



SONDA[®]
make it easy



DESCRITIVO BACKUP

ÍNDICE

1.	VERSÃO DO PRODUTO	3
2.	DESCRIÇÃO RESUMIDA	3
2.1.	<i>Características</i>	3
3.	OBJETIVO	4
4.	BENEFÍCIOS.....	4
4.1.	<i>Diferenciais comerciais</i>	4
5.	ESCOPO DE ATUAÇÃO.....	4
6.	OFERTAS	5
6.1.	<i>Definindo a Política de Backup</i>	5
6.1.1.	<i>Tipos de Dados</i>	5
6.1.2.	<i>Retenção</i>	5
6.2.	<i>Políticas de Backup Ofertadas</i>	5
6.2.1.	<i>Backup File Server</i>	5
6.2.2.	<i>Backup de Servidor Virtual</i>	7
6.2.3.	<i>Backup de SO Físico</i>	7
6.2.4.	<i>Backup de Banco de Dados</i>	8
7.	MONITORAMENTO	9
8.	PREMISSAS E REQUISITOS.....	9
9.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADE	10
10.	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	10
11.	NÍVEL DE SERVIÇO	10

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
Versão 03	Atualização da infraestrutura e políticas de Backup	24/06/2025

2. Descrição Resumida

A solução de backup da **SONDA**, oferece um serviço completo e confiável de backup e recuperação de dados, voltado à proteção informações corporativas sensíveis e críticas, otimizando recursos tecnológicos, humanos e financeiros, a fim de atender aos requisitos estratégicos e regulamentares de seus negócios.

Projetado para atender às exigências de compliance, continuidade de negócios e eficiência operacional, o serviço permite que os **CLIENTES** se concentrem em suas atividades estratégicas com a confiança de que seus dados estão seguros, acessíveis e protegidos contra perda, corrupção ou indisponibilidade.

Nossa arquitetura é baseada no modelo **CLIENTE-Servidor** e integra tecnologias líderes de mercado com automação inteligente, deduplicação, criptografia e controle de versionamento. A execução dos backups ocorre de forma transparente, sem a necessidade de paradas no ambiente produtivo, respeitando as janelas operacionais previamente definidas.

A execução dos backups ocorre de forma transparente, sem a necessidade de paradas no ambiente produtivo, respeitando as janelas operacionais previamente definidas.

2.1. Características

Para atender as necessidades do **CLIENTE** a **SONDA** mantém suas ofertas atualizadas de acordo com as melhores práticas e em alinhamento com os padrões de segurança, desempenho e escalabilidade exigidos pelo mercado.

A solução de Backup da **SONDA** abrange os um ecossistema completo de tecnologias, incluindo softwares de backup, sistemas de monitoramento, hardware de operação e processos internos que sustentam uma operação moderna e resiliente da informação.

Principais características:

- 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 e respeitadas as janelas acordadas;
- 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**;
- Políticas de backup personalizadas: As rotinas são parametrizadas de acordo com os objetivos de recuperação definidos pelo **CLIENTE** (RPO/RTO), garantindo adequação às exigências legais, regulatórias e operacionais;
- Gestão centralizada: Interface unificada e intuitiva que permite o monitoramento, controle e auditoria de todos os processos de backup e recuperação;

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

A oferta de Backup da **SONDA** tem como propósito:

- Entregar um serviço de backup e recuperação de dados que atenda a necessidade do **CLIENTE**;
- Garantir a proteção contínua dos dados corporativos de forma segura, eficiente e com alta disponibilidade;
- Realizar backups sem impacto nas operações diárias do **CLIENTE**;
- Mitigar riscos de perda de dados e atender a requisitos legais e de auditoria;
- Viabilizar uma recuperação ágil e eficaz em casos de incidentes ou desastres.

4. Benefícios

Essa oferta permite entregar aos **CLIENTES** os seguintes benefícios:

- Redução de uso de armazenamento: 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;
- Alta escalabilidade: Suporte a múltiplos ambientes e cargas de trabalho expansível conforme o crescimento do **CLIENTE**.

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.
- A solução de Backup **SONDA** elimina a complexidade operacional, acelera a recuperação de dados e centraliza a gestão em uma única interface. É uma solução dinâmica, segura e resiliente;
- Execução sob modelo gerenciado com suporte 24x7 e monitoramento contínuo;
- Cumprimento de SLAs rígidos com foco em recuperação de desastres, conformidade e segurança de dados;
- Alta adaptabilidade a diferentes portes e segmentos de negócio.

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 escolher a política de backup adequada 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 por RPO (*Recovery Point Objective*: Objetivo de Ponto de Recuperação) e RTO (*Recovery Time Objective*: Objetivo de Tempo de Recuperação") 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 de File Server Padrão (exceto vídeos e imagens), EPM e Sharepoint;
- Backup de SO Físico com System State Windows, Linux e Unix e binário de aplicações;
- Backup de SGBDs Oracle, SQL Server, DB2 e ERPs. (4)

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
Backup File Server Padrão (exceto vídeos e imagens), EPM e Sharepoint	Platinum	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> - Incremental Diário com retenção de 30 dias; - Full Semanal com retenção de 30 dias; - Com granularidade ao nível de objetos e arquivos; 	= < 24 horas	<p>Composição do RTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Horas para restauração do volume padrão de SO + Aplicações; • 400 GB/hora para os volumes de dados; • 2 Horas para restabelecer o banco de dados no caso de EPM e Sharepoint;
		Média	<ul style="list-style-type: none"> - Incremental Diário com retenção de 30 dias; - Full Semanal com retenção de 30 dias; - Full mensal com retenção de 12 meses; - Com granularidade ao nível de objetos e arquivos; 		
		Longa	<ul style="list-style-type: none"> - Incremental Diário com retenção de 30 dias; - Full Semanal com retenção de 30 dias; - Full mensal com retenção de 12 meses; - Full Semestral (2x Full Anual) com retenção de 5 anos ou tempo de contrato; - Com granularidade ao nível de objetos e arquivos; 		

6.2.2. Backup de Servidor Virtual

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

Tipo	Categoria	Retenção	Política	RPO	RTO
Backup de Servidor Virtual Windows, Linux ou Unix	Platinum	Baixa	- Incremental Diário com retenção de 30 dias; - Full Semanal com retenção de 30 dias;	= < 24 horas	Composição do RTO: <ul style="list-style-type: none"> • 2 Horas para restauração do volume padrão de SO + Aplicações; • 400 GB/hora para os volumes de dados;
		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 (2x 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
Backup SO Físico com System State	Platinum	Baixa	- Incremental Diário com retenção de 30 dias; - Full Semanal com retenção de 30 dias;	= < 24 horas	Composição do RTO: <ul style="list-style-type: none"> • 2 horas para restauração do volume padrão de SO + Aplicações; • 400 GB/hora para os volumes de dados;
		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 (2x Full Anual) com retenção de 5 anos ou tempo de contrato;		

6.2.4. Backup de Banco de Dados

Este tipo de backup é aplicável/homologado nos seguintes SGBD: Oracle, SQL Server, DB2 e ERPs STD e Backup SGBD Oracle, SQL Server, DB2, ERPs ENT (SAP, ORACLE EBS, ...)

Tipo	Categoria	Retenção	Política	RPO	RTO
Backup Banco de Dados Homologados	Platinum	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> - 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 (5)	Composição do RTO: <ul style="list-style-type: none"> • 2 horas para restauração do volume padrão de SO + Aplicações; • 400 GB/hora para os volumes de dados; • 2 horas para restabelecer o banco de dados;
		Média	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 (2x Full Anual) com retenção de 5 anos ou tempo de contrato; 		

Notas:

- (1) Em caso de ambientes replicados para outro site, a retenção da política de backup selecionada no site Data Center da **SONDA** deve ser a mesma escolhida para o site replicado. 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;
- (2) Em caso de o banco de dados do **CLIENTE** ser SQL Server Standard Edition ou Oracle Standard ou Standard Edition One o throughput de backup será reduzido para 200GB/h para os volumes de dados, pois esta tecnologia suporta somente 1 stream para backup e restore simultaneamente;
- (3) Bancos MariaDB, MongoDB, 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. Esta regra aplica-se também a outros eventuais bancos que não possuam agentes homologados;
- (4) 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 24 horas;

Premissas relativas aos serviços

- 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. Sendo assim, em caso de necessidade de restauração de dados com incompatibilidade de versões, cada caso será analisado individualmente considerando viabilidade, análise de custos, necessidade de abertura de projeto e tempo de execução. Neste caso não se aplicam os SLAs deste produto;
- Somente **CLIENTES** com retenção média e longa podem adquirir guarda externa de fita, sujeito a aditivo no contrato e será tratado como Projeto Especial;

- 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**;
- Para a contabilização do tempo total de restore, devem ser considerados os tempos de atendimento descritos no Professional Services de Backup que serão somados 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** (incluindo relatórios, validações no ambiente e demais ações que fogem do processo padrão), 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;
- Testes de Restore simples (sem auditoria e relatório com evidências), podem ser solicitados normalmente e estes serão contabilizados como Requisições de Serviço.
- 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%
Backup SONDA	Taxa de Sucesso	A taxa de sucesso de backup mede a quantidade de backups realizados com sucesso durante o mês pelo total de backups executados, considerando as eventuais ressubmissões realizadas dentro da janela diária.	98,00%

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

SONDA®
make it easy