



Licenças de backup do OL® Connect



Conteúdo

- 2 Introdução
- 3 O que você precisa saber sobre o tempo de inatividade da aplicação
- 5 Quais são as minhas opções?
 - 5 Reinstalar, reativar e reconstruir
 - 5 Criar uma máquina virtual
 - 5 Executar dois servidores - investir em uma licença de backup
- 6 Melhores práticas
 - 6 Use imagens de VM ou snapshots
 - 6 Use uma plataforma de VM de alta disponibilidade
 - 6 Lidando com a perda de dados e a retomada das operações
 - 6 Impedindo a saída duplicada
 - 6 Impressão
 - 7 E-mail
 - 7 Teste seu cenário de recuperação
 - 7 Mantenha cópias das configurações, recursos e ambiente de tempo de execução
- 8 Perguntas e Respostas

Introdução

Este documento explica o básico sobre o tempo de inatividade da aplicação, as opções disponíveis, e quando faz sentido usar a licença de backup do OL. Além disso, ele abrange alguns aspectos gerais de recuperação em caso de infortúnios, para lhe ajudar a entender o que é e o que não é coberto por uma licença de backup.

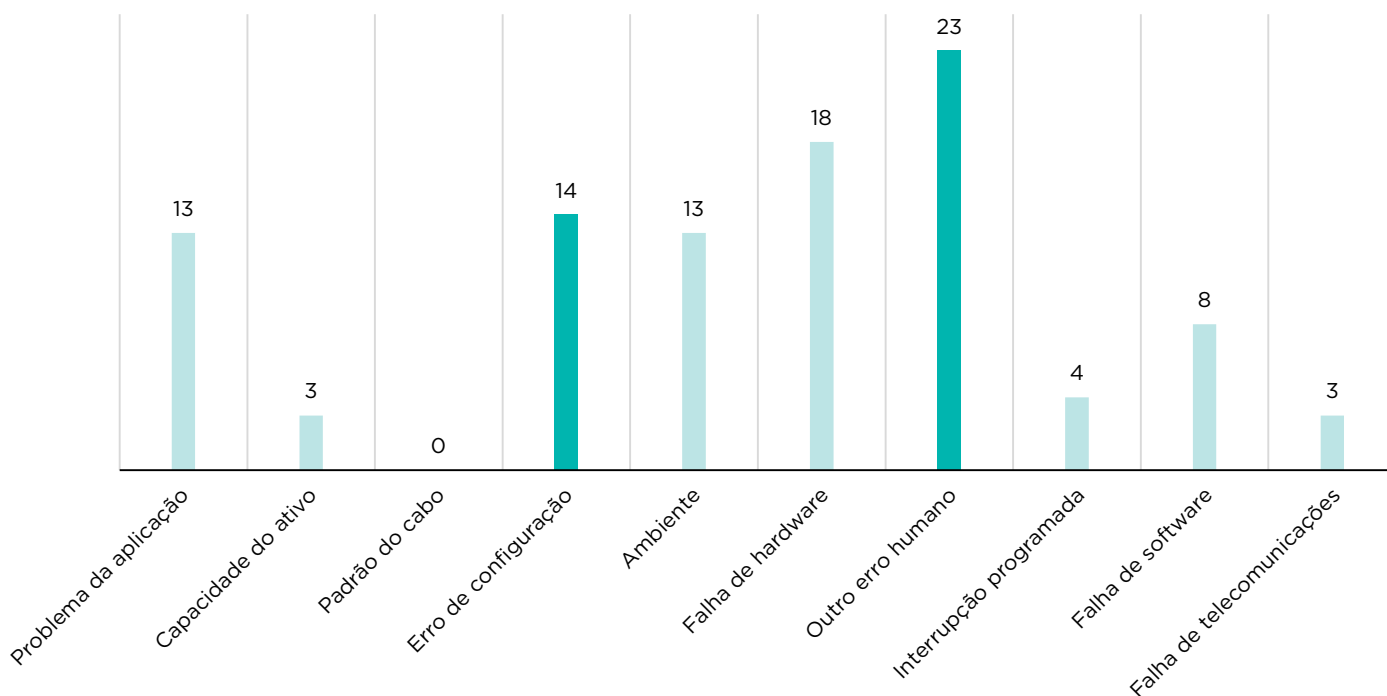


O que você precisa saber sobre o tempo de inatividade da aplicação

O tempo de inatividade é um aspecto importante dos processos críticos de negócios que geralmente não está no topo da agenda orçamentária. Na era da experiência do cliente em primeiro lugar, espera-se que os seus processos, especialmente os relacionados à comunicação com os clientes, estejam disponíveis 24 horas por dia. A alta disponibilidade pode realmente ser um diferenciador estratégico que lhe ajude a se destacar de seus concorrentes. É uma promessa de entrega que você faz aos seus clientes, que deve ser cumprida independente de imprevistos.

Primeiro, é importante entender que o tempo de inatividade é inevitável, portanto, concentre os seus recursos para minimizar a sua duração. Paralisações podem ocorrer por diversos motivos, como falhas de hardware ou problemas do ambiente. Mas pode ser surpreendente quantas vezes a culpa é da configuração e de outros erros humanos. Eles estão por trás de mais de um terço dos incidentes¹ (Figura 1). Se levarmos em consideração também a crescente complexidade dos ambientes tecnológicos (várias VMs, servidores, etc.), juntamente com upgrades e atualizações frequentes, o fator humano não deve ser amenizado.

Figura 1 - Porcentagem de incidentes de acordo com a raiz do problema



¹ Network Barometer Report 2016, Dimension Data

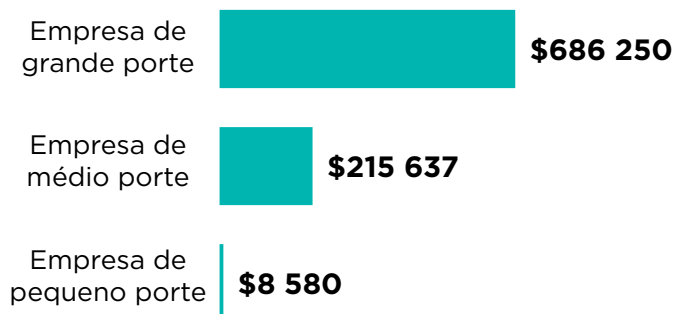
Independentemente da causa, os períodos de inatividade têm os mesmos efeitos perturbadores:

- Perda de receitas - mesmo uma pequena empresa pode perder, em média, \$8.580 por hora de inatividade. Essa média pode facilmente ultrapassar meio milhão de dólares para uma grande empresa ² (Figura 2).
- Qualidade dos serviços, experiência do cliente e danos à marca
- Possível perda de dados
- Perda de tempo valioso dos funcionários

Quanto maior o tempo de inatividade, maior o custo. **Para aplicações críticas dos negócios, um estudo revelou que ocorre uma média de 1,33 horas de inatividade.**³ Para colocar isso em perspectiva, uma única hora de inatividade de uma aplicação crítico para os negócios pode lhe custar mais do que o plano de backup mais simples que você implementar.

Isso não quer dizer que você deva desenvolver um plano de backup para cada processo de negócios; essa não é uma opção viável para a maioria das empresas com orçamento apertado. É importante, no entanto, avaliar a sua situação e a vulnerabilidade dos processos usados ou que você planeja usar com o OL Connect.⁴ A política de backup de qualquer empresa depende de muitos aspectos, mas geralmente isso acaba se referindo ao tempo e ao custo associado aos negócios.

Figura 2 – Custo médio por hora de inatividade



² Aberdeen, 2016

³ Veeam Data Center Availability Report 2014

⁴ Em todo o documento, usamos o termo "OL Connect" para fazer referência ao PlanetPress Connect ou PReS Connect.

⁵ Veeam Data Center Availability Report 2014

Eis aqui alguns itens a considerar antes de escolher o que é melhor para você:

- Qual é o impacto causado se o OL Connect não estiver disponível?
 - Se os processos que estão sendo executados pelo servidor de produção forem de baixo risco, isso poderá ser mínimo. **Mas se metade da carga de trabalho for essencial para os negócios,**⁵ mesmo uma hora de inatividade pode ser algo inaceitável. Em nossa experiência, os processos são automatizados com o OL Connect porque eles precisam ser robustos, precisos e confiáveis. **Tais processos são críticos para os negócios e o custo do tempo de inatividade pode ser enorme.**
- Quais são as chances do seu servidor falhar?
 - Você está usando hardware do servidor ou tecnologia de virtualização?
 - E se uma atualização do SO ou uma instalação de software de terceiros causar efeitos imprevistos, até mesmo catastróficos?
 - E se um usuário ou administrador danificar acidentalmente o sistema e o reparo não for nada fácil?
- Quanto tempo demora para recuperar o servidor?
 - Os custos de inatividade geralmente exercem pressão sobre o prazo que é esperado para a recuperação.
 - Os departamentos de TI estão sempre ocupados e geralmente preferem se preparar para possíveis falhas no servidor.
 - A recuperação de um servidor de backup ativo é mais rápida do que a partir de um backup off-line, ou até mesmo de um clone.

Quais são as minhas opções?

Reinstalar, reativar e reconstruir

Ao comprar uma licença de produção você também estará adquirindo o OL Care, que lhe permite receber suporte e até mesmo transferir licenças de um servidor para outro, em caso de falhas.

Sua licença de produção pode ser implantada em um servidor diferente, seja restaurando um backup para um servidor diferente, ou fazendo uma nova instalação e configurando o software a partir do zero. Isso pode consumir muito tempo e você precisará ter os recursos e habilidades para reconstruir o sistema.

Para continuar operando em tal situação, o novo servidor precisará ser **ativado** com o mesmo número de série. Um código de ativação temporário de sete dias pode ser criado online, usando o nosso gerenciador de acesso à web. Uma licença permanente deve ser obtida. Para isso é necessário entrar em contato com nosso departamento de Atendimento ao Cliente, e você será solicitado a assinar um Contrato de transferência de licença.

Criar uma máquina virtual

Seu sistema de produção pode ser clonado usando a tecnologia de Máquina Virtual. Essa máquina deve estar offline ⁶ e pode então ser ativada no caso do servidor original falhar.

Se um snapshot do clone for feito regularmente—o que requer uma rotina de backup a ser implementada—você pode fazer a recuperação muito mais rápido porque não haverá a necessidade de reinstalar, reativar ou reconstruir.

Uma máquina virtual não é um servidor de backup de alta disponibilidade, portanto, a rotina de backup precisará incluir verificações para garantir que todas as tarefas com falhas sejam reiniciadas (supondo-se que o clone esteja instalado em um servidor idêntico ao host).

Executar dois servidores - investir em uma licença de backup

Uma licença de backup permite instalar e ativar uma segunda licença em uma máquina de backup.

O servidor de backup pode ser ativado ao mesmo tempo que o servidor de produção, porque ele terá o seu próprio número de série.

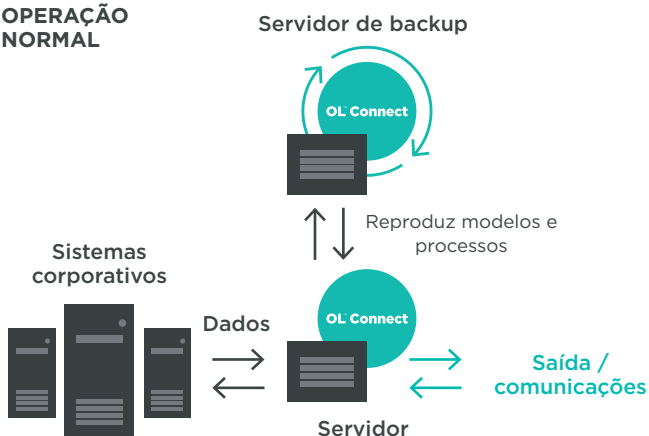
Ter um servidor de backup ativo permite que você crie fluxos de trabalho personalizados que podem copiar os dados e recursos principais automaticamente, para garantir que o servidor de backup esteja pronto para ser executado o mais rapidamente possível.

Portanto, se você quiser minimizar as despesas gerais e os prazos de recuperação de sua política de backup, você precisará de uma licença de backup. As licenças de backup são disponibilizadas para o PlanetPress Connect e PReS Connect.

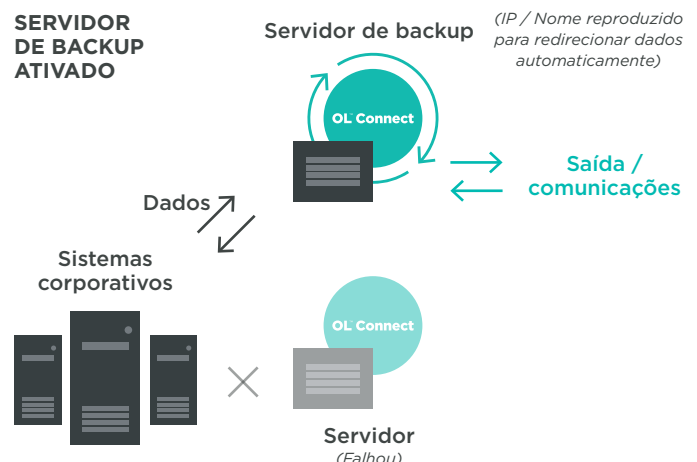
Uma licença de backup permite que você instale o OL Connect em um servidor adicional, para que ele possa estar disponível imediatamente—ou o mais rapidamente possível—caso o servidor de produção falhe.

Quando configurada com as mesmas opções, uma licença de backup é idêntica a uma licença de produção. As licenças de backup estão disponíveis apenas para quem as tiver comprado ou para quem tiver comprado previamente uma licença de produção.

OPERAÇÃO NORMAL



SERVIDOR DE BACKUP ATIVADO



Melhores práticas

Use imagens de VM ou snapshots

Como mencionado anteriormente, o uso de máquinas virtuais pode ser uma opção viável para você. Aqui estão algumas dicas a considerar:

- Mantenha uma cópia atualizada da imagem da máquina virtual.
- Se você tiver um problema, use a cópia.
- Verifique se o PC host não muda ou se ele está reconfigurado. Caso contrário, a ativação poderá falhar.
- Prepare-se para alguma perda de dados e planeje isso.

Use uma plataforma de VM de alta disponibilidade

Se a alta disponibilidade for necessária, algumas soluções de máquinas virtuais incluem a funcionalidade para passar a usar um hardware diferente, sem tempo de inatividade. Por exemplo, o VMware vSphere oferece o vMotion e o Fault Tolerance, que são soluções viáveis.

Essas soluções protegem contra falhas de hardware. Manter uma cópia atualizada ou um snapshot de uma VM também permite a recuperação de erros operacionais e de aplicações.

Lidando com a perda de dados e a retomada das operações

Em geral, uma falha no meio de um fluxo de trabalho do OL Connect não pode continuar a partir do ponto em que ele parou. Portanto, qualquer trabalho em execução terá que ser reiniciado após a recuperação. É importante validar os trabalhos concluídos para minimizar a perda ou duplicação de resultados.

A maneira mais fácil de conseguir isso é reenviar o trabalho a partir de onde ele foi criado. Isso é semelhante ao que você faz quando uma impressora tem um problema: você volta para sua estação de trabalho e imprime novamente.

O reenvio de um trabalho pode não ser possível por diferentes razões: o trabalho não está mais disponível, algumas etapas de processamento demoram muito, ou algumas das etapas têm efeitos negativos que não devem ser duplicados. A abordagem geral para se lidar com isso é projetar pontos de reinicialização nos processos:

- Na primeira etapa do processo, copie os dados recebidos para uma pasta de backup.
- Divida um processo em vários processos que podem ser reiniciados de forma independente, se necessário. Cada processo parcial pode manter uma cópia de cada trabalho recebido.

Impedindo a saída duplicada

Uma atenção especial deve ser dada ao ponto onde a saída é criada. Ao retomar as operações, a saída de um trabalho que estava sendo enviado para a impressora ou sendo enviado por e-mail, como parte de um lote, será duplicada se você reenviar o trabalho.

Impressão

No caso de trabalhos de impressão em lote, isso geralmente pode ser feito pelo operador da impressora, que pode verificar quais partes da saída já foram executadas. Isso pode resultar em uma grande quantidade de papel sendo descartada, ou talvez a interface da impressora permita que apenas parte do trabalho reenviado seja impresso.

E-mail

No caso de e-mail, não há saída física que possa ser verificada quanto a duplicatas. Ao trabalhar com um provedor de serviços de e-mail (PSE), verifique se não há e-mails duplicados:

- O PSE pode oferecer a funcionalidade de manter os seus e-mails até que o trabalho seja concluído, ou
- O registro/contabilização do PSE pode fornecer as informações para se estabelecer quais e-mails foram enviados.

Sem um PSE você pode enviar uma cópia oculta (CCO) de cada e-mail para um servidor interno, e assim o servidor pode ser verificado para se estabelecer qual o último e-mail que foi enviado.

Em ambos os casos, os processos do OL Connect Workflow terão que permitir o envio de apenas parte de um trabalho de e-mail.

Teste seu cenário de recuperação

Independentemente das opções que tenham sido feitas, você pode se deparar com problemas se tentar mudar a produção, ou se você não for capaz de fazer as alterações dentro do prazo necessário.

Com que frequência isso deve ser testado? Isso depende da quantidade de alterações que normalmente são feitas na configuração do servidor, nos modelos de documentos etc. Se a configuração do sistema for razoavelmente estática, praticamente sem alterações nos processos e modelos, uma vez por ano poderá ser suficiente. Se você estiver atualizando modelos e alterando processos e outras configurações semanalmente ou mensalmente, você deverá testar seu servidor de backup com mais frequência, talvez todos os meses, semanas ou dias.

Se você constatar que testar seu cenário de backup é algo muito problemático para os seus processos de negócios, isso pode ser um sinal de que a disponibilidade do seu servidor de backup está muito baixa. Por exemplo, pode ser necessário alternar de espera passiva para espera ativa.

Mantenha cópias das configurações, recursos e ambiente de tempo de execução

Ter um servidor em espera não é muito útil se esse servidor não estiver configurado corretamente. Você precisa ter a certeza de que as versões de produção de seus arquivos de configuração, modelos de documentos, etc. estão disponíveis. Se estes residirem apenas no seu servidor de produção, você poderá perdê-los junto com o seu servidor.

Se a mudança para o servidor de backup tiver que ser (quase) instantânea, o servidor de backup deverá ser sincronizado com o servidor de produção. Dependendo da sua situação, isso pode ser feito de duas maneiras:

- Manualmente - todas as alterações no servidor de produção também são aplicadas ao servidor de backup. Isso requer disciplina, mas pode ser suficiente para ambientes com alterações pouco frequentes.
- Automaticamente - por exemplo, um processo do OL Connect Workflow pode implantar automaticamente recursos modificados em ambos os servidores.

A maioria das aplicações do OL Connect possui algum tipo de ambiente de tempo de execução. Isso pode ser tão básico quanto algumas pastas ativas, mas também pode incluir arquivos de status de tempo de execução e arquivos de recursos adicionais. Manter cópias disso pode ser tão simples quanto criar um arquivo zip (manual ou automático) periodicamente. Como alternativa, os arquivos e pastas podem ser armazenados em redes redundantes, o que permite que o servidor de backup use o mesmo ambiente que o servidor de produção.

Perguntas e Respostas

Eu quero configurar dois servidores para failover automático. Preciso de uma licença de backup?

Sim.

Uma licença de backup inclui failover automático?

Não, não inclui. Você simplesmente obtém a capacidade de ter um segundo servidor ativo no mesmo segmento de rede. Geralmente é possível configurar esses dois servidores para failover automático efetuando-se a configuração nos processos de automação do OL Connect Workflow. Além disso, a infraestrutura do servidor deve ser configurada adequadamente, de modo que os trabalhos sejam reenviados (ao servidor de backup) em caso de falha, ou salvos no armazenamento compartilhado, para que o servidor de backup possa buscá-los a partir de lá. Dependendo da aplicação, pode ser necessária uma infraestrutura adicional, como balanceadores de carga para solicitações http.

O PReS Connect oferece clustering. Isso ajuda na recuperação em caso de infortúnios e failover?

Não, não ajuda. A funcionalidade de clustering do PReS Connect é para clustering relacionado ao desempenho. As extensões de servidor no cluster ajudam o servidor principal a executar suas tarefas, mas não podem substituir o servidor principal.

O tipo de cluster usado para failover automático é chamado de clustering de alta disponibilidade ou HA clustering. Isso é diferente do clustering de desempenho que o PReS Connect oferece. O clustering de desempenho do OL Connect é mais parecido com o clustering de alto desempenho ou HP clustering, que pode ser encontrado em supercomputação.



objectiflune.com

OL é uma marca da Objectif Lune Inc. Todas as marcas registradas apresentadas são de propriedade de seus respectivos proprietários.

© 2018 Objectif Lune Incorporated. Todos os direitos reservados.