



Managed Services

Service Design

Última Revisão: Jan/22

BRQ.COM





Tópicos

Descrição

Propósito

Escopo e Definições de Serviço

Entregáveis

Fora de Escopo

Anexos

Perguntas Frequentes

Desenho do Serviço

Managed Services

Este serviço foi desenhado para prover monitoramento, atendimento e atividades de gerenciamento operacional para ambientes em nuvem, com base nas melhores práticas e metodologias do mercado como o ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) e conceitos DevOps.

Operações e Gestão de Serviços

Gerenciamento do ambiente em nuvem a favor do seu negócio

Atendimento e Suporte

Apoio rápido e preciso

Monitoramento

Nós cuidamos da saúde dos serviços 24x7

Add-ons

Mais aderência às necessidades de negócio do cliente



Propósito

Zelar pela saúde de serviços e negócios do cliente através do monitoramento, atendimento e gerenciamento operacional de ambientes em nuvem.

Nossos objetivos

- Manter a disponibilidade e saúde dos serviços em nuvem;
- Manter a governança do ambiente através das boas práticas e modelo de responsabilidade compartilhada;
- Monitoração eficiente dos ativos do ambiente;
- Otimizar o consumo de recurso de provedor de nuvem com automação de ambiente e processos de ITSM (IT Service Management);
- Evitar sobrecarga na equipe do cliente, com acionamentos indevidos ou recorrentes;
- Gerar visibilidade para tomada de decisões de negócio e prestação de contas de maneira transparente;
- Mais do que cumprir SLA, atender a um negócio;
- Otimizar custos, segurança e performance;
- Atuar na resolução de incidentes, problemas, requisições de serviço e mudança;
- Atuar de maneira colaborativa garantindo a boa comunicação e apoio, focando na solução;





Escopo

Features	Descrição
Infraestrutura em Nuvem	
Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento de ativos de infraestrutura (IaaS) e saúde de serviços • NOC 24 x 7 • Dashboards para visibilidade do monitoramento • Time SRE (Site Reliability Engineering)
Atendimento e Suporte	<ul style="list-style-type: none"> • Time de suporte • Atendimento a incidentes, requisições e mudanças • SLA • Canais de atendimento
Operações e Gestão de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Service Delivery Management (SDM) • Gerenciamento de Processos e Atividades Operacionais (Backup, Performance, Custos, Jobs, Patches de Segurança e Compliance)
Add-ons	
DevOps em Nuvem	<ul style="list-style-type: none"> • Troubleshooting de incidentes em esteiras CI/CD • Deploy manual de aplicações em clusters Kubernetes • Ampliação do Catálogo de Serviço
Deep Security - Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • TrendMicro Deep Security - Operação de soluções de IDS/IPS como anti-malware, firewall, log inspection, intrusion prevention e virtual patching
Disaster Recovery - Operação	<ul style="list-style-type: none"> • Operação de DR com o manutenção e execução periódica do <i>Disaster Recovery Plan</i>
Monitoramento de Aplicação e Observabilidade (APM)	<ul style="list-style-type: none"> • Dynatrace - Monitoramento de infraestrutura, logs e aplicações.

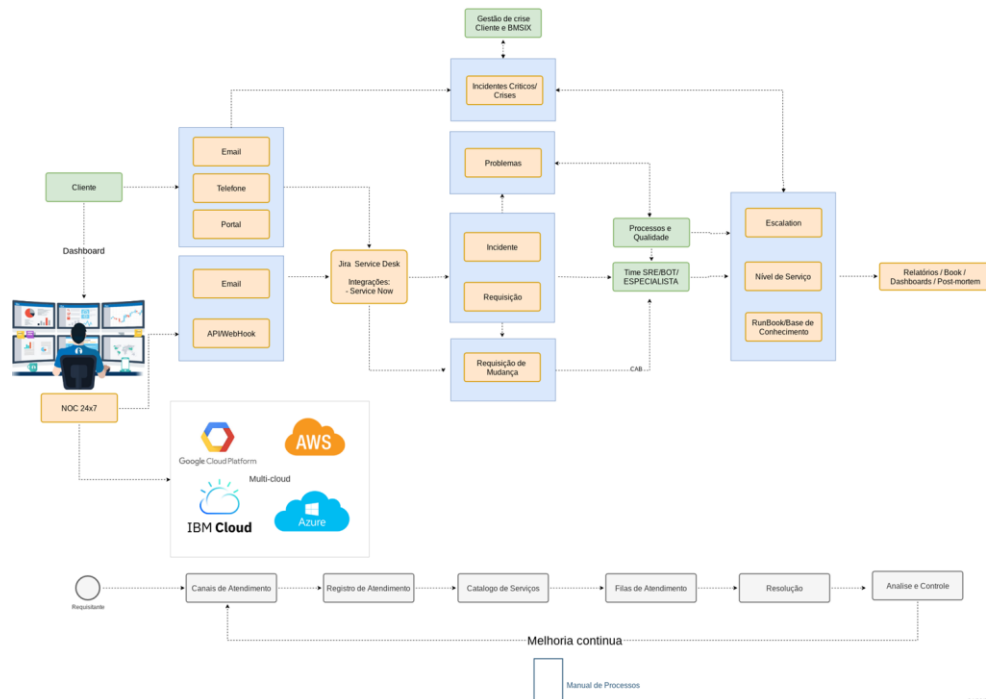
Escopo

Modus Operandi - Fluxo Macro da Operação de Serviços Gerenciados

Processos, pessoas e tecnologia são a base da operação deste serviço, seu manutenção e entrega contínua de valor.

Aspectos

- Canais de Atendimento
 - Catálogo de Serviço
 - Incidente/Problemas
 - Requisição
 - Mudança
- Time de Suporte
 - Atendimento a chamados
- Monitoramento e NOC 24x7 (Ferramentas)
- Processos e Atividades Operacionais
 - Escalation
 - Gestão de Crise
 - RunBook, Base de Conhecimento e Automação
 - Controle de SLA
 - Backup
 - Custos
 - Segurança
- Governança e SDM
 - Relatórios e Dashboards
 - Book e Melhoria contínua
 - Problemas e Reincidência



Categorias de Nível de Serviço

Descrição

As categorias de serviço foram desenhadas para atender a necessidades de negócio do cliente. Cada categoria foi elaborada para atender de maneira aderente cada perfil de projeto e sua escala com a melhor qualidade de serviço.

Cada “feature” do escopo deste serviço poderá variar de acordo com a categoria de serviço contratada pelo cliente.

Os **Add-ons** foram criados para complementar os serviços com “features” adicionais de acordo com a necessidade de cada negócio e são contratados opcionalmente.

Categorias

Business

Categoria que permite menor customização de entrega e SLAs com maior tempo de atendimento;

Enterprise

Categoria com maior nível de customização e tempo de atendimento mais agressivo, desenhado para negócios de missão crítica e diversos tamanhos.





ERQ SISTEMAS



Monitoramento

O monitoramento de infraestrutura em nuvem e saúde de serviços considera cada ativo no ambiente e também os serviços em operação, desta forma temos o mapa de todos os recursos “plugados” em nosso monitoramento 24x7 para que nossa equipe possa cuidar da disponibilidade e performance.

→ Monitoramento de infraestrutura (IaaS) e saúde de serviços

NOC 24x7

Dashboards para visibilidade do monitoramento

Time SRE

Monitoramento de Infraestrutura (IaaS) e saúde de serviços

A definição de monitoramento consiste não somente na ação de monitorar, mas também como definimos o que é monitorado, ou seja, as convenções utilizadas para definir quais são e como contabilizamos os ativos monitorados no ambiente para mensurarmos essa entrega.

Convenções de Ativos

- **Serviços em nuvem:** Cada serviço instanciado no ambiente de computação, armazenamento, rede ou qualquer outro será considerado como um ativo. Por exemplo, VMs ou máquinas físicas, elemento de rede como Firewall, LB, VPN ou link.
- **Endpoint:** Cada URL, Website e APIs a nível de health check e status code será contabilizado como um ativo.
- **Serviços gerenciados:** Para outros serviços como Banco de Dados gerenciados, serviços de data warehouse, serviços de fila, entre outros que comportam vários elementos dentro do mesmo serviço, como por exemplo um serviço de SGBD que comporta Base de Dados, será contabilizado como ativo tecnológico cada serviço de SGBD e não a quantidade de Banco de Dados, a menos que exista regra diferenciada previamente especificada.
- **Exceções:** Elementos não listados e que por ventura venham a ser utilizados pelo cliente no ambiente em nuvem e que sejam de alguma forma monitorados pela BRQ serão contabilizado como ativo quando de sua ativação.
- **Contêineres** Para contêineres será contabilizado como um ATIVO tecnológico para cada vCPU/mês (1x vCPU/mês = 1x Ativo) do cluster. O valor deste serviço será calculado com base no volume de consumo de vCPU total consumidas apontado pelo provedor de cloud utilizado. O número total de horas utilizadas de cada tipo de VM será multiplicado pelo número de vCPUs que esta possui e o total apurado de horas de vCPUs será dividido pelo total de horas do período pois em alguns casos a VM não será utilizada durante o mês todo. Exemplo, uma VM de 4vCPU é utilizada durante 100 horas no mês pelo Kubernetes para instanciar x containers. O cálculo será $(4 \text{ vCPU} \times 100 \text{ horas}) / 100 \text{ horas} = 4 \text{ ativos}$ para efeito de cálculo.
- **Contabilização:** Vide “[Apuração de Serviços](#)”

Monitoramento

O monitoramento de infraestrutura em nuvem e saúde de serviços considera cada ativo no ambiente e também os serviços em operação, desta forma temos o mapa de todos os recursos “plugados” em nosso monitoramento 24x7 para que nossa equipe possa cuidar da disponibilidade e performance.

→ **Monitoramento de infraestrutura (IaaS) e saúde de serviços**

NOC 24x7

Dashboards para visibilidade do monitoramento

Time SRE

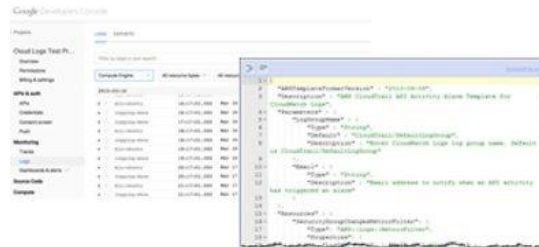
Monitoramento de Infraestrutura (IaaS) e saúde de serviços

Logs

Uma vez definido o que é monitorado, a rastreabilidade por logs é um item importante para manter uma trilha de auditoria das alterações realizadas nos recursos, permitindo assim, uma análise forense de quem, quando, onde, o que foi realizado em um determinado recurso e auxilia a entender e fornecer *insights* de como remediar uma provável desconfiguração ou falha do recurso monitorado.

Tratativa e Gerência dos Logs

- **Ativação (Obrigatório):** Cada serviço instanciado no ambiente de computação, armazenamento, rede ou qualquer outro será monitorado com os serviços de logs nativos da cloud (CloudTrail, Cloud Logging, etc);
- **Vigência:** Uma vez ativado, será prolongado durante toda a vigência do contrato ou solicitado pelo cliente a sua desativação;
- **Proteções ativas:** Criptografia em repouso e políticas de proteção contra deleção dos logs e do bucket;
- **Tempo de retenção:** 90 dias, retenções maiores para um cumprimento de um Compliance de Segurança, podem ser solicitados;
- **Descarte:** Após 90 dias, o log mais antigo será descartado.



Monitoramento

O monitoramento de infraestrutura em nuvem e saúde de serviços considera cada ativo no ambiente e também os serviços em operação, desta forma temos o mapa de todos os recursos “plugados” em nosso monitoramento 24x7 para que nossa equipe possa cuidar da disponibilidade e performance.

Monitoramento de infraestrutura (IaaS) e saúde de serviços

→ **NOC 24x7**

Dashboards para visibilidade do monitoramento

Time SRE

NOC 24 x 7

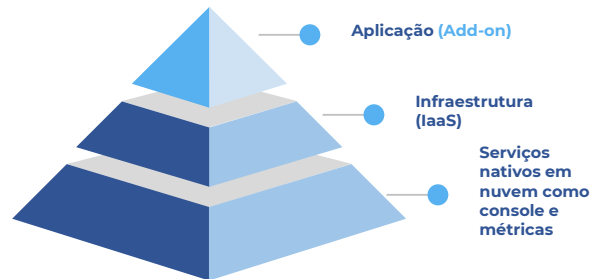
O monitoramento dos serviços é realizado pelos Operadores que atuam em caso de incidente e também de forma pró-ativa ao detectarem anormalidade no ambiente, nosso Network Operation Center funciona 24 horas por dia durante todo o ano e utiliza ferramentas e automação para eficiência nos trabalhos.

Stack de Monitoramento e Operação

Utilizamos um Stack com tecnologias de ponta, em sua maioria open source e conhecidas no mercado, dando mais sinergia a operação com menor lock-in. Esta stack entrega com qualidade o necessário para monitoração, comunicação, engajamento e automação necessária para operar em nuvem.

Monitoramento	ITSM	Automação
<ul style="list-style-type: none">• Zabbix• Grafana• Prometheus• Cloud8• Dynatrace <i>(Add-on)</i><ul style="list-style-type: none">◦ Log◦ Healthcheck◦ Monitoring◦ APM/Debug◦ Trace• Deep Security <i>(Add-on)</i><ul style="list-style-type: none">◦ IDS/IPS	<ul style="list-style-type: none">• Jira Service Desk• OpsGenie• Confluence• Service Now <i>(Suporte a integração de chamados)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Chef• Terraform• Deployment Manager• CloudFormation• Instance Groups• Auto Scaling• First Action (Bot)• Functions• Templates <i>*Patterns</i>• Infra como Código

Escopo de Cobertura de Monitoramento



Monitoramento

O monitoramento de infraestrutura em nuvem e saúde de serviços considera cada ativo no ambiente e também os serviços em operação, desta forma temos o mapa de todos os recursos “plugados” em nosso monitoramento 24x7 para que nossa equipe possa cuidar da disponibilidade e performance.

Monitoramento de infraestrutura (IaaS) e saúde de serviços
NOC 24x7

→ Dashboards para visibilidade do monitoramento

Time SRE

Dashboards para visibilidade do monitoramento

Disponibilizamos a nossos clientes um dashboard privado com um resumo dos ativos monitorados de forma que o cliente possa ter visibilidade sobre os indicadores de saúde de seu ambiente, serviços e negócio.

Modelo de dashboard e Itens de Monitoramento

- Disponibilidade de Site;
- Performance de servidor;
- Tráfego de rede;
- Consumo de processos;
- Espaço de armazenamento;
- Performance de Cluster;
- VPN Túnel;
- Status de serviço;
- Outros;



Monitoramento

O monitoramento de infraestrutura em nuvem e saúde de serviços considera cada ativo no ambiente e também os serviços em operação, desta forma temos o mapa de todos os recursos “plugados” em nosso monitoramento 24x7 para que nossa equipe possa cuidar da disponibilidade e performance.

Monitoramento de infraestrutura (IaaS) e saúde de serviços NOC 24x7

Dashboards para visibilidade do monitoramento

→ Time SRE

Site Reliability Engineering

A prática do SRE consiste em aplicar aspectos de aplicação em infraestrutura e operação. O propósito da Squad de SRE composta por profissionais experientes é zelar pela melhoria contínua e saúde do negócio dos clientes mantendo a atenção na disponibilidade e monitoramento, performance, custos e proteção dos serviços em nuvem de maneira pró-ativa. Esse time é responsável pela elaboração de scripts e runbooks, documentação para base de conhecimento e análise de reincidências de incidentes. O time de SRE não é dedicado a um único cliente.

Pilares de atuação da squad SRE



Atendimento e Suporte

O atendimento e suporte consiste em processos de atendimento a chamados de requisições de serviço, mudanças e incidentes através de um time capacitado, com medição de performance através de SLA e controle de qualidade no atendimento.

→ Time de Suporte

Atendimento a chamados

SLA

Canais de Atendimento

Time de Suporte

O time de atendimento opera em regime 24hs x 7 dias por semana de maneira remota com base em São Paulo através de níveis de atendimento, ou seja, de acordo com a severidade e prioridade do chamado, o atendimento segue um fluxo de atendimento para sua resolução. Assim como o time de SRE, esse time desenvolve a base de conhecimento a cada diagnóstico no ambiente do cliente ou anomalia no monitoramento. O time de suporte não é dedicado a um único cliente.

Definições do time de suporte

- **Atendimento Técnico de Primeiro Nível (N1)** - Equipe que atua em turnos de 24hs x 7 dias por semana, realizará o atendimento aos usuários por todos os canais disponíveis com registro de cada atendimento para controle de SLA. Os canais são telefone, portal web e outros que venham a ser introduzidos e definidos. Será responsável por acompanhar a monitoração dos ambientes no primeiro atendimento de todos os chamados que necessitarem de intervenção técnica. Utilizará a base de conhecimento e scripts de atendimento, bem como ferramentas para gerenciamento e acesso remoto ao ambiente do cliente final, visando agilizar a solução dos chamados;
- **Atendimento Técnico Segundo Nível (N2)** – Equipe que atua em horário comercial e em regime de plantão para cobertura 24hrs x 7 dias por semana, possui experiência e conhecimento para execução de atividades com maior grau de complexidade e também dos chamados que não puderam ser resolvidos pela equipe de Primeiro Nível respeitando o SLA.
- **Atendimento Técnico de Terceiro Nível (N3) ou Especialista** – Equipe que atua em horário comercial, possui experiência e conhecimento específico sobre determinadas tecnologias, este time atua em caráter “best-effort” e o SLA não é contabilizado.

Nota: Além dos níveis destacados aqui e escopo de atuação, o chamado pode ser encaminhado para atuação de fornecedor de tecnologia, provedor em nuvem ou até mesmo o próprio cliente ou time de aplicação.

Atendimento e Suporte

O atendimento e suporte consiste em processos de atendimento a chamados de requisições de serviço, mudanças e incidentes através de um time capacitado, com medição de performance através de SLA e controle de qualidade no atendimento.

Time de Suporte

→ **Atendimento a chamados**

SLA

Canais de Atendimento

Atendimento a chamados

Desenvolvemos um catálogo de serviço para operações de TI em nuvem, este catálogo reflete quais os tipos de requisições de atendimento, requisições de mudança e incidentes são atendidos por nossos serviços. O catálogo de serviço fica disponível no Portal de Atendimento e determina a categoria, prioridade de acordo com as convenções da ITIL e ambiente produção ou não.

Catálogo de Serviço

Categorias de Serviço	Serviço	Sintomas/Requerimentos
DevOps <i>(Add-on)</i>	Pipeline, Deploy, Site ou Serviço	
Armazenamento	Banco de Dados ou Storage	Alteração de configuração Anormalidade
Batch e Jobs	Processos e Serviços	Aplicação de patches de segurança em SO Aquisição de certificado SSL ou Domínio
Big Data e IA	Serviços de IoT, Data warehouse, ETL ou Processamento	Ativação,renovação, cancelamento ou mudanças de licenças
Computação	Servidor, Cluster, Função ou Serviço	Backup Dashboard
E-Mail e Domínio	GSuite e SSL	Deteccão de Ataque / Deteccão de Vírus Falha na execução
Monitoramento	Infraestrutura, Serviço e Negócio	Indisponibilidade Total Informação ou Dúvida
Monitoramento Avançado <i>(Add-on)</i>	Aplicação	Instalação de aplicação Instalação e Configuração de Serviço no SO
Rede	Conectividade, Rede e VPN	Logs e Informações Performance degradada
Relatório	Relatórios sob demanda	Permissionamento
Segurança e Compliance	Patches e Identidade	Provisionamento/Desprovisionamento Reboot
Deep Security <i>(Add-on)</i>	Firewall e IDS/IPS Deep Security, IPS, Segurança, Vírus Deep Security	Relatórios Restore de Backup Upgrade/Downgrade/Escalabilidade

Modelo do catálogo de serviço

Atendimento e Suporte

O atendimento e suporte consiste em processos de atendimento a chamados de requisições de serviço, mudanças e incidentes através de um time capacitado, com medição de performance através de SLA e controle de qualidade no atendimento.

Time de Suporte

→ Atendimento a chamados

SLA

Canais de Atendimento

Tipos de chamados

Nosso catálogo de serviços conta com três tipos de classificação de chamados utilizados em situações e critérios distintos, um chamado pode ainda contar com subcategorias que ajudam a refinar a correta classificação do atendimento.

Convenções de chamado

- **Requisição de Mudança:** A requisição de mudança terá como objetivo programar e organizar as manutenções e mudanças necessárias nos ambientes gerenciados pela BRQ, minimizando impactos e riscos a disponibilidade. Estas requisições serão analisadas, planejadas e aprovadas com antecedência e direcionadas para execução.
 - **Emergencial:** Atividades urgentes para correção de problemas com impacto de negócio para o cliente com ou sem indisponibilidade, requerem aprovação gerencial do cliente para execução; Esse tipo de classificação será contabilizado de maneira separada pois exige um esforço e risco maior na execução, uma vez que etapas essenciais de planejamento não foram atendidas. Como padrão qualquer requisição aberta com menos de **3 dias úteis** da sua execução é considerada emergencial, o cliente poderá abrir até **3 mudanças emergenciais por mês**, além dessa quantidade o valor das mudanças emergenciais será maior;
 - **Maior:** Atividades de alta complexidade em ambientes de produção, ou que tenham indisponibilidade prevista em produção, requerem aprovação gerencial do cliente para execução;
 - **Média** – Atividades de média complexidade, que não tenham indisponibilidade prevista em produção;
 - **Menor** – Atividades simples que não tenham indisponibilidade ou impacto previsto, seja em produção ou não produção, requer alinhamento prévio com o solicitante para execução.
- **Incidente:** Qualquer evento que cause um desvio na operação normal de um serviço e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução na qualidade deste serviço.
- **Problema:** Esse tipo de chamado é utilizado para atuação em incidentes recorrentes ou para casos em que a solução depende de análise, investigação, planejamento e correção de problemas com o objetivo de atuar na causa raiz;
- **Requisição de Serviço:** Consideramos uma requisição de serviço a execução de procedimentos operacionais previamente mapeados mediante catálogo de serviços, escopo de atuação e responsabilidade da BRQ e perfil de atuação do time de suporte podendo as ações serem automatizadas ou não.

Atendimento e Suporte

O atendimento e suporte consiste em processos de atendimento a chamados de requisições de serviço, mudanças e incidentes através de um time capacitado, com medição de performance através de SLA e controle de qualidade no atendimento.

Time de Suporte

→ Atendimento a chamados

SLA

Canais de Atendimento

Regras de Consumo de Chamados

Para maior equilíbrio e qualidade no atendimento, é necessário um balanceamento na distribuição máxima do volume de solicitações de chamados, isso para garantir a conformidade das convenções de chamado e sua severidade, mas para também que se apure se o ambiente foi dimensionado corretamente e se alguma correção ou revisão contratual será necessária.

Se o ambiente apresenta em sua maioria um volume maior de Requisições de Mudanças Emergenciais, Incidentes P1 de Alta Severidade ou qualquer outra apuração fora dos limites, isso mostra que existem problemas maiores, seja em processos, monitoração ou na própria saúde do ambiente e seus sistemas. Vide "[Chamados - apuração de consumo](#)" para mais informações;

Limites de distribuição de chamados

- **Requisição de Mudança:**
 - Até **100%** do total pode ser não emergenciais;
- **Requisição de Mudança - Emergencial:**
 - Até **20%** do total pode ser emergencial;
- **Incidente:**
 - P1 - Severidade 1, o máximo é **10%** do total;
 - P2 - Severidade 2, o máximo é **25%** do total;
 - P3 - Severidade 3, o máximo é **60%** do total;
 - P4 - Severidade 4 até **100%** do total;
- **Requisição de Serviço:**
 - P1 - Severidade 1, o máximo é **10%** do total;
 - P2 - Severidade 2, o máximo é **25%** do total;
 - P3 - Severidade 3, o máximo é **60%** do total;
 - P4 - Severidade 4 até **100%** do total;

Atendimento e Suporte

O atendimento e suporte consiste em processos de atendimento a chamados de requisições de serviço, mudanças e incidentes através de um time capacitado, com medição de performance através de SLA e controle de qualidade no atendimento.

Time de Suporte

Atendimento a chamados

→ SLA

Canais de Atendimento

SLA - Definições de nível de acordo de serviço

O SLA (Service Level Agreement) estabelece os tempos de atendimento para chamados do tipo Incidente e Requisição de Serviço, considerando o tempo do primeiro atendimento e tempo de resolução/solução, o nível de desempenho no atendimento de ocorrências pode variar de acordo com a prioridade/severidade do chamado, o Catálogo de Serviço BRQ possui as classificações seguindo critérios e leva em conta as convenções de mercado e ITIL para determinar a classificação do chamado.

Convenções de Severidade:

- **Severidade 1 (P1):** Incidente Crítico de Indisponibilidade. Será atribuído sempre que um serviço estiver inoperante, há perda de receita, dano de imagem e risco de segurança. Somente ambiente produtivo possui essa classificação.
- **Severidade 2 (P2):** Será atribuído sempre que um serviço estiver com desempenho deteriorado, impactando processos críticos de negócio.
- **Severidade 3 (P3):** Falhas que não impactam a operação do serviço, erros em serviços não essenciais, mas sem impacto imediato no fornecimento dos serviços e existe uma solução de contorno.
- **Severidade 4 (P4):** Será atribuído sempre que uma solicitação necessitar de um planejamento para sua execução.

Excluem-se dos prazos itens programados ou que somente possam ser executados em janelas pré-definidas, ou ainda quando dependem de terceiros ou fora do escopo de trabalho da BRQ. Os prazos são interrompidos ou paralisados no momento que a ação passa a ser do cliente ou de terceiro e reiniciado no momento que volta a responsabilidade da BRQ.

Caso a solução definitiva requeira um tempo maior do que o especificado na coluna “Prazo para Resolução” devido à sua complexidade ou por necessidade de ajustes nas configurações ou modificações do Serviço, uma solução de contorno deve ser sugerida e a severidade adequada à realidade da solução definida.

Atendimento e Suporte

O atendimento e suporte consiste em processos de atendimento a chamados de requisições de serviço, mudanças e incidentes através de um time capacitado, com medição de performance através de SLA e controle de qualidade no atendimento.

Time de Suporte

Atendimento a chamados

→ SLA

Canais de Atendimento

SLA - Performance de Atendimento

Destacamos aqui os tempos de atendimento para cada categoria de serviço.

SLA de Nível Enterprise (Calendário 24 x 7 x 365)

Severidade	Incidente		Requisição de Serviço		% de Atendimento no Prazo
	Prazo para Atendimento	Prazo para Resolução	Prazo para Atendimento	Prazo para Resolução	
Severidade 1 (P1)	15 minutos	2 horas	30 minutos	4 horas	95% ou 1 chamado
Severidade 2 (P2)	30 minutos	4 horas	4 horas	12 horas	95% ou 1 chamado
Severidade 3 (P3)	2 horas	16 horas	8 horas	18 horas	95% ou 1 chamado
Severidade 4 (P4)	12 horas	32 horas	14 horas	40 horas	95% ou 1 chamado

SLA de Nível Business (Calendário Comercial 8 x 5 - São Paulo/Brasil)

Severidade	Incidente		Requisição de Serviço		% de Atendimento no Prazo
	Prazo para Atendimento	Prazo para Resolução	Prazo para Atendimento	Prazo para Resolução	
Severidade 1 (P1)	15 minutos	6 horas	1 hora	6 horas	95% ou 1 chamado
Severidade 2 (P2)	1 hora	8 horas	4 horas	12 horas	95% ou 1 chamado
Severidade 3 (P3)	2 horas	16 horas	8 horas	18 horas	95% ou 1 chamado
Severidade 4 (P4)	12 horas	32 horas	14 horas	40 horas	95% ou 1 chamado

Nota: Para casos de incidente com alta severidade (P1), onde o serviço está indisponível, a BRQ atua independente da categoria de serviço contratada. Os chamados de Requisições de Mudança e Problemas, não possuem SLA pois são atividades programadas. Vide ["Tipos de Chamado"](#) para mais informações.

Atendimento e Suporte

O atendimento e suporte consiste em processos de atendimento a chamados de requisições de serviço, mudanças e incidentes através de um time capacitado, com medição de performance através de SLA e controle de qualidade no atendimento.

Time de Suporte

Atendimento a chamados

SLA

→ Canais de Atendimento

Canais de Atendimento

Canais de atendimento com opções disponíveis para atender ao cliente desde o registro da solicitação até a resolução do chamado.

Canais	Interface	Disponibilidade	Descrição
Email	Humana	24x7	Por este canal é possível abrir uma requisição de serviço com baixa severidade , após o chamado ser aberto, o operador BRQ irá realizar a classificação e primeiro atendimento do chamado com base no conteúdo fornecido no email.
Telefone	Humana	24x7	Operador BRQ irá realizar o atendimento do cliente com a abertura do chamado, a continuidade do chamado por telefone com o solicitante em linha pode variar de acordo com a solicitação.
Portal	Humana	24x7	O cliente acessa o portal e pesquisa o catálogo de serviço disponível para abertura do chamado com maior precisão uma vez que a solicitação é aberta com todas as informações necessárias. Este canal também é utilizado para consulta, escalonamento e acompanhamento de chamados.
API/WebHook/Email	Robôs	24x7	Este canal é exclusivo para automação e desenvolvimento de integrações entre ferramentas com o objetivo de uma atuação mais precisa e resposta a incidentes e alertas com maior agilidade.

Operações e Gestão de Serviços

A Operação e Gestão BRQ contempla todos os insumos necessários para prestação do serviço, desde a sua implementação, seu manutenção e sua entrega contínua através de procedimentos atualizados, suporte, time capacitado, ferramentas adequadas, gestão pró-ativa e apresentação de contas e resultados ao cliente para uma operação saudável na prestação de serviços.

→ Service Delivery Management

Technical Account Manager

Gerenciamento de

Processos e Atividades

Operacionais

Service Delivery Management

O gerente de entrega de serviço é responsável pela relação completa na entrega de serviço, com uma abordagem de parceria e próximo ao cliente, o SDM irá realizar a prestação de contas e ser o ponto focal de apoio do cliente com *advisor approach*.

Engajamento

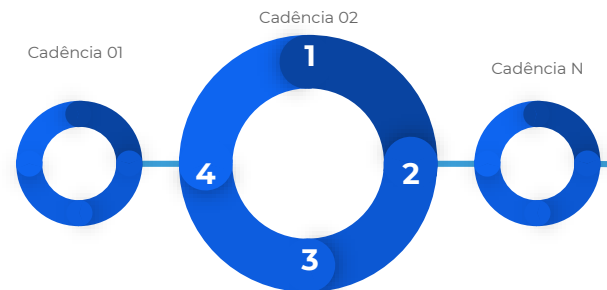
- Apresentação dos relatórios gerenciais e book de prestação de contas
- Gerenciamento de Projetos (Dentro do escopo do Managed Services)
- Checkpoint de atividades e roadmap alinhado (Status Report)
- Participação em war room de incidentes críticos e crises
- Visitas periódicas (Dentro de São Paulo)
- Não dedicado

Ciclos de gestão evolutiva

Realização de reuniões regulares com o intuito de validar indicadores, desvios, oportunidades de melhoria e alinhamento da estratégia através da TI.

Cerimônias

- Cadência com o comitê gestor do projeto para alinhamento estratégico e prestação de contas.
- Cadências de checkpoint programadas para alinhamento tático a nível operacional.



PDCA - 01. Planejamento | 02. Execução | 03. Validação | 04. Ajuste

Operações e Gestão de Serviços

A Operação e Gestão BRQ contempla todos os insumos necessários para prestação do serviço, desde a sua implementação, seu manutenção e sua entrega contínua através de procedimentos atualizados, suporte, time capacitado, ferramentas adequadas, gestão proativa e apresentação de contas e resultados ao cliente para uma operação saudável na prestação de serviços.

→ Service Delivery

Management

Technical Account Manager

Gerenciamento de

Processos e Atividades

Operacionais

Prestação de contas - Book de Serviços e KPI

O Book é um relatório apurado mensalmente para evidenciar a entrega dos serviços prestados e com os níveis acordados.

Artefato - Itens entregues no book

- Farol: Pontos positivos e watchpoints;
- Volumetria e listagem de quantidade de ativos, chamados e expurgos e lista de ativos monitorados;
- Lista e políticas de backup;
- Classificação de chamados por categoria;
- Principais ofensores no período, saúde de serviços e visão de problemas;
- Performance de SLA de atendimento e resolução;
- Análise de capacidade e custos (trimestral);
- Informações de Segurança e Compliance (aplicação de patches trimestral);
- Insights: Oportunidades de melhoria;

Operações e Gestão de Serviços

A Operação e Gestão BRQ contempla todos os insumos necessários para prestação do serviço, desde a sua implementação, seu manutenção e sua entrega contínua através de procedimentos atualizados, suporte, time capacitado, ferramentas adequadas, gestão pró-ativa e apresentação de contas e resultados ao cliente para uma operação saudável na prestação de serviços.

Service Delivery

Management

→ Technical Account

Manager

Gerenciamento de

Processos e Atividades

Operacionais

Technical Account Manager

O Technical Account Manager é o ponto focal na entrega técnica de serviço, com uma abordagem de parceria e próximo ao cliente, o TAM irá apoiar refinando as demandas do cliente de maneira organizada e planejada com *advisor approach*.

Escopo de Atuação

Responsável por identificar oportunidades de melhorias, sugerir ajustes nos ambientes em vigência de acordo com as boas práticas, ser um canal técnico ativo e consultivo, estreitando relacionamento técnico e engajando os times do cliente junto ao cloud provider. O TAM é acionado sob demanda e tem um papel importante, com olhar consultivo para apoiar na transformação dos negócios e dos clientes na jornada para a Cloud.

Engajamento

- Participação em checkpoints operacionais e estratégicos;
- Refinamento de demandas e apoio consultivo de maneira planejada junto ao SDM e cliente;
- Checkpoint de atividades e roadmap alinhado (Status Report);
- Apoio no desenvolvimento de negócio do cliente de acordo com as melhores práticas;
- Estimula e fornece insights para melhoria contínua;
- Pode ou Não ser dedicado, de acordo com a contratação do cliente;
- O Technical Account Manager não monitora chamados;
- Disponível apenas na categoria Enterprise;
- Profissional nomeado;

Operações e Gestão de Serviços

A Operação e Gestão BRQ contempla todos os insumos necessários para prestação do serviço, desde a sua implementação, seu manutenção e sua entrega contínua através de procedimentos atualizados, suporte, time capacitado, ferramentas adequadas, gestão pró-ativa e apresentação de contas e resultados ao cliente para uma operação saudável na prestação de serviços.

Service Delivery

Management

Technical Account Manager

→ Gerenciamento de

Processos e Atividades

Operacionais

Governança e Gerenciamento de Processos e Atividades Operacionais

O time de governança é responsável pela análise de indicadores e processos gerenciais, capacitação da equipe de atendimento, apuração de desvios operacionais e definição de procedimentos, assim como apoio na geração e análise de indicadores. A governança zela para que processos de operação possam ser devidamente executados dentro de padrões de qualidade e artefatos pertinentes a sejam devidamente produzidos e fornecidos ao cliente como por exemplo:

- Post-mortem report e Root cause analysis report;
- Relatórios sob-demanda e dashboards;

Manual de processos

Tópicos	Descrição
Gerência de Incidentes	O processo visa minimizar o impacto causado pelos incidentes que afetam a disponibilidade e serviços do ambiente de TI em nuvem do cliente, e realizado com a análise, acompanhamento e atuação preventiva para que incidentes não impactem os recursos de TI do cliente.
Gerência de Problemas	O Processo Gerência de Problemas é utilizado por diferentes grupos funcionais para gerenciar recorrência de incidentes atuando diretamente na análise da causa raiz.
Gerência de Crise	O Processo Gerência de Crise é utilizado por diferentes para estabelecer atuações necessárias em cenários onde o negócio está sendo afetado e não existe clareza sobre a solução, para cenários como este se faz necessário a atuação de diferentes grupos funcionais e canal de comunicação aberto para que o foco seja a solução.
Gerência de Requisições	O Processo de Gerência de Requisições estabelece o atendimento do usuário diante do Catálogo de Serviço estabelecido.
Gerência de Requisições de Mudanças	Estabelece o Processo para requisições que impactam o ambiente e devem ser realizadas com aprovação e planejamento, seja emergencial ou não.
Gerência de Backups	Estabelece o Processo utilizado para gestão de Backups.
Gerência de Batches e Jobs	Estabelece o Processo utilizado para gestão de Batches e Jobs.
Capacidade e Custos	Estabelece o Processo de avaliação de capacidade do ambiente diante de seu comportamento ao longo do tempo.
Responsabilidade Compartilhada	Estabelece os níveis de responsabilidade entre BRQ, o cliente e eventuais terceiros que exercem alguma ação no ambiente.

Nota: O Manual de Processos descreve os processos e políticas usadas pela BRQ para prestar os serviços acordados com o cliente na entrega da oferta de Managed Services , assim como identifica as interfaces entre as partes no alinhamento do modus operandi.

Operações e Gestão de Serviços

A Operação e Gestão BRQ contempla todos os insumos necessários para prestação do serviço, desde a sua implementação, seu manutenção e sua entrega contínua através de procedimentos atualizados, suporte, time capacitado, ferramentas adequadas, gestão proativa e apresentação de contas e resultados ao cliente para uma operação saudável na prestação de serviços.

Service Delivery

Management

Technical Account Manager

→ Gerenciamento de Processos e Atividades Operacionais

Modelo de responsabilidade compartilhada em nuvem

A matriz a seguir determina os limites, responsabilidades e atuação de cada agente dentro do contexto de prestação de serviços em nuvem. Se algum agente requisitar ou tiver acesso a uma das camadas, automaticamente ele passa a ser co-responsável por aquele recurso.

Agentes

Cliente ou Terceiro
Responsável pela aplicação, dados, custos, políticas e uso "na" nuvem

BRQ
Responsável pelo gerenciamento "da" nuvem

Provedor Cloud
Responsável pela segurança e disponibilidade "da" nuvem

Responsabilidades				
Integridade e segurança dos dados	Definição de políticas de backup/jobs/startstop de serviços	Criptografia e Autenticação de Integridade de informações do lado do cliente	Compartilha da responsabilidade de tudo que possui ou requisitar de acesso (Ex.: S.O.)	
Aplicação, Banco de Dados e DNS (Desenvolvimento, DBA, performance)	Definição das políticas de identidade e autorização de acesso	Custos de Infraestrutura	Licenciamento de Softwares e/ou gestão de terceiro (Ex.: Telecom)	
Gerenciamento e Configuração				
Plataforma	Identidade e Acesso	Backup/Jobs	Rede VPC, Subnet, Security Group, ACL e VPN	
Sistema Operacional/Patches	Serviços	Logs de Plataforma	Monitoramento IaaS e PaaS Capacidade, Custos e Desempenho	
Serviços				
Computação	Armazenamento	Banco de Dados	Redes	Meios de Gerenciamento
Infraestrutura				
Regiões	Zonas		Edges	



Add-on

Os Add-ons foram desenhados como complemento ao Managed Services, de forma que a experiência do cliente seja customizada de acordo com a sua necessidade de negócio.

→ DevOps em nuvem

Segurança de

Infraestrutura

Disaster Recovery

Monitoramento de

Aplicação

DevOps em Nuvem

Essa feature habilita no catálogo de serviços novos tipos de atendimento como:

- Troubleshooting de incidentes em esteiras CI/CD suportadas pela BRQ;
- Deploy manual de aplicações em clusters Kubernetes gerenciados pela BRQ;
- Construção de novos templates de pipeline [*Demanda especial com valor diferenciado - vide precificação da proposta*];
- Construção de novas pipelines para templates já existentes [*Demanda especial com valor diferenciado - vide precificação da proposta*];
- Consulte o catálogo de serviços para mais detalhes;
- Time não dedicado;

Stack suportado

- Jenkins
- Kubernetes
- Spinnaker
- Repositórios BitBucket, GitHub, Cloud Source, CodeCommit
- CloudBuild, CodeDeploy, CodePipeline
- Spring Boot, Node.js, Python ou .Net

Deploy

O deploy será realizado em esteira ou diretamente no cluster desde que os artefatos e manifestos sejam devidamente construídos pelo cliente e a esteira já esteja implementada nos padrões suportados.

Nota: A BRQ não realiza desenvolvimento de software, gestão de chaves de acesso ou acessa o Banco de Dados ou qualquer outra informação pertinentes ao negócio do cliente.

Importante: Este *add-on* aborda o suporte e sustentação de um stack de ferramentas já implementados, essa é uma premissa importante, a implementação do ferramental necessário demanda de um projeto para o correto desenho e implementação das ferramentas e esta implementação não é atendida por este *add-on*.

Add-on

Os Add-ons foram desenhados como complemento ao Managed Services, de forma que a experiência do cliente seja customizada de acordo com a sua necessidade de negócio.

DevOps em nuvem

→ **Segurança de**

Infraestrutura

Disaster Recovery

Monitoramento de

Aplicação

Segurança de Infraestrutura - Trend Micro Deep Security

Através do Deep Security, oferecemos segurança como serviço garantindo a proteção da sua carga de trabalho na nuvem através de módulos de IDS/IPS sendo gerenciados por nossos profissionais de segurança.

Proteção IDS/IPS

- Anti-malware: Proteção contra diversos tipos de malwares para Windows e Linux;
- Web Reputation: Proteção com acesso a partir dos servidores;
- Firewall: Proteção de portas e serviços;
- Intrusion Prevention: Inspecciona pacotes e detecta ameaças no tráfego;
- Integrity Monitoring: Controle de integridade de sistema;
- Log Inspection: Inspeção de logs em busca de vulnerabilidades;
- Application Control: Controle de aplicativos que podem ser executados;

Proteção nativa na nuvem

Os provedores em nuvem possuem diversas camadas de segurança e certificados de proteção, no entanto o cliente é responsável por seu workload, uso responsável dos serviços e segurança da aplicação. O Deep Security adiciona camadas extras de proteção ao seu ambiente.



Add-on

Os Add-ons foram desenhados como complemento ao Managed Services, de forma que a experiência do cliente seja customizada de acordo com a sua necessidade de negócio.

DevOps em nuvem

Segurança de

Infraestrutura

→ Disaster Recovery

Monitoramento de

Aplicação

Disaster Recovery

A oferta de Managed Services também é responsável pela manutenção do Disaster Recovery Plan implementado pela oferta de Disaster Recovery da BRQ, além de executar semestralmente o DRP para validação, coleta de evidências e executar ajustes necessários.

Disaster recovery plan

- Monitoramento das soluções implementadas;
- Planejamento das atividades e envolvidos necessários para execução;
- Execução do DRP semestral;
- Validação de cada etapa;
- Coleta de evidências;
- Reunião para validação do trabalho e levantamento de ajustes;
- Atualização do DRP;

Implementação do Disaster Recovery

A oferta de Disaster Recovery se destina a construção de estratégias de continuidade de negócio em nuvem de acordo com a necessidade do cliente.

Importante: Este *add-on* aborda o suporte e sustentação do Plano de Recuperação de Desastre já implementado através da oferta de DRP, essa é uma premissa importante e este *add-on* não abrange a implementação do DRP, mas sim sua sustentação.

Add-on

Os Add-ons foram desenhados como complemento ao Managed Services, de forma que a experiência do cliente seja customizada de acordo com a sua necessidade de negócio.

DevOps em nuvem

Segurança de

Infraestrutura

Disaster Recovery

→ **Monitoramento de
Aplicação**

Monitoramento de Aplicação

Para clientes que necessitam de monitoramento na camada de aplicação, monitoramento aprimorado e observabilidade o Dynatrace é um pacote SaaS para monitoramento, registro e diagnóstico que ajuda a obter insights sobre aplicativos através de Inteligência Artificial. O Dynatrace ajuda os engenheiros a manter seus aplicativos baseados em nuvem rápidos e disponíveis.

Caso seja necessário instrumentar a aplicação para mais detalhes, o cliente é responsável pelo desenvolvimento.



Monitoring

- Verificações de endpoints para serviços voltados para a Internet
- Uptime checks para URLs, grupos, ou recursos
- Plugins - (Apache, MySQL, CouchDB etc.)



Logging

- Filtrar, pesquisar e visualizar.
- Define métricas, dashboards, e alertas



Performance

- Escala e desempenho sendo um diferencial da ferramenta



Multi-Cloud

- Google Cloud Platform e Amazon Web Services Configurações de monitoramento híbrido
- Combine métricas, logs, metadados e tenha tudo em um só painel para visualização



ER
SOLUÇÕES



Entregáveis

Features	Descrição	Business	Enterprise
Monitoramento	Infraestrutura em Nuvem		
	Monitoramento de ativos de infraestrutura (IaaS) e saúde de serviços	Compartilhado e não customizável	Compartilhado ou dedicado e customizável
	NOC 24 x 7	Incluso	Incluso
	Dashboards para visibilidade do monitoramento	1 Dashboard não customizável (Grafana compartilhado)	Até 20 dashboards customizáveis (Grafana compartilhado ou dedicado)
Atendimento e Suporte	Time SRE (Site Reliability Engineering)	Compartilhado	Compartilhado
	Time de suporte	Nível 1 e 2, compartilhado	Nível 1 e 2, compartilhado
	Atendimento a incidentes, requisições e mudanças	Incluso (Catálogo de Serviço BRQ)	Incluso (Catálogo de Serviço BRQ), participação em CAB online
	SLA	Menos agressivo 8 x 5 horário comercial São Paulo/Brasil	Enterprise - Mais agressivos 24 x 7 x 365
Operações e Gestão de Serviços	Canais de atendimento	E-mail, telefone e portal Jira BRQ	E-mail, telefone e portal Jira BRQ ou Integração Service Now
	SDM - Apresentação dos relatórios gerenciais e book de prestação de contas	Envio mensal - Apresentação Trimestral (Online)	Envio mensal - Apresentação mensal (Online)
	SDM - Gerenciamento de Projetos (Dentro do escopo do Managed Services)	Incluso	Incluso
	SDM - Checkpoint de atividades e roadmap alinhado (Status Report)	Mensal, quando necessário	Semanal (Online)
	SDM - Participação em war room de incidentes críticos	Sim	Sim
	SDM - Visitas periódicas (Dentro de São Paulo)	Não incluso	Mensal - a combinar
	SDM - Apresentação executiva	Não incluso	Trimestral
Gerenciamento de Processos e Atividades Operacionais (Backup, Performance, Custos, Jobs, Patches de Segurança e Compliance)	Incluso	Incluso	

Entregáveis (Add-on)

Features	Descrição	Business	Enterprise
	add-on		
DevOps em Nuvem	Ampliação do catálogo de serviço e sustentação de DevOps	Não disponível	Os tipos de chamado serão incluídos no Catálogo de Serviços para atendimento desde que estejam dentro do ambiente gerenciado pela BRQ
Segurança de Infraestrutura	TrendMicro Deep Security - Operação de soluções de IDS/IPS como anti-malware, firewall, log inspection, intrusion prevention e virtual patching	Operação da solução de acordo com as licenças e pacotes contratados - Relatório mensal de proteção	Operação da solução de acordo com as licenças e pacotes contratados - Relatório mensal de proteção
Disaster Recovery	Operação de DR com o manutenção e execução periódica do <i>Disaster Recovery Plan</i>	Não disponível	Mediante contratação da oferta de DR, o manutenção e execução do DRP é realizado pelo Managed Services através de 1 execução semestral com geração de relatório de resultados
Monitoramento de Aplicação	Dynatrace - Monitoramento de infraestrutura, logs e aplicações.	Não disponível	Operação da solução de acordo com as licenças e custos da ferramenta contratados pelo cliente

Apuração de Serviços

→ Apuração de Serviços

Extrato e fechamento

Monitoramento

Chamados

SLA

Contabilização

Para efeito de prestação de contas e cobrança o cliente receberá um extrato dos serviços consumidos dividido por categorias.

Fechamento de serviços

- **Monitoramento do ambiente:** Descreve a quantidade de itens monitorados.
- **Incidentes:** Quantidade de incidentes atendidos de acordo com a severidade;
- **Problemas:** Quantidade de problemas atendidos;
- **Requisições de Serviço:** Quantidade de requisições de serviço atendidas de acordo com a severidade;
- **Requisições de Mudança:** Quantidade de requisições de mudança atendidas;
- **Requisições de Mudança Emergencial:** Quantidade de requisições de mudança emergenciais atendidas, acima de 3 no período de apuração o valor será diferenciado;
- **SLA:** Performance de atendimento e resolução para Incidentes e Requisições de Serviço de acordo com a severidade;

Add-on

- **DevOps:** Será cobrado valor de faixas de uso por demanda;
- **Deep Security:** Volume de licenças utilizadas por hora e por host;
- **Disaster Recovery Plan:** Será cobrado valor fixo mensal de manutenção;
- **Monitoramento de aplicação:** Cobrado o custo de infraestrutura e licenciamento que pode variar de acordo com o consumo;

Complementos:

- Vide "[Convenção de Ativos](#)" para definição do que é um ativo;
- Vide "[Tipos de chamados](#)" para definição de Incidentes, Requisições de Serviço e outros;
- Vide "[SLA](#)" para definição de SLAs;
- Vide "[Add-On](#)" para definição;

Extrato e Regras de Apuração de Serviços

Apuração de Serviços

→ Extrato e fechamento

Monitoramento

Chamados

SLA

Fechamento de serviços

O Extrato de Fechamento de Serviços contendo a quantidade de serviços apurados, bem como a listagem destes serviços e os indicadores de performance como SLA serão encaminhados mensalmente e no início de cada mês aos contatos responsáveis e determinados pelo cliente. Em caso de contratação de *add-ons*, estes também serão listados no extrato de fechamento de serviços.

Período de Apuração

A apuração de serviços irá ocorrer em até 5 dias úteis após o fechamento do mês civil, ou seja, será contabilizado no início de cada mês o mês anterior em sua totalidade, desde o primeiro até o último dia daquele mês, este será o período para todas as apurações.

Modelo de extrato

Cada quantidade no mês representará a quantidade de apuração.

Descrição	Jan-20	Fev-20	Mar-20
Monitoramento de ambiente	20	30	40
Incidentes	120	245	200
Problemas	2	1	4
Requisições de Serviço	18	9	12
Requisições de Mudança	5	12	4
Requisições de Mudança - Emergencial	2	5	3

Extrato e Regras de Apuração de Serviços

Apuração de Serviços

Extrato e fechamento

→ Monitoramento

Chamados

SLA

Monitoramento de Ativos do Ambiente

São considerados todos os ativos no ambiente, o monitoramento pode ocorrer diretamente no ativo considerando indicadores como disponibilidade, uso de CPU e também custos, desta forma os ativos são contabilizados como ativos monitorados, o que pode eventualmente mudar é a profundidade e detalhamento em que aquele ativo é monitorado.

Definição de Cálculo:

Contêineres:

- Para contêineres será contabilizado como um ATIVO tecnológico para cada vCPU/mês (1x vCPU/mês = 1x Ativo) do cluster. O valor deste serviço será calculado com base no volume de consumo de vCPU total consumidas apontado pelo provedor de cloud utilizado. O número total de horas utilizadas de cada tipo de VM será multiplicado pelo número de vCPUs que esta possui e o total apurado de horas de vCPUs será dividido pelo total de horas do período pois em alguns casos a VM não será utilizada durante o mês todo.
- **Exemplo:** Uma VM de 4vCPU é utilizada durante 100 horas no mês pelo Kubernetes para instanciar x containers. O cálculo será $(4 \text{ vCPU} \times 100 \text{ horas}) / 100 \text{ horas} = 4 \text{ ativos}$ para efeito de cálculo.

Demais ativos:

- Se o ativo é instanciado ou desligado no período, este será contabilizado.
- **Exemplo:** Se uma VM é iniciada em 28 de Janeiro, ela será contabilizada em Janeiro e nos meses subsequentes e se a VM é deletada em 02 de Fevereiro, ela ainda assim será contabilizada em Fevereiro.

Excluem-se da quantidade apurada:

- Ativos acordados formalmente entre as partes que devem explicitamente estar fora dessa contabilização.

Extrato e Regras de Apuração de Serviços

Apuração de Serviços

Extrato e fechamento

Monitoramento

→ Chamados

SLA

Chamados

Para mais informações sobre a definição e tipos de chamados, vide "[Tipos de chamados](#)".

Definição de Cálculo:

São contabilizados todos os chamados encerrados no período que fazem parte do escopo e que a BRQ tenha atuado e empenhado esforço.

Data de apuração de chamados:

Para os chamados, a data base será a data de encerramento do chamado, ou seja, somente chamados encerrados são contabilizados.

- **Exemplo:** Se um chamado é aberto no dia 28 de Janeiro e encerrado no dia 03 de Fevereiro, o mesmo será contabilizado em Fevereiro.

Excluem-se da quantidade apurada:

- Chamados cancelados que possam porventura terem sido abertos de maneira equivocada ou se conclui que o chamado foi aberto em duplicidade.

Chamados expurgados:

- Se constatado que a BRQ empenhou algum esforço no chamado, este será contabilizado na quantidade de chamados, mas estará sujeito ao expurgo de apuração de performance de SLA;

Extrato e Regras de Apuração de Serviços

Apuração de Serviços

Extrato e fechamento

Monitoramento

→ Chamados

SLA

Chamados - Consumo de chamados por faixa

São apurados as faixas de consumo de acordo com a severidade para equilíbrio e qualidade do atendimento, para mais informações, vide “[Regras de Consumo de Chamados](#)”; Segue **exemplo** abaixo.

Qtde de Incidentes	Jan-20	Fev-20	Mar-20
P1 - Severidade 1	11 (11%)	15 (15%)	10 (15%)
P2 - Severidade 2	39 (39%)	15 (15%)	20 (31%)
P3 - Severidade 3	30 (30%)	29 (29%)	5 (8%)
P4 - Severidade 4	20 (20%)	41 (41%)	30 (46%)

Qtde de Requisições de Mudança	Jan-20	Fev-20	Mar-20
Não Emergencial	8 (80%)	6 (60%)	5 (50%)
Emergencial	2 (20%)	4 (40%)	5 (50%)

Qtde de Requisições de Serviço	Jan-20	Fev-20	Mar-20
P1 - Severidade 1	16 (19%)	9 (15%)	6 (25%)
P2 - Severidade 2	41 (49%)	15 (24%)	6 (25%)
P3 - Severidade 3	12 (14%)	17 (27%)	10 (42%)
P4 - Severidade 4	14 (17%)	21 (34%)	2 (8%)

Número de mudanças emergenciais ultrapassou 3 requisições e será realizada cobrança diferenciada dessas requisições.

Add-on

A quantidade de chamados de add-on serão contabilizados em separado para melhor visibilidade e apuração de consumo de faixas, no entanto o SLA é contabilizado com base no total de chamados incluindo os de Add-on;

DevOps	Jan-20	Fev-20	Mar-20
Requisições de DevOps	20	30	40
Requisições de DevOps Especiais	3	4	5

As solicitações especiais são cobradas de maneira diferenciada de acordo com os valores em proposta.

Extrato e Regras de Apuração de Serviços

Apuração de Serviços

Extrato e fechamento

Monitoramento

Chamados

→ SLA

SLA - Performance

Os SLA são apurados com base na volumetria de chamados válidos para os tipos *Incidente* e *Requisição de Serviço*.

Definição de Cálculo:

$$SLA = \frac{A}{B} \times 100$$

Para realizar o cálculo de verificação, a seguinte fórmula será utilizada:

A: Número de chamados atendidos dentro do tempo para identificação de solução;

B: Número de chamados do mês;

Regras:

- O SLA dos chamados são apurados por tipo e faixas de acordo com a severidade com base em critérios para garantir que as convenções sejam seguidas na classificação destes chamados;
- Para apuração, a tolerância é a perda de SLA de até 1 chamado ou a partir da perda de 2 chamados, onde então é utilizado o atingimento mínimo percentual de 95%;
- O SLA de Primeira Resposta ou Atendimento é utilizado apenas como indicador qualitativo, sendo considerado o SLA de Resolução ou de Solução como aquele que é utilizado para fins de contabilização de performance sujeito a penalidades;
- Somente chamados válidos são utilizados para base de cálculo, ou seja, chamados cancelados ou expurgados não são considerados ou estão sujeitos a penalidade de SLA;
- Outros tipos de chamados como *Requisição de Mudanças* e *Problemas* não possuem SLA;

Expurgo de chamados:

Serão realizados expurgos dos chamados para que não sejam indevidamente classificados e contabilizados na performance de atendimento da BRQ. Os chamados serão listados e fornecidos ao cliente com justificativa.

- Alguma falha de sistema, processo, falha de link, falha do provedor em nuvem, do próprio cliente ou terceiro;
- Se identificado pela BRQ que as convenções destacadas aqui não foram cumpridas;
- Se conclua que o chamado não seja da responsabilidade da BRQ e/ou a atuação BRQ seja em caráter em *best-effort*;

Extrato e Regras de Apuração de Serviços

Apuração de Serviços

Extrato e fechamento

Monitoramento

Chamados

→ SLA

Modelo de extrato e Apuração

Os SLA são apurados com base na volumetria de chamados válidos para os tipos *Incidente* e *Requisição de Serviço* conforme exemplo abaixo.

Qtde de Incidentes	Jan-20	Fev-20	Mar-20
P1 - Severidade 1	11	15	10
P2 - Severidade 2	39	15	10
P3 - Severidade 3	30	29	5
P4 - Severidade 4	20	41	10

% SLA	Jan-20	Fev-20	Mar-20
P1 - Severidade 1 - Primeira Resposta	100%	100%	95%
P2 - Severidade 2 - Primeira Resposta	100%	98%	100%
P3 - Severidade 3 - Primeira Resposta	100%	100%	97%
P4 - Severidade 4 - Primeira Resposta	100%	100%	100%
P1 - Severidade 1 - Resolução/Solução	100%	100%	95%
P2 - Severidade 2 - Resolução/Solução	100%	100%	100%
P3 - Severidade 3 - Resolução/Solução	100%	100%	60%
P4 - Severidade 4 - Resolução/Solução	100%	100%	100%

Qtde de Requisições de Serviço	Jan-20	Fev-20	Mar-20
P1 - Severidade 1	16	9	6
P2 - Severidade 2	41	15	6
P3 - Severidade 3	12	17	10
P4 - Severidade 4	14	21	2

% SLA	Jan-20	Fev-20	Mar-20
P1 - Severidade 1 - Primeira Resposta	100%	100%	95%
P2 - Severidade 2 - Primeira Resposta	100%	98%	100%
P3 - Severidade 3 - Primeira Resposta	100%	100%	97%
P4 - Severidade 4 - Primeira Resposta	100%	100%	100%
P1 - Severidade 1 - Resolução/Solução	100%	100%	95%
P2 - Severidade 2 - Resolução/Solução	100%	100%	100%
P3 - Severidade 3 - Resolução/Solução	100%	100%	95%
P4 - Severidade 4 - Resolução/Solução	100%	100%	50%

Conclusões:

- **Incidente:** O SLA de Resolução/Solução para a Severidade P3 foi apurado onde de 5 Incidentes desta severidade, foram atendidos 3 dentro das condições esperadas, sendo assim o SLA é de 60% e houveram 2 perdas de SLA, ou seja, aplica-se o percentual de SLA;
- **Requisição de Serviço:** O SLA de Resolução/Solução para a Severidade P4 foi apurado onde de 2 Requisições de Serviço desta severidade, foi atendido 1 chamado dentro das condições esperadas e houve a perda de SLA de 1 chamado, sendo assim não há penalidade pois aplica-se a regra de 1 chamado;

Importante

Em caso de descumprimento do mesmo SLA por 3 meses consecutivos, será necessária reunião executiva para definição de medidas corretivas para que os SLA sejam atingidos;



ERQ SISTEMAS



Itens fora de escopo

Listamos aqui itens que estão fora do escopo de trabalho e atuação da BRQ através desta oferta. São considerados como fora de escopo itens não declarados neste documento de maneira explícita ou de responsabilidade da BRQ.

Definições

- Administração de qualquer aplicação do cliente, incluindo codificação e deploy de versão de aplicação;
- Desenvolvimento de aplicação, arquivos de configuração, testes unitários ou de segurança envolvendo soluções de terceiros;
- Licenciamento de qualquer aplicação, software ou SGBD de uso específico do cliente;
- Fornecimento de scripts e itens da base de conhecimento utilizados internamente pela BRQ para execução de seus trabalhos;
- Acesso a ferramentas ou ambiente administrativo e de operação interna da BRQ;
- Instalação, administração ou gerência de redes de telecomunicações;
- Conectividade física e lógica entre os sites / fornecimento de links ponto a ponto;
- Suporte ao usuário final de qualquer aplicação/software do cliente;
- Gestão ou monitoração de ativos fora do escopo desta proposta;
- Administração de Banco de Dados como por exemplo atividades de análise de performance, criação de index e manipulação de dados e tabelas;
- Viagens ou despesas de estadia para regiões fora da Grande São Paulo;
- Ajustes de desenvolvimento em aplicações do cliente para rodar em ambientes em nuvem;
- Alocação de profissionais para atendimento in-loco;
- Manipulação de informações e dados do cliente;
- Implementação de projeto de Disaster Recovery;
- Workshop, treinamentos, gravação de vídeos e criação de documentações técnicas como procedimentos, scripts, automações ou qualquer outro que demonstrem como executar atividades técnicas ou administrativas; A BRQ se reserva a fornecer ao cliente a documentação de arquitetura e eventuais acessos quando solicitado ou ao encerramento do contrato para continuidade do negócio, mas não seu conhecimento intelectual utilizado para prestação do serviço;
- Suporte diretamente a terceiros, o serviço prestado será feito diretamente ao contratante que deverá intermediar qualquer relação;
- Atendimento por canais que não os aqui listados e fora do período contratado;
- Qualquer item que não esteja mencionado no tópico Entregáveis.



Documentos complementares

Este documento especifica o desenho desta oferta e serviço, no entanto possui documentos complementares com propósitos específicos que complementam o detalhamento desta oferta.

Propósito dos documentos

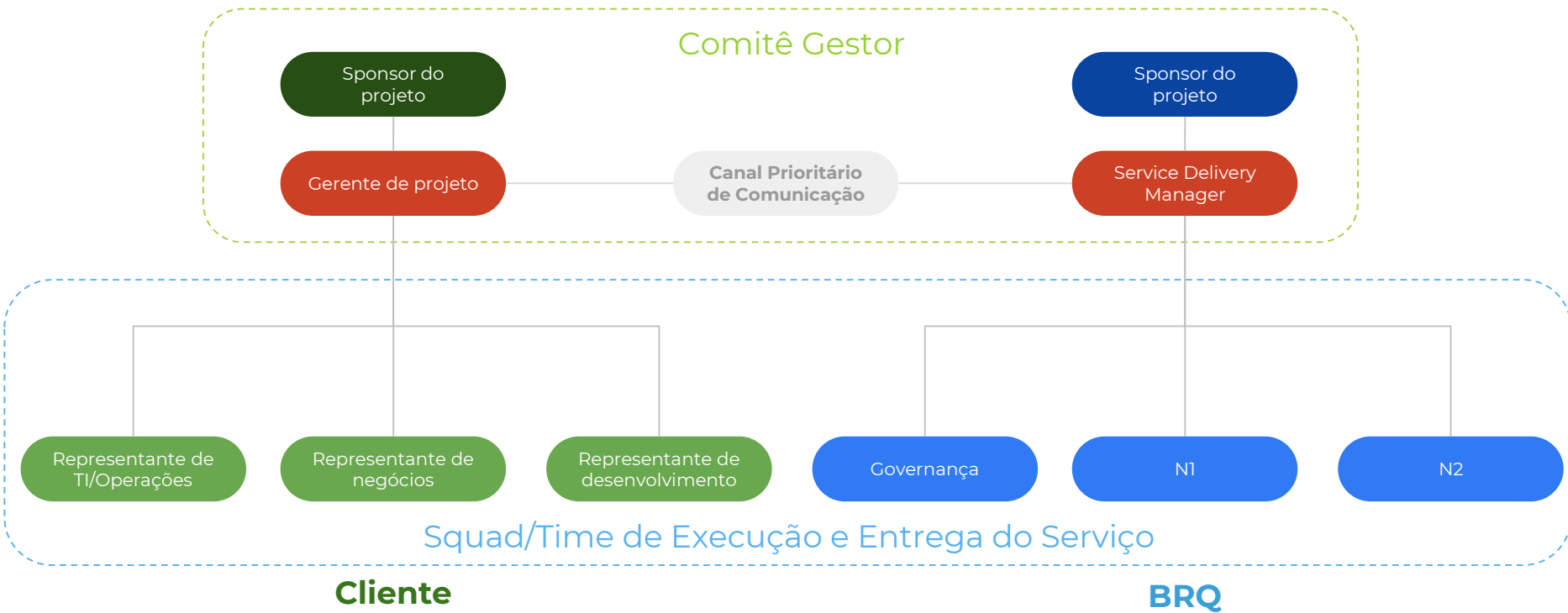
- **Catálogo de Serviço:** O catálogo de serviço descreve todos os itens de atendimento a chamados, sua categoria, descrição e severidade.
- **Guideline:** O guideline aborda a metodologia utilizada pela BRQ na implementação e operação do serviço.
- **Manual de Processos:** O manual de processos detalha como cada processo é estabelecido e operacionalizado na prestação deste serviço, garantindo a governança entre as partes envolvidas.

Dúvidas

Listamos aqui as principais dúvidas e complementos deste serviço

- [Qual o modelo de governança utilizado ?](#)
- [Existe alguma matriz RACI ?](#)
- [Qual o stack de monitoramento suportado ?](#)
- [Qual o stack de ITSM e Automação suportado ?](#)
- [Qual a diferença entre Managed Services e Projetos ?](#)
- [Qual o plano de engajamento e comunicação ?](#)
- [O que muda no Managed Services com o add-on de DevOps ?](#)

Modelo de Governança



Importante

O modelo proposto pode sofrer alteração mediante alinhamento com o cliente, podendo ser ampliado, essa estrutura estabelece a governança mínima para a condução do projeto sendo obrigatório a formação do comitê gestor no início do projeto.

Modelo de Governança - Papéis e Responsabilidades

Definições

- **Comitê Gestor do Projeto** – Responsável por garantir que o propósito do projeto seja preservado e atingido. O comitê é acionado para reuniões de acompanhamento, gerenciamento de crises e escalado sempre que necessário, sendo responsável por atender a estes acionamentos. O comitê gestor deve ser formado por pessoas com poderes de decisão para atender ao projeto.
 - **Responsáveis pelo Projeto (Sponsor)** – Responsáveis por garantir que os gestores e time de execução tenham o suporte necessário para a execução do projeto atuando como facilitadores do projeto, devem garantir a comunicação interna dos resultados para os níveis executivos.
 - **Gerentes do Projeto / SDM – Ponto focal** - Responsáveis pela definição de prioridades, apoio ao time na remoção de barreiras, gestão das atividades, recursos e meios necessários para o andamento do projeto segundo o contratado. São os canais prioritários de comunicação do projeto, devendo ser copiados em todas as comunicações entre as partes. O SDM BRQ é responsável pela entrega do projeto e pela visibilidade da entrega do serviço e resultados a todos os envolvidos no projeto e principalmente ao comitê gestor e *sponsors*.
 - **Technical Account Manager (TAM)** - Responsáveis por identificar oportunidades de melhorias, sugerir ajustes nos ambientes em vigência ou em novos projetos (seguindo as boas práticas de aplicações, segurança e afins), ser um canal técnico ativo e consultivo, estreitando relacionamento técnico e engajando os times do cliente junto ao cloud provider. O TAM é acionado sob demanda e tem um papel importante, com olhar consultivo para apoiar na transformação dos negócios e dos clientes na jornada para a Cloud.
- **Squad/Time de Entrega do Serviço** – Responsável pelas atividades práticas e entrega do projeto. Time este composto por profissionais com competências específicas para entrega dos trabalhos.

Importante

O processo de análise, seleção dos cenários e execução dos trabalhos exige a participação efetiva do time do cliente. É fundamental que estejam presentes níveis gerenciais ligados à operação, desenvolvimento, governança e outros níveis necessários e as áreas de negócio atendidas. Todo o projeto proposto pressupõe interações frequentes durante sua execução, entre a equipe da BRQ e a equipe do cliente, idealmente semanais durante a implementação. É imprescindível a participação e colaboração do comitê gestor para que a entrega atenda as expectativas e agregue valor.

Matriz RACI

		Sponsor	GP	Sponsor	SDM			
		Cliente		BRQ		Account Manager	Cliente	BRQ
Atividades		Comitê Gestor					Time de Execução	
P R O J E T O	Kickoff do projeto (on-boarding)	A	R	A	R	R	C	C
	Planejamento/gestão do projeto (Planning)	I	A/R	I	A/R	I	A/R	A/R
	Execução do projeto (Entregas/Artefatos)	I	C	I	C	I	A/R	A/R
	Condução e participação de Cerimônias	I	R	I	R	I	R/I	R
	Comunicação, acionar o comitê gestor e visibilidade das atividades (Status Report)	I	I	I	R	I	I	I
	Validação do projeto (Testes e Revisão)	I	R	I	R	I	R	C
O N C O I N G	Conclusão do projeto (Aceite) - Cerimônia de encerramento	R/A	R	A	R	R	C	C
	Alinhamento estratégico (Cadência)	A	R	A	R	C/I	I	I
	Entrega contínua de serviços	I	C	I	C	I	R	R
	Apresentação dos resultados e melhorias (ex.: Book e KPI)	I	C	I	R	I	I	I
	Planejamento de atividades (Planning)	I	A/R	I	A/R	I	C	C
	Alterações de Escopo que impactem na proposta original (Custo/Proposta/Negociação)	A	R	C/A	C	R/A	C	C

Legenda

- R: Responsável - Quem é designado para trabalhar nessa atividade;
- A: Autoridade - Quem tem autoridade para tomar a decisão;
- C: Consultado - Quem deve ser consultado para tomada de decisão;
- I: Informado - Quem deve ser informado sobre;

Stack de Monitoramento

Ferramentas de monitoramento com o propósito de atender a diferentes camadas, desde a infraestrutura nativa em nuvem, passando pelos serviços em IaaS como VMs até a camada de aplicação e negócio.

Ferramenta	Zabbix	Grafana	Prometheus	Cloud8	Dynatrace (Add-on)	Deep Security (Add-on)
Propósito	Monitoramento, Automação e Inventário	Dashboards	Monitoramento	Orquestrador	Monitoramento, Dashboards	Segurança
Features	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoramento IaaS e Web como Disco, Memória, CPU, Rede, VCenter, Processos, Site e API; - Monitoramento web com base em roteiro e indicadores de <i>time response</i> e <i>status code</i>; - Monitoração customizável; - Inventário; - Automação em resposta a eventos reiniciando serviços por exemplo; - Permite integração com Jira e Service Now; 	<ul style="list-style-type: none"> - Dashboards customizáveis (Ex.: Número de vendas); - Conectores permitem diversas integrações com fontes de dados para customização de métricas como por exemplo Banco de Dados MySQL; 	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoramento aprimorado de infraestrutura e microserviços; 	<ul style="list-style-type: none"> - Job automation; - Backup e retenção; - Upgrade/Downgrade; - Execução de scripts; - Billing analysis; - Alertas; - Auditoria; 	<ul style="list-style-type: none"> - Log de aplicação, auditoria e sistema; - Healthcheck de endpoints; - Monitoramento de infraestrutura e VM; - Monitoramento de aplicação mediante compatibilidade da linguagem; - Debug de código mediante integração com Google; - Trace de URL com load time por objeto; - Permite integração com Jira e Service Now; 	<ul style="list-style-type: none"> - Anti-malware: Proteção contra diversos tipos de malwares; - Web Reputation: Proteção com acesso a partir dos servidores; - Firewall: Proteção de portas e serviços; - Intrusion Prevention: Inspecciona pacotes e detecta ameaças no tráfego; - Integrity Monitoring: Controle de integridade de sistema; - Log Inspection: Inspeção de logs em busca de vulnerabilidades; - Application Control: Controle de aplicativos que podem ser executados;
Modelo	Compartilhado ou Dedicado	Compartilhado ou Dedicado	Compartilhado ou Dedicado	SaaS Compartilhado	Compartilhado ou Dedicado (PaaS)	Compartilhado ou Dedicado
Licença	Open Source	Open Source	Open Source	Incluso nos custos	Não inclusa	Não inclusa (Cobrada por host de acordo com os módulos ativos) Pacote básico: Apenas anti-malware Pacote avançado: Todos os módulos

Importante

No ambiente BRQ compartilhado, customizações e acessos do cliente são limitados e disponíveis mediante viabilidade a ser considerada pela BRQ. Em cenários onde o stack é dedicado na infraestrutura do cliente é possível flexibilizar acesso e customização e os custos de infraestrutura necessários são de responsabilidade do cliente.

ITSM e Automação

Ferramentas de operação e atendimento com o propósito de atender a pessoas e processos de modo a garantir eficiência, padrão e aprendizado contínuo em uma operação multidisciplinar.

Ferramenta	Jira Service Desk	Service Now	Confluence	Automação (Terraform, Chef e outros)
Propósito	ITSM	ITSM	Base de Conhecimento	Automação, Infra como Código e Gestão de Configuração
Features	<ul style="list-style-type: none"> - Central de Atendimento; - Filas de chamados; - Catálogo de Serviços online; - Controle de SLA; - Relatórios; 	<ul style="list-style-type: none"> - Central de Atendimento; - Filas de chamados; - Catálogo de Serviços online; - Controle de SLA; - Relatórios; 	<ul style="list-style-type: none"> - RunBooks; - Processos; - Contatos; - Procedimentos técnicos; - Base de referência; 	<ul style="list-style-type: none"> - Padronização de configuração; - Automação de implementação de serviços; - Automação de provisionamento de serviços de acordo com a demanda; - Definição de templates do ambiente;
Modelo	Compartilhado	Instância provisionada e configurada pelo cliente, a BRQ não provisiona ou licencia o Service Now	Compartilhado	Compartilhado ou Dedicado
Licença	Incluso no serviço	Licenciado pelo cliente. Para operar no Service Now do cliente a BRQ demanda de 5 licenças no mínimo.	Incluso no serviço	Open Source ou consumido pela infra do cliente

Managed Services vs Projetos

A oferta de Managed Services consiste na prestação de serviços através de chamado (Incidente, Requisição de Serviço ou Requisição de Mudança), por tanto Projetos não são atendidos nesta oferta, abaixo destacamos as características que diferenciam um serviço do outro.

Managed Service - Ongoing

- Atuação Linear (solicitante e executor)
- Tarefa previamente definida no catálogo de serviço e categoria de serviço contratado
- Tarefa independente e registrada em chamado
- Alteração em recurso existente
- Melhoria em recurso existente
- Não requer Sprint de Planejamento
- Não requer alocação de profissionais
- Suporte N1 e N2
- Atuação na camada de infraestrutura

Atendimento via Chamado

X

Projetos - Sprint / Squad

- Atuação Colaborativa (interação entre equipes)
- Conjunto de tarefas com escopo
- Tarefas complementares entre si
- Criação de novos ambientes
- Novas implementações e projetos
- Requer planejamento prévio
- Requer alocação de profissionais e planejamento

Tratado como projeto via squad dentro da oferta

Managed Services e Managed Services com o add-on de DevOps

A oferta de Managed Services consiste na prestação de serviços através de chamado (Incidente, Requisição de Serviço ou Requisição de Mudança), e devido ao seu escopo específico, projetos não são atendidos nesta oferta, mas a contratação de add-on expande a atuação desses serviços proporcionando melhor engajamento frente às necessidades dos clientes que precisam de suporte especializado para demandas de DevOps para o seu ambiente em nuvem. Abaixo destacamos as características que demonstram as diferenças dessa inclusão.

Managed Service

- Atuação Linear (solicitante e executor)
- Tarefa previamente definida no catálogo de serviço e categoria de serviço contratado
- Tarefa independente e registrada em chamado
- Alteração em recurso existente
- Melhoria em recurso existente
- Não requer Sprint de Planejamento
- Não requer alocação de profissionais
- Suporte N1 e N2
- Atuação na camada de infraestrutura
- Time não dedicado;

Atendimento via Chamado

X

Managed Services com o add-on

- Todos os serviços e modos incluídos no Managed Services [+]
- **Catálogo de serviço ampliado com atuação sob demanda:**
 - Deploy de Manual de Aplicação
 - Deploy de Aplicação em Esteira
 - Criação de template de pipeline
 - Troubleshooting de incidentes na esteira
 - Criação e alteração de jobs no Jenkins
 - Criação e alteração de steps no Spinnaker
 - Readequação de infraestrutura voltada a ferramentas de DevOps
 - E mais;
- Atuação de profissionais N2 e N3 com experiência em DevOps;
- Maior suporte para demandas DevOps;
- Resolução de demandas que antes eram atendidas apenas através de projetos/sprint;
- Melhor integração entre times de Dev e Ops;
- Time não dedicado;

Atendimento via Chamado para demandas específicas

Modelo proposto - Categoria Enterprise

Objetivo	Quem	Papel	Quando	Como	O que	Público Alvo		
Alinhamento Operacional e Comercial	--	SDM	1 x na semana	Online	<ul style="list-style-type: none"> - Alinhamento de demandas de Managed Services - Ponto focal como facilitadora na entrega de serviços - Canal prioritário para apoio na comunicação - Realização de cadência para alinhamento constante - Alinhamento de demandas e propostas - Otimização do ambiente - Desvios operacionais - Apoio técnico consultivo 	[Cliente] Responsável Infra e Conectividade Responsável Operação Responsável Arquitetura Responsável Governança Responsável Aplicação		
	--	AM		Sob demanda				
	--	TAM						
Prestação de Contas Operacional	--	SDM	Mensal	Presencial ou Online			<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação de Book de Managed Services 	[Cliente] Responsável Infra e Conectividade Responsável Operação Responsável Arquitetura Responsável Governança Responsável Aplicação
	--	TAM						
Processos e Qualidade	--	Processos e Qualidade	Diariamente	A combinar			<ul style="list-style-type: none"> - Controle de processos e apuração da qualidade na entrega do serviço 	[Cliente] Responsável Governança
Alinhamento Executivo	--	Líder PMO	Trimestral	Presencial ou Online	<ul style="list-style-type: none"> - Controle e coordenação de projetos - Visão Geral de Projetos e Managed Services 	[Cliente] Executivos		
	--	Dir. de Operações						
	--	AM						



Obrigado

BRQ.COM

