

Proposta de serviços *Plot*

Situação da Plot e expectativas

Por favor confira. A proposta depende destas informações serem corretas.

A Plot possui hoje aproximadamente 30 estações de trabalho para seus funcionários e colaboradores, com diversos sistemas instalados, todos sendo versões do Windows. Possui um servidor Linux instalado pela Javali, com as funções de firewall e servidor de e-mails, com ferramentas de administração do servidor via web.

A Plot deseja instalar um novo servidor, atualizado, para substituir o servidor Linux atual. É esperado que o novo servidor disponha das seguintes funções:

1. Serviço de DNS.
2. Firewall.
3. Servidor de e-mail, com anti-spam, anti-vírus e webmail.
4. Servidor proxy de navegação, com autenticação por senha e relatório de acessos
5. Ferramentas administrativas que permitam
 - Criar, remover e alterar senha de usuários
 - Editar lista de “aliases” (redirecionamento) de emails.
 - Inspecionar e controlar a fila de e-mails
 - Inspecionar o que está passando no link Internet a cada instante.

Nossa proposta

Separamos os itens para permitir análise de cenários alternativos de funcionalidade X custo, mas a exclusão de alguns itens pode tornar outros inviáveis tecnicamente. Em caso de dúvida sobre um cenário específico, consulte-nos.

1. Instalar sistema operacional Linux Debian “sarge”. Configurar software “squid” para controle de navegação na Internet com autenticação por senha. Configurar geração de relatórios de navegação acessíveis via browser, com autenticação em servidor Windows (controlador de domínio), e geração relatórios diários de acesso. Configurar arquivo texto para que “squid” faça bloqueio/liberação de um site, como exemplo.

Utilidade: Permite verificar o acesso a páginas web pelos funcionários. Economiza entre 15% e 30% do link Internet usado para navegação.

A autenticação em servidor Windows evita que o usuário tenha que digitar usuário e senha para navegar, caso esteja usando um micro Windows já autenticado no domínio do servidor Windows.

Limitações: não inclui configurar bloqueios de sites. Esta função será executada, sob

demanda do usuário, pela Plot.

O acesso a alguns sites via proxy pode ser prejudicado por incompatibilidades entre o site e o software squid. O único caso conhecido por nós no momento é o site www.apontador.com.br (o mapa inicial funciona, mas navegação nele não funciona). A solução mais simples é configurar a estação de trabalho e o firewall para fazer acesso direto a esses sites, conforme forem identificados (configuração não inclusa neste item).

Custo: R\$

Requisitos: Fornecer um PC com hardware compatível com Linux e duas interfaces ethernet, e entregar em nosso laboratório.

Usuários deverão digitar usuário e senha ao tentar acessar a primeira página web.

As estações de trabalho deverão ser configuradas pela Plot para utilizar o proxy squid.

2. Configurar sistema de e-mail para operar como agência de correio (MX) de um domínio, com entrega via smarthost de um provedor (ou diretamente). Configurar bloqueio de vírus na etapa "DATA" da transação SMTP, recusando as mensagens contaminadas. Configurar filtragem anti-spam com DSPAM, utilizando uma única base de dados de spam para todos os usuários. Configurar a interface web do DSPAM, com um usuário e senha para o administrador. Configurar servidor IMAP, e autenticação contra servidor Windows (Active Directory). Instalar e configurar, no servidor de e-mails, software de web-mail "squirrelmail". Configurar módulo exim4 do webmin. Configurar webmin para permitir edição de tabela de aliases.

Utilidade: Elimina na necessidade de provedor para a função de agência de correio (pode ser necessário usar um servidor SMTP de um provedor como "relay", para envio de mensagens a domínios que bloqueiem recebimento de mensagens de IP Speedy). O anti-vírus e o anti-spam melhoram a qualidade da comunicação via e-mail. O webmail irá permitir acesso de qualquer ponto da Internet às mensagens, mediante autenticação.

O serviço de IMAP permite que uma estação de trabalho mantenha várias pastas de mensagens no servidor, simplificando migração de estação, acesso a várias contas a partir de uma única estação, e backup das mensagens.

A autenticação em servidor Windows permite que as contas de e-mail correspondam aos usuários no Windows, minimizando o trabalho de administração do servidor de e-mail. A senha para o Webmail e para o serviço IMAP também corresponderá à senha do servidor Windows. Isso também elimina a necessidade de ferramenta de administração de usuários (criação, remoção e alteração de senhas).

Limitações: O anti-vírus e o anti-spam não garantem funcionamento 100% perfeitos, podem eventualmente passar vírus ou spam.

É recomendada manutenção periódica, não coberta por este item, visando proteger contra falhas de segurança dos softwares que venham a ser descobertas. Em particular os serviços com acesso liberado para toda a Internet (servidor SMTP e webmail) devem ser objeto de manutenção periódica.

1 Veja fotos em <http://www.squirrelmail.org/screenshots.php>

Custo: R\$

Requisitos: Configurar estações de trabalho para acesso aos serviços SMTP e IMAP.

Pode ser necessária a criação de um grupo ao qual pertençam todos os usuários do AD que tenham conta de e-mail.

Fornecer informações do smarthost do provedor a ser utilizado (IP do servidor SMTP do provedor, usuário e senha para autenticação se necessário).

Configurar serviço de DNS do domínio usado para que o registro MX aponte para o IP fixo da Plot (podemos realizar este serviço, opcionalmente, dentro das horas previstas como “suporte pós-instalação” abaixo. Neste caso será necessário fornecer usuário/senha do domínio no registro.br e do provedor que hospeda o DNS de tal domínio).

3. Configurar regras de filtragem de firewall no ferm. Configurar script de autenticação automática para speedy business Telefônica, de hora em hora. Configurar bind9 para funcionar como servidor DNS caching-only. Instalar ferramenta iftop de monitoramento de link.

Utilidade: a configuração de firewall é necessária para minimizar os riscos de invasão, ao mesmo tempo que permite todos os acessos desejados à Internet, e da Internet aos sistemas locais.

O software “iftop” permite monitorar o tráfego no link instantaneamente, numa interface simples.

Limitações: a utilização do firewall não garante de forma absoluta a segurança do servidor, sendo somente uma primeira defesa.

A Telefônica costuma modificar, em intervalos de meses, o processo de autenticação. Quando isso ocorre o script de autenticação automática pode parar de funcionar, e pode ser necessária manutenção.

O script de autenticação automática é agendado para execução periódica. Por isso, uma vez vencida a autenticação anterior, pode ocorrer uma pequena janela de tempo (alguns minutos) durante a qual o link está inoperante.

Custo: R\$

Requisitos: fornecer dados do link Internet utilizado (IP, gateway e máscara de interface ethernet)

Fornecer usuário e senha para autenticação de link (fornecidos normalmente por um provedor Internet).

4. Redigir documentação técnica relativa às configurações específicas da instalação realizada (este item não é opcional). Ministrando treinamento para até três profissionais indicados pela Plot, com duração de 1 hora, focando no uso das ferramentas facilitadoras da administração (webmin, iftop). Inclui uma visita à sede da Plot em São Paulo.

Utilidade: A documentação fornecida habilitará técnicos com conhecimento dos softwares utilizados a dar manutenção nos sistemas instalados. Com tal documento a Plot não dependerá exclusivamente da Ética Tecnologia para a manutenção da solução proposta, e terá mais liberdade para escolher seu fornecedor de serviços ou realizar a manutenção de forma autônoma.

O treinamento visa capacitar a Plot a fazer a administração rotineira do servidor, se considerar conveniente.

Limitações: A documentação não abrange aspectos genéricos dos softwares utilizados (para isso deve ser consultada a documentação do próprio software), mas é focada em esclarecer os detalhes que são específicos da instalação realizada.

A alteração de configuração do firewall depende de conhecimentos prévios de firewall e filtragem de pacotes.

Custo: R\$

5. Suporte técnico avulso, para imprevistos ou suporte pós-instalação, até 4h.

Utilidade: Os imprevistos identificados durante a prestação de serviços poderão ser resolvidos por serviços adicionais, até 4 horas.

Limitações: Verifique as condições de atendimento no item “esclarecendo as exceções”, abaixo.

Custo: R\$

Quanto tempo leva

Para estimar os prazos estamos supondo que os requisitos, listados acima, serão atendidos pela Plot com presteza suficiente para não retardar a prestação de serviços.

Estimamos os seguintes prazos, considerando os tempos usuais que nossos clientes precisam para atender aos requisitos, e nossa disponibilidade de mão-de-obra usual. O prazo efetivo depende da agenda de nossos profissionais quando da aprovação desta proposta, e da velocidade de atendimento de requisitos por parte da Plot:

<i>Itens</i>	<i>Dias úteis</i>
1 a 5 (em laboratório)	7 (da entrega do servidor até a primeira visita)
6 (documentação)	5 dias após a visita
TOTAL	12

Esclarecendo as exceções

Os serviços propostos estão orçados para atendimento e execução de segunda a sexta, das 9h às 18h, excluídos feriados. O atendimento fora do horário comercial está sujeito a acréscimo, e destina-se a situações eventuais, pois a Ética Tecnologia usualmente não mantém plantão fora do horário comercial.

Não estão previstos deslocamentos de nossos profissionais nesta proposta, exceto aquelas indicadas explicitamente acima. Em relação às horas de suporte previstas nesta proposta, em caso de necessidade de deslocamento, o tempo de deslocamento será contado como tempo de serviço.

Serviços adicionais solicitados pela Plot e realizados pela Ética Tecnologia, que não estejam descritos nesta proposta, terão seu tempo de serviço subtraído das horas de suporte previstas, ou caso estas estejam esgotadas, cobrados à parte.

O controle das horas utilizadas nos serviços não previstos nesta proposta, e no suporte pós-instalação, será realizado pela Ética Tecnologia, em formulários eletrônicos apropriados. Esta informação está sempre disponível para a Plot, por favor solicite sempre que desejar.

Garantimos que todos os softwares propostos para instalação nos servidores são isentos de custos e tecnicamente adequados ao fim proposto, de acordo com as informações levantadas e apresentadas nesta proposta. *Não garantimos ausência de defeitos nos softwares indicados!*

Esta proposta é válida por 30 dias.

Forma de pagamento

Os valores devidos pelos serviços prestados por esta proposta, itens 1 a 5, no total R\$, serão pagos em duas parcelas iguais, sendo a primeira na aprovação desta proposta e a última após o término dos serviços (excetuando o suporte pós-instalação), condicionada à aceitação pela Plot. Os vencimentos serão programados para 7 dias da emissão da fatura.

Sua aprovação

(Plot – nome - função)

(Ética – José Carlos Benfati - diretor)