

MANUAL TÉCNICO - MANUTENÇÃO, BACKUP E RESTORE - ZAMMAD

Código: ITGENG 0003/26 | **Classificação:** CRÍTICO **Responsável:** João Pedro Toledo Gonçalves | **Data:** 27/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
27/01/2026	1.0	Criação Inicial	João Pedro Toledo Gonçalves

2. OBJETIVO

Garantir a continuidade do negócio através de rotinas de Backup, procedimentos de Atualização e Plano de Restore (Disaster Recovery).

3. PRÉ-REQUISITOS

- [] Acesso Root ao servidor.
- [] Downtime agendado (para Restore).

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Etapa 1: Rotina de Backup (Docker)

O Zammad via Docker não tem backup automático nativo no cron do host, você deve criar um script.

1. Crie o script /opt/zammad-docker-compose/backup.sh:

```
bash #!/bin/bash cd /opt/zammad-docker-compose docker compose exec zammad-railsserver
```

```
/usr/local/bin/zammad-backup # Os arquivos ficarão em /var/tmp/zammad
(dentro do volume) # Mova para o host: timestamp=$(date +%Y-%m-%d)
docker cp $(docker compose ps -q
zammad-railsserver):/var/tmp/zammad_backup_${timestamp}.tar.gz
/mnt/backup/
```

2. Adicione ao Crontab (crontab -e):
bash 0 2 * * *
/opt/zammad-docker-compose/backup.sh

Etapa 2: Rotina de Backup (Pacote)

Instalações via pacote já possuem script nativo.

1. Edite a config: `bash zammad run rails r "Setting.set('backup_dir', '/mnt/backup_externo')"`
2. Verifique o Cron: `bash /etc/cron.d/zammad`

Etapa 3: Procedimento de Restore

■■ **PERIGO:** Isso apaga os dados atuais.

Para Docker: 1. Pare o serviço: `docker compose stop`. 2. Limpe o banco (se necessário) ou suba um ambiente limpo. 3. Coloque o arquivo `.tar.gz` do backup na pasta mapeada. 4. Execute: `bash docker compose exec zammad-railsserver /usr/local/bin/zammad-restore /path/to/backup_file` 5. Reinicie: `docker compose start`.

Etapa 4: Atualização de Versão (Update)

Docker: 1. Edite o `.env` ou `docker-compose.yml` mudando a Tag da versão (ex: 6.1 para 6.2). 2. Pull e Up: `bash docker compose pull docker compose up -d` * O container cuidará das migrações de banco (db:migrate).

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Pânico: Restore Falhou

O backup não sobe ou o sistema quebrou após update.

Problema 1: Versão do PostgreSQL incompatível no Restore * **Erro:** `pg_restore: [archiver] unsupported version (1.14) of input file.` * **Causa:** Você fez backup num Postgres 15 e tentou restaurar num Postgres 12. * **Solução:** O ambiente de destino DEVE

ter a mesma versão ou superior do Banco de Dados. Atualize o Docker do Postgres.

Problema 2: "Migrations Pending" após Update * **Sintoma:** Tela de "Maintenance" eterna. *

Solução: Force a migração manual: `bash docker compose exec zammad-railsserver rails db:migrate docker compose restart`

Problema 3: Disco cheio durante Backup * **Causa:** O directorio `/var/tmp` lotou. * **Solução:** Configure o `backup_dir` para um mountpoint externo (NFS/S3) ou limpe backups antigos (> 7 dias).

6. DADOS TÉCNICOS

Componente	Local Padrão (Pacote)	Nota
Arquivos	<code>/opt/zammad</code>	Código fonte e assets.
Banco	<code>/var/lib/postgresql</code>	Dados críticos.
Storage	<code>/opt/zammad/storage</code>	Anexos de tickets (se local).

7. VALIDAÇÃO FINAL

- ☐ O arquivo de backup `.tar.gz` é gerado diariamente e tem tamanho coerente (> 10MB)?
- ☐ O script de restore finalizou com "Restore completed successfully"?