



**01 - Infraestrutura de TI em Datacenter**

<b>SERVIÇO: 01.05 - Backup de Dados</b>
<b>Diretoria/Unidade/Gerência Responsável:</b> DTIC/UGITI/GPAC
<b>Descrição:</b> Execução de serviços de backup de dados em conformidade com a política estabelecida na MTI ou de acordo com as necessidades do cliente.
<b>Diferenciais MTI:</b> Produto disponibilizado no Datacenter da MTI conectado ao cliente via fibra ótica (quando disponível) com alta disponibilidade e redundante, dimensionado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente, em ambiente seguro e monitorado.
<b>Detalhamento:</b> O serviço de Backup utiliza soluções especializadas, para garantir a segurança dos dados e compreende: <ul style="list-style-type: none"><li>● Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;</li><li>● Equipamentos de baixa plataforma, com sistema operacional, softwares específicos de backup e meios para armazenamento;</li><li>● Procedimentos padronizados de operação, monitoramento, backup e recuperação de dados conforme modalidade;</li><li>● Equipe técnica para operação e suporte;</li><li>● Fitoteca para longa retenção de mídias;</li><li>● Instalação e configuração de agentes de backup;</li><li>● Política padrão de execução e retenção da MTI:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Diariamente, exceto sábados e domingos, com retenção de sete dias;</li><li>○ Semanal com retenção de um mês;</li><li>○ Mensal com retenção de um ano;</li><li>○ Anual com retenção de seis anos.</li></ul></li><li>● Execução, retenção e restauração de acordo com as necessidades do cliente;</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>● SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.</li></ul>
<p><b>Excluído:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Gestão de conteúdo dos dados armazenados;</li><li>● Verificação da integridade do conteúdo a ser backupeado;</li><li>● Backup de estações de trabalho;</li><li>● Manutenção na infraestrutura de rede do cliente utilizada para backup;</li><li>● Servidor Virtual (<b>Serviço especificado no Catálogo</b>);</li><li>● Cessão de licenças e mídias para o serviço de backup;</li><li>● Disponibilização de área em disco sob gerência do cliente;</li><li>● Backup de imagem de máquina virtual hospedada fora da nuvem da MTI;</li><li>● Consultoria Técnica (<b>Serviço especificado no Catálogo</b>);</li><li>● Backup de dados em ambiente não conectado a INFOVIA-MT.</li></ul>
<p><b>Serviço Final:</b></p> <p>Segurança dos Dados.</p>
<p><b>SLA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Disponibilidade do serviço 99,5% ao mês;</li><li>● Reestabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade será no próximo ciclo de backup;</li><li>● Tempo para início da realização do backup é conforme estabelecido em contrato.</li></ul>
<p><b>Pré-requisito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Formalização da demanda junto ao MTI;</li><li>● Possuir gestor designado pelo cliente;</li><li>● Disponibilidade de infraestrutura de hardware, software e meios de armazenamento para a realização do serviço;</li><li>● Compatibilidade entre a solução de backup e os sistemas operacionais dos ambientes que serão backupeados;</li><li>● Ambiente a ser backupeado tem que ter conectividade lógica com a INFOVIA, com taxa de transferência de dados mínima de 1Gb/s (<b>Serviço especificado no Catálogo</b>);</li></ul>



- 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
<b>Backup padrão</b> conforme as rotinas abaixo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Diariamente, exceto sábados e domingos, com retenção de sete dias;</li><li>• Semanal com retenção de um mês;</li><li>• Mensal com retenção de um ano;</li><li>• Anual com retenção de seis anos.</li></ul>	GB-Gigabytes
<b>Backup customizado</b> conforme estabelecido pelo cliente	GB-Gigabytes