



**DESCRITIVO PROFESSIONAL
SERVICES DE DISASTER
RECOVERY**

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 | 5 |
| 7. | PREMISSAS E REQUISITOS | 5 |
| 8. | MATRIZ DE RESPONSABILIDADE | 5 |
| 9. | REQUISIÇÃO DE SERVIÇO | 6 |
| 10. | NÍVEL DE SERVIÇO | 6 |

1. Versão do Produto

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

2. Descrição Resumida

O Professional Services de Disaster Recovery (Recuperação de Desastres) é uma solução essencial para garantir a continuidade dos negócios em caso de eventos catastróficos, como falhas de hardware, desastres naturais ou ataques cibernéticos. Ele envolve o desenvolvimento e implementação de estratégias, planos e procedimentos para recuperar rapidamente sistemas críticos, dados e operações após tais incidentes. Isso inclui a replicação em tempo real ou periódica de dados para um ambiente de backup geograficamente distante, a configuração de infraestrutura redundante e a automação de processos de recuperação para minimizar o tempo de inatividade e garantir a integridade e disponibilidade dos dados e sistemas empresariais.

3. Objetivo

O serviço tem como objetivo ajudar os **CLIENTES** a se prepararem para o pior e a se recuperarem rapidamente para retomar as atividades comerciais normais.

4. Benefícios

Os benefícios do serviço são:

- **Continuidade dos Negócios:** permite que as operações do **CLIENTE** continuem mesmo após um desastre, minimizando o tempo de inatividade e mantendo a produtividade;
- **Redução de Perdas Financeiras:** minimiza o tempo de inatividade e permite a rápida recuperação dos sistemas críticos;
- **Proteção de Dados e Ativos:** implementar medidas de backup e recuperação de dados ajuda a proteger os ativos digitais do **CLIENTE**, garantindo a integridade e disponibilidade das informações críticas.
- **Cumprimento de Regulamentações:** cada vez mais o cumprimento de regulamentações relacionadas à segurança e proteção de dados é mandatório;

4.1. Diferenciais Comerciais

- Experiência com serviços de replicação de dados que garantem qualidade do serviço. Além de experiência em implementar as melhores práticas de segurança;
- Habilidade em automação de processos e provisionamento de recursos utilizando as práticas de IaC para provisionar e gerenciar recursos de maneira automatizada;
- Conhecimento em design de soluções escaláveis, seguras e resilientes, além de habilidade para projetar soluções que possam escalar automaticamente em resposta às demandas variáveis;
- Capacidade de atender o **CLIENTE** de forma integrada com as demais soluções digitais da **SONDA**.

5. Escopo de Atuação

Existem várias modalidades de Disaster Recovery que os **CLIENTES** podem considerar, dependendo de suas necessidades, incluindo orçamento, tolerância ao tempo de inatividade e importância dos dados e sistemas a serem protegidos.

Uma das modalidades mais comuns é a Replicação de Dados, que pode ser síncrona ou assíncrona. Na replicação síncrona, os dados críticos são replicados em tempo real para um local secundário, garantindo que ambos os locais tenham uma cópia atualizada dos dados. Já na replicação assíncrona, os dados são replicados em intervalos de tempo pré-definidos, o que pode resultar em perda de dados em caso de desastre.

Além disso, alguns **CLIENTES** optam por manter um Site de Recuperação de Desastres (DR Site), onde uma réplica exata do ambiente de produção é mantida em um local separado e seguro. Se ocorrer um desastre, os sistemas podem ser rapidamente ativados no site de recuperação para manter a continuidade dos negócios.

Outras opções incluem a Recuperação de Desastres na Nuvem, que envolve o uso de serviços de nuvem para hospedar backups ou até mesmo a infraestrutura de recuperação de desastres.

Em todos os cenários a **SONDA** será responsável:

- **Definição da estratégia de migração:**
 - **Reunião de Kickoff:** É responsabilidade da **SONDA**, nesta reunião, entregar o planejamento das atividades de migração, desde seu início até sua finalização. Deverá contemplar os seguintes tópicos:
 - Confirmação do escopo;
 - Apresentação das equipes;
 - Detalhando o perfil dos participantes;
 - Os pontos focais e responsáveis;
 - Discussões sobre agenda de reuniões, riscos e oportunidades, planos de execução das fases de migração, serviços de transferência de conhecimento e capacitação, cronogramas de monitoramento e controle do progress;
 - **Mapeamento do Ambiente:** Serão levantadas todas as informações sobre a arquitetura do ambiente de infraestrutura: tecnologias, quantitativos, configurações, relação entre aplicações. Nessa fase deverão ser realizadas as entrevistas com a partes interessadas para compreender as necessidades, as proposições e soluções.
 - Elaboração do plano de implementação;
- **Implementação:** Nessa fase será realizada a configuração do ambiente de infraestrutura, ativação de VPN, redes, criação dos servidores e demais recursos.
 - Ativação da infraestrutura (usuários e políticas);
 - Ativação da infraestrutura de rede;
 - Ativação da arquitetura computacional;
- **Replicação:** Nessa fase estão contempladas as atividades de replicação do ambiente de infraestrutura.
 - Replicação dos dados;
 - Configuração dos processos de ativação.
- **Ativação:** Nessa fase estão contempladas as atividades de ativação do ambiente de teste, validação e ativação em solução de DR de infraestrutura;
 - Ativação do ambiente de produção e ativação do ambiente para testes e validações.
- **Sustentação**
 - Suporte à Incidentes (Exemplo: Falha de replicação, falha no acionamento do DR, etc.);
 - O suporte acontecerá em regime 24x7 ou 8x5 (modalidade a ser definida pelo **CLIENTE** na Proposta Técnica Comercial), e será prestado em ambiente remoto através de uma conexão segura. Em caso de necessidade de deslocamento ao **CLIENTE**, este deverá ser negociado junto a **SONDA**, de acordo com a disponibilidade de recursos.
 - Acompanhamento em situações de crises;
 - Monitoramento Contínuo do ambiente de DR;
 - **Simulações de Desastres:** Conduzir simulações periódicas para treinar a equipe e validar a prontidão.

- **Feedback e Melhorias:** Coletar feedback e implementar melhorias contínuas.
- **Auditorias de Segurança:** Realizar auditorias de segurança periódicas para garantir conformidade.
- **Atualização de Compliance:** Manter o plano de DR em conformidade com as regulamentações e normas aplicáveis.
- **Adaptação a Novas Tecnologias:** Ajustar o plano de DR para incorporar novas tecnologias e práticas recomendadas.
- Suporte a replicação (Correções de erros, falha de replicação, falha no acionamento do DR, etc.);
- Inclusão de novos ambientes no escopo de DR, será escopo de uma nova Proposta Técnica Comercial;

6. Ofertas

Existem diversos tipos de ofertas de Disaster Recovery (DR), cada uma com suas características e adequações a diferentes necessidades e orçamentos. Cada tipo de oferta tem suas vantagens e desvantagens, e a escolha depende das necessidades específicas do **CLIENTE** em termos de tolerância à perda de dados, tempo de recuperação, orçamento e requisitos de conformidade. É importante avaliar cuidadosamente cada opção e criarmos uma estratégia de recuperação de desastres que atenda às suas necessidades. O escopo será definido em Proposta Técnica Comercial e podemos ofertar Site DR (Cold Site ou Hot Site), Replicação de Dados em Tempo Real ou Recuperação em Nuvem (Cloud DR).

O Recovery Time Objective (RTO) é um conceito crítico no planejamento de continuidade de negócios e recuperação de desastres. Ele se refere ao tempo máximo tolerável que uma aplicação, sistema, ou processo de negócio pode ficar inativo após uma interrupção antes de que a atividade seja retomada. O RTO será definido conforme definição dos tipos de ofertas e tecnologias envolvidas.

7. Premissas e Requisitos

- Caso a equipe da **SONDA** entenda que, para a solução de um evento exista a necessidade da intervenção de um recurso do **CLIENTE** para atividades que estejam fora do alcance do escopo desta Proposta Técnica Comercial, o **CLIENTE** deverá disponibilizar os recursos. Caso a **SONDA** não consiga acesso aos recursos, o assunto será escalado junto a gestão do **CLIENTE**, e qualquer acordo de nível de serviço será suspenso durante o período de alocação do recurso do **CLIENTE**;
- O **CLIENTE** deverá informar a **SONDA** se o acionamento deverá ocorrer em horários especiais. Nesses casos, quando o incidente não for solucionado devido a necessidade dessas intervenções por parte do **CLIENTE**, o chamado será expurgado para fins de contabilização de SLA's;
- Caso o **CLIENTE** planeje realizar alguma alteração no ambiente, a **SONDA** deverá ser comunicada com antecedência de 02 (Dois) dias úteis, e deverá ser realizada uma validação formal da mudança por ambas as partes. Caso a mudança altere o escopo inicialmente contratado, a **SONDA** poderá revisar/alterar a Proposta Técnica Comercial e tais alterações serem objeto de uma nova negociação comercial;
- Após a implementação, toda replicação ocorrerá automaticamente e de maneira incremental. É possível realizar testes sem interrupções para confirmar que a implementação foi concluída. Esses testes podem ser executados sem interrupções. A **SONDA** considera 02 (Duas) ativações anuais para fins de testes e validações. Caso o **CLIENTE** deseje efetuar mais testes de ativações, deverá solicitar proposta comercial à **SONDA**. Não existe limite para ativação em fase produtiva/incidente real;
- Para sustentação do ambiente de DR é necessário que a **SONDA** tenha acesso administrativo ao Sistema Operacional do **CLIENTE**;
- Quando a replicações ocorrerem em ambiente de nuvem, mesmo que para fins de teste, haverá custos por consumo.

8. 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 | Mapeamento do Ambiente | R | |
| Não | Implementação da solução | R | |
| Não | Monitoramento da Replicação | R | |
| Não | Ativação da solução | R | |
| Não | Agendamento e planejamento dos testes de ativação | C | R |
| Não | Execução / Acompanhamento dos testes de ativação | R | RASI |
| Sim | Licenciamento da infraestrutura | | R |
| Sim | Monitoramento contínuo do ambiente | R | |
| Sim | Sustentação e suporte a incidentes | R | |
| Sim | Testes adicionais ao contratado | | R |

Nota: Na Matriz de Responsabilidade existem atividades que são opcionais para o **CLIENTE**, ou seja, é permitido ao mesmo que escolha a **SONDA** como prestadora do serviço ou um outro parceiro. Para essas atividades a coluna “Contratação opcional” é preenchida com “Sim”. Portanto, toma-se como premissa, essas atividades como escopo padrão, sendo de responsabilidade do **CLIENTE** sinalizar caso não queira que elas sejam de responsabilidade da **SONDA**.

9. 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 | Tempo de Solução |
|---|---------------|------------------------|
| Realizar teste de ativação | C | Conforme TS contratado |
| Gerar relatório de status da replicação | C | Conforme TS contratado |
| Adicionar / Remover novo recurso para replicação DR | D | Conforme TS contratado |

10. Nível de Serviço

O acordo de nível de serviço (SLA) das plataformas de nuvem, são fornecidos pelos seus respectivos fabricantes, portanto, a **SONDA** e **CLIENTE** estão submetidos à todos os requisitos e cláusulas previstos pelos provedores de serviços em nuvem.

Antes do início do projeto, será realizada uma reunião inicial entre a equipe **SONDA** e o **CLIENTE** para definir claramente os objetivos do projeto, metas mensuráveis e expectativas em relação aos serviços a serem prestados. Os objetivos e expectativas serão documentados em um plano de trabalho detalhado, que servirá como referência ao longo do projeto, desde que não conflitam com o escopo contratado.

Será estabelecido um plano de comunicação que inclui canais entre a equipe **SONDA** e o **CLIENTE**, em que a comunicação será realizada regularmente para fornecer atualizações sobre o andamento do projeto, identificando e resolvendo os problemas e solicitando feedback do **CLIENTE**.

O RTO será o tempo em que a **SONDA** deverá cumprir para concluir a ativação do ambiente de DR de infraestrutura. Os planos desenvolvidos na etapa de implantação serão avaliados pelo **CLIENTE** e **SONDA** para identificar necessidades de revisão.

Os incidentes que requeiram acionamento ou ativação do ambiente de DR de infraestrutura ou requisições para atender as necessidades do **CLIENTE** respeitarão os acordos de nível de serviço (SLA) e períodos de cobertura previstos na Proposta Técnica Comercial.

A **SONDA** adota uma abordagem proativa para identificar e resolver problemas que possam surgir durante a prestação dos serviços, além de implementar medidas corretivas rapidamente, em colaboração com o **CLIENTE**, para minimizar o impacto nos resultados do projeto.

A large, bold, blue stylized letter 'N' that fills most of the frame. The letter has rounded top and bottom edges and a white negative space in the center.

SONDA[®]
make it easy