 GB de storage high end
 200 GB de backup – retenção de 30 dias

- ✓ VCP PADRÃO – PEDIDO: 1-756475917274
- 550 GB STORAGE HIGH END
- 550 GB DE BACKUP – RETENÇÃO DE 30 DIAS

5. Topologia / Bayface





6. Equipamentos Físicos

Tipo / Hostname	Modelo / Fabricante	Nº Série	Propriedade do Ativo	Gerenciamento Telefonica Cliente Compartilhado	Site

7. Vivo Cloud Plus

Nome da org	BRORGE2C
Virtual Data Center	admin.brorge2c

Pool de Recursos	Total Alocado
VCPUs	28 (Ghz)
RAM	56 (GB)
Storage High-End	1.750 (GB)
Storage SSD	-
Segurança	Antivírus e Firewall Padrão
Internet	10 mbps

IP Público	179.131.10.120 ao 179.131.10.123
Backup	1.750 GB
Monitoramento	-
Gerenciamento	Cliente

Tipo / Hostname	Licenciamento Tipo / Quantidade / Proprietário	Configuração (processador, memória e disco)	Função do Ativo	Gerenciamento Telefonica Cliente Compartilhado	Nome da ORG
SRVE2C0101	Ubuntu Linux 16	4 vCPUs, 24gb de RAM, 100gb + 200gb de Storage	-	Cliente	BRORGE2C
SRVE2C0201	Windows 2012 R2 Data Center + SQL	4 vCPUs, 24gb de RAM, 100gb + 200gb de Storage	-	Cliente	BRORGE2C
SRVE2C0301	Ubuntu Linux 16	2 vCPUs, 4gb de RAM, 100gb + 100gb de Storage	-	Cliente	BRORGE2C
SRVE2C0401	Windows 2012 R2 Data Center + SQL	4 vCPUs, 4gb de RAM, 100gb + 100gb de Storage	-	Cliente	BRORGE2C

Softwares

Software / Fabricante	Tipo Licenças	Quantidade	Hostname	Propriedade Telefonica
Microsoft	Windows Server DC 2012	28	-	-
Microsoft	SQL Server 2012, Web	02	-	-

8. Infraestrutura

Site	Bastidor	Fila	Rack	Total de espaço Contratado no Rack	kVA Nominal Contratado

Identificação do Cage	Metragem	kVA

9. Relação de Golden Jumper

Origem	Espelhamento	Destino	Tio Cabo	ID

10. Relação de Links da solução

Operadora	Designação	LP	Produto	Velocidade	ID

11. Serviços de Valor Agregado

Backup	Sim
Banda Internet	Não
DNS	Sim
Gerenciamento	Não
Gestão de Ambiente Facilities	Não
Guarda Externa de Fita	Não
Hands and Eyes	Não
Monitoração	Não
Relatórios	Não
Storage	Sim
Troca de Fita	Não

*Quando houver DNS, o apontamento será registrado mediante solicitação por chamado em nossa Central de Relacionamento Digital.

12.1 Backup

Nome do Servidor: SRVE2C0101, SRVE2C0201, SRVE2C0301, SRVE2C0401					BRORG:BRORGE2C				
Política de Armazenamento < Ouro, Prata, Bronze, Ferro, Cobre, Não Possui >	Rotina	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	Dom	Retenção
(X) on site (X) Off site: Semanal, Mensal Anual	Diário incremental	X	X	X	X	X	X	X	PRATA
	Semanal Full								
	Mensal Full								
	Anual								
Janela de backup liberada pelo cliente:	00:30 às 06h								
Janela padrão de execução do Backup:	00:30 às 06h								
Volumetria do Servidor (Gb):	1.750 GB								
Área Contemplada: (X) snapshot () granular via agente de BKP	All drives – snapshot								

12.2 Backup - Serviço de Movimentação de Mídia

Volumetria Contratada de Movimentação de Mídia	
Política de troca de fita mídia	
Política de guarda externa de mídia	

12.3 Storage Dedicado

Volumetria (gb)	Tipo de Raid / Disco
1.750 Gb	High End
-	

12.4 Monitoramento

Hostname	Tipo de monitoração

12.5 Gerenciamento

Hostname	Serviços

12.6 Hands and Eyes <Sim/Não>

12.7 Relatórios

Tipos de relatórios

Dados para acesso aos relatórios:
Portal Vivo Data Center B2B URL: https://tdbembresas-myit.onbmc.com

12.8 Banda de Internet

Tipo	Banda Contratada	Designação	Range IP
Virtualizada	10 mbps	-	179.131.10.120

12.9 Apontamentos DNS

Domínio	Serviço/Tipo
-	-

12.10 Gestão de Ambiente de Facilities

Descrição dos Combos		
Combo 1	Combo 2	Combo 3
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consumo de energia por rack 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consumo de energia por rack ✓ Temperatura interna por rack ✓ Controle de acesso do rack 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consumo de energia por rack ✓ Temperatura interna por rack ✓ Controle de acesso ao rack integrado por câmara ✓ Sensor de umidade
Localização		Combo Contratado
-		-

12. Histórico de Alterações da Solução e Contatos

ID Vantive Vivocorp	ID Projeto	N° GMUD	Data da Atualização	Versão documento	Resumo da Modificação/Inclusão	Responsável
1- 647558813822 / 1-89HC961I	22861	18704	07/01/2019	8.0.0	<p>✓ Implantação de um servidor, conforme chamado PAI INC000001880508:</p> <p>VM 4 - 4 vCPUs, 24gb de RAM, 100gb + 200gb de Storage / Ubuntu Linux 16</p> <p>VM 4 - 4 vCPUs, 24gb de RAM, 100gb + 200gb de Storage / Windows 2012 R2 Data Center + SQL</p> <p>VM 2 - 2 vCPUs, 4gb de RAM, 100gb + 100gb de Storage Ubuntu Linux 16</p> <p>VM 2 - 4 vCPUs, 4gb de RAM, 100gb + 100gb de Storage / Windows 2012 R2 Data Center + SQL</p> <p>Banco de dados - SQL Server 2012, Web</p> <p>4 IPs Público</p> <p>Apontamento DNS</p> <p>Contexto SDN</p> <p>10 mbps banda de internet</p> <p>600gb de Backup PRATA - retenção de 1 ano</p>	Catharina Andrade

					Relatório - Backup, Utilização de Recursos e Disponibilidade	
INC0000033113 25			27/02/20 20	8.0.2	Inclusão do contato autorizado Claudio Da Cruz Silva	
1- 72885845307 4	T1DMND12348 10	INC0000034377 84	08/04/20 20	8.0.3	200 GB DE STORAGE HIGH END 200 GB DE BACKUP - 30 DIAS DE RETENÇÃO	WELLINGTO N ALMEIDA
		INC0000042069 14	27/11/20 20	8.0.4	550 GB de STORAGE HIGH END 550 GB DE BACKUP COM RETENÇÃO DE 30 DIAS	WELLINGTO N ALMEIDA
		INC0000042534 91	11/12/20 20	8.0.5	ATUALIZAÇÃO DE CONTATOS AUTORIZADOS	WELLINGTO N ALMEIDA
-	-	-	16/09/20 21	8.0.6	Atualização dos contatos da central de abertura de chamados	Emanuelle Matos
1- 794153627762	T1DMND30569 76	INC0000054089 01		9.0.0	Transferência de Titularidade De: E2C COMPANHIA ENTRETENIMENTO ESPORTES TECNOLOGIA NEGOCIOS LTDA (Pedido de Retirada: 1- 787197809950) Para: BILHETERIA.COM PRODUCOES E PROMOCOES LTDA	Naja Freitas

Informações ao Cliente

Abertura e encerramento de Chamados

O atendimento do Serviços Digitais é realizado **24x7**, a abertura de chamado deverá ser realizada via e-mail servicosdigitais@vivo.com.br e em caso de solicitações emergenciais, sugerimos que após o envio do e-mail, entrar em contato através do telefone do Suporte **103 15** e na opção **empresas** digite o código **1629**. **(atendimento inglês e espanhol)**.

O cliente deve instruir e garantir que não haverá interação direta dos usuários finais com a nossa Central de Relacionamento, sendo tal atividade atribuída apenas à equipe de suporte do cliente.

A equipe de Suporte Telefônica entrará em contato com os contatos autorizados pelo cliente, caso ocorra algum problema no ambiente hospedado no Data Center Telefônica.

Após atendimento do chamado concluído será encaminhado e-mail notificando o cliente, que terá um prazo de 24 horas para validação, somente após este período o chamado é encerrado automaticamente.

Descrição de Severidades dos chamados

Severidade	Descrição	Tempo de Atendimento
Nível 1 Critical	Produção indisponível (ou parada de componentes que resultam na indisponibilidade do ambiente do cliente).	4 horas
Nível 2 High	Produção impactada, elemento não crítico indisponível ou problemas de desempenho ou operando com falhas (ou parada de componentes que resultam em disponibilidade parcial, problemas de performance ou instabilidade no ambiente do cliente).	6 horas
Nível 3 Medium	Parada de componentes que oferecem riscos ao ambiente do cliente (como queda de redundância ou utilização de sistemas alternativos), sem impacto direto. Degradação de serviço aceitável, com impacto mínimo, podendo ser agendada manutenção posterior.	12 horas
Nível 4 Low	Dúvidas técnicas e administrativas ou ocorrências que exigem novas soluções, solicitações de mudança, monitoramento e acompanhamento de eventos. Nesse caso aplicam-se também as ocorrências geradas pela gerência de problemas.	48 horas

Escalonamento Operacional

Nível 1	Serviços Digitais	Abertura e acompanhamento de chamados	103 15 Opção Empresas Código: 1629	servicosdigitais@vivo.com.br
Nível 2	OPM		(11)	
Nível 3	Coordenador	Fabio Eduardo Rodrigues do Carmo	(11) 95975-7749	Fabio.ecarmo@telefonica.com

Janela de Manutenção Data Center

A manutenção preventiva é realizada periodicamente, tanto para componentes da nossa Infraestrutura bem como para Facilities e ambas são comunicadas aos nossos clientes previamente.

Procedimento para visitas Colocation

Para ter acesso físico aos seus equipamentos hospedados no Data Center Telefônica, o cliente deverá encaminhar um e-mail para servicosdigitais@vivo.com.br para abertura de chamado de liberação de acesso, o Serviços digitais e TI retornará com o formulário de visitas para preenchimento do cliente.

As visitas técnicas precisarão ser programadas com antecedência, exceto para manutenções emergenciais, e o acesso somente será permitido após a geração do número do chamado, que seguirá por e-mail ao solicitante somente após as aprovações internas de controle de acesso.

Ressaltamos que, por medidas de segurança, somente os contatos autorizados deste Caderno de Serviços possuem permissão para abrir chamados na CR Digital.

Além do chamado de liberação de acesso, o profissional deverá ser identificado na portaria, onde os dados serão confirmados e o mesmo receberá o crachá de acesso, internamente é necessário retirar a chave do rack onde seus equipamentos estão instalados e um novo registro de informações é efetuado.

Os visitantes serão acompanhados por um representante da Telefonica, nas localidades constantes no chamado para qualquer necessidade e/ou suporte.

Procedimento para Auditoria

O cliente deverá encaminhar e-mail para servicosdigitais@vivo.com.br, com cópia para o Gerente de Negócios e ao OPM, informando o objetivo da auditoria, quais as áreas afetadas e os itens que compõem a auditoria.

A área de Gestão de Serviço Digital vai encaminhar para o cliente o documento NDA – *Non disclosure Agreement* (Contrato de Confidencialidade) que deve ser preenchido e devolvido assinado em três vias para a área de Gestão de Serviço Digital com 10 dias úteis, antes da data da auditoria.

O NDA – *Non-disclosure Agreement* (Contrato de Confidencialidade) será encaminhado para a área Jurídica da Telefônica e tem 5 (cinco) dias úteis para a validação do documento e devolução para a Gestão de Serviço Digital.

Processo de Gerência de Mudanças

O processo de Gerência de Mudanças tem como objetivo garantir e documentar todas as alterações realizadas em ambiente de produção nas operações dos serviços hospedados no Data Center Telefonica Vivo.

As mudanças se aplicarão aos ambientes que possuem o SVA – Serviço de Valor Agregado de Gerenciamento e Suporte contratados por nossos clientes.

A Gerência de Mudanças é responsável por alterações que envolvam Hardware, Software, Facilities, Produtos e Serviços. E podem ser programadas ou emergenciais:

- **Programada:** É uma mudança planejada/programada para garantir a manutenção, correção ou implementação de serviços/melhorias em ambiente de produção hospedado nas operações de Data Center.
- **Emergencial:** O objetivo da mudança emergencial é corrigir um ambiente com indisponibilidade, a partir de um incidente crítico, devidamente registrado em nossa monitoração e/ou Serviços digitais e TI.

A solicitação de mudança deverá ser encaminhada para serviços digitais e TI (servicosdigitais@vivo.com.br), com antecedência para que a equipe técnica (Líder Técnico) realizar o estudo da requisição, planejamento e alinhamento prévio com o cliente e “de acordo” formal para data de execução, programado com o nosso calendário de mudanças. A responsabilidade da execução é da equipe técnica das operações hospedadas no Data Center, com exceção dos ambientes onde a administração/suporte é do cliente.

Regras para utilização de racks Colocation no Datacenter

Para todas as instalações ou desinstalações de equipamentos é preciso a abertura de um chamado previamente em nosso Serviços digitais e TI – informando o datasheet do equipamento e anexar o documento de Nota Fiscal ou Carta de Movimentação de Ativos, após análise e aprovação da solicitação será fornecido o número do chamado de liberação de acesso do visitante e equipamento.

Equipamentos pesados não devem ser instalados em qualquer parte do rack, já que existe risco de comprometer o seu centro de gravidade. Ao definir a ocupação de um rack coloque os ativos mais pesados próximos da base, isso também ajudará a manter a firmeza do rack sobre o piso;

Não instale ativos na frente e na traseira do rack! Elementos ativos devem ser instalados exclusivamente na parte frontal do rack;

Ao instalar em um rack uma bandeja KVM (Keyboard, Vídeo and Mouse) fixe-a em uma altura confortável para uma pessoa em pé de estatura média (no Brasil, cerca de 1,70 m). Caso o monitor seja separado da bandeja deslizante, a parte superior da tela deve ficar na altura dos olhos;

Não é permitida a instalação de monitores comuns, somente é permitida a instalação de monitores próprios para instalação em racks;

Não é permitida a instalação no rack de equipamentos que não sejam compatíveis com o padrão 19" ou 21" de altura. Também não é permitida a instalação de equipamentos de diferentes padrões num mesmo rack, cada rack deve ser configurado para suportar apenas um dos padrões, 19" ou 21" de altura.

Em caso de necessidade de uso de assentos dentro das salas do Data Center durante as atividades programadas no chamado de visita técnica, recomendamos que consultem na CR Digital as regras de segurança e política estabelecidas para cada unidade/site da Telefonica.

Lembramos que o uso de cadeiras nas salas deve ser evitado para não prejudicar a circulação; o ar refrigerado é insuflado pelo piso elevado, portanto não coloque ativos que dissipam muito calor na parte superior do rack.

O calor dissipado é diretamente proporcional ao consumo de energia, por isso ativos que consomem muita energia como servidores "Blade", multi-processados e/ou com diversos discos internos devem ficar próximos da base do rack para que receba um bom volume de ar refrigerado. Já na parte superior do rack, o ideal é instalar os elementos passivos como Patch-Panels, bandejas óticas e outros que não necessitam de refrigeração;

Espaços vazios em um rack contribuem para o refluxo do ar quente dissipado pelos ativos, que, se retornar para a frente do rack, irá misturar com o ar frio e, conseqüentemente, os ativos irão aspirar ar quente.

Neste caso, coloque em todos os espaços vazios da parte frontal do rack painéis lisos, eliminando a possibilidade de refluxo de ar quente e perda do ar refrigerado.

São instalados dois circuitos por uma questão de redundância, portanto a potência de cada circuito não deve ser somada, na instalação de ativos deve ser considerada a somatória da dissipação térmica de todo o rack.

As laterais dos racks não devem ser retiradas, mesmo que os racks adjacentes sejam do mesmo cliente. Dois racks montados lado-a-lado sem suas laterais prejudicam a refrigeração ao criar refluxos de ar.

Qualquer projeto que envolva a hospedagem de Blades dentro dos Racks no Data Center depende de análise e aprovação prévia.

Acordos Níveis de Serviços

São definidos os parâmetros de qualidade do serviço, envolvendo disponibilidade de Infraestrutura Física. Indica qual a porcentagem de tempo que a infraestrutura deverá estar disponível em relação ao tempo total de medida no mês. Os padrões de qualidade de serviço são os definidos conforme tabela abaixo:

Infraestrutura Service Level Agreement (SLA)

- Infraestrutura de Energia Elétrica: 99,98%
- Infraestrutura de Refrigeração*: 99,99%

- Infraestrutura de Backbone do Data Center: 99,5%

**Para a infraestrutura de refrigeração, fica comprometido o SLA de disponibilidade mensal, com temperatura mantida em 22°C mais ou menos 2 e umidade relativa do ar em 50% mais ou menos 5*

O cálculo dos índices de disponibilidade acima estabelecidos será efetuado aplicando-se a fórmula abaixo:

$$ID = \{ [(DR + IJ) / DP] \times 100 \}$$

Onde: ID = Índice de Disponibilidade

DR = Disponibilidade Real no mês

IJ = Indisponibilidade Justificada no mês

DP = Disponibilidade Prevista = 24x7x (número de dias do mês)

Nota: A indisponibilidade justificada decorre de:- Períodos de manutenção;

- Paradas acordadas;

- Motivos de força maior (guerras, terremotos, enchentes, etc).