



# Boas Práticas

Backup Manager (MOB) - RMM

SolarWinds MSP

## Aviso legal

As informações e o conteúdo deste documento são fornecidos apenas para fins informativos e são fornecidos "no estado em que se encontram", sem garantia de qualquer tipo, expressa ou implícita, incluindo mas não se limitando às garantias implícitas de comercialização, adequação a um fim específico, e não violação. A ADDEE não se responsabiliza por quaisquer danos, incluindo danos consequenciais, de qualquer tipo que possam resultar do uso deste documento e das ferramentas nele citadas. As informações do presente documento são obtidas de fontes publicamente disponíveis.

# Sumário

1. Introdução.....	3
2. Pré-requisitos.....	3
3. Recursos e Conceitos.....	4
4. LocalSpeedVault .....	6
5. Ativação.....	7
6. Backups Inativos .....	8
7. Notificações.....	8
8. Relatórios.....	9
9. Problemas e Erros .....	10
10. Material de Apoio.....	12
11. Q&A.....	13

# 1. Introdução

Este documento tem como objetivo abordar a implementação do Backup Manager (MOB) de forma segura e evitando erros, bem como fornecer familiaridade com a ferramenta e os conceitos envolvidos.

Como qualquer outra solução, a implementação do MOB exige planejamento e compreensão do ambiente e da ferramenta.

É necessário que você, enquanto prestador de serviço, entenda que está oferecendo um serviço de backup e não apenas uma licença do mesmo. O serviço envolve uma série de responsabilidades como acompanhamento diário das execuções dos Backups e Restores, verificações e análise de erros e etc. Vale ressaltar também a importância dos relatórios do Backup Manager para a gestão e o acompanhamento diário.

Tenha em mente que, a implementação do backup requer pontos de atenção como a definição do RTO, RPO, Arquivamentos junto ao seu cliente, e além disso, que você reconheça o "3x2x1" como uma boa prática.

Queremos sua opinião! Ajude-nos a aprimorar este documento. Qualquer dúvida, crítica ou sugestão, por favor, encaminhe um e-mail para [contato@addee.com.br](mailto:contato@addee.com.br).

## 2. Pré-requisitos

Os devices devem atender requisitos mínimos de sistema e hardware e liberação de portas no Firewall. Confira esses detalhes no link abaixo:

[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/backup\\_recovery\\_requirements.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/backup_recovery_requirements.htm)

# 3. Recursos e Conceitos

## 1. True Delta:

A tecnologia True Delta permite que o backup processe apenas as alterações feitas após o primeiro Backup (Incremental), isso também vale na restauração, ou seja, ela confere os dados locais e os dados transferidos para a nuvem, baixando e restaurando apenas a diferença. Dessa forma, você tem um backup mais rápido e um desempenho melhor no backup e na recuperação.

## 2. Gabinetes:

Essa tecnologia é utilizada na transmissão dos dados, os dados são transmitidos em "gabinetes" de até 8MB, na prática, se você possuir 500 arquivos pequenos que totalizam 8MB, dessa forma será feita apenas uma conexão com a nuvem, ou seja, 1 gabinete com 500 arquivos. Outras aplicações fariam 500 conexões, aumentando a latência e o processamento do backup.

## 3. Scan & Hash:

Essa tecnologia é utilizada para o backup incremental (delta), no primeiro backup todos os diretórios e sub diretórios são scaneados e marcados com um hash, quando alguns desses locais é alterado o hash também é alterado, dessa forma, quando o backup for iniciado a aplicação já identificou quais locais foram alterados e serão backupeados. Outras aplicações realizam o processo de scaneamento das alterações quando o backup é iniciado, tornando o processo mais lento.

## 4. Compactação:

Utilizamos um nível de compactação único e exclusivo, a compactação torna o backup muito mais eficiente, logo a sua restauração também será mais eficiente, por ter um volume muito mais compactado.

## 5. Desduplicação de dados:

Essa tecnologia é capaz de identificar dados duplicados a nível de byte, os dados duplicados não são copiados, dessa forma, a execução do backup e a restauração é muito mais eficiente por ser finalizado mais rápido do que aplicações que não possuem desduplicação. Além disso, também permitirá que você possa realizar mais backups no decorrer do dia, tornando o ambiente do seu cliente mais seguro.

Segue um vídeo da ADDEE com uma explicação mais detalhada:

[https://www.youtube.com/watch?v=Ojfy0Qk\\_Fzo](https://www.youtube.com/watch?v=Ojfy0Qk_Fzo)

## 6. Segurança dos dados na nuvem:

Todos os dados de backup são criptografados de ponta-a-ponta, usando criptografia AES-256 bits e são protegidos usando o roteamento TLS 1.2 para o data center.

**7. Período de Retenção:**

O período de retenção do Backup Manager é de 28 dias (esse período não pode ser alterado). Sendo assim, no 29º dia, o 1º dia de retenção será excluído, e assim sucessivamente.

**8. Arquivamento:**

Você pode criar arquivamentos semanais ou mensais, ou seja, arquivar jobs de backup. Esses arquivamentos, diferente da retenção, não serão excluídos (a menos que você decida fazer isso ou que o device seja excluído do painel e também das contas inativas). Para mais informações, acesse:

[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/mob2014\\_archive\\_service.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/mob2014_archive_service.htm)

**9. Backup “Documentos”;**

É uma solução para Backup de documentos específica para estações de trabalho (Windows e Mac) onde o backup é 100% automatizado, realizando a varredura de todo o dispositivo e fazendo backup 2 vezes ao dia.

Veja aqui as extensões suportadas:

[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/documents\\_backup.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/documents_backup.htm)

**Importante:** O backup desse recurso é iniciado automaticamente logo após a sua ativação, então tenha em mente que ao ativar esse recurso em diversas máquinas no mesmo cliente, isso poderá causar um alto consumo de sua banda.

**10. Vídeo apresentado pela ADDEE sobre as tecnologias de Backup:**

Segue um vídeo da ADDEE com uma explicação mais detalhada sobre as tecnologias oferecidas pela ferramenta Backup & Recovery:

<https://www.youtube.com/watch?v=uVYuVvJkIJO>

# 4. LocalSpeedVault

Por padrão, o Backup Manager salva seus backups remotamente na nuvem (off-site). Você pode ativar e utilizar o LocalSpeedVault (armazenamento local – on site). Dessa forma, você também terá um backup local (on-site) e esse backup pode ser feito em uma unidade local ou compartilhamento de rede. E devemos ressaltar que o LocalSpeedVault é uma cópia idêntica do que está sendo mantido na nuvem.

No momento de restaurar os dados, se você possui o LocalSpeedVault ativo e os dados estão íntegros, o Restore será feito através do LocalSpeedVault. Isso reduz drasticamente o tempo de restauração. Quando o LocalSpeedVault não está disponível devido a problemas de rede local, uma falha no disco ou um desastre, os dados são recuperados da nuvem.

Nós recomendamos a utilização do LocalSpeedVault para atender a **regra de backup 3x2x1**.

Alguns pontos importantes sobre a utilização do LocalSpeedVault:

- O LocalSpeedVault é uma cópia exata do que está sendo mantido na nuvem.
- A execução do backup ocorre simultaneamente na nuvem e no LocalSpeedVault (se habilitado), no entanto, o backup local é finalizado antes por uma questão de velocidade (estar conectado diretamente ao dispositivo ou na rede local).
- O LocalSpeedVault vai proporcionar uma restauração mais rápida, a descriptografia só é feita utilizando as ferramentas da plataforma de Backup (Backup Manager, Recovery Console e Bare Metal). Ou seja, não é possível recuperar um arquivo diretamente da pasta local pois estará criptografado.
- Para realizar a descriptografia (para uma restauração dos dados) dos arquivos locais, o LocalSpeedVault precisa acessar a internet/nuvem para fazer a validação da chave de criptografia. Portanto, sem a conexão com a internet/nuvem, não é possível utilizar esse recurso para realizar a restauração dos dados.
- O Backup não pode ser iniciado se não houver conexão com a internet, mesmo que o LocalSpeedVault esteja habilitado. Se o backup for iniciado e houver perda de conexão o backup é interrompido e iniciado novamente quando a conexão for restaurada.

# 5. Ativação

Antes de ativar a ferramenta "Backup & Recovery" nos devices do ambiente de seu cliente, é importante revisar e alinhar com o cliente as políticas que serão aplicadas (principalmente na ativação de múltiplos devices).

É possível realizar a ativação do Backup & Recovery de duas formas, massiva ou unitária. Segue o link com o manual de instalação e configuração.

[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/enable\\_managed\\_online\\_backup.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/enable_managed_online_backup.htm)

Após a ativação do backup, será inserido automaticamente no dispositivo uma nova verificação DSC referente a execução do backup, essa verificação irá falhar caso o backup não seja executado com sucesso.

Você será notificado dessa falha conforme a sua política de alerta, por padrão, as notificações (e-mails) são enviadas apenas para servidores!



Recomendamos que você monitore os seus backups da seguinte forma:

Recomendação de Verificação ADDEE<sup>+</sup>

**DIÁRIA**

Validar status do backup.

**SEMANAL**

Sincronismo LSV / DC.  
Espaço disponível no LSV.  
Volume de dados transmitidos.

**QUINZENAL**

Análise completa dos últimos 15 dias.

**MENSAL**

Validar seleção do backup.  
Velocidade do link.  
Arquivamento.  
Retenção.

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
Semana 1	Diária	Diária	Diária	Diária + Semanal	Diária
Semana 2	Diária	Diária	Diária	Diária + Semanal + Quinzenal	Diária
Semana 3	Diária	Diária	Diária	Diária + Semanal	Diária
Semana 4	Diária	Diária	Diária	Diária + Semanal + Quinzenal + Mensal	Diária

Além disso é recomendado que seja realizado restaurações mensais para ambientes críticos e trimestrais para ambientes não críticos, visando garantir que o Backup e Restaurações foram bem sucedidas.

# 6. Backups Inativos

A função dos Backups Inativos é preservar seus dados quando o "Backup & Recovery" é desativado ou o device é excluído do Painel ou o agente é desinstalado diretamente do device. Nesses casos, o Painel mantém o backup daquele device (para que ainda possa ser realizado a restauração de seus dados antigos) que estarão disponibilizados em "Contas de Backups Inativas".

Segue o link do manual que informa maiores detalhes sobre as contas de Backups Inativas:

[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/storage\\_accounts.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/storage_accounts.htm)

**Importante:** Você continuará sendo cobrado pelas contas de Backups Inativas até que essas contas sejam removidas. Lembrando que após remoção, você não poderá restaurar mais esses dados.

# 7. Notificações

Temos a opção de configurar o recebimento de um e-mail de status de backup diário ou semanal para dispositivos específicos.

Configuradas através do Backup Manager do device, essas notificações fornecem uma visão rápida de seu status de backup e podem ser enviadas a qualquer destinatário especificado, incluindo clientes finais.

Segue o manual para maiores informações:

[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/backup\\_status\\_notifications.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/backup_status_notifications.htm)

Segue também, o artigo da ADDEE:

<https://addee.com.br/tutoriais/how-to-backup-esclarecimento-relatorio-diario-do-ciclo-de-backup/>



# 8. Relatórios

Conforme informado anteriormente, os relatórios são cruciais na gestão dos Backups e são sua principal fonte de análise sobre a saúde de seus Backups. O RMM conta com três relatórios:

**1. Relatório de integridade do backup:**

Contém informações detalhadas mostrando por meio de gráficos os status dos Backups. Assim, identificando o número de devices (estação de trabalho e servidores), status dos dispositivos monitorados (falha ou aprovados) e outros produtos monitorados. Segue o manual:

[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/backup\\_integrity\\_report.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/backup_integrity_report.htm)

**2. Relatório de Histórico de Sessões de Backup & Recovery:**

Contém um detalhamento de todas as sessões de backup para dispositivos que rodam o Backup & Recovery, além de gráficos que mostram "Tipo de Sessão", "Status do backup" e "Plugin (fonte de dados)". Segue o manual:

[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/session\\_history\\_report.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/session_history_report.htm)

**3. Relatório de Seleções Restauráveis para Backup & Recovery:**

Este relatório foi desenvolvido para fornecer informações sobre o volume de dados armazenados em backup (ativa e inativa) durante o período selecionado. Segue o manual:

[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/selection\\_report.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/selection_report.htm)

# 9. Problemas e Erros

As causas dos problemas e/ou erros podem variar e cada um requer o procedimento específico para correção.

## 1. Mensagem “Connection error: Client is not connected”

- Acesse o device remotamente e pare o serviço do agente (Advanced Monitoring Agent);
- Vá na pasta “C:\Program Files (x86)\Advanced Monitoring Agent” e edite o arquivo “Settings.ini”;
- Apague a chave [MANAGEDOB] e todo o conteúdo dela, conforme anexo;

```
TERRITORY=US
ID=5207032.US
IDE=c7ce95129ed3ef6718ce2b3c348b7f528472d94dd15523ecf
[MANAGEDOB]
LASTSESSIONID=39
MOBREMEDIATION=0
MOBREMEDIATIONWAITTIME=0
MOBREMEDIATIONSTARTDAY=16
PACKAGE TYPE=professional
KEYMANAGEDLOCALLY=0
ACTIVATED=1
VERSION=40
PACKAGE TYPE INSTALLED=professional
LASTSESSIONSTARTTIME=2020-01-16 11:30:03
[NETDISCOVERY_AVERY]
REINSTALL_REQUIRED=0
ACTIVATED=1
CURRENTSTATE=0
VERSION=0
```

- Salve o arquivo e substitua o original (se não permitir salvar no mesmo local grave o arquivo na área de trabalho e depois cole por cima do arquivo original);
- Ative o serviço do agente novamente, aguarde alguns minutos e tente acessar o backup;

## 2. Divergências entre o volume do LSV com o Storage

- Execute os comandos abaixo no CMD com permissão administrativa:
  - ✓ cd C:\Program Files\Backup Manager
  - ✓ clienttool.exe lsv.clean -mode dry-run -remove-extra
  - ✓ clienttool.exe lsv.clean -mode remove -remove-extra
- Esses comandos vão automaticamente reduzir o volume do LSV caso haja algum problema, porém não tem uma barra de progressão, após executar os comandos as ações serão efetuadas em segundo plano.

### 3. Mensagem "Não há suporte para a versão de backup & Recovery instalada"

- Significa que esse device possui o Backup StandAlone instalado. Com isso a única forma de acessá-lo é através do Painel de Backup;
- Certifique se esse device está em exibição no seu Painel de Backup. Caso não esteja, acesse o link "http://localhost:5000" localmente neste device para abrir as configurações de backup;
- Se deseja habilitar o "Managed Online Backup" através do RMM é necessário fazer a desinstalação deste Backup Manager no device. Após a desinstalação remova as pastas dos seguintes diretórios:
  - ✓ C:\ProgramData\MXB
  - ✓ C:\ProgramData\Managed Online Backup
  - ✓ C:\Program files\Backup Manager
  - ✓ C:\Program Files\Advanced Monitoring Agent\featureres\backup-and-recovery-x.x.x.x-windows-x86 (ou similar)
  - ✓ Reinicie o dispositivo
- Após a reinicialização o status sairá da cor cinza e você poderá habilitar o Backup através do painel RMM;

### 4. Erro "Cannot commit – no transaction is active..."

- Temos um artigo na página da ADDEE que informa detalhes e como solucionar esse problema. Segue o link abaixo:  
<https://addee.com.br/tutoriais/erro-backup-cannot-commit-no-transaction-is-active/>

# 10. Material de Apoio

Segue o link do manual dessa ferramenta cedido pela SolarWinds:

- [https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/managed\\_backup.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/managed_backup.htm)

Segue uma videoaula sobre a instalação do Backup Manager. Segue o material:

- <https://www.youtube.com/watch?v=M3RdtyuWYHs&list=PLvqk8rjn0tSZ7A9dMxRVAvNLR0RaB1eQU&index=7>

Temos alguns TechWalks que foram específicos sobre o assunto Backup & Recovery:

- <https://www.youtube.com/watch?v=MD7hWSreiG4&feature=youtu.be>
- <https://www.youtube.com/watch?v=M4jQYX5vErY&feature=youtu.be>

Temos também cursos e certificações oferecidos pela ADDEE. Segue o link:

- <https://cliente.addee.com.br/>

Veja também, vários artigos que a ADDEE disponibiliza sobre esse e outros assuntos:

- <https://addee.com.br/materiais/>

# 11. Q&A

- 1. Posso instalar o Backup Manager do RMM (MOB) e o Backup Manager StandAlone no mesmo device?**

Não é possível utilizar simultaneamente essas 2 ferramentas. Como ambas utilizam o serviço "Backup Service Controller", haverá conflito em sua utilização.
- 2. Posso instalar o Backup Manager e o Recovery Console no mesmo device?**

Sim. Porém é necessário que o Recovery Console esteja restaurando em uma conta diferente da que esteja rodando o Backup Manager deste device.
- 3. Posso restaurar o backup em outro device?**

Sim. Você tem duas opções:

  - 1- Você pode ativar o MOB no modo Restore-Only, segue link com o manual de como fazê-lo.  
[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/restoring\\_to\\_another\\_device.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/restoring_to_another_device.htm)
  - 2- Outra opção é instalar o Recovery Console, segue o link com o manual de instalação e configuração.  
[https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/mob\\_recovery\\_console.htm](https://documentation.solarwindssp.com/remote-management/helpcontents/mob_recovery_console.htm)

# Obrigado!

Ficamos felizes por você utilizar este manual :)



**Departamento:** Suporte

**Responsável:** Robson Eiti Yamamoto

**Última Revisão:** 05/06/2020

**Telefone:** 0800 761 2812

**E-mail:** [suporte@addee.com.br](mailto:suporte@addee.com.br)