



SONDA®
make it easy



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. <i>Tipos de Dados</i>	5
6.1.2. <i>Retenção</i>	5
6.2. POLÍTICAS DE BACKUP OFERTADAS.....	5
6.2.1. <i>Backup File Server</i>	5
6.2.2. <i>Backup de Servidor Virtual</i>	6
6.2.3. <i>Backup de SO Físico</i>	6
6.2.4. <i>Backup de Banco de Dados</i>	7
7. MONITORAMENTO.....	8
8. PREMISSAS E REQUISITOS	8
9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.....	9
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

2. 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.

2.1. 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)

3. 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**.

4. Benefícios

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

- Minimiza os requisitos de capacidade da utilização do repositório de backup através do uso dos algoritmos de deduplicação 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.

4.1. 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.

5. 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**.

6. Ofertas

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

6.1. 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.

6.1.1. 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.

6.1.2. 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).

6.2. Políticas de Backup Ofertadas

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

6.2.1. 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; - Full Semanal com retenção de 30 dias; - Com granularidade ao nível de objetos e arquivos;	< 26 horas	Composição do RTO: - 2 horas para restauração do SO + Aplicações; - 400 GB/hora para os dados backup; - 2 horas para restabelecer o banco de dados no caso de EPM e Sharepoint;	Até 3 mensais (1) (2)
		Média	- 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;			
		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;		
--	--	--	--	--

6.2.2. 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; - Full Semanal com retenção de 30 dias;	< 26 horas	Composição do RTO: - 2 horas para restauração do SO + Aplicações; - 400 GB/hora para os dados backup;	Até 3 mensais (1) (2)
		Média	- Incremental Diário com retenção de 30 dias; - 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;			

6.2.3. 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; - Full Semanal com retenção de 30 dias;	< 26 horas	Composição do RTO: - 2 horas para restauração do SO + Aplicações; - 400 GB/hora para os dados backup;	Até 3 mensais (1) (2)
		Média	- Incremental Diário com retenção de 30 dias; - 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;			

6.2.4. 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; - Incremental Diário com retenção de 30 dias; - Full Semanal com retenção de 30 dias;	1 hora	Composição do RTO: - 2 horas para restauração do SO + Aplicações; - 400 GB/hora para os dados backup; - 2 horas para restabelecer o banco de dados;	Até 3 mensais (1) (2) (3) (4)
		Média	- 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;			
		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.

7. Monitoramento

Para atuar de forma preventiva e preditiva, a **SONDA** oferece o serviço de Monitoramento que coleta dados dos itens monitorados e identifica condições que indicam a saúde do ambiente, sinalizando possíveis riscos ou sucessos operacionais.

O **CLIENTE** tem acesso ao portal da ferramenta de monitoramento, onde pode visualizar dados e relatórios detalhados, garantindo total transparência e a certeza de que o ambiente está sendo continuamente gerido e acompanhado pela equipe **SONDA**.

Além disso, o serviço conta com integração entre nosso ITSM e o Monitoramento por meio da ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI), permitindo a abertura automática de chamados sempre que uma anomalia for detectada. Isso reduz significativamente o tempo de resposta a qualquer irregularidade no ambiente.

8. 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.

9. 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;

10.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.

11.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%

A large, bold, blue stylized letter 'N' that fills most of the frame. The letter has rounded top corners and a smooth, flowing design. In the bottom right corner, there is a small blue rectangular box containing the brand name and slogan.

SONDA[®]
make it easy