

MANUAL TÉCNICO - VERIFICAÇÃO DIÁRIA DE JOBS DE VM

Código: ITGSUP 0014/26 | **Classificação:** INTERNO **Responsável:** João Pedro Toledo Gonçalves | **Data:** 26/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
26/01/2026	1.0	Criação Inicial	João Pedro Toledo Gonçalves

2. OBJETIVO

Padronizar a rotina diária de verificação dos backups de infraestrutura virtual (Hyper-V/VMware) garantindo a detectabilidade imediata de falhas.

3. PRÉ-REQUISITOS

O que é necessário para executar: * [] Acesso ao console do **Veeam Backup & Replication** (Conta de Operador de Backup ou Admin). * [] Planilha ou sistema de checklist diário aberto.

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Etapa 1: Acesso ao Console Principal 1. Faça login no servidor de backup (RDP ou Console Remoto). 2. Abra o **Veeam Backup & Replication Console**. 3. No menu inferior esquerdo, clique em **Home**. 4. Na árvore de navegação à esquerda, selecione **Jobs > Backup**.

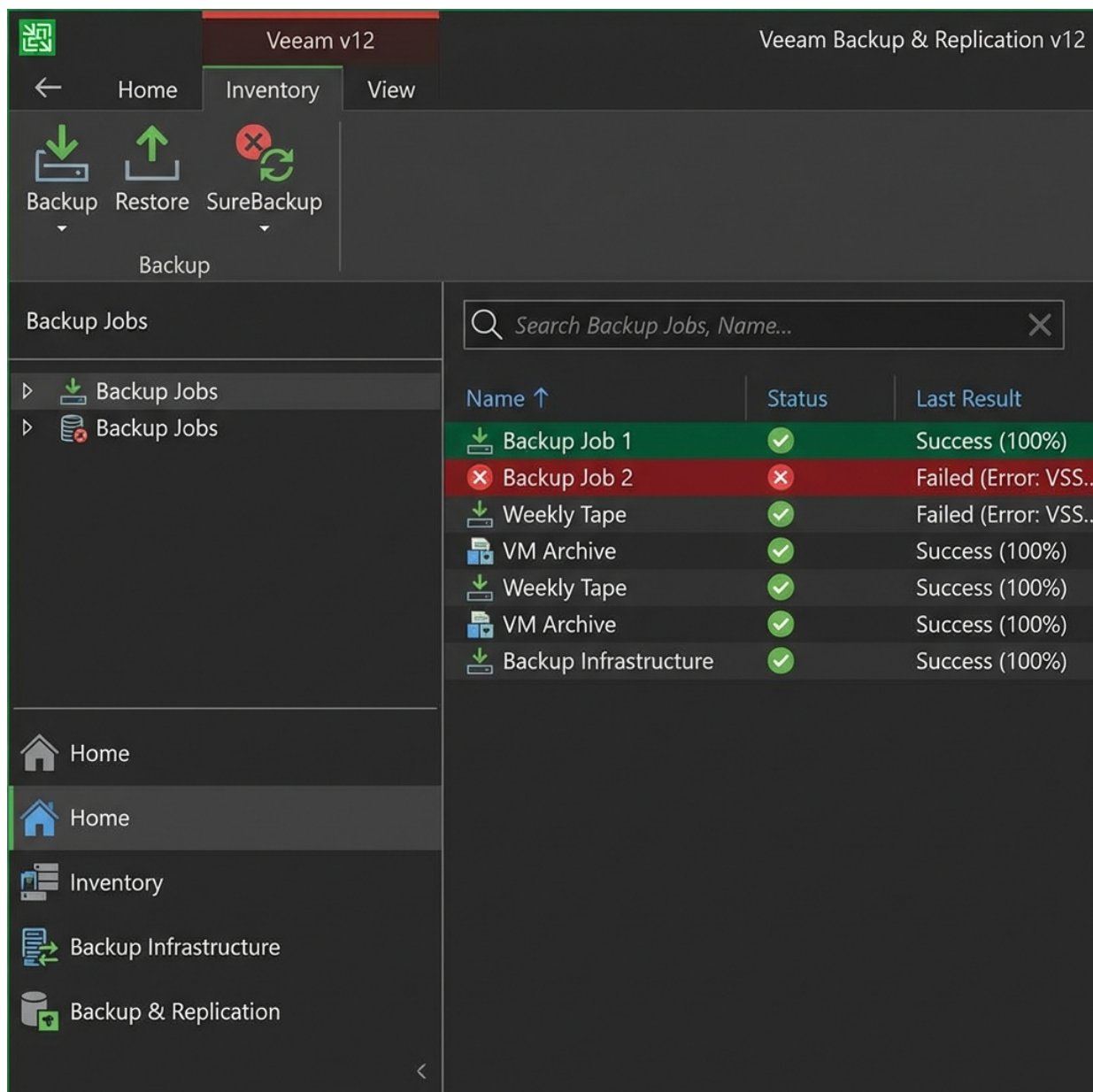
Nota

Esta visão consolida todos os jobs configurados (VMs, Agentes Físicos, Shares).

Etapa 2: Análise do Status "Last Result" 1. Observe a coluna **Status** e **Last Result** na lista central. 2. Identifique os jobs com status diferente de **Success**.

LEGENDA DE CORES

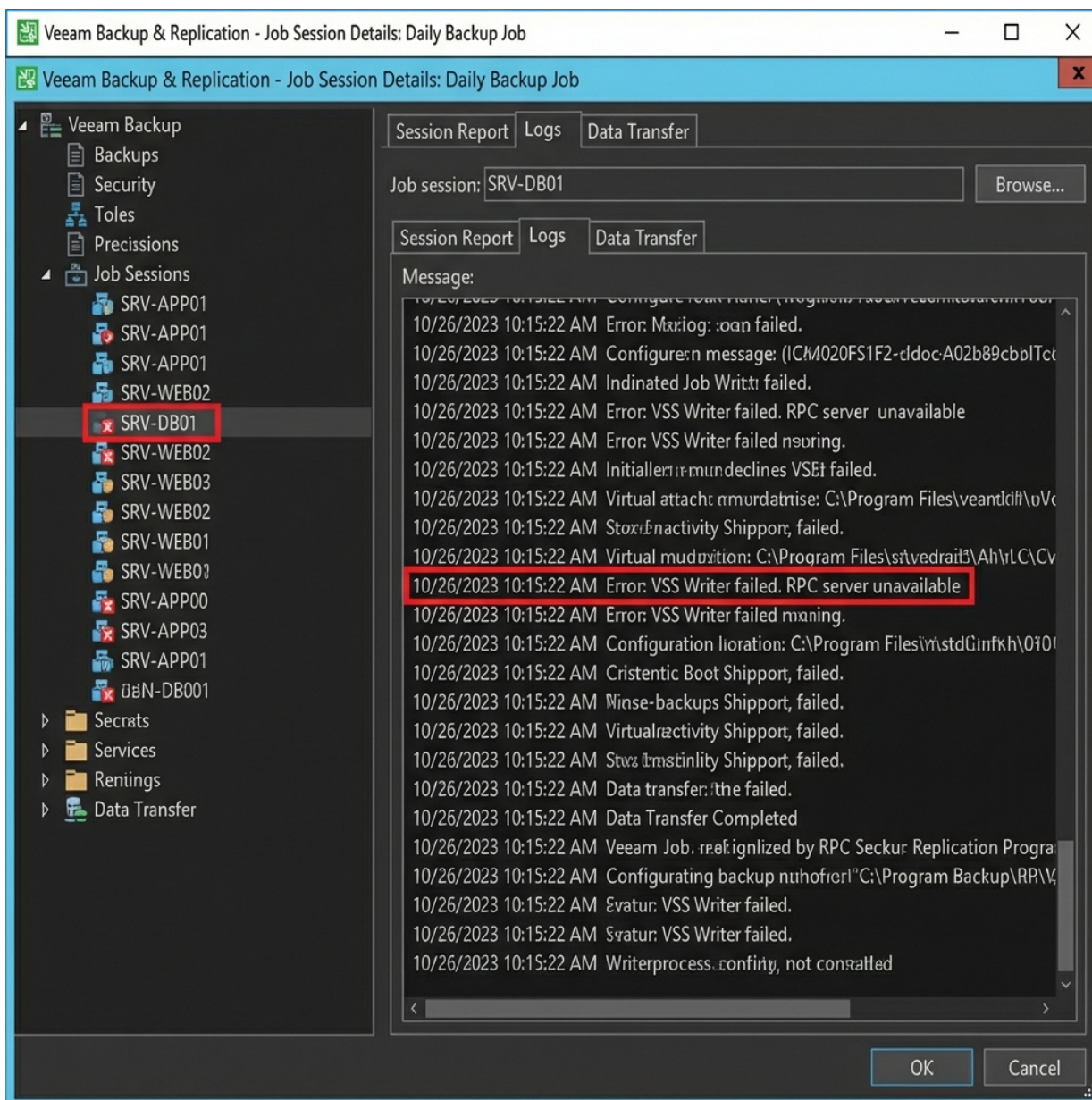
- **Success:** Backup completado sem erros.
- **Warning:** Backup completado, mas com avisos (ex: falha ao indexar guest OS, snapshot demorado).
- **Failed:** O backup FALHOU. VM não protegida nesta rodada.



Etapa 3: Investigação de Falhas (Drill-down) 1. Dê um **duplo-clique** sobre o job que apresentou falha ou warning. 2. Na janela de sessão que abrir, observe a lista de VMs à esquerda. 3. Clique na VM que está com ícone vermelho ou amarelo. 4. No painel da direita, leia o log de execução, buscando linhas em **vermelho**.

Dica

Erros comuns incluem "VSS Writer failed", "RPC server unavailable" ou "Snapshot creation failed".



Etapas 4: Registro de Incidente

1. Se houver falha (■), abra imediatamente um ticket no Zammad para a equipe de Nível 2 (Infra).
2. No corpo do ticket, cole o erro exato encontrado no log (passo anterior).
3. Se for apenas Warning (■), registre na observação do checklist, mas não requer ticket urgente se houver pontos de restauração anteriores válidos recentes.

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Problema 1: Job parado em "Running" há mais de 24h * **Causa:** Processo travado ou snapshot preso no hipervisor. * **Solução:**

1. Tente parar o job com **Right-Click > Stop**.
2. Se não parar, verifique no vCenter/Hyper-V se há snapshots pendentes na VM e remova-os (Consolidate).
3. Reinicie os serviços do Veeam se necessário (escalonar para Nível 2).

Problema 2: Erro "RPC Server Unavailable" * Causa: Falha de comunicação de rede ou firewall entre Veeam e VM Guest. *** Solução:** 1. Teste ping do servidor Veeam para a VM. 2. Verifique se o serviço "Admin Share" (C\$) está acessível.

6. DADOS TÉCNICOS

Campo	Valor	Descrição
Portas	9392, 10001	Portas de Console e Serviço Veeam
Logs	C:\ProgramData\Veeam\Backup	Caminho de logs detalhados
SLA	24 Horas	RPO Padrão (janela diária)

7. VALIDAÇÃO FINAL (Definição de Pronto)

O procedimento termina quando:

- ☐ Todos os jobs foram verificados visualmente.
- ☐ Falhas críticas (Failed) foram escalonadas via Ticket.
- ☐ Checklist diário foi preenchido com "Ok" ou "Incidente nº XXX".