

IDC Internet Data Center

Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

Termo de Referência para colocation estratégico no IDC da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

1 Objetivo

O serviço de hospedagem, doravante denominado de Colocation, oferece um espaço com alta disponibilidade para máquinas servidoras e elementos de rede de clientes estratégicos, nas dependências do Internet Data Center (IDC) da RNP, em Brasília, alocando uma porta de acesso à rede de educação e pesquisa de alta velocidade, com monitoramento 24 horas por dia, 7 dias na semana, 365 dias por ano.

2 Escopo do serviço

O serviço de Colocation da RNP, abaixo descrito, foi planejado para fornecer um alto nível de infraestrutura e gerenciamento de ambiente de TIC, visando atender os requerimentos do cliente, sendo constituído de:

- Hospedagem de máquinas servidoras do cliente, de no máximo 4U, em 1/2 *rack* (22U) da RNP, com espaço disponível de 98 cm de altura, 48 cm de largura, e 62 cm de profundidade;
- Hospedagem de máquinas servidoras do cliente de no máximo 4U, em 1 *rack* (44U) da RNP, com espaço disponível de 196 cm de altura, 48 cm de largura, e 62 cm de profundidade;
- Hospedagem de máquinas servidoras do cliente de no máximo 4U, em espaço mínimo necessário, conforme a necessidade e disponibilidade, podendo haver o compartilhamento do *rack* com outros clientes;
- Em casos excepcionais onde seja necessário o uso de máquinas servidoras da RNP, e caso exista disponibilidade, poderá haver o compartilhamento dos equipamentos por mais de um cliente;
- As conexões lógicas são disponibilizadas através de um painel de interconexão (*patch panel*) montado na parte superior de cada *rack*. Este painel possui 24 portas Fast Ethernet RJ-45, par trançado, categoria 6;
- As máquinas servidoras estarão acondicionadas em *racks*, com consumo de energia AC dimensionado. O dimensionamento de energia dos *no-breaks* e grupo gerador foram estimados para máquinas servidoras padrão de mercado;
- O cliente poderá solicitar a reinicialização de seu equipamento, através de comunicado por escrito enviado via e-mail ou fax. A reinicialização corresponde a um *reboot* ou *power-on* do equipamento, porém sem verificação se a operação foi bem sucedida;
- A instalação, atualização, manutenção, desenvolvimento e customizações dos aplicativos e do sistema operacional, e conteúdo dos equipamentos são de inteira responsabilidade do cliente, assim como o fornecimento das licenças necessárias para o uso dos aplicativos e demais componentes de software e hardware necessários às aplicações. Os hardwares e softwares deverão ser entregues para a equipe técnica do Centro de Operações da RNP prontos para utilização, incluindo as configurações para acesso a rede de educação e pesquisa e servidor de nomes. A instalação de qualquer outro software e/ou hardware não está incluída no escopo do serviço, e caso seja necessário, deverá ser realizada pelo cliente;
- A atualização das máquinas servidoras poderá ser realizada pelo cliente remotamente, utilizando SSH (Secure Shell) ou ferramenta aprovada pela RNP. As visitas de técnicos do cliente ao IDC deverão ser agendadas com antecedência mínima de 1 (um) dia, com o envio por e-mail ou fax, pelo contato técnico ou administrativo do cliente com a RNP, dos nomes completos, números de CPF e identidades, dos respectivos técnicos dos clientes. Esta visita

será acompanhada por um técnico do Centro de Operações do IDC da RNP;

- O Centro de Atendimento a Incidentes de Segurança (CAIS) da RNP irá gerar quinzenalmente um relatório contendo a auditoria de segurança, nas máquinas servidoras alocadas no IDC da RNP. Este relatório será enviado para o contato técnico do cliente com a RNP, e indicará as atualizações de segurança que deverão ser aplicadas, obrigatoriamente, pelo cliente, nos respectivos servidores. Estas atualizações não isentam o cliente de aplicar constantemente outras atualizações disponibilizadas que se façam necessárias. A falta de aplicação das atualizações colocarão em risco a segurança dos serviços disponibilizados, estando a RNP isenta de problemas futuros em tais sistemas.

3 Infra-estrutura do Internet Data Center

O Internet Data Center da RNP está localizado no Setor de Autarquias Sul, quadra 5, lote 6, 7o andar, Brasília, DF:

- Espaço físico: 600 m2 (ambiente completo);
- Sistema de energia elétrica: no-breaks operando em sistema paralelo redundante com 50% da capacidade nominal. Gerador de 360 KVA com autonomia de 10 horas (1000 litros), comutado por andar;
- Sistema de refrigeração: climatização ininterrupta com redundância;
- Sistema de detecção e combate de incêndio: detectores e extintores de incêndio de ação rápida e direcionada (FM 200 - HFC 227 ea);
- Cabeamento estruturado certificado Systemax GigaSPEED XL (categoria 6);
- Segurança física: acesso controlado, circuito fechado de TV e identificação biométrica;
- Controle de temperatura e umidade realizado por sensores com monitoramento gráfico.

3.1 Conexão com a rede de educação e pesquisa

A RNP Brasília disponibilizará uma conexão de 10/100/1000 Mbps, dependendo da demanda específica das máquinas servidoras à rede de educação e pesquisa.

A RNP disponibilizará uma porta no switch do IDC para cada cliente. Caso o cliente necessite de mais portas, o mesmo precisará disponibilizar o equipamento de comutação necessário para atender a demanda de portas adicionais, com velocidade e processamento suficientes para atenderem as demandas específicas, assim como todos os seus acessórios (cabos de energia, patch cords, trilhos, entre outros), compatível para instalação em *rack* padrão de 19 polegadas e altura máxima de 4 U.

3.2 Atualização do conteúdo

O conteúdo das máquinas servidoras hospedadas no IDC da RNP é de inteira responsabilidade do cliente. A atualização poderá ser feita pela cliente a qualquer hora do dia ou da noite, em qualquer dia da semana, utilizando SSH (Secure Shell) ou outra ferramenta de administração remota aprovada pela RNP. O cliente deverá ter algum tipo de acesso à Internet para poder encaminhar os arquivos através de SSH ou outro meio, uma vez que o IDC da RNP não disponibiliza acesso discado.

3.3 Administração dos servidores

A administração dos servidores poderá ser realizada remotamente, utilizando software de administração de servidores, ou através de visitas dos técnicos do cliente ao IDC da RNP, conforme detalhado anteriormente. Neste caso um técnico do Centro de Operações do IDC da RNP acompanhará os trabalhos. As ferramentas de administração remota deverão ser adquiridas e instaladas pela cliente.

3.4 Recursos adicionais

- Ferramentas de monitoramento de banda e disponibilidade de serviços, conforme demanda do cliente;
- Estabelecimento de VLANs por cliente;
- Segurança lógica através de firewall customizado segundo as necessidades do cliente e sistema de detecção de intrusos (IDS);
- Auditoria de segurança quinzenal gerada pelo Centro de Atendimento a Incidentes de Segurança (CAIS) da RNP;
- Suporte técnico especializado através do Centro de Operações do IDC da RNP.

3.5 Instalação do serviço

Compreende a conexão das máquinas servidoras à rede de educação e pesquisa da RNP. Os hardwares e softwares deverão ser entregues à equipe da RNP prontos para utilização, inclusive com as configurações para o acesso a Internet e servidor de nomes. A instalação de qualquer outro software não está incluída neste serviço e caso seja requerida, deverá ser realizada pelo cliente.

A RNP resguarda-se ao direito de exigir que o hardware disponibilizado pela cliente possua gabinete compatível para instalação em rack padrão de 19 polegadas e altura máxima de 4U, com todos os seus acessórios (cabos de energia, *patch cords*, trilhos, entre outros).

4 Responsabilidades

4.1 RNP

- Hospedagem dos equipamentos de informática, 24 horas por dia, 7 dias na semana, 365 dias por ano, envolvendo a segurança física e lógica;
- Contato operacional continuado e escala de acionamento segundo acordo de nível de serviço (SLA) definido com o cliente;
- Monitorar a conexão com a rede de educação e pesquisa;
- Configurar e administrar os ativos de rede do IDC da RNP;
- Zelar pela segurança física dos servidores e por suas condições de funcionamento;
- Resolver quaisquer problemas referentes a conexão com a rede de educação e pesquisa que independam das operadoras de telecomunicações.

4.2 Cliente

- Indicar o Contato Administrativo e o Contato Técnico responsáveis pelos equipamentos e sistemas hospedados no IDC da RNP, com respectivos telefones fixos e celulares, e-mails e endereços;

- Atender prontamente aos comunicados, questionamentos e chamados da RNP, incluindo chamados fora do horário de expediente normal, de 8h às 18h, finais de semana e feriados;
Administrar o sistema operacional dos servidores e os softwares neles instalados;
- Fornecer todos os hardwares e softwares necessários e respectivas licenças;
- Responsabilizar-se pelos custos relativos à manutenção do domínio junto ao Registro.br;
- Responsabilizar-se pela atualização imediata dos servidores e recomendações feitas pela RNP, quanto à operacionalização do serviço constante nesta proposta;
- Responsabilizar-se pelo conteúdo dos servidores, isentando a RNP de qualquer responsabilidade legal sobre o mesmo, assim como as suas notas fiscais e licenças de uso;
- Responsabilizar-se por quaisquer problemas técnicos ou operacionais, de hardware ou software, nos servidores;
- Efetuar cópia de segurança (backup);
- Seguir todas as determinações e procedimentos administrativos e operacionais determinados pelos responsáveis do Centro de Operações do IDC da RNP.

5 Procedimento para revisão/atualização do Termo de Referência para Colocação Estratégico no IDC da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa - RNP

A RNP poderá, a qualquer tempo, e a seu critério, rever e/ou atualizar os procedimentos operacionais e/ou o regulamento de utilização do IDC de forma a aperfeiçoar a prestação do serviço.

A RNP informará através de e-mail enviado ao Responsável Administrativo e ao Responsável Técnico do cliente sobre qualquer alteração nos referidos documentos, com 7 (sete) dias de antecedência.