

## Acuerdo de nivel de servicio en Ingrid

### Descripción de estructura

Los servicios de Ingrid como servicio web, se dirigen en el caso de cada base de cada cliente a un servidor de Ingra.

Ingra posee a lo largo del tiempo un número variable de servidores dedicados en función de la cantidad de clientes y de la carga de CPU, memoria y Entrada/salida de los mismos.

### Copia de seguridad

Se realiza de cada base cada hora durante un espacio temporal de 24 h x 365 días.

El backup es una copia completa de los datos de la base (cuando los archivos han variado) en otra ubicación del mismo servidor. El formato de backup es BSON de MongoDB portable a datos abiertos en formato JSON.

Estas copias se replican varias veces al día entre los distintos servidores de Ingra para tener los datos en distintas ubicaciones físicas reales.

### Solicitud de restauración de copia de seguridad

El cliente puede solicitar en cualquier momento una sustitución de la base de producción actual por la copia entera de la base a una fecha y hora determinada (con un margen de 1 hora).

Igualmente, se puede solicitar recuperar archivos externos anexos a la base en caso de eliminación o sustitución accidental.

No se puede solicitar reconstrucción de árbol de directorios de datos externos a las bases en un momento pasado. La estructura de directorios que una base pueda tener anexa no se guarda en sus distintas versiones.

El número de solicitudes de restauraciones al mes, vendrá determinado por las condiciones del contrato de servicio Ingrid web.

### Servicio en servidores replicados

En caso de caída física de un servidor o bien inaccesibilidad al servicio web o Aplicación remota, los datos y bases se ponen en producción en otro de los servidores y se dirigen las peticiones hacia ese. La pérdida de datos en este caso (en BD o archivos externos) puede ser de entre 1 y 2 horas, ya que se toma la última copia de seguridad.

La puesta en marcha del acceso a los clientes es casi inmediata.