

O arquivo de emails - uma visão geral para os decisores informáticos

Índice

- ◆ Os desafios da gestão de emails: Jurídico, técnico, financeiro
- ◆ A solução: O arquivo de emails - um elemento indispensável da estratégia informática da empresa
- ◆ Arquivo de e-mails vs. backups
- ◆ As vantagens do arquivo de e-mails para o departamento informático
- ◆ As vantagens do arquivo de emails para as empresas, para além do serviço informático
- ◆ O arquivo de emails ajuda uma empresa a cumprir a regulamentação europeia RGPD?
- ◆ Lista de controlo: Como encontrar uma boa solução de arquivo de emails?

Porquê o arquivo de e-mails? Um resumo para os responsáveis informáticos e administradores de sistema

O correio eletrónico é não apenas um meio de comunicação digital importante, mas também um recurso de informação completo e importante para as empresas. A gestão deste recurso pode constituir todavia um desafio. Regra geral, os dados enviados por correio eletrónico não são armazenados num local distinto, mas estão alojados nas caixas de emails dos funcionários, o que dá origem a silos de dados fragmentados que incluem anos de conhecimentos e aumentam diariamente.

Preservar os conhecimentos no tempo para que possam ser utilizados eficazmente pelos colegas pode ter um papel crucial no sucesso da empresa.

Neste white paper nós explicamos porque é que o arquivo de emails deve fazer parte de toda a estratégia informática global e quais são as vantagens que pode trazer ao departamento informático e à empresa no seu conjunto.

Os desafios da gestão de emails: Jurídico, técnico, financeiro

A maior parte das empresas dispõem de excelentes servidores de email ou de soluções de groupware para a comunicação por correio eletrónico. Mas estes sistemas não foram concebidos para armazenar e fornecer grandes quantidades de dados durante longos períodos, o que pode dar lugar a problemas jurídicos, técnicos e financeiros.

Ter em consideração a conformidade legislativa

Consoante o País e o sector de atividade, o tratamento de emails e o armazenamento dos dados ao longo do tempo para que possam estar disponíveis em permanência podem ser submetidos a diferentes exigências legais e regulamentares. Muitas vezes, os setores que enviam e recebem grandes quantidades de volumes de dados sensíveis e pessoais por email estão sujeitos a regulamentações mais restritas. Trata-se nomeadamente do setor financeiro e da saúde, assim como as autoridades públicas e os estabelecimentos de ensino.

No caso de litígio (por exemplo, quando os emails são utilizados como prova) ou se as pessoas visadas fizerem valer os seus direitos pelo regulamento geral de proteção de dados da UE (direito ao esquecimento, apagamento/ direito de acesso aos dados, direito de restringir o processamento, etc.), a direção ou a equipe jurídica/ de conformidade de uma empresa deve poder pesquisar e recuperar os dados de todo o seu correio eletrónico, de forma eficaz e em qualquer altura.

Responder às exigências técnicas

Para utilizar este recurso de comunicação de forma eficaz e produtiva, os utilizadores devem poder aceder aos seus emails de forma simples e rápida e em qualquer momento. Idealmente, os emails mais antigos que foram já apagados da caixa de email – seja por acidente, para libertar espaço na caixa de emails – estarão também acessíveis.

A pesquisa de emails deve ser simples e intuitiva e o mesmo acontece com a recuperação dos emails e dos anexos apagados; idealmente, isto deveria ser possível sem ter que recorrer ao serviço de informática local. Todavia, as funções em modo self-service deste tipo não fazem geralmente parte das funcionalidades de uma solução de email ou de groupware.

Implicações financeiras

O tempo, os esforços e os recursos necessários para gerir constantemente os problemas de performance dos servidores de email e as capacidades de storage representam uma parte considerável do orçamento dum serviço informático. Os pedidos diários dos utilizadores para recuperar os correios arquivados ou corrompidos armazenados localmente (por exemplo na forma de ficheiros PST) consomem recursos suplementares. A produtividade tem igualmente tendência para diminuir se os utilizadores tiverem que passar muito tempo a percorrer pastas para encontrar os emails antigos ou a pesquisar elementos de informação específica.

A solução: O arquivo de e-mails – um elemento indispensável à estratégia informática da empresa

Devido ao aumento do tráfego de emails e ao reforço da regulamentação observado em inúmeros mercados nos últimos anos (por exemplo, RGPD na UE), aconselhamos a todos os decisores informáticos que abordem a questão do arquivo de emails de forma proativa. A possibilidade de arquivar profissionalmente os e-mails pertinentes, como pedra angular dum conceito global de gestão de e-mails, deveria fazer parte de toda a estratégia informática. Sem uma solução de arquivo a funcionar, as

políticas de governança dos e-mails emitidos pela direção de uma empresa serão difíceis senão quase impossíveis de executar pelo serviço informático nesses sistemas. Estas diretivas podem incluir políticas de conservação para emails específicos, arquivamento centralizado dos emails distribuídos (por exemplo, ficheiros PST locais, correio que exista unicamente nos emails de clientes), e a possibilidade de recuperar os emails históricos.

Como funciona o arquivo e-mails?

O objetivo principal de toda a solução de arquivo de email é de garantir que os dados dos emails ficam disponíveis e recuperáveis ao longo do tempo. Para isso ser feito, a solução de arquivo guarda as cópias de todos os emails num arquivo central, garantindo assim a disponibilidade e a segurança dos dados durante muitos anos. O arquivo de emails completa o sistema de mensagens existente (que pode, bem entendido, continuar a ser utilizado como antes). O administrador configura que emails devem ser transferidos para o arquivo e quando e se os emails uma vez arquivados devem ser retirados das caixas de email no servidor de email. Idealmente, o arquivo deve ser capaz de gerir eficazmente grandes volumes de dados.

Arquivo de e-mails e backups: A criação de backups não é a mesma coisa que o arquivo

“Nós já fazemos o backup dos dados nos servidores de email. Não é necessário arquivar os dados separadamente.” Os responsáveis informáticos que subscrevem esta premissa tomam um risco considerável, pois os backups não substituem um arquivo de emails profissional.

Apesar do backup e arquivo serem dois elementos fundamentais para uma empresa conscienciosa com a segurança, têm objetivos diferentes (veja o quadro abaixo):

- O objetivo principal de um backup é suportar o processo de recuperação após desastre (DR) no quadro de um conceito de continuidade da atividade (BC). Os backups protegem os dados importantes (idealmente, e incluindo o arquivo de emails) geralmente por períodos curtos ou médios para que essas informações possam ser restauradas se necessário. Isso garante que os sistemas de dados críticos para a empresa permaneçam disponíveis mesmo em caso de urgência (por exemplo uma avaria de sistema ou um ataque de ransomware).
- O objetivo do arquivo é de conservar os emails durante muitos anos, com um registo fiel ao original, fáceis de encontrar e sempre disponíveis. É a base de uma estratégia profissional de gestão de informação que tem em conta todas as exigências legais e regulamentares. É a razão porque para além dos backups, o arquivo de emails é uma das ferramentas mais importantes da política de continuidade da atividade (Business Continuity, BC) da empresa.

Os emails não devem nunca ser simplesmente apagados. O arquivo de emails é importante para que as informações que contêm estejam disponíveis em qualquer momento. No entanto, o arquivo deve fazer parte do plano de backup e estar protegido contra as avarias do sistema.

Objetivos	Backup de emails	Arquivo de e-mails
Supressão das quotas das caixas de correio	○	●
Eliminação dos ficheiros PST	◐	●
Redução das necessidades de storage graças à deduplicação e à compressão	◑	●
Redução da carga de trabalho dos servidores de email e simplificação dos processos de backup e de recuperação	○	●
Oferecer uma conservação completa, inviolável a longo prazo dos e-mails	◐	●
Ajudar a responder às exigências de conformidade	◐	●
Assistência para os cenários de Discovery	◑	●
Indexação em texto integral dos emails para pesquisas rápidas	◐	●
Utilizadores finais: recuperar os emails perdidos rápida e facilmente	◐	●

● Aplicável totalmente ◑ Aplicável ◐ Aplicável parcialmente ○ Não aplicável

As avaliações deste quadro são baseadas em conceitos fundamentais de backup e de arquivo de emails. As funcionalidades da solução de arquivo de emails abordadas aqui são baseadas na gama de funcionalidades fornecidas. As funcionalidades de backup e arquivo podem variar consoante o produto utilizado.

As vantagens do arquivo de emails para o departamento informático

Os decisores informáticos estão submetidos a uma pressão crescente devido ao aumento crescente dos dados. O tempo e os recursos necessários para garantir que estes dados continuam protegidos, recuperáveis e permanentemente disponíveis não para de aumentar. O arquivo de emails pode contribuir para reduzir consideravelmente esta pressão.

- A possibilidade de apagar os e-mails do servidor no momento de arquivar permite reduzir as necessidades de armazenamento, já sem falar da carga de trabalho do servidor de email e dos custos de funcionamento associados. O volume de dados no servidor de email pode ser mantido constantemente a um nível baixo e as quotas das caixas de email tornam-se obsoletas.
- O risco de perder irremediavelmente os emails reduz-se ao mínimo. Mesmo os backups regulares do servidor de email (por exemplo, utilizando os backups incrementais) pode não eliminar.
- O arquivo reduz a complexidade do processo de backup e de restauro. Mantendo um volume de dados menor no servidor de email, o processo de backup é mais rápido e precisa de menos storage. Para além disso, num cenário de recuperação após desastre, a recuperação do servidor de email a partir dos volumes de backup é muito mais rápida.
- Os administradores podem consolidar os emails armazenados de forma descentralizada e simplesmente arquivá-los. Isto permite evitar os problemas causados pela distribuição de ficheiros PST e dos emails em sistemas locais dos utilizadores.
- A consolidação dos emails guardados de forma descentralizada e o arquivo completo de todos os emails facilita a migração do serviço informático para outra plataforma de correio eletrónico, por exemplo no caso de mudança de fornecedor.
- Se a ferramenta de arquivo oferecer uma função de pesquisa e de extração em modo de self-service, os serviços informáticos não têm mais que gastar tempo e esforço na recuperação de emails a partir de backups antigos. O utilizador pode aceder aos arquivos à vontade, sem assistência.

As vantagens do arquivo de emails para as empresas para além da informática

A partir do momento em que o arquivo de email, como elemento chave na gestão de emails, esteja integrado na estratégia informática e na política de gestão de informação da empresa isso pode trazer vantagens em todos os domínios da empresa e contribuir para atenuar os desafios financeiros, jurídicos e técnicos.

Proteger contra a perda de dados

É sempre possível os funcionários apagarem emails importantes, seja por acidente, por ignorância ou mesmo com intenções maliciosas. Os cenários em que o utilizador apaga a totalidade do conteúdo ao deixar a empresa são particularmente graves. Em todo o mundo, todos os dias são perdidos dados críticos dessa forma. No entanto, com a ajuda de uma solução de arquivo de email todo o tráfego de emails que entram e saem, existente ou no futuro, pode ser totalmente arquivado, o que permite arquivar os emails mesmo antes de chegarem ao utilizador e evitar a perda de dados.

Ajudar à conformidade dos e-mails

O arquivo do correio eletrónico pode contribuir para cumprir as exigências legais e regulamentares, cuja responsabilidade é normalmente da direção da empresa. O incumprimento das obrigações de arquivo pode levar a multas fiscais e em certos casos a ações judiciais.

Para a maior parte das empresas é lógico arquivar todos os emails e anexos pertinentes de forma

completa e de uma forma inviolável, disponível e recuperável em permanência. O arquivo dos emails torna possível realizar esta tarefa de forma eficaz, facilitando a utilização dos emails como previsto perante um tribunal. O regulamento europeu eIDAS reconhece como prova válida os documentos eletrónicos no espaço judicial europeu. Nos Estados Unidos é comum os emails serem utilizados como prova perante o tribunal. Constituem frequentemente a base de um processo complexo de eDiscovery em que resmas de emails da empresa são passados a pente fino para localizar e preservar um elemento de informação específico. Por consequência uma empresa deve ser capaz de efetuar uma pesquisa no conjunto do seu stock de emails no caso de uma cenário de descoberta e dispôr dos dados exportados num formato standard, se necessário.

Reduzir os custos e os esforços informáticos

O arquivo de emails permite a uma empresa reduzir os custos de gestão de emails suportados pelo serviço informático da empresa. As necessidades de storage podem muitas vezes ser reduzidas de forma significativa substituindo os emails nos servidores de email. Ao mesmo tempo o serviço informático é poupado dessa tarefa fastidiosa de recuperar emails específicos a partir de backups ou servidores de emails em resposta ao pedido de um utilizador. Os peritos informáticos podem investir o tempo libertado em projetos mais importantes.

Disponibilidade dos dados essenciais à empresa

Um aspecto crítico dos backup dos servidores de emails é o atraso na recuperação de dados após perca. No pior dos casos a empresa não poderá aceder às informações críticas contidas nos emails durante o tempo de paragem, que pode às vezes durar muitas horas e vários dias. Um arquivo independente pode eliminar este problema. Se o servidor de email avaria ou se os dados forem perdidos, todos os emails arquivados ficarão idealmente disponíveis para todas as operações de pesquisa e de recuperação. A atividade comercial prossegue sem interrupções.

Aumentar a produtividade dos utilizadores nas atividades diárias

Assegurando que os emails, como recurso de informação essencial fiquem disponíveis rapidamente, de forma exaustiva, a qualquer momento e em qualquer lado, podemos contribuir para aumentar a produtividade da empresa.

No caso de certas soluções de arquivo de emails, os emails arquivados ficam mesmo acessíveis através da estrutura de pastas do utilizador. Para além disso é certo que uma ferramenta de arquivo torna as quotas das caixas de correio inúteis, as funções de self-service oferecidas por inúmeras soluções de arquivo significam não têm mais que investir o seu tempo precioso na reorganização das caixas de emails ou na eliminação dos emails sem significado. Durante esse tempo o serviço informático fica livre para se dedicar a tarefas mais importantes.

Um rápido retorno do investimento

A utilização de uma solução de arquivo para os emails reduz a carga de trabalho do serviço informático e pode reduzir consideravelmente os custos de storage. Em regra geral, a solução é amortizada em pouco tempo. As empresas tem a capacidade de reduzir a sua exposição aos riscos financeiros relacionados com a perda de dados ou com litígios jurídicos.

O arquivo de emails ajuda uma empresa a estar em conformidade com o RGPD da UE?

O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) da UE harmoniza a legislação de privacidade dos dados na Europa, com ênfase na proteção dos dados pessoais. Em diferentes domínios, as empresas devem garantir que os dados pessoais são tratados em conformidade com os termos do RGPD. As violações podem levar a multas, até 20 milhões de euros ou 4 % do volume de negócios mundial total de uma empresa relativo ao ano fiscal anterior, sendo que é aplicado o montante mais elevado.

Estar em conformidade com as regras de privacidade dos dados definidas no RGPD é um desafio à escala da empresa que implica inúmeros processos e procedimentos. As ferramentas de arquivo dos emails podem ajudar as empresas a responderem a várias exigências fundamentais do regulamento europeu.

Mesmo as empresas situadas fora da UE têm sido bem avisadas para se familiarizarem com o RGPD, se tem a intenção de tratar os dados pessoais dos cidadãos europeus no quadro das suas atividades diárias.

As ferramentas de arquivo de emails pode ajudar na conformidade com os artigos seguintes do RGPD, por exemplo:

- ◆ **Direito de acesso (Art. 15 RGPD):** A função potente de pesquisa de uma solução de arquivo de emails permite localizar e exportar rapidamente os emails e os anexos em causa, por exemplo, de um cliente ou de um funcionário específico. As empresas conseguem transmitir as informações a terceiros, cada vez que isso seja necessário.
- ◆ **Direito de apagamento (artigo 17 do RGPD):** Os documentos que contenham dados de carácter pessoal podem e devem igualmente ser armazenados como provas de auditoria, isto é protegidos contra o apagamento e a manipulação durante os períodos de conservação legais e regulamentares. As funcionalidades que se encarregam da gestão do apagamento/ da conservação e que permitem à empresa cumprir as exigências do RGPD, são aqui uma grande ajuda.
- ◆ **Direito à portabilidade dos dados (Art. 20 RGPD):** As pessoas físicas têm o direito de pedir toda a documentação de todos os dados de carácter pessoal que lhes digam respeito e de receber num formato estruturado, correntemente utilizado e lido pela máquina, assim como fazer transferir os seus dados para um outro "responsável do tratamento". Uma solução de arquivo deve estar conforme o direito à portabilidade dos dados fornecendo um função de exportação, que tenha em consideração todos os formatos de correio eletrónico correntes (EML, MSG, PST).
- ◆ **Direito de oposição (art. 21 RGPD):** O RGPD estipula que se uma empresa deseja tratar os dados pessoais, deve demonstrar que obteve o consentimento da pessoa em causa para o fazer. A pessoa em causa deve igualmente ser capaz de retirar esse consentimento. O software de

arquivo de email permite captar o consentimento e a sua retirada expressa pelo email num sistema a montante (por exemplo, uma loja online, um sistema de marketing por email, etc.) Os emails de transação que daí resultem - por exemplo as opções de sistemas de marketing por emails ou de gestão de leads - são copiadas no arquivo dos correios electrónicos.


A ordem e a transparência no tratamento dos dados pessoais são exigências essenciais quando se trata de cumprir RGPD – depois da recolha e da storage/ acesso aos dados, até ao momento em que os dados são suprimidos. A implementação de um software de arquivo de emails com desempenho constitui assim uma etapa importante no caminho para a conformidade com o RGPD.

Lista de controlo: Como encontrar uma boa solução de arquivo de emails


Na escolha um software de arquivo de emails, convém tomar em consideração, para além dos interesses da empresa, todas as exigências jurídicas, económicas e técnicas. A preparação de uma lista de exigências pode facilitar a pesquisa duma solução apropriada:

- ◆ **Gestão de armazenamento flexível:** A escolha de uma software de arquivo que utilize métodos tais como a deduplicação e a compressão pode contribuir para reduzir as necessidades de storage até 70 %. A gestão flexível do armazenamento significa igualmente que os suportes de storage rápidos e dispendiosos podem ficar reservados para os emails correntes; um bom sistema vai sempre transferir os emails mais antigos, que são menos frequentemente consultados para um storage menos lentos e mais barato.
- ◆ **Fácil de instalar e utilizar:** Uma instalação simples facilita o arranque do serviço do software, enquanto que a utilização intuitiva facilita a instalação rápida do sistema de arquivo. A integração de todas as componentes necessárias, por exemplo os sistemas de base de dados, quando da instalação permite ganhar tempo, reduzindo os custos e os esforços administrativos.
- ◆ **Arquivo dos emails existentes:** Quando implementa um novo software, não deveria ter problema em arquivar os emails atuais nas caixas de correio individuais, em pastas publicas, em caixas de email partilhadas ou ficheiros de email.
- ◆ **Self -service para o utilizador:** Todas as soluções de arquivo não permitem ao pessoal aceder por si próprios aos volumes de e-mails. Mas a carga de trabalho de um serviço de informática pode ser consideravelmente reduzida se a nova solução permitir aos utilizadores trabalharem de forma produtiva dentro do arquivo.
- ◆ **Certificação:** Para muitas empresas é importante que o software permita normas de trabalho conformes ao RGPD e, quando aplicável, possuir uma certificação apropriada.

- ◆ **Flexibilidade:** O software de arquivo deve ter em consideração todos os sistemas de emails e todos os métodos de arquivo clássicos. Idealmente, deveria também ser possível realizar cenários de aplicação personalizados via API integrado.
- ◆ **Adaptação aos objetivos:** A sua ferramenta de arquivo deve ser adaptada à dimensão e às necessidades da empresa. Por exemplo não é raro uma PME ter necessidade duma solução de grande empresa, mas sobretudo de um software adaptado à pequena ou média empresa em termos de escopo funcional e custo total de propriedade.

 Email: next@minitel.pt

 Telemóvel: 213810900

 www.minitelnext.com

minitel
NEXT