

## **1. Escopo do Serviço**

Serviço de Backup em Nuvem: O serviço abrange a criação, armazenamento e recuperação de backups dos dados do cliente em um ambiente de nuvem seguro e redundante, com a capacidade mínima de 6TB.

Deverá possuir console/portal para gerência, criação de rotinas de backup e execução de backup instantâneo e restauração de dados em nuvem.

A rotina de backup deverá possibilitar o agendamento de exclusão dos arquivos após um período de tempo a ser definido pela contratante.

## **2. Tipos de Backup**

Backups Incrementais: Realizados diariamente, garantindo que todas as alterações feitas nos dados desde o último backup completo sejam capturadas.

Backups Completos: Realizados semanalmente, garantindo que uma cópia completa de todos os dados seja armazenada.

### **3. Rotinas de Backup**

As rotinas de backup serão definidas pela contratante

## **4. Retenção de Dados**

Política de Retenção:

- Backups Diários: Deverão ser mantidos por no mínimo 7 dias, após isso poderão ser sobrescritos;
- Backups Semanais: Deverão ser mantidos por no mínimo 4 semanas, após isso poderão ser sobrescritos;
- Backups Mensais: Deverá ser mantidos por no mínimo 12 meses, após isso poderão ser sobrescritos.

## **5. Tempo de Recuperação**

Tempo de Resposta:

- Solicitações Críticas (perda total de dados, recuperação urgente): Resposta em até 1 hora.
- Solicitações Moderadas (recuperação de dados específicos): Resposta em até 4 horas.
- Solicitações Menores (consulta sobre backups, pequenas restaurações): Resposta em até 24 horas.

Tempo de Recuperação:

- Dados Críticos: Recuperação em até 24 horas.
- Dados Moderados: Recuperação em até 48 horas.
- Dados Menores: Recuperação em até 72 horas.

## **6. Arquivos de Backup**

- Todos os tipos de Arquivos (Máquinas virtuais, imagens, executáveis, planilhas, documentos em geral, aplicativos, etc..)

## **7. Integridade e Segurança dos Dados**

Criptografia: Todos os dados serão criptografados durante o trânsito e em repouso para garantir sua segurança e confidencialidade.

Verificação de Integridade: Verificações regulares de integridade serão realizadas para garantir que os dados armazenados não estejam corrompidos.

Auditorias de Segurança: Auditorias de segurança serão realizadas semestralmente para garantir a conformidade com as melhores práticas e regulamentações aplicáveis.

O sistema deve garantir atendimento às normas e princípios previstos na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), notadamente ao tratamento de dados sensíveis e a segurança na Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).

## **8. Monitoramento e Relatórios**

Monitoramento Contínuo: O serviço de backup será monitorado continuamente para detectar e resolver problemas rapidamente.

Relatórios Mensais: Relatórios detalhados sobre o status dos backups, incluindo sucesso/falha, tempo de backup, e uso de armazenamento.

Alertas e Notificações: Notificações automáticas serão enviadas ao cliente em caso de falhas no backup ou outros problemas críticos.

## **9. Manutenção e Suporte**

Suporte Técnico: Suporte disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para resolver qualquer problema relacionado ao serviço de backup.

Manutenções Programadas: Notificações sobre manutenções programadas serão enviadas com pelo menos 48 horas de antecedência. Manutenções emergências serão comunicadas assim que possível.

#### **10. Revisões e Atualizações**

Revisão Trimestral: O SLA será revisado trimestralmente para garantir que continue a atender às necessidades do cliente e para incorporar quaisquer melhorias necessárias.

Atualizações: Quaisquer atualizações no SLA serão comunicadas ao cliente com pelo menos 30 dias de antecedência.