**Manual de utilizador live backup**

**Índice**

1 Descrição do serviço 3

2 Plataforma de gestão 3

3 Criar uma nova tarefa de backup 13

4 Efetuar um restauro 21

5 Troubleshooting 32

# Descrição do serviço

O produto Live Backup tem como foco a disponibilização de uma solução de proteção dos seus servidores virtuais alojados na Cloud Pública Ar Telecom, designada como produto VDC.

O produto Live Backup baseia-se em tecnologia na tecnologia Veeam para Service Providers.

A Ar Telecom, com a disponibilização do Live Backup, permite aos seus clientes gerir todos os seus backups e restores de qualquer parte do mundo, com a disponibilização de um portal simples e intuitivo, descrito ao longo deste manual.

A solução desenhada permite a todos os clientes:

* Fazer backups a nível de Snapshot (Nível mínimo assegurado)
* Fazer backups com indexação dos dados de sistemas operativos suportados
* Receção de e-mails com os resultados dos backups
* Gestão dos Backup Jobs
* Pesquisa intuitiva e rápida de ficheiros indexados durante os processos de backup
* Restore de apenas um ficheiro
* Restore total de uma vApp e Servidores virtuais
* Restore de um servidor virtual
* Restore de uma ou mais Base de Dados SQL

Todos os backups feitos com recurso ao Live Backup têm a seguinte tipologia:

* 1º Backup: full
* Restantes backups: Incremental
* Synthetic full: ocorre uma vez por semana, em dias aleatórios (este dia não pode ser controlado).

# Plataforma de gestão

Acesso à plataforma

A plataforma de gestão dos backups ao VDC está disponível através de endereço URL público, sendo por isso acessível de qualquer parte do mundo através de browser com acesso à internet.

As credenciais de acesso são as mesmas dos utilizadores com acesso ao portal do VDC vCloud com privilégios de administrador da Organização.

Sempre que o cliente contrata o serviço LIVE Backup, a Ar Telecom cria o utilizador livebackup com os privilégios indicados, enviando por email a ficha de acesso ao serviço.



Antes de aceder ao portal, deve confirmar os dados disponibilizados pela equipa de provisão da Ar Telecom, presentes no seu e-mail de Boas Vindas, que consistem no nome de utilizador e respetiva Organização, a palavra chave e o URL de acesso:

Table

Description automatically generated

Acedendo ao URL indicado, surgirá a janela de login, onde deverá introduzir o nome de utilizador incluindo a Organização e a palavre chave:

Graphical user interface, application, email

Description automatically generated

Dashboard

Após autenticação bem sucedida surgirá o dashboard, onde pode encontrar toda a informação referente ao estado dos seus backups, quantas máquinas se encontram protegidas, qual o valor de quota total e qual a ocupação.

Daqui é possível aceder a cinco tabs:

**Dashboard** Visualizar estatísticas sobre as tarefas de backup

**Jobs** Verificar e exportar dados sobre as sessões, e também procurar, editar e criar novas tarefas

**VMs** procurar e restaurar máquinas virtuais e vApps para a sua localização original, preservando ou substituindo as que se encontram em produção

**Files** procurar ficheiros no sistema de ficheiros da máquina virtual e restaurá-los para a localização original ou fazer download para a máquina local

**Items** restaurar itens aplicacionais SQL Server

A picture containing graphical user interface

Description automatically generated

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Filtro** | Permite ver o estado das últimas 24h ou dos últimos 7 dias |
| A picture containing object  Description generated with very high confidence | **Protected** | Neste painel indica-se a quantidade de vApps e VMs (servidores virtuais) protegidos, assim como o tamanho total das mesmas |
| A picture containing object  Description generated with very high confidence | **Backup Storage** | Indicação da quota contratada e da utilizada, assim como da sua disponibilidade |
| A picture containing object  Description generated with very high confidence | **Jobs** | Neste painel está disponível o número de Jobs existentes no seu tenant de Live Backup bem como a duração máxima e velocidade média |
| A picture containing object  Description generated with very high confidence | **Last 24 hours** | Neste painel valida-se o resumo do estado dos backups executados nas últimas 24 horas |
| A picture containing object  Description generated with high confidence | **Throughput** | Neste gráfico é apresentada uma amostragem dos valores de velocidade em Mega Bytes por segundo para a totalidade dos backups jobs |

Jobs

Na tab “Jobs” cria-se, gere-se e verifica-se o estado das tarefas de backup.

Graphical user interface

Description automatically generated

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Create** | Opção para criação de novos Backups |
| A picture containing object  Description generated with very high confidence | **Start** | Iniciar um backup existente |
| A picture containing object  Description generated with very high confidence | **Stop** | Parar um backup em progresso |
| A picture containing object  Description generated with very high confidence | **Retry** | Voltar a correr um backup que esteja em estado *“Failed”* |
| A picture containing object  Description generated with very high confidence | **Job** | Conjunto de opções permitindo:   * **Edit:** reconfigurar uma tarefa de Backup * **Active Full:** forçar um backup a iniciar em modo Full Backup * **Disable:** desabilitar o backup que contenha um agendamento * **Delete:** apagar a “tarefa de backup” e os backups em repositório |

VMs

Neste menu listam-se todos os servidores virtuais protegidos por backup, bem como os pontos de restauro existente para cada um deles. É também neste menu que se faz o restauro dos servidores virtuais ou vApps.

Graphical user interface, website

Description automatically generated

Nesta lista encontra-se uma indicação, por cada um dos servidores, com a identificação dos pontos de restauro existentes e o seu nível (Full, Incremental).

A picture containing timeline

Description automatically generated

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

**Restore VM:** existem duas opções:

* A picture containing text, clipart

  Description automatically generated**Overwrite**: com esta opção, o servidor virtual vai ser apagado do VDC e recuperado com base no restore point escolhido.

*Deve ter em atenção que o servidor existente vai ser apagado, não sendo possível recuperar o mesmo no estado atual caso não exista um backup.*

* *A picture containing text, clipart

  Description automatically generated***Keep:** com esta opção, é possível manter o servidor atual no VDC e vai ser criado um novo, paralelamente.

*Para esta recuperação funcionar deve garantir que tem recursos de CPU, STORAGE e RAM disponíveis no VDC. Deve ainda iniciar o servidor virtual recuperado sem placas de rede ligadas, caso o servidor original esteja ligado, de forma a não existirem conflitos de comunicações.*

Graphical user interface

Description automatically generated with medium confidence

**Restore vApp:** existem duas opções:

* A picture containing text, clipart

  Description automatically generated**Overwrite:** com esta opção, a vApp vai ser apagada do VDC e recuperada com base no restore point escolhido.

*Deve ter em atenção que apenas os servidores virtuais protegidos nas vApps vão ser restaurados. Caso existam servidores que não estejam protegidos, os mesmos vão ser apagados e sem possibilidade de serem repostos.*

* *A picture containing text, clipart

  Description automatically generated***Keep**: com esta opção, é possível manter a vApp atual no VDC, sendo criada uma nova, paralelamente.

*Para esta recuperação funcionar, deve garantir que tem recursos de CPU, STORAGE e RAM disponíveis no VDC. Deve ainda iniciar o(s) servidor(es) virtual(virtuais) recuperado(s) sem placas de rede ligadas, caso o(s) servidor(es) original esteja ligado, de forma a não existirem conflitos de comunicações.*



**Delete:** esta opção elimina todos os pontos de restauro do servidor selecionado existentes na plataforma Live Backup e liberta o espaço ocupado na sua Quota.

*A picture containing text, clipart

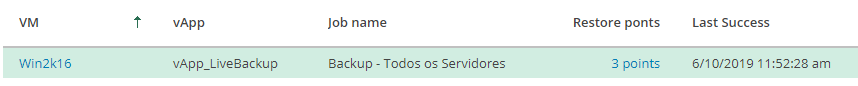
Description automatically generatedUma vez escolhida esta opção, a Ar Telecom não tem possibilidade de recuperar os dados de backup.*



**History:** nesta opção, consegue consultar o histórico dos pedidos de restore, onde é possível validar os processos ocorridos e se correu com sucesso ou originou erros.



**Export:** permite a exportação da lista de servidores virtuais com a identificação de quantos pontos de restauro existem.



Files

Neste menu é possível procurar ficheiros existentes nos backups dos seus servidores, desde a data do primeiro backup. Esta pesquisa pode ser feita especificamente num servidor virtual, numa data especifica ou, para todos os servidores virtuais com backup.

Graphical user interface

Description automatically generated



**Filtro:** podemos filtrar pelo tipo de ficheiro ou pelo nome. O filtro vai pesquisar em todos os pontos de restauro disponíveis.



**Pick from list:** podemos escolher um servidor específico para fazer a pesquisa.

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

Após a escolha do servidor, deve selecionar qual o restore point pretendido e fazer a pesquisa.

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated



**Restore:** restauro de um ou mais ficheiros. A plataforma Live Backup permite a criação de uma Restore List onde pode adicionar vários ficheiros de servidores diferentes e restaurar todos via Web ou para um servidor em específico.

Graphical user interface, text

Description automatically generated

**Other Actions:** existem duas opções:

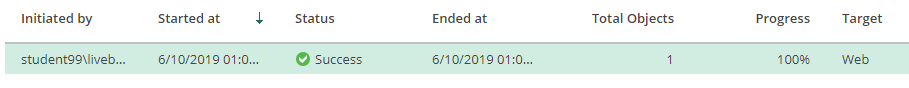
* **Download:** permite iniciar o processo de restauro e descarregar o(s) ficheiro(s) via Web Browser
* **Add to Restore List:** permite selecionar vários ficheiros (existindo essa opção na nova janela de Download ou Restore) para o servidor original em modelo de Overwrite (o ficheiro original vai ser apagado e reposto o ficheiro de backup) ou em modo de Keep (onde o ficheiro de restore vai ser colocado no servidor mas com um nome tipificado como “nome-original\_RESTORE”).

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated



**History:** histórico dos pedidos de restauro, com ou sem sucesso, onde é possível consultar que ficheiros foram recuperados e qual o utilizador que solicitou o restauro e horário.



Items

Neste menu pode consultar os backups de SQL Server e fazer a recuperação da sua Base de Dados para um dos seus servidores virtuais com SQL Server.

* A Ar Telecom não tem previsto o produto Oracle Database no VDC, desta forma o presente manual não reflete esta opção.*

Graphical user interface

Description automatically generated



**Pick from list:** pode selecionar a instância disponível da lista dos seus servidores virtuais e consultar as base de dados disponíveis na instancia escolhida.

A picture containing table

Description automatically generatedGraphical user interface, text, application, email

Description automatically generated



**History:** histórico dos pedidos de restauro, com ou sem sucesso, onde é possível consultar que base de dados foram recuperadas e qual o utilizador que solicitou o restauro e horário.



**Restore Point:** opção para escolher qual o restore point que pretende para recuperar a sua base de dados.

Calendar

Description automatically generated



**Restore to:** existem duas possibilidades:

* **A picture containing text, clipart

  Description automatically generatedOriginal location:** recuperação da Base de Dados para o servidor de origem

*Esta opção não deve ser escolhida no processo de recuperação de uma base de dados, uma vez que vai falhar. A Ar Telecom juntamente com o fabricante Veeam estão a proceder às alterações necessárias para disponibilizar esta funcionalidade.*

* **Alternative location:** esta opção permite a recuperação da base de dados tanto para o servidor original como para os restantes servidores presentes no seu tenant de VDC.

A picture containing text, clipart

Description automatically generatedGraphical user interface, application

Description automatically generated

*Quando recorrer a esta opção deve garantir que utiliza o IP da rede SERVICES disponível no VDC, bem como o nome da instância.*

Graphical user interface, application, table

Description automatically generated

# Criar uma nova tarefa de Backup

Nos passos seguintes vamos descrever o processo de criação de uma nova tarefa de backup.

Pré-requisitos

Para os seus backups decorrerem com sucesso deve garantir:

* Criação de um utilizador com privilégios de administração no servidor
  + **Se Windows:** deve fazer parte do grupo *“Administrators”*
  + Que os Administrative Shares estão habilitados, Comando CMD:

reg add HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\system /v LocalAccountTokenFilterPolicy /t REG\_DWORD /d 1 /f



* + **Se Linux:** utilizador deve estar criado com privilégios de elevação para root, e no ficheiro /etc/sudoers deve estar no fim do ficheiro com a opção “*NOPASSWD:ALL”*

A screenshot of a computer

Description automatically generated with low confidence

* Regra de Firewall Inbound e Outbound para a rede 100.96.0.0/16
* Se tiver SQL Server instalado, adicionar uma rota no servidor:
  + Abrir a linha de comandos como administrador
  + colocar o comando

*route add -p 100.95.6.0 MASK 255.255.255.0 100.96.255.254*



* Que a quota adquirida permita o backup do servidor.

Criação do Backup Job - Diário

Em baixo seguem os passos necessários para a criação do seu Backup Job.

1. Aceder ao tenant de Live Backup do cliente e fazer login: [***https://livebackup.artelecom.pt:9443/vCloud/{ORGANIZATION}/***](https://livebackup.artelecom.pt:9443/vCloud/%7bORGANIZATION%7d/)

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

A picture containing graphical user interface

Description automatically generated

1. Aceder a Jobs



1. Criar a nova tarefa
2. Preencher o Nome, a descrição das VM’s protegidas e Pontos de retenção

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated



A plataforma Live Backup permite fazer apenas um backup por dia, por isso, cada Ponto de Retenção é equivalente a 1 dia de backups, 30 pontos de retenção são equivalentes a 30 Dias de backup.

1. Selecionar as VM’s a proteger ou a excluir

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

Graphical user interface

Description automatically generated

*Em caso de escolher uma vApp, sempre que for criado um novo Servidor Virtual na vApp, automaticamente este vai ser protegido, caso não seja pretendido deve excluir o Servidor Virtual com recurso ao menu Exclusions.*

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

1. Guest Processing

Caso não exista nenhuma opção selecionada apenas vai ser feito o respetivo snapshot do Servidor Virtual.

Em caso de pretender ativar deve garantir que o utilizador que vai ser adicionado no Live Backup tem privilégios de Administração para Sistema Operativo e/ou SQL Server.

Graphical user interface, application

Description automatically generatedGraphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

**Deve garantir que caso o servidor não esteja adicionado a um domínio que o utilizador adicionado deve apenas conter o Username sem recurso a “.\”.

Deve ainda garantir que não existem espaços no Username.

A plataforma Live Backup permite adicionar inúmeras passwords no sistema. Como tal, quando existem credenciais distintas, deve-se especificar a conta por servidor Virtual.

Logo

Description automatically generated

Graphical user interface, application

Description automatically generated Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Pode ainda criar as exclusões a pastas ou ficheiros com recurso ao separador File Exclusions.

Ainda na opção *“Guest Processing”*

*Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated*

Graphical user interface, application

Description automatically generated

**Estas opções podem ser feitas a nível da vApp, onde vão ser aplicadas a todos os Servidores Virtuais, ou apenas a um Servidor Virtual em específico.

As Pastas e/ou Ficheiros excluídos não farão parte dos backups, pelo que em caso de necessidade de restore os mesmos não estarão presentes.

1. Job Schedule, deve ser configurada com base no horário pretendido.

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

1. Email notifications, deve ser adicionado o e-mail pretendido bem como o Subject com a identificação da vApp, Projeto ou VM

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Criação do Backup Job – Mensal

A criação do Backup Job Mensal segue os mesmos passos que a criação do Backup Job Diário, previsto no ponto 3.3 do presente documento. Como tal deve:

1. Criar o Backup Job, como se fosse um com agendamento diário
2. Quando chegar ao ponto Job Schedule deve colocar a opção “*Monthly at:”* para a data pretendida

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Após a devida criação deve entrar em contacto com a linha de apoio técnico da Ar Telecom pelas vias normais (telefone ou e-mail) a solicitar a configuração do Backup Job para mensal. A quando do pedido deve sempre informar que o Nome do Backup Job que a Ar Telecom deve reconfigurar para passar a ser Mensal.

# Efetuar um Restauro

Com a plataforma Live Backup, é possível restaurar os seus dados e/ou servidores de forma autónoma, sem ser necessário contactar a Ar Telecom para o fazer. Caso pretenda recuperar os seus dados basta seguir os passos descritos nos próximos pontos.

Pré-Requisitos

Antes de proceder com o restauro deve garantir:

* Que a sua organização no VDC tem os recursos de CPU, RAM e STORAGE necessários para o restore de Servidor Virtual ou vApp
* Após a recuperação de um servidor virtual e/ou vApp, com recurso à funcionalidade “Keep”, os servidores recuperados não iniciam com as placas de rede ligadas ou que os servidores em produção estão desligados
* Regra de Firewall permitindo tráfego Inbound e Outbound para a rede 100.96.0.0/16
* Para restore de SQL Server, em Protocols for <NOME INSTÂNCIA> no SQL Server Configurator está como enable para “*Named Pipes”* e *“TCP/IP”,* conforme mostra a figura seguinte:

Graphical user interface, text, application, chat or text message

Description automatically generated

Restaurar servidor virtual ou vApp

1. Aceder ao tenant de Live Backup do cliente e fazer login

[***https://livebackup.artelecom.pt:9443/vCloud/{ORGANIZATION}/***](https://livebackup.artelecom.pt:9443/vCloud/%7bORGANIZATION%7d/)

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

A picture containing graphical user interface

Description automatically generated

1. Aceder a VMs
2. Escolher o Servidor Virtual e escolher a opção *“Restore VM”*

Graphical user interface, application

Description automatically generated

1. Escolher o ponto de restauro pretendido e fazer finish

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Graphical user interface, application

Description automatically generated

1. Após o processo iniciar vai ser direcionado para a página de progresso do restore

Graphical user interface, text

Description automatically generated

Quando o processo estiver finalizado basta aceder ao VDC e fazer Power on do seu servidor.

Restaurar ficheiros

1. Aceder ao tenant de Live Backup do cliente e fazer login [***https://livebackup.artelecom.pt:9443/vCloud/{ORGANIZATION}/***](https://livebackup.artelecom.pt:9443/vCloud/%7bORGANIZATION%7d/)

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

1. Aceder a Files

Text

Description automatically generated

1. Escolher o servidor virtual pretendido

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

1. Selecionar o ponto de restauro , fazer mount e aguarde que o processo finalize

Calendar

Description automatically generated

1. Navegue para a localização pretendida e escolha uma das opções:

* **Restore – Overwrite**: substitui o ficheiro atual
* **Restore – Keep**: cria uma nova versão do ficheiro

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

O processo inicia-se assim que escolher *”Yes”*

Graphical user interface, website

Description automatically generated

* **Download**: o processo vai ser iniciado assim que escolher *”Yes”*, e vai ser criada uma sessão web para poder fazer download do ficheiro ou ficheiros escolhidos.

Graphical user interface, application

Description automatically generated

Graphical user interface, application

Description automatically generated

*Esta opção não deve ser escolhida caso pretenda recuperar mais de 10 ficheiros ou ficheiros com mais de 5GB*

* **Add to Restore List**: os ficheiros escolhidos vão ser apresentados na lista por baixo da barra de menus. Assim que todos os ficheiros pretendidos estiverem na lista deve aceder à mesma e proceder com o tipo de recuperação

A picture containing graphical user interface

Description automatically generated

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

Após escolher o tipo de recuperação vai ser iniciada a sessão para o servidor virtual ou para a sessão web.

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

Restaurar Microsoft SQL Server

1. Aceder ao tenant de Live Backup do cliente e fazer login [***https://livebackup.artelecom.pt:9443/vCloud/{ORGANIZATION}/***](https://livebackup.artelecom.pt:9443/vCloud/%7bORGANIZATION%7d/)

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Text

Description automatically generated

1. Aceder a Items



1. Escolher a opção *“Pick from list”*
2. Escolher o servidor e instância:

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

1. Escolher o Ponto de Restauro pretendido:

Graphical user interface, application

Description automatically generated

1. Escolher *“Alternative location” e Restore:*

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

*A picture containing text, clipart

Description automatically generatedA opção “Original location” não deve ser escolhida no processo de recuperação de uma base de dados, uma vez que vai falhar. A Ar Telecom juntamente com o fabricante Veeam estão a proceder com as alterações necessárias para disponibilizar esta funcionalidade.*

1. Preencha as credenciais:

Graphical user interface

Description automatically generated

* **Server Name:** Deve ser colocado o IP da rede SERVICES presente no seu servidor virtual. Caso não saiba qual é o IP pode aceder ao seu tenant de vCloud e navegar para VMs e validar o IP do seu servidor virtual.

Graphical user interface, application, table

Description automatically generated

* **User Name:** conta que seja Administrador no Sistema Operativo.
* **Password:** a password da conta anteriormente escolhida.
* **Account:** Conta com privilégios de administração no SQL Server.
* **Password:** a password da conta anteriormente escolhida.

1. Em *“Files”*  consegue validar a localização escolhida, mas se pretender uma nova pode clicar no caminho dos ficheiros e altera para o novo caminho pretendido:

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

Graphical user interface

Description automatically generated

1. Deve agora confirmar na nova janela apresentada o progresso da sua recuperação:

Graphical user interface, text

Description automatically generated

# Troubleshooting

Nos passos descritos em baixo, pode encontrar validações que pode fazer de forma a despistar os problemas mais conhecidos da plataforma LIVE Backup.

Erro no acesso à plataforma Live Backup

* Quando tentar o acesso, deve garantir que no Login está a colocar as credenciais no formato correto: ORGANIZAÇÃO\UTILIZADOR\_VDC

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

* Confirme que a password do utilizador no VDC não foi alterada
* O utilizador no VDC tem de ser “*Organization Administrator”*

Erro backup por falta de espaço

Deve fazer login no portal do LIVE Backup e verificar no Dashboard a caixa *“Backup Storage”:*

Graphical user interface, application

Description automatically generated

Pode rever os pontos de restauro nos Backup Jobs no separador Jobs e eliminar backups ou aumentar a quota de backup contratada.

Erro backup com indexação de Sistema Operativo (Windows)

* Erro de acesso aos Administrative Shares, **Error Code 53**

Table

Description automatically generated

deve garantir que foi corrido o comando:

reg add HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\system /v LocalAccountTokenFilterPolicy /t REG\_DWORD /d 1 /f



* Erro de acesso aos Administrative Shares, **Error Code 87**

Table

Description automatically generated

deve confirmar as credenciais adicionadas no servidor e na consola do Live Backup. As credenciais no campo Username:

* não devem conter espaços
* não devem conter “.\” só deve ser colocado em caso de domínio “DOMINIO\SERVER”
* Quando existem servidores com credenciais diferentes, deve garantir na configuração do backup que selecionou as credencias corretas para cada servidor.

Para definir credenciais distintas por servidor, executar as seguintes ações:

1. Iniciar sessão no portal Live Backup e navegar para “Jobs”:

Text

Description automatically generated with low confidence

Timeline

Description automatically generated

1. Escolher o backup job em erro e fazer *“Edit”:*

Text

Description automatically generated with medium confidence

1. Navegar para *“Guest Processing”:*

Logo

Description automatically generated with medium confidence

1. Escolher *“Customize Credentials”:*



1. Escolher *“Add VM”:*
2. Escolher *“Add VM”, e selecionar a VM com credenciais diferentes:*

Graphical user interface, application

Description automatically generated



1. Fazer *“Set user”:*



1. Fazer *“Add” e criar as novas credenciais:*

Graphical user interface, application

Description automatically generated

1. Colocar as novas credenciais:

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Deve seguir o mesmo processo para cada um dos servidores virtuais com credenciais diferentes da que foi definida como *Default*, criada no menu principal do Backup Job Wizard.

O restore de SQL dá erro com código 26

A screenshot of a computer

Description automatically generated with medium confidence

* Verificar se no servidor de SQL, a firewall tem a regra a permitir o acesso para as redes 100.96.0.0/16 e 100.95.6.0/24:

Graphical user interface

Description automatically generated

* Verificar se no servidor de SQL, existe uma rota para a rede 100.95.6.0/24, utilizando para isso o comando “Route Print”, que deve retornar a seguinte informação:

Text

Description automatically generated

* Verificar se no servidor de SQL, é possível aceder à instancia pela porta TCP 1433 através da rede *SERVICES* (100.96.0.0/16). Caso não seja possível, deve garantir que tem as configurações corretas no SQL Server:
  + SQL Server Browser deve estar iniciado e em modo automático

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Graphical user interface

Description automatically generatedGraphical user interface, application

Description automatically generated

* + Na instância, o “*Named Pipes”* está *“Enabled”:*

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

* + Em *“TCP/IP”* tem a porta 1433 configurada e que está *“Enabled”:*

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

Graphical user interface, application

Description automatically generated Graphical user interface, application

Description automatically generated

* + Para serem assumidas todas as configurações, tem de se fazer restart ao Servidor de SQL:

Graphical user interface, text

Description automatically generated

Erro backup com recurso ao VSS

Os erros devido a falhas de VSS podem ser vários, pelo que para despiste deve avaliar:

* Validar se existem outas aplicações de Backup com recurso ao VSS que possam causar conflito;

Se sim, deve remover qualquer aplicação ou remover do Backup Job a opção de Guest Processing para este servidor virtual;

* Validar se os discos têm espaço suficiente para que o VSS possa fazer a recolha dos dados;

Se não, deve libertar espaço nos discos ou entrar em contacto com o seu gestor comercial de forma a aumentar os recursos contratados ou remover do Backup Job a opção de Guest Processing para este servidor virtual;

* Validar se o serviço de Vmware Tools está a correr;

Se não, deve iniciar o mesmo, validar o Event Viewer pela causa do serviço ter parado, e voltar a correr o backup.

* Validar os erros de EventViewer;

*A picture containing text, clipart

Description automatically generated*Com base nas evidencias deve recorrer aos despistes e mitigações que encontrar. Pode sempre entrar em contacto com o Apoio Técnico da Ar Telecom e solicitar a validação dos seus sistemas.

Caso não existam serviços contratados podem existir custos para a intervenção técnica.

* Validar se o servidor em horário de Backup tem recursos como CPU e RAM disponíveis;

Pode instalar um software no seu Servidor Virtual que permita ter um histórico de utilização de recursos para poder avaliar se em horário de backup existem consumos elevados de recursos.

Caso pretenda, pode adquirir à Ar Telecom o serviço de monitorização dos seus Servidores Virtuais, para mais detalhes deve entrar em contacto com o seu Gestor Comercial.

* Validar se o Serviço *“Volume Shadow Copy Service”* após o backup terminar está parado e configurado como manual;

Se o serviço estiver a correr e o Backup Job estiver parado é um indicador que o serviço se encontra com algum problema. Recomendamos que valide a existência de erros no Event Viewer e seja feito um reboot ao Servidor de forma a resolver qualquer problema que possa existir. Após o reboot deve correr novamente o backup e validar se o mesmo termina com sucesso.