

### SERVIÇO: 01.05 – Backup de Dados

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DIOP/UGITI/GADC

**Descrição:** Execução de serviços de backup de dados em conformidade com a política estabelecida na **MTI** ou de acordo com as necessidades do cliente.

**Detalhamento:** O serviço de Backup utiliza soluções especializadas, para garantir a segurança dos dados e compreende:

- 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**:
  - 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:

- Gestão de conteúdo dos dados armazenados;
- Verificação da integridade do conteúdo a ser *backupeado*;
- Backup de estações de trabalho;
- Manutenção na infraestrutura de rede do cliente utilizada para backup;
- Servidor Virtual (**Serviço específico no Catalogo**);
- 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 específico no Catalogo**);
- Backup de dados em ambiente não conectado a INFOVIA-MT.

### Serviço final:

Segurança dos Dados.

### SLA:

- 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

- 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 backupeados;
- Ambiente a ser backupeado tem que ter conectividade lógica com a INFOVIA, com taxa de transferência de dados mínima de 1Gb/s.

## 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