**DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES BACKUP**

ÍNDICE

1. Versão do Produto 3

2. Descrição Resumida 3

3. Objetivo 3

4. Benefícios 3

4.1. Diferenciais Comerciais 3

5. Escopo de Atuação 3

6. Ofertas 4

7. Monitoramento 4

8. Premissas e Requisitos 4

9. Matriz de Responsabilidades 5

10. Requisição de Serviço 5

1. Versão do Produto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versão** | **Escopo** | **Data de Atualização** |
| Versão 01 | Criação do documento | - |

1. Descrição Resumida

O produto de Professional Services da **SONDA** é uma oferta para **CLIENTES** com necessidades de mão de obra qualificada, expertise e experiência com serviços de TI de alta performance e agilidade na mobilização de recursos.

1. Objetivo

O Professional Services de Backup ajuda a manter seus dados sempre acessíveis. O foco da **SONDA** é fornecer um serviço completo que proporcione o gerenciamento proativo, monitoração, suporte e relatórios das unidades de armazenamento utilizadas para entrega do serviço. Por meio de modernas políticas automatizadas de proteção da informação (backup), dados críticos de sua empresa ficam protegidos e disponíveis a qualquer momento. Em caso de necessidade de restauração, um time de especialistas utilizando-se das melhores práticas, garantem o melhor ponto requerido de recuperação, no melhor tempo acordado para continuidade e integridade dos negócios.

1. Benefícios

Os benefícios do serviço são:

* Conformidade com as melhores práticas do setor e com políticas e padrões de segurança;
* Gestão de backup e restore das informações do **CLIENTE**;
* Capacidade técnica e comercial para se adaptar às novas necessidades do negócio;
* Ter uma equipe de trabalho dedicada, com uma vasta experiência em serviços de monitoramento, backup e recuperação com a capacidade de gerenciar eventos, incidentes, solicitações e problemas, adicionando assim, uma melhoria contínua nos processos necessária para este serviço;
* Gestão de serviços com níveis claros e mensuráveis de qualidade, através de um processo que aplica as melhores práticas, uso de ferramentas tecnológicas de qualidade comprovada no mercado, e com ampla experiência de uso;
* Relatório diário que contabiliza a disponibilidade das informações apoiadas, bem como a emissão de relatórios mensais mais orientados para a gestão do serviço;
* Inovação tecnológica que permite ao **CLIENTE** visualizar permanentemente as mudanças tecnológicas e assimilar novas e melhores práticas dos serviços a serem oferecidos;
* Otimização da operação da plataforma de backup;
* Acesso à especialistas certificados que podem fornecer suporte consultivo às equipes técnicas do **CLIENTE**, de acordo com as necessidades e exigências do negócio.
  1. Diferenciais Comerciais

Equipe técnica orientada a métodos ágeis e DevOps buscando a automação como linha principal para tratamento de incidentes e requisições (infra as a code).

1. Escopo de Atuação

Os produtos suportados por este serviço são:

* Commvault;
* Veeam;
* NetBackup;
* TSM.

Este serviço é ofertado em conjunto com a solução de backup, ou administração da solução de backup do **CLIENTE**.

1. Ofertas

O Professional Services de Backup compreende serviços especializados para ajudar os **CLIENTES** a projetar, implementar e gerenciar soluções abrangentes de backup e recuperação de dados. Isso inclui avaliação de necessidades, configuração personalizada, monitoramento proativo, manutenção contínua e suporte técnico, garantindo a segurança e disponibilidade dos dados críticos da empresa.

1. Monitoramento

Para uma gestão de forma preventiva e preditiva, a **SONDA** disponibiliza relatórios para que o **CLIENTE** possa ficar seguro tendo a certeza que o ambiente é gerido e acompanhado a todo instante pela equipe **SONDA.**

### **Monitoramento automático**

Visando trabalhar de forma preventiva a **SONDA** disponibiliza a ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI) para abertura automática de chamados ao detectar qualquer anomalia no ambiente e a ferramenta DEVOPS de Dispacher Automático para encaminhar para a equipe responsável pela tratativa, diminuindo o tempo de resposta de qualquer anormalidade apresentada.

### **Monitoramento via Console da Ferramenta**

Monitoração via console de execução de jobs: Analisar os status das execuções dos Jobs programados e efetuar intervenções caso necessário.

1. Premissas e Requisitos

* Durante o processo de Restore, as disponibilidades dos dados recuperados estão relacionadas com a política e granularidade definida em fase de implementação. O **CLIENTE** deverá disponibilizar área suficiente para o armazenamento dos dados restaurados;
* **CLIENTES** com políticas de segurança e continuidade de negócios que exigem a realização de testes de restore, 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** adiciona um ambiente em paralelo, realiza a recuperação dos dados, e avalia os procedimentos de recuperação em casos de desastres;
* Para aplicação de política de backup deve ser avaliado a compatibilidade da Aplicação/Sistema Operacional/Banco de Dados com a matriz de compatibilidade da ferramenta de backup;
* Serão garantidos os restores dos dados históricos para a mesma versão da aplicação no momento em que o backup foi executado. A **SONDA** se resguarda ao direito de não manter versões históricas de mídia fora da retenção contratada. Será obedecida a matriz de interoperabilidade do fabricante. Ex.: Backup de VMWare dos últimos 12 meses realizados com VMWare ESX 5.5 e ambiente atual ativo com VMWare ESX 7.0;
* Este serviço não contempla a troca de fitas dos robôs instalados no Data Center do **CLIENTE**, caso o **CLIENTE** desejar, verificar a contratação deste serviço e alocação de um profissional para tal atividade;
* Este serviço não contempla a manutenção em hardware;
* **CLIENTE** deverá disponibilizar estrutura (servidor, disco, IP...) temporária suficiente para armazenamento dos dados restaurados;
* Este serviço não contempla a Solução de Backup;
* Este serviço não contempla o licenciamento da solução de backup nem o controle de licenciamento;
* Este serviço não contempla a instalação dos agentes nos recursos ou configurações no SO, caso o **CLIENTE** desejar contratar este serviço deve consultar o descritivo de Professional Services de SO;
* Este serviço não contempla a configuração de Banco de Dados, caso o **CLIENTE** deseja contratar este serviço deve consultar deve consultar o descritivo de Professional Service de Banco de dados.

1. Matriz de Responsabilidades

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação Opcional?\*** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Sim | Gestão do Portal | R | S/A |
| Sim | Gestão de Subscrições | R | S/A |
| Não | Criar Tenant para o **CLIENTE** | R | I |
| Não | Gestão dos usuários do **CLIENTE** no portal | R | S/A |

Nota: \*Não é aplicável onde a infraestrutura de backup não estar no Data Center da **SONDA.**

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 no quadro abaixo as requisições permitidas para essa oferta.

No quadro abaixo é listado as atividades possíveis a ser requerida para um profissional do serviço descrito:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisição** | **Classificação Backup** | **Tempo de Solução** |
| Executar Restore (acima 8.0 TB) | F | Conforme TS contratado + RTO |
| Executar Restore (até 4.8 TB) | C | Conforme TS contratado + RTO |
| Executar Restore (até 1.4 TB) | B | Conforme TS contratado + RTO |
| Executar Restore (até 800 GB) | A | Conforme TS contratado + RTO |
| Executar Restore de Banco de Dados até 14 dias e acima de 8.0 TB | F | Conforme TS contratado + RTO |
| Executar Restore de Banco de Dados até 14 dias e 4.8 TB | C | Conforme TS contratado + RTO |
| Executar Restore de Banco de Dados até 14 dias e 1.4 TB | B | Conforme TS contratado + RTO |
| Executar Restore de Banco de Dados até 14 dias e 800 GB | A | Conforme TS contratado + RTO |
| Executar Restore de Banco de dados acima de 14 dias | F | Conforme TS contratado + RTO |
| Executar Restore de Sistema Operacional | A | Conforme TS contratado + RTO |
| Executar Restore do Servidor Virtual até 4.8TB | C | Conforme TS contratado + RTO |
| Criar, Alterar e Excluir Job de backup | C | Conforme TS contratado |
| Executar backup Eventual | C | Conforme TS contratado + tempo do backup |
| Executar backup Anual | F | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de Falha/Tratativa | C | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de Gestão de Capacidade | B | Conforme TS contratado |
| Criar, Alterar e Remover relatório automatizado | C | Conforme TS contratado |
| Incluir, Alterar ou remover Servidor no relatório automatizado | C | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de Horários de backup | C | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de Duração de backup | C | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de Políticas de backup | C | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de Retenção de políticas de backup | C | Conforme TS contratado |
| Trocar e Movimentar fitas | C | Conforme TS contratado |
| Incluir e Excluir fitas | C | Conforme TS contratado |
| Descartar fitas | F | Conforme TS contratado |
| Enviar mídia para site externo | C | Conforme TS contratado |
| Retornar mídia para site Principal | F | Conforme TS contratado |
| Guardar Mídias\* | C | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de baixa complexidade | C | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de média complexidade | D | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de alta complexidade | F | Conforme TS contratado |

Nota: \*Não é aplicável onde a infraestrutura de backup não está localizada no Data Center da **SONDA.**

