

SERVIÇO: 01.04 - Backup de Dados
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGITI/GPAC
Descrição: Execução de serviços de backup de dados em conformidade com a política estabelecida na MTI ou de acordo com as necessidades do cliente.
Diferenciais MTI: Serviço disponibilizado com segurança no Datacenter da MTI conectado ao cliente via fibra ótica (quando disponível) com alta disponibilidade, redundância e monitoramento, dimensionado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente.
Detalhamento: O serviço de Backup utiliza soluções especializadas, para garantir a segurança dos dados e compreende: <ul style="list-style-type: none"> ● Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter; ● Equipamentos de baixa plataforma, com sistema operacional, softwares específicos de backup e meios para armazenamento; ● Procedimentos padronizados de operação, monitoramento, backup e recuperação de dados conforme modalidade; ● Equipe técnica para operação e suporte; ● Fitoteca para longa retenção de mídias; ● Instalação e configuração de agentes de backup; ● Política padrão de execução e retenção da MTI: <ul style="list-style-type: none"> ● Diariamente, exceto sábados e domingos, com retenção de sete dias; ● Semanal com retenção de um mês; ● Mensal com retenção de um ano; ● Anual com retenção de seis anos. ● Execução, retenção e restauração de acordo com as necessidades do cliente; ● SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.
Excluído: <ul style="list-style-type: none"> ● Gestão de conteúdo dos dados armazenados; ● Verificação da integridade do conteúdo que será realizado o backup; ● Backup de estações de trabalho; ● Manutenção na infraestrutura de rede do cliente utilizada para backup; ● Servidor Virtual (Serviço especificado no Catálogo); ● Cessão de licenças e mídias para o serviço de backup; ● Disponibilização de área em disco sob gerência do cliente; ● Backup de imagem de máquina virtual hospedada fora da nuvem da MTI; ● Consultoria Técnica (Serviço especificado no Catálogo); ● Backup de dados em ambiente não conectado a INFOVIA-MT.
Serviço Final: Segurança dos Dados.
SLA: <ul style="list-style-type: none"> ● Disponibilidade do serviço 99,5% ao mês; ● Reestabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade será no próximo ciclo de backup; ● Tempo para início da realização do backup é conforme estabelecido em contrato.
Pré-requisito: <ul style="list-style-type: none"> ● Formalização da demanda junto ao MTI; ● Possuir gestor designado pelo cliente;

- Disponibilidade de infraestrutura de hardware, software e meios de armazenamento para a realização do serviço;
- Compatibilidade entre a solução de backup e os sistemas operacionais dos ambientes que serão realizados o backup;
- Ambiente a ser realizado o backup tem que ter conectividade lógica com a INFOVIA, com taxa de transferência de dados mínima de 1Gb/s (**Serviço especificado no Catálogo**);
- Para um volume de dados protegidos maior que 1 TB deve ser feito um alinhamento com a equipe da GPAC para verificar a viabilidade da prestação do serviço;
- Para backup de máquina virtual, o serviço é exclusivamente em servidores hospedados no ambiente virtual da MTI.

Responsabilidades:

Cliente

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- Prover à MTI de todas as informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação e no acordo de nível de serviço;
- Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;
- Comunicar previamente quaisquer circunstâncias que possam sujeitar o serviço a uma carga não usual de demanda;
- Comunicar de imediato via SAC, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação;
- Participar das reuniões para tratar de acordo de níveis de serviço quando convocado.

MTI

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- Comunicar ao cliente de acordo com o acordo de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência de 72 horas ou de acordo com o acordo de nível do serviço, qualquer necessidade de paralisação para manutenção preventiva do serviço;
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Manter a gestão dos contratos dos provedores de equipamentos, software básico e serviços componentes, de maneira a atender os níveis acordados com o cliente;
- Manter a disponibilidade do backup e políticas de recuperação em caso de incidentes;
- Executar backup, de acordo com a política de backup da MTI, quando contratado;
- Manter a disponibilidade do backup e políticas de recuperação em caso de incidentes, quando contratado.

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Backup padrão conforme as rotinas abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Diariamente, exceto sábados e domingos, com retenção de sete dias; • Semanal com retenção de um mês; • Mensal com retenção de um ano; 	GB Gigabytes

• Anual com retenção de seis anos.	
Backup customizado – Rotina de retenção conforme estabelecido pelo cliente	GB Gigabytes