



TNTINFO
TI EMPRESARIAL



INFORMATIVO. 1

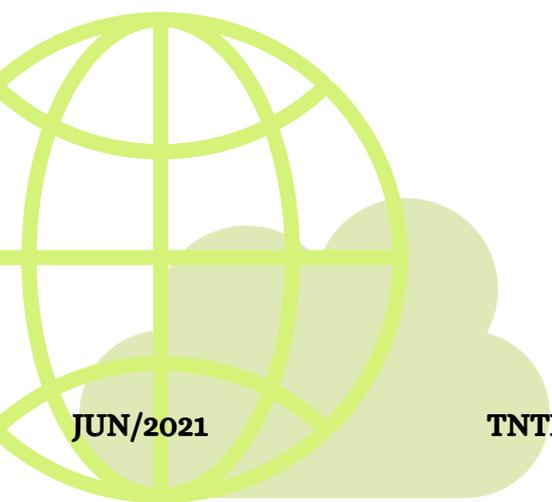
ESCLARECIMENTOS IMPORTANTES SOBRE O CMEI

“CONTRATO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA”

REFERENTE AOS ITENS:

- BACKUP

- E-MAIL



Backups



Backup é uma cópia de segurança, sendo o seu objetivo a ação do usuário se resguardar de uma ocasional perda de arquivos originais, seja por ações despropositadas do usuário ou por problemas de hardware ou por ação de vírus ou por diversos outros fatores. Ter uma cópia de segurança permite restaurar os dados perdidos. Devido a tal importância do Backup, vimos a necessidade de precaver que o serviço de integridade de backup é totalmente excluído dos contratos TNT do tipo CMEI; geralmente no artigo 5º. dos contratos existentes: "5. DA INTEGRIDADE DOS DADOS E DO BACKUP".

1º. No entanto, mesmo que a integridade dos dados e dos backups é um item excluído do contrato, nos clientes onde há presença de servidores Windows, indicamos um sistema de backup "colaborativo". Esses backups são gerenciados pelo Windows Server Backup, e geralmente num sistema de rodízio de pelo menos dois discos rígidos externos, onde cada empresa fica responsável pela troca e guarda dos mesmos, seguindo nossa recomendação de manter sempre um disco em local seguro fora da empresa e contando com o suporte da TNTInfo no auxílio a troca dos hds e a conferência de funcionamento do Windows Backup.

a) "Prós" do Windows Backup

- É um serviço simples e fácil de implantar, que mantém uma agenda e um ótimo funcionamento diário;
- Mantém seu sistema protegido no caso de um ataque de Ransomware com criptografia dos dados do servidor; em diversos casos desse tipo de ataque que intercedemos, o Windows Backup conseguiu restaurar o último backup anterior, com os dados preservados, minimizando as perdas de documentos e dados importantes;
- É um recurso tecnicamente barato, já que exige investimento mínimo, com aquisição de pelo menos dois discos rígidos externos.

b) "Contras" do Windows Backup

- Por ser um serviço simples de backup, não possui recursos avançados de controle, monitoramento, alertas, api's de integração para controle gerenciado;
- Recurso de trocas de volumes de armazenamento exigem interação constante pois é feita de forma manual;
- Quem gerencia o espaço e o volume dos discos utilizados no processo é o próprio Windows Backup; já presenciemos diversos caso em que, havendo ocupação total no disco de backup, o aplicativo simplesmente formata o hd e inicia um novo processo de backup, fazendo com que muitas cópias disponíveis sejam apagadas e iniciando a contagem de cópias armazenadas do zero, novamente.

c) Sistemas Linux / Unix

- Os sistemas baseados em GNU/Linux não incorporam em seu sistema operacional um serviço simples de backup, como o Windows Server Backup;
- Clientes com sistemas GNU/Linux precisam contratar a implantação de sistemas de backup avançados para manterem ativos o serviço de backup diário.

2º. Em hipótese alguma existe um serviço ativo de backup de dados das máquinas na rede de computadores, sem que haja um contrato dedicado de backup ativo com a TNTInfo.

- a) O armazenamento de dados fora do servidor, em computadores e notebooks é de inteira responsabilidade da contratada e de seus usuários.



E-mails e Backup de E-mails



Quando pensamos em e-mail logo nos vem que alguns provedores como "gmail, hotmail, uol, etc", e que ao colocarmos login e senha, temos acesso a essas mensagens. Porém no âmbito empresarial utilizamos serviço de hospedagem de sites e manutenção dos serviços de contas de e-mail, e este serviço é feito em contrato direto entre os clientes e os provedores (Locaweb, KingHost, SelectHost, Hostgator, etc.). A TNTInfo não participa destas contratações. Portanto os clientes que não utilizam serviços mais avançados como Google for Business ou Microsoft Office 365 Business, dificilmente possuem um serviço protegido de backup de e-mails.

No CMEI (contrato de manutenção de equipamentos de informática), o cliente conta com alguns serviços de suporte do tipo:

- Instalação, criação e manutenção de contas existentes no provedor;
- Manutenção e suporte aos sistemas de e-mail em uso (Outlook, Thunderbird, Webmail, etc).

Ainda referente ao serviço de e-mail, precisamos esclarecer que existem dois tipos de protocolos de uso pelos softwares e explicar sobre suas diferenças:

a) IMAP

- Quando utilizado o recurso no formato IMAP, os e-mails ficam totalmente armazenados no provedor; o software do cliente mantém uma sincronização escolhida entre o seu computador e o provedor, que pode ser uma disponibilidade off-line de 7 dias a até anos, 100%;

- Caso haja exclusão de e-mails e informações, elas dificilmente poderão ser recuperadas; a não ser que o suporte do provedor haja um serviço de backup de e-mail ativo.

b) POP

- Quando utilizado o recurso no formato POP, os e-mails são baixados e armazenados, por completo, no computador do cliente;

- Caso o arquivo de dados do software em uso (Outlook, Thunderbird, etc) esteja armazenado localmente no computador do usuário e haja problemas de hardware como defeito de disco, ou caso haja exclusão de e-mails e informações, os dados dificilmente poderão ser recuperados; a não ser que haja um serviço ativo de backups das máquinas em rede, e não somente dos servidores;

- Caso o arquivo de dados do software em uso (Outlook, Thunderbird, etc) esteja armazenado em rede (no servidor da rede, por exemplo) e, caso haja um serviço de backup diário do servidor, nesse caso há uma possibilidade de recuperação de dados e e-mails perdidos e/ou deletados.

Alguns tutoriais e mais informações sobre as diferenças, prós e contras do IMAP x POP podem facilmente ser encontrados na internet:

<https://suporte.hostgator.com.br/hc/pt-br/articles/115000386393->

[Qual-a-diferen%C3%A7a-entre-POP-e-IMAP-](https://suporte.hostgator.com.br/hc/pt-br/articles/115000386393-)

<https://king.host/wiki/artigo/diferencas-entre-pop-e-imap/>

<https://www.melhoreshospedagem.com/pop-imap-ou-webmail-qual-o-melhor/>



Esclarecimentos finais



Caros Parceiros,

A TNTInfo tem a intenção com esta primeira cartilha de se aproximar mais dos seus clientes, oferecendo a maior sintonia possível referente a dois itens críticos e importantes para toda empresa: BACKUP e E-MAIL.

O mundo de TI é uma área que evolui constantemente e, portanto, sempre cercado de inovações, mudanças. A cada dia surgem novos aplicativos, novas necessidades e novos formatos de uso dos dados.

Nós da TNTInfo queremos nos manter mais conectados com nossos clientes; poder oferecer mais informações sobre serviços, contratos e novas possibilidades tecnológicas e de segurança. Assim, desejamos também que os gestores dos contratos tenham mais proximidade e nos procurem para mais informações, pois possuímos projetos personalizados capazes de atender a inúmeras soluções, assim podemos manter o seu negócio o mais conectado e protegido possível.

“Concentre-se no que faz de melhor e deixe o restante com especialistas”

Obrigado pelo tempo tomado, pela oportunidade dessa nossa primeira comunicação e ótimos negócios para todos.

Atenciosamente,

Rodrigo Caseiro e Clayton Sampaio
Diretoria
TNTInfo

