**DESCRITIVO BACKUP**

ÍNDICE

1. Versão do Produto 3

2. Descrição Resumida 3

2.1. Características 3

3. Objetivo 4

4. Benefícios 4

4.1. Diferenciais comerciais 4

5. Escopo de Atuação 4

6. Ofertas 4

6.1. Definindo a Política de Backup 4

6.1.1. Tipos de Dados 5

6.1.2. Retenção 5

6.2. Políticas de Backup Ofertadas 5

6.2.1. Backup File Server 5

6.2.2. Backup de Servidor Virtual 6

6.2.3. Backup de SO Físico 6

6.2.4. Backup de Banco de Dados 7

7. Monitoramento 8

8. Premissas e Requisitos 8

9. Matriz de responsabilidade 8

10. Requisição de Serviço 9

11. Nível de Serviço 9

1. Versão do Produto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versão** | **Escopo** | **Data de Atualização** |
| Versão 01 | Criação do documento | - |
| Versão 02 | Atualização da infraestrutura e políticas de Backup | 27/11/2024 |

1. Descrição Resumida

O serviço de backup da **SONDA** fornece serviço de backup e recuperação para as informações corporativas que os **CLIENTES** tratam como sensíveis, otimizando recursos tecnológicos, humanos e financeiros, a fim de atender aos requisitos estratégicos e regulamentares de seus negócios.

A **SONDA** possui uma plataforma de backup e recuperação de dados dinâmica, baseado no modelo **CLIENTE** servidor, com tecnologias líderes de mercado.

Nossa Tecnologia Enterprise de proteção dos dados proporciona a execução do backup sem necessidade de parada do ambiente não sendo necessário diminuir a frequência de execução do backup, assim evitando perda de dados.

* 1. Características

Para atender as necessidades do **CLIENTE** a **SONDA** mantém suas ofertas atualizadas de acordo com as melhores práticas do mercado.

A solução de Backup da **SONDA** abrange os processos internos que sustentam a operação, bem como as tecnologias utilizadas, incluindo softwares de backup, sistemas de monitoramento, hardware de operação e outros recursos. O objetivo da solução é promover a eficiência operacional da **SONDA**, aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos, reduzir os custos envolvidos e proporcionar uma maior satisfação aos nossos **CLIENTES.**

Destacamos abaixo principais características da solução:

- Tecnologia Enterprise de proteção de dados, proporcionando uma forma eficaz de realizar backups enquanto otimiza o uso dos recursos tecnológicos, sem a necessidade de interromper as operações para efetuar o processo de backup.

- Otimização das políticas de backup por meio de uma rotina adaptada às necessidades de recuperação dos dados do **CLIENTE**, seguindo as melhores práticas do mercado e predefinidas para garantir a continuidade operacional, além de assegurar o alinhamento aos requisitos estratégicos e regulamentares do negócio do **CLIENTE**.

A solução é aplicável à maioria dos produtos da **SONDA**:

* Cloud **SONDA**
* Hosting Virtual Compartilhado
* Hosting Virtual Dedicado
* Servidores físicos
* Colocation (desde que haja integração LAN e SAN)

1. Objetivo

O serviço tem como objetivos:

* Entregar um serviço de backup e recuperação de dados que atenda a necessidade do **CLIENTE**;
* Sem necessidade de parada do ambiente para realizar o backup;
* Evitar perda de dados do **CLIENTE**.

1. Benefícios

A **SONDA** entende que com essa oferta é entregue aos **CLIENTES** os seguintes benéficos:

* Minimiza os requisitos de capacidade da utilização do repositório de backup através do uso dos algoritmos de desdupliação da ferramenta de backup;
* Recursos avançados de recuperação para VMs e aplicativos: simplifica e acelera os processos de recuperação com virtualização e backups compatíveis com aplicativos. Minimiza o tempo através da integração com a virtualização para proteger rapidamente máquinas virtuais (VMs) e seus aplicativos sem afetar as operações de produção em execução;
* Gerenciamento de backup e recuperação unificado: Interface única de gestão de backup e restore.
  1. Diferenciais comerciais
* Proteção de dados integrada ao armazenamento primário, capaz de realizar backups em disco e fitas, sem necessidade de interrupções do serviço;
* Rede de armazenamento dedicado ao tráfego de backup, reduzindo tempo de backup e restore e a concorrência com os dados produtivos.

1. Escopo de Atuação

Esta solução de Backup elimina a complexidade e acelera a recuperação do backup em uma única interface de gerenciamento. Essa solução é dinâmica e eficiente, ajudando aos nossos **CLIENTES** a reduzir os custos operacionais e de armazenamento.

Os serviços de backup da **SONDA** compreendem o fornecimento e a integração dos equipamentos necessários para o backup e recuperação das informações, com garantia de níveis de serviço, eficiência na proteção, reutilização em caso de desastres e segurança completa aos dados armazenados, de acordo com os requisitos do **CLIENTE**.

1. Ofertas

Para atender à necessidade de negócio do CLIENTE devemos inicialmente definir a política de backup para posteriormente sua aplicação.

* 1. Definindo a Política de Backup

Uma política de Backup ao ser construída leva em consideração três variáveis que serão apontadas logo a seguir, sendo elas: Tipos de Dados, Categoria do Backup e Retenção do Backup. Cada uma dessas variáveis combinadas as outras formam determinada Política de Backup que entrega um RPO e RTO específico e aderente as mais diversas características de negócio e/ou aplicações.

* + 1. Tipos de Dados

Cada dado e aplicação devem ser tratados de maneira distinta, conforme suas características e necessidades. Os tipos de dados são:

* Backup de Servidor Virtual;
* Backup File Server Padrão (exceto vídeos e imagens), EPM e Sharepoint;
* Backup SO Físico com System State Windows, Linux e Unix e binário de aplicações;
* Backup SGBD Oracle, SQL Server, DB2, e ERPs .
  + 1. Retenção

As retenções de um Backup levam em consideração o período em que determinada informação fica armazenada dentro do dispositivo de armazenamento de dados. Definimos a retenção da seguinte maneira:

* **Baixa:** com períodos de curto prazo, 30 dias – (Armazenamento realizado em ambiente block storage, ou outro meio que a **SONDA** definir, mantendo-se as condições de SLA);
* **Média:** Retenções de médio prazo, 12 meses (Armazenamento realizado em ambiente object storage, ou outro meio que a **SONDA** definir, mantendo-se as condições de SLA);
* **Longa:** Retenções de longo prazo, 5 anos (Armazenamento realizado em ambiente object storage, ou outro meio que a **SONDA** definir, mantendo-se as condições de SLA).
  1. Políticas de Backup Ofertadas

Abaixo segue a lista de todas as políticas de backup ofertadas.

* + 1. Backup File Server

Este backup consiste em File Server Padrão (Exceto vídeo e Imagem), EPM e Sharepoint.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Categoria** | **Retenção** | **Política** | **RPO** | **RTO** | **Req. de Serviço** |
| **Backup File Server Padrão (exceto vídeos e imagens), EPM e Sharepoint** | Platinum | Baixa | - Incremental Diário com retenção de 30 dias; | < 26 horas | Composição do RTO: | Até 3 mensais (1) (2) |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; | - 2 horas para restauração do SO + Aplicações; |
| - Com granularidade ao nível de objetos e arquivos; | - 400 GB/hora para os dados backup; |
| Média | - Incremental Diário com retenção de 30 dias; | - 2 horas para restabelecer o banco de dados no caso de EPM e Sharepoint; |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; |  |
| - Com granularidade ao nível de objetos e arquivos; |  |
| - Full mensal com retenção de 12 meses; |  |
| Longa | - Incremental Diário com retenção de 30 dias; |  |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; |  |
| - Com granularidade ao nível de objetos e arquivos; |  |
| - Full mensal com retenção de 12 meses; |  |
| - Full Semestral (2 X Full Anual) com retenção de 5 anos ou tempo de contrato; |  |

* + 1. Backup de Servidor Virtual

Este backup aplicável em servidores virtuais - Windows, Linux ou Unix

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Categoria** | **Retenção** | **Política** | **RPO** | **RTO** | **Req. de Serviço** |
| **Backup de Servidor Virtual Windows, Linux ou Unix** | Platinum | Baixa | - Incremental Diário com retenção de 30 dias; | < 26 horas | Composição do RTO: | Até 3 mensais (1) (2) |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; | - 2 horas para restauração do SO + Aplicações; |
| Média | - Incremental Diário com retenção de 30 dias; | - 400 GB/hora para os dados backup; |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; |  |
| - Full mensal com retenção de 12 meses; |  |
| Longa | - Incremental Diário com retenção de 30 dias; |  |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; |  |
| - Full mensal com retenção de 12 meses; |  |
| - Full Semestral (2 X Full Anual) com retenção de 5 anos ou tempo de contrato; |  |

* + 1. Backup de SO Físico

Este backup aplicável em servidores Físicos - Windows, Linux e binários de aplicações.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Categoria** | **Retenção** | **Política** | **RPO** | **RTO** | **Req. de Serviço** |
| **Backup SO Físico com System State** | Platinum | Baixa | - Incremental Diário com retenção de 30 dias; | < 26 horas | Composição do RTO: | Até 3 mensais (1) (2) |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; | - 2 horas para restauração do SO + Aplicações; |
| Média | - Incremental Diário com retenção de 30 dias; | - 400 GB/hora para os dados backup; |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; |  |
| - Full mensal com retenção de 12 meses; |  |
| Longa | - Incremental Diário com retenção de 30 dias; |  |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; |  |
| - Full mensal com retenção de 12 meses; |  |
| - Full Semestral (2 X Full Anual) com retenção de 5 anos ou tempo de contrato; |  |

* + 1. Backup de Banco de Dados

Este backup aplicável em banco de dados Oracle, SQL Server, DB2, Sybase e ERPs STD e Backup SGBD Oracle, SQL Server, DB2, Sybase e ERPs ENT (SAP, ORACLE EBS, ...)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Categoria** | **Retenção** | **Política** | **RPO** | **RTO** | **Req. de Serviço** |
| **Backup SGBD Oracle, SQL Server, DB2, Sybase e ERPs ENT (SAP, ORACLE EBS)** | Platinum | Baixa | - Log de 1 em 1 hora com retenção de 7 dias; | 1 hora | Composição do RTO: | Até 3 mensais (1) (2) (3) (4) |
| - Incremental Diário com retenção de 30 dias; | - 2 horas para restauração do SO + Aplicações; |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; | - 400 GB/hora para os dados backup; |
| Média | - Log de 1 em 1 hora com retenção de 7 dias; | - 2 horas para restabelecer o banco de dados; |
| - Incremental Diário com retenção de 30 dias; |  |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; |  |
| - Full Mensal com retenção de 12 meses; |  |
| Longa | - Log de 1 em 1 hora com retenção de 7 dias; |  |
| - Incremental Diário com retenção de 30 dias; |  |
| - Full Semanal com retenção de 30 dias; |  |
| - Full Mensal com retenção de 12 meses; |  |
| - Full Semestral (2 X Full Anual) com retenção de 5 anos ou tempo de contrato; |  |

**Nota:** (1) Direito de requisições de serviço valem para o ambiente do **CLIENTE**, ou seja, se o ambiente do **CLIENTE** possuir 6 servidores o volume de requisições equivale a todo o ambiente e não a cada servidor;

(2) A categoria da política de backup selecionada no site Data Center da **SONDA** deve ser a mesma escolhida no caso de replicação de dados para outro site. Sendo assim, se a política do Site A for longa a do Site B deverá também ser longa para todos os tipos de dados selecionados;

(3) Em caso do banco de dados do **CLIENTE** serem SQL Server Standard Edition e Oracle Standard ou Standard Edition One o throughput de backup será reduzido para 200GB/h, pois esta tecnologia suporta somente 1 stream para backup e restore simultaneamente;

(4) Bancos MySQL e PostgreSQL não possuem agentes de backups, portanto não são realizados backups de logs e o **CLIENTE** fica sujeito ao backup de dump (full) de acordo com a frequência da categoria da política. Bancos de dados Sybase não realizam backups de logs, portanto o **CLIENTE** fica sujeito ao backup de dump (full) de acordo com a frequência da categoria da política;

* Será garantido restore dos dados históricos para a versão atual das aplicações instaladas no ambiente do **CLIENTE**. A **SONDA** se resguarda ao direito de não manter versões históricas de mídia com a finalidade de garantia de restore históricos passados. Será obedecido a matriz de interoperabilidade do fabricante. Ex. Backup de VMWare dos últimos 12 meses realizados com VMWare ESX 3.0 e ambiente atual ativo com VMWare ESX 5.5;
* Somente **CLIENTES** com retenção média e longa podem adquirir guarda externa de fita, sujeito a aditivo no contrato e será tratado como Projeto Especial;
* Para garantir o RPO de 1 hora para o banco de dados, o mesmo deve ter archive habilitado. Caso o archive não esteja habilitado o RPO será de 26 horas;
* Políticas diferentes não podem ser aplicadas a um mesmo servidor virtual de banco de dados. Por exemplo, a política para um servidor de banco de Banco de Dados já considerado o backup do Sistema Operacional, além das especificidades para o banco de dados;
* Para backup de outros tipos de SGBD, deverá ser validado com a **SONDA**;
* A contagem efetiva do processo de restore, deve ser levado em consideração o descritivo de Professional Services somado ao RTO descrito nesta política de backup.

1. Monitoramento

Visando trabalhar de forma preventiva e preditiva a **SONDA** monitora o seu ambiente de infraestrutura do trazendo segurança e robustez aos seus clientes, garantindo a resiliência do ambiente. A **SONDA** utiliza ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI) para abertura automática de chamados ao detectar anomalia no ambiente diminuindo o tempo de resposta de qualquer anormalidade apresentada.

1. Premissas e Requisitos

São premissas deste produto:

* Durante o processo de restore, a disponibilidade dos dados recuperados está relacionada com a política e granularidade definida em fase de implementação. Para realização do restore o **CLIENTE** deverá disponibilizar área temporária suficiente para armazenamento dos dados restaurados;
* **CLIENTES** com políticas de segurança e continuidade de negócios que exigem a realização de testes de restauração auditados pelo **CLIENTE**, deverão solicitar esse serviço sob demanda. Esta solicitação é um objeto de uma proposta comercial como Projeto Especial. Neste caso, a equipe técnica da **SONDA** prepara um ambiente em paralelo, realiza a recuperação dos dados, averigua a integridade dos dados armazenados e avalia os procedimentos de recuperação em casos de desastres;
* A solução de backup e restauração provê agentes específicos que tratam a cópia de dados de aplicações que estejam online. Para versões de Banco de Dados e aplicações específicas do **CLIENTE** que não haja agentes disponíveis, a **SONDA** não garante a integridade dos dados da aplicação, pois o backup será realizado em nível de SO/Virtualizador;;
* As restaurações de backups SGBD e SAP onde são utilizados agentes específicos integrados com a aplicação são realizadas pelo administrador da aplicação em questão com o suporte da equipe de backup;
* As políticas de backup definidas na proposta do **CLIENTE** serão implementadas mediante compatibilidade da aplicação/sistema operacional com a Matriz de compatibilidade das ferramentas da **SONDA**;
* Os backups de baixa, média e longa retenção são armazenados por padrão em discos. Para soluções de backup de média e longa retenção em fita, com ou sem guarda externa, deve-se considerar projeto especial e ser desenhado pelo Especialista de backup;
* Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados nº13.709/2018, durante o projeto de desmobilização do **CLIENTE** todos os dados serão removidos;
* A **SONDA** adota processos que apagam ou destroem todos os dados de backup do **CLIENTE** ao final do seu contrato. Em virtude da LGPD/GDPR, o processo foi revisado e melhorado, visando dar ainda mais segurança aos nossos **CLIENTES**, e principalmente não os deixar expostos a riscos.

1. Matriz de responsabilidade

Para um melhor entendimento a matriz de responsabilidade será classificada com base na metodologia RASICO, onde: **R** - Responsável; **A** - Aprovador; **S** - Suporte; I – Informado; **C** – Consulta e **O** - Opcional.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Realização de Restore | R | S |
| Não | Gestão de Mídias | R | S |
| Não | Gestão de relatórios | R | S |
| Não | Gestão dos Jobs de backup | R | S/A |
| Não | Execução de backups eventuais | R | S |
| Não | Ferramenta de backup | R | S |
| Sim | Transporte de mídia para site externo\* | R | S/A |

Nota: \*Não está incluso neste produto o transporte da fita para o site do **CLIENTE** ou externo. Caso o **CLIENTE** necessite este serviço, deve ser alocado custo adicional para tal atividade;

1. Requisição de Serviço

Uma requisição/solicitação de serviço é um pedido do **CLIENTE** por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um item de configuração (IC). Dispondo-se a oferecer um nível de serviço de excelência é listado as requisições permitidas para essa oferta, que estão descritas no Descritivo de Professional Services de Backup.

1. Nível de Serviço

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Nome** | **Descrição** | **Meta** |
| Backup **SONDA** | Disponibilidade | Percentual de tempo que o serviço estará disponível, incluindo acessibilidade e funcionalidade, excluindo desse tempo as atividades de paralisação programada e demais exceções mencionadas em contrato. | 99,98% |

