



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	-

2. 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.

3. 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.

4. 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.

4.1. 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).

5. 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**.

6. 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.

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.

• 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.

8. 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** deseje contratar este serviço deve consultar o descritivo de Professional Service de Banco de dados.

9. 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**.

10. Requisição de Serviço

A tabela abaixo lista as requisições de serviços disponíveis para solicitações dos **CLIENTES** assim como seu tempo de solução e horário de cobertura.

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**.

SONDA®
make it easy