



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Diretoria de Tecnologia da Informação
Serviço de Infraestrutura e Segurança em TI

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)

Gerir Backup

Versão nº: 002

22/09/2023

LISTA DE SIGLAS

DI-TI	Diretoria de Tecnologia da Informação
JAD	Joint Application Design
PO	Procedimento Operacional Padrão
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás
TI	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

Sumário

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho	4
1.1 Núcleo de Valor	4
1.2 Macroprocesso	4
1.3 Processo de Trabalho	4
2. Responsabilidades	4
2.1 Dono do Processo do Trabalho	4
2.2 Emitente do PO	4
2.3 Alcance	4
3. Objetivo	4
4. Documentos de Referência	4
5. Definições Iniciais	4
6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)	5
7. Fluxo Operacional	6
8. Detalhamento do Fluxo Operacional	6
8.1.1 Solicitação de Demanda	6
8.1.1.1 Solicitar Demanda	6
8.1.2 Efetuar Backup	6
8.1.2.1 Determinar o tipo de backup	6
8.1.2.2 Analisar recursos de TI	7
8.1.2.3 Configurar backup	7
8.1.2.4 Executar Backup	7
8.1.2.5 Gerar Alerta	7
8.1.2.6 Acessar base de conhecimento	7
8.1.2.7 Solucionar o problema	7
8.1.3 Concluir Processo	7
8.1.3.1 Acompanhar o andamento do backup	7
8.1.3.2 Elaborar relatório de Backup	7
8.2 Descritivo Fluxo do Processo de Restauração de Backup	8

8.2.1 Solicitação de Demanda	8
8.2.1.1 Solicitar Demanda.....	8
8.2.2 Efetuar Restauração de Backup	8
8.2.2.1 Analisar demanda	8
8.2.2.2 Contatar solicitante	8
8.2.2.3 Analisar recursos de TI	8
8.2.2.4 Efetuar a restauração do backup	8
8.2.2.5 Solucionar problema	9
8.2.3 Concluir Processo	9
8.2.3.1 Responder solicitante.....	9
8.3 Descritivo Fluxo do Processo de Teste de Integridade de Backup.....	9
8.3.1 Solicitação de Demanda	9
8.3.1.1 Solicitar demanda	9
8.3.2 Efetuar Teste de Integridade de Backup	9
8.3.2.1 Analisar recursos de TI	9
8.3.2.2 Preparar ambiente	9
8.3.2.3 Efetuar a restauração do backup	9
8.3.2.4 Solucionar problema	9
8.3.3 Concluir Processo	9
8.3.3.1 Documentar evidências.....	10
9. Indicadores	10
10 Controle de Registros	10
11 Anexos.....	10
12 Elaboração, Revisão e Aprovação	11

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho

1.1 Núcleo de Valor

Processos de Suporte

1.2 Macroprocesso

Tecnologia da Informação

1.3 Processo de Trabalho

Tecnologia da Informação

2. Responsabilidades

2.1 Dono do Processo do Trabalho

Diretoria de Tecnologia da Informação

2.2 Emitente do PO

Serviço de Infraestrutura e Segurança em TI

2.3 Alcance

Este PO contempla tarefas relativas aos seguintes setores do TCE-GO:

- Unidades básicas, Órgãos Superiores e Unidades de Assessoramento Direto à Presidência.

3. Objetivo

O objetivo do processo é prover a padronização da atividade de backup, garantindo a restauração das informações em caso de perda ou comprometimento da integridade dos dados, seja por falhas, desastres naturais ou até mesmo invasões realizadas por hackers.

4. Documentos de Referência

- NBR ISO/IEC 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade
- NBR ISO/IEC 14001: 2015 – Sistema de Gestão Ambiental
- NBR ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação
- Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD
- Resolução Administrativa nº 019/2022 – TCE/GO – Atribuições da DI-TI e serviços vinculados

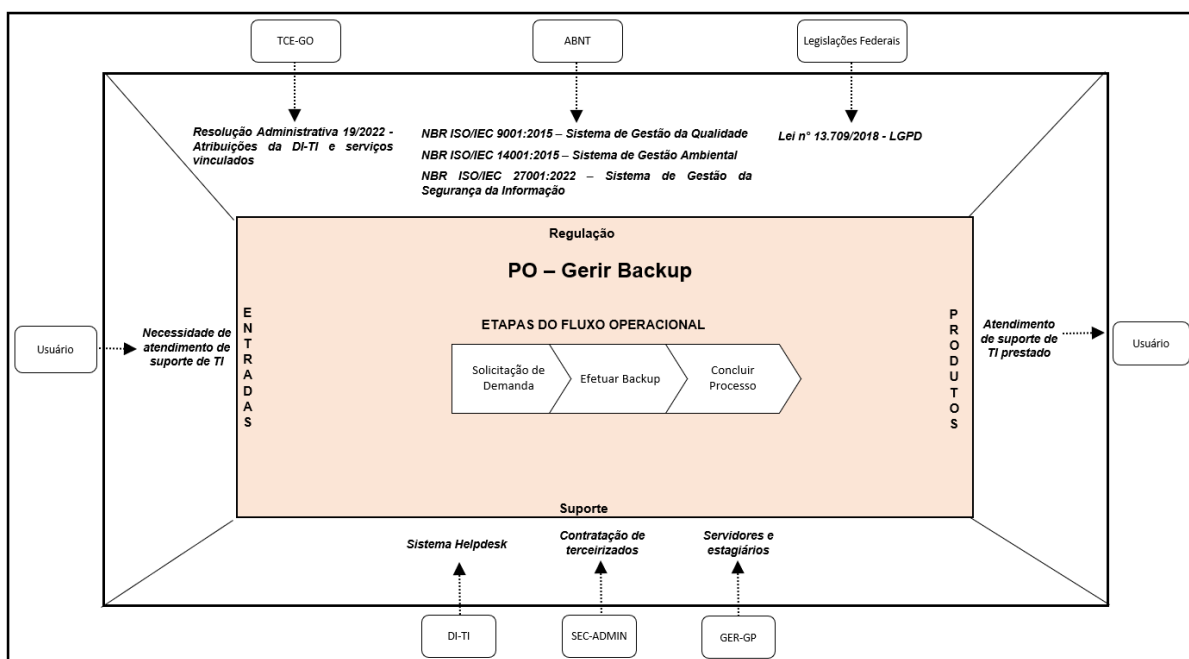
5. Definições Iniciais

- **Helpdesk:** é uma ferramenta que organiza e otimiza a comunicação com o cliente, uma vez que centraliza suas solicitações e principais dúvidas em uma única plataforma e,

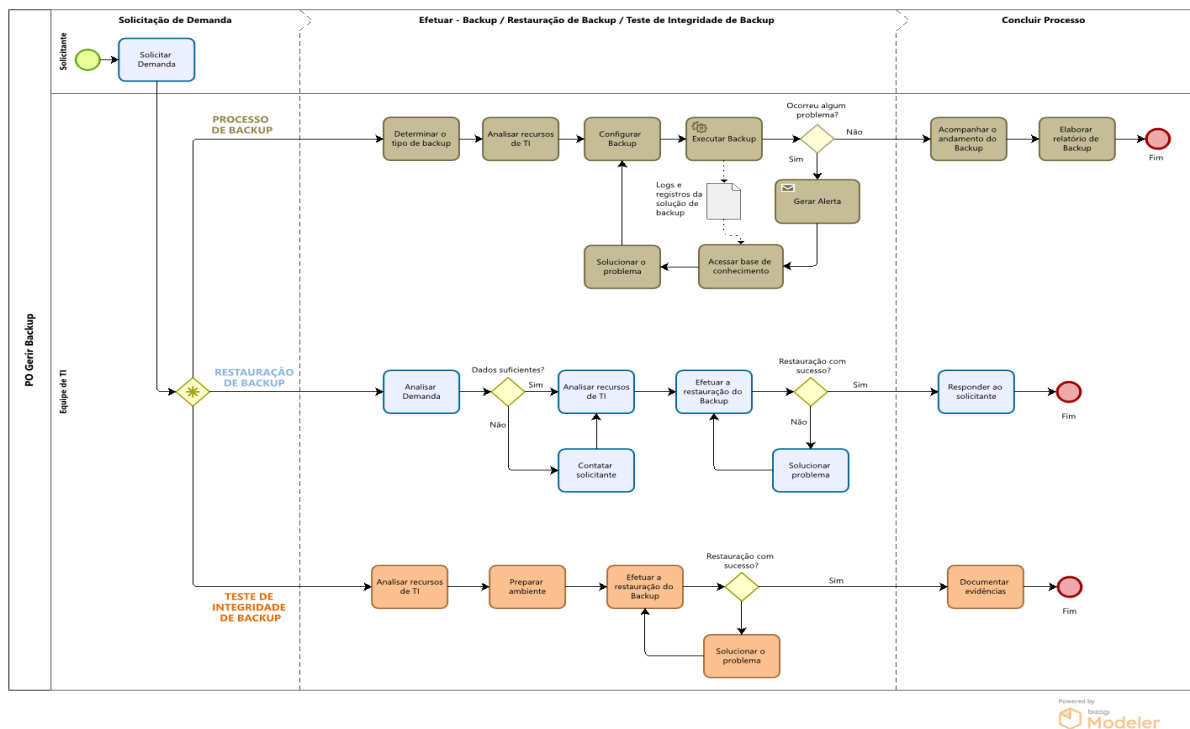
assim, permite que a equipe de atendimento ofereça a melhor experiência possível para seus clientes.

- **Redmine:** O Redmine auxilia uma equipe a gerenciar melhor um projeto, independentemente da metodologia utilizada.
- **VMware:** É uma empresa de software especializada em virtualização e computação em nuvem. A virtualização é sobre criar uma representação de software de algo, como um servidor, para que ele possa ser acessado e usado independentemente das restrições de seu hardware físico.
- **Ransomware:** é um tipo de software malicioso (malware) criado com o intuito de bloquear o acesso a arquivos ou sistemas.

6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)



7. Fluxo Operacional



Os Fluxogramas deste PO encontram-se disponíveis no seguinte endereço eletrônico: <https://portal.tce.go.gov.br/informacao-documentada>.

8. Detalhamento do Fluxo Operacional

8.1 Descritivo Fluxo do Processo de Backup

8.1.1 Solicitação de Demanda

8.1.1.1 Solicitar Demanda

A solicitação é feita via Help-Desk (<https://helpdesk.tce.go.gov.br/Login?app=T>), sendo que o solicitante deve informar os arquivos que deverão fazer o backup.

8.1.2 Efetuar Backup

8.1.2.1 Determinar o tipo de backup

A equipe de TI recebe a solicitação e analisa a periodicidade do backup e qual tipo de backup será utilizado na demanda. Os três tipos de backup são:

- ✓ Backup de Arquivo
- ✓ Backup de Máquina Virtual

✓ Backup de Banco de Dados

8.1.2.2 Analisar recursos de TI

A equipe de TI analisa a solicitação na ordem de serviço, para avaliar os recursos de TI que devem ser escopo de backup.

Nota 1: Quando necessário, a equipe de TI deve instalar o agente de backup (Veritas) no servidor de onde deverá ser feito o backup.

8.1.2.3 Configurar backup

A equipe de TI deve configurar no software (NetBackup) o backup desejado.

Nota 2: Caso tenha necessidade de realizar um backup de correção, o mesmo acontecerá no dia posterior à data da identificação do mesmo.

8.1.2.4 Executar Backup

O processo de execução do backup é realizado pelo software (NetBackup), conforme configuração especificada anteriormente.

8.1.2.5 Gerar Alerta

O software (NetBackup) gera alertas por e-mail caso aconteçam erros durante o processo.

8.1.2.6 Acessar base de conhecimento

Caso tenha ocorrido problema no processo de backup, relatado via e-mail pelo software (NetBackup) e visualizado via console, a equipe de TI deve acessar a base de conhecimento e analisar o erro ocorrido.

8.1.2.7 Solucionar o problema

Ao encontrar o problema, o administrador deve solucioná-lo para possibilitar a configuração da execução novamente.

8.1.3 Concluir Processo

8.1.3.1 Acompanhar o andamento do backup

O processo conclui-se após o devido acompanhamento da execução do backup, contendo as evidências necessárias da sua execução via sistema.

8.1.3.2 Elaborar relatório de Backup

A Di-TI deve realizar a elaboração do relatório de backup, considerando toda ação realizada, o qual deverá conter no mínimo a seguinte estrutura:

a) Detalhamento da estrutura de backup

- Local físico do backup
- Onde acessar máquinas Físicas e Virtuais
- Sistemas restaurados
- Banco de dados
- Storage de recuperação dos arquivos do backup
- Tempo gasto para criar toda estrutura

b) Informações sobre o backup

- Backup recuperado
- Data de restauração
- Periodicidade

c) Conclusão

- Avaliação conclusiva da ação realizada.

8.2 Descritivo Fluxo do Processo de Restauração de Backup

8.2.1 Solicitação de Demanda

8.2.1.1 Solicitar Demanda

A solicitação é feita via Help-Desk (<https://helpdesk.tce.go.gov.br/Login?app=T>), onde o solicitante realiza a solicitação de restauração de backup.

8.2.2 Efetuar Restauração de Backup

8.2.2.1 Analisar demanda

A equipe de TI analisa a demanda encaminhada para determinar se os dados repassados na solicitação são suficientes para o prosseguimento do atendimento.

8.2.2.2 Contatar solicitante

Caso necessário, por dados insuficientes na solicitação, a equipe de TI deve entrar em contato com o solicitante para obter mais informações sobre a restauração desejada.

8.2.2.3 Analisar recursos de TI

A equipe de TI analisa a solicitação para avaliar os recursos de TI necessários no processo de restauração.

8.2.2.4 Efetuar a restauração do backup

A equipe de TI efetua a restauração do backup conforme os requisitos apontados na solicitação e na análise dos recursos.

8.2.2.5 Solucionar problema

Caso algum problema tenha sido encontrado, a equipe de TI soluciona o problema a fim de realizar a restauração do backup, novamente.

8.2.3 Concluir Processo

8.2.3.1 Responder solicitante

Após a resolução de possíveis problemas e com a restauração concluída, a equipe de TI entra em contato com o solicitante informando a finalização do processo e explicando os detalhes sobre o backup realizado.

8.3 Descritivo Fluxo do Processo de Teste de Integridade de Backup

8.3.1 Solicitação de Demanda

8.3.1.1 Solicitar demanda

A solicitação é feita automaticamente via agendamento por meio da abertura de chamados (<https://helpdesk.tce.go.gov.br/Login?app=T>) ou por contato direto com os responsáveis pela TI, incluindo pelo menos um ativo crítico para o negócio.

8.3.2 Efetuar Teste de Integridade de Backup

8.3.2.1 Analisar recursos de TI

A equipe de TI analisa e avalia os recursos de TI necessários no processo de restauração.

8.3.2.2 Preparar ambiente

O ambiente necessário para a restauração é preparado pela equipe de TI conforme a análise do tipo de backup a ser restaurado.

8.3.2.3 Efetuar a restauração do backup

A equipe de TI efetua a restauração do backup no ambiente de teste preparado previamente.

8.3.2.4 Solucionar problema

Caso algum problema tenha sido encontrado, a equipe de TI soluciona o problema a fim de realizar a restauração do backup, novamente.

8.3.3 Concluir Processo

8.3.3.1 Documentar evidências

A equipe de TI deve documentar e evidenciar no chamado aberto os passos seguidos e os resultados do teste, sendo que a ocorrência de algum problema durante o teste é destacada para possíveis correções no processo de backup.

9. Indicadores

9.1 Indicadores de Verificação

Não se aplica.

9.2 Indicadores de Controle

Não se aplica.

10 Controle de Registros

Nome do Registro / Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso*	Recuperação**	Retenção e Disposição
Relatórios do sistema Net Backup	Emissão no sistema NetBackup e caixa de e-mail dos administradores do sistema	Distribuição por meio de e-mail ou acesso no módulo de relatórios do Net Backup.	Backup	Tempo indeterminado

*A distribuição e o acesso a sistemas eletrônicos do TCE-GO são regidos pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

** A recuperação de informações eletrônicas custodiadas pelo TCE-GO é regida pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

11 Anexos

Anexo I - ActiveDirectory - Arquivos

Anexo II - BigData - Arquivos

Anexo III - FileServer - Arquivos

Anexo IV - FileServer-DocDigitais - Arquivos

Anexo V - FileServer-OCR - Arquivos

Anexo VI - Jotunheim - Arquivos

Anexo VII - MySQL - Banco de Dados

Anexo VIII - Oracle - Banco de Dados

Anexo IX - VMware - Máquinas Virtuais

Anexo X - VMwareStorage

12 Elaboração, Revisão e Aprovação

PO – Gerir Backup		
Diretoria de Tecnologia da Informação - DI-TI		
<i>Responsável por</i>	<i>Nome</i>	<i>Função</i>
Elaboração	Leandro dos Santos	Chefe do Serviço de Infraestrutura e Segurança em TI
Revisão/Aprovação	Licardino Siqueira	Diretor de TI
Controle de qualidade	Fabício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua

Datas das Versões do PO		
Versão anterior n.º 001 de 30/09/2022	Versão atual: n. 002 de 22/09/2023	Próxima Revisão Programada: 22/09/2025