

Manual de Boas Práticas para Migração de E-mails

Mandic Cloud Solutions
Mandic. Especialistas em Clouds.



SUMÁRIO

1. Overview Geral da Migração.....	4
2. DNS – Planejamento e Procedimento.....	4
3. Passo a Passo Migração de conteúdo – E-mails.....	7
4 . Nossos Clientes	12
5. Dúvidas, Elogios, Reclamações e Sugestões	12

Caro Cliente,

É um prazer receber você e sua empresa como nosso cliente. A partir de agora você está em um momento de transição para uma empresa que administra mais de 1 milhão de caixas postais corporativas e mais de 6 mil servidores em Cloud Computing.

Nesse momento você está a um passo de começar essa incrível experiência. Nossa área de Implantação foi responsável por migrar mais de 300 mil contas nos últimos 03 anos garantindo o menor impacto para nossos clientes e seus usuários.

Com base nessa vasta experiência construímos esse manual de boas práticas para explicar um pouco mais quais serão os passos da migração e minimizarmos ao máximo qualquer impacto no ambiente para seus usuários.

Todos os detalhes sobre nossos produtos, como capacidade, disponibilidade e segurança, podem ser encontrados no nosso site, ou com nosso suporte técnico.



Portal Mandic

www.mandic.com.br

Mandic Labs

www.mandic.com.br/mandiclabs



LinkedIn

www.linkedin.com/company/mandic



Facebook

www.facebook.com/mandic.com.br



Twitter

www.twitter.com/MandicSA

Conte conosco. Para nós é um prazer participar de mais essa migração.

Um Abraço,

EQUIPE IMPLANTAÇÃO

implantacao@mandic.net.br

Vendas: 4007-2442 | mandic.com.br

Suporte 24x7: 4003-0379 | SAC: 4007-2331

Mandic. Especialistas em Clouds.

1. Overview Geral da Migração

Todo seu processo de migração será acompanhado por um Especialista Mandic que enviará os avanços do projeto através de e-mail, com informações e, ou, necessidades, como envio das contas, criação do ambiente, entre outras.

Juntamente com este arquivo você acaba de receber a planilha para criação de contas, é muito importante que a preencha com as contas a serem criadas na Mandic ou Office 365 e nos retorne o mais breve possível, informando a conta que será administradora do ambiente. Somente após esse retorno é possível prosseguir com a criação do seu ambiente de e-mail.

Se o seu ambiente atual estiver configurado como IMAP e você optou pela migração de conteúdo, temos mais alguns passos que precisam ser respeitados. A migração de conteúdo é alinhada com o seu Executivo de Contas, se for preciso, entre em contato com o mesmo para maiores informações.

Detalhes importantes

- ✓ Migrações de conteúdos só ocorrem aos finais de semana, por uma questão de segurança;
- ✓ Deve ser informado ao Especialista Mandic o IP do protocolo IMAP do local onde estão hospedados os e-mails;
- ✓ Todas as senhas dos usuários (ambiente de origem) devem ser alteradas antes de migração, ou informe ao Especialista a senha que será definida caso a mesma seja alterada posteriormente, para que possamos fazer todos os testes de conexão prévios e deixar o ambiente preparado;
- ✓ O cliente é responsável por realizar a alteração dos apontamentos de DNS na data e horário combinado com o Especialista, certifique-se de ter recebido todas as informações necessárias para realizar a mudança;
- ✓ A virada de DNS é o gatilho da migração de conteúdo, a cópia só é iniciada quando a detectamos;
- ✓ Durante a migração de conteúdo, você receberá um *Status Report*, via e-mail alternativo, com os detalhes do andamento. É muito importante ter atenção aos reports, pois caso alguma senha tenha falhado, ou qualquer outra dificuldade tenha ocorrido, será reportado através destes e-mails.

Processos e Procedimentos

Iremos detalhar abaixo todo o processo de migração de conteúdo, incluindo suas dependências, responsabilidades e riscos.

Buscamos inserir com clareza e alto nível de detalhe cada fase e atividade, é muito importante que você entenda todo o processo, e se houver qualquer dúvida, entre em contato com a equipe de Implantação da Mandic.

2. DNS – Planejamento e Procedimento

Apontamento de DNS

Após acordar com o Especialista Mandic a Data e Horário da Migração dos seus e-mails, é necessário alterar os apontamentos de DNS para que ele responda pelos nossos servidores.

A realização do apontamento é muito simples. Você deve possuir o ID e senha fornecidos pelo Registro.BR ou o órgão escolhido para o registro do seu domínio.

Ao migrar sua zona de DNS para a Mandic, criaremos os apontamentos necessários para o funcionamento do seu ambiente de e-mails, e se houverem sites, ou apontamentos usados por aplicações, informe para que os criemos.

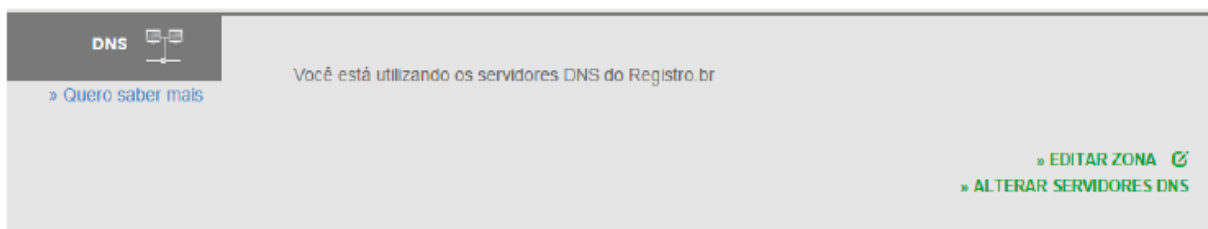
Abaixo exemplificamos um caso no Registro.BR:

Na página inicial no topo direito clique em acessar conta



Ao acessar, selecione o domínio a ser apontado para a Mandic;

Na página seguinte clique na aba DNS e escolha Alterar Servidor DNS:



Insira os dados de apontamentos, conforme imagem abaixo:

EDITANDO DADOS

Informe os servidores DNS apenas se já possuir este serviço contratado de um provedor de hospedagem. Caso contrário, o sistema definirá os servidores DNS gratuitos do Registro.br.

MASTER	<input type="text" value="ns1.mandic.com.br"/>
SLAVE 1	<input type="text" value="ns2.mandic.com.br"/>

Clique em salvar dados e pronto, a zona de DNS do seu domínio foi apontada para os servidores da Mandic, basta aguardar a propagação para que seus e-mails funcionem corretamente.

Se optar por manter o DNS em outro provedor é necessário incluir os apontamentos referentes ao serviço de e-mail Mandic, os apontamentos variam conforme o serviço contratado, e estão disponíveis no endereço:

wiki.mandic.com.br/apontamentos.php

Insira seu domínio para que os apontamentos sejam exibidos e crie-os conforme os serviços contratados, se houver alguma dúvida, entre em contato com o Especialista responsável pela implantação do seu projeto.

Pontos de Atenção pós Apontamento de DNS

- ✓ A propagação do DNS pode levar de 02 a 24 horas, durante este período os e-mails podem ser recebidos no seu antigo provedor e, ou, na Mandic, mas não se preocupe, a migração de conteúdo irá identificar essas mensagens e migra-las.
- ✓ Atente-se ao seu site, agendar e realizar a migração de conteúdo refere-se apenas a e-mails, ou seja, migrar seus e-mails para a Mandic não significa que seu site também será migrado, se o seu domínio possui um site, informe o responsável pela atividade na Mandic para que tudo corra bem, normalmente nós mantemos os apontamentos para o seu antigo provedor, isso para que, ao virar o DNS seu site continua respondendo normalmente até que você o migre. Em caso de dúvidas no preenchimento do formulário de DNS, consulte o nosso Especialista.
- ✓ Por segurança a Mandic recomenda aos clientes que façam mudanças de DNS ao fim do expediente de sexta feira, isso minimiza impactos na sua operação e para seus clientes;
- ✓ Migrações de conteúdo somente são realizadas aos finais de semana, portanto, não recomendamos a virada de DNS durante a semana se precisará da migração do conteúdo.
- ✓ Para minimizar impactos causados pela lentidão de propagação, recomendamos, se possível, que reduza o TTL de seus apontamentos de DNS para 3600 segundos ou menos, isso fará com que a virada aconteça mais rápido, e que o funcionamento do serviço seja percebido em menor tempo.

Ambiente do Cliente – Configurações de Infraestrutura

- ✓ Algumas empresas utilizam serviços de internos como DNS, Proxy, Firewall e ferramentas de Anti vírus, que pode dificultar o acesso ao ambiente da Mandic e causar impacto na operação, portanto sugerimos que estejam liberadas portas, IPs e endereços, POP, IMAP e SMTP.
- ✓ Se você possui um Firewall interno que direciona as conexões dos seus e-mails para determinado endereço é necessário desativar tal regra ou altera-la.
- ✓ Se você possui um Exchange interno, será necessário refazer os apontamentos e limpeza de cache, em alguns casos é necessário inserir o *'autodiscover'* no arquivo hosts da máquina, para que ela não procure seu servidor interno de Exchange, peça auxílio ao responsável pelo seu projeto.

3. Passo a Passo Migração de conteúdo – E-mails

1) Matriz de Responsabilidades

Esta matriz tem como objetivo definir as responsabilidades durante o processo de migração, em seguida detalharemos os passos:

Atividade	Mandic	Cliente
Fornecer informações das contas que serão migradas	Informada	Responsável
Realizar a validação de DNS	Informada	Responsável
Fornecer dados do provedor de origem	Informada	Responsável
Agendar data / horário da migração	Consultado	Responsável
Provisionar estrutura de E-mail na Mandic / Office 365	Responsável	Informada
Realizar a migração de conteúdo – de acordo com proposta comercial	Responsável	Informada/ Consultado
Realizar configuração de Outlook de usuários	Consultado	Responsável
Validação do conteúdo migrado	Consultado	Responsável

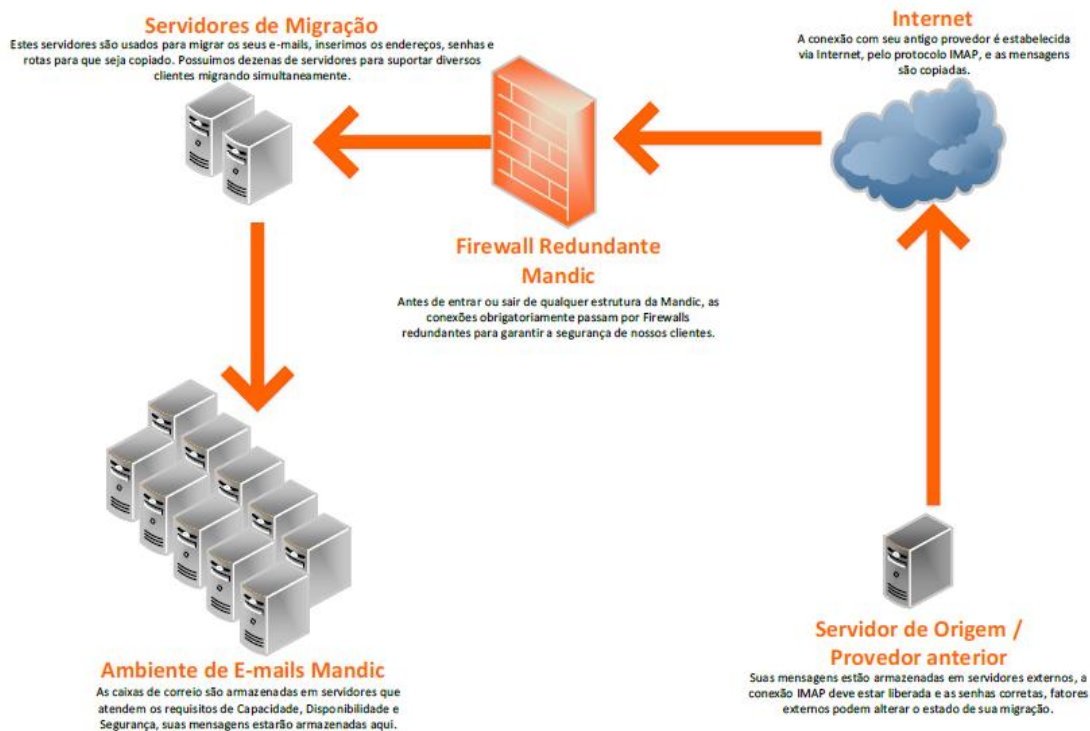
2) Planejamento de Migração

A Mandic oferece, mediante acordo comercial, aos seus clientes a migração do conteúdo dos seus e-mails para nossa estrutura. Essa migração, por segurança, ocorre somente aos finais de semana. Vale ressaltar que essa migração copia a estrutura de pastas e mensagens, não sendo possível migrar calendário e contatos.

A migração para o ambiente O365 é realizado pela própria ferramenta do Office, que também não contempla a migração de contato e calendário.

3) Processo de Migração

A migração de e-mails via IMAP acontece a partir de uma conexão internet, inserimos as contas, senhas e informações de rota em um servidor dedicado para migração e ele copiará todas as suas mensagens e pastas, abaixo ilustramos o processo para que entenda melhor:



4) Requisitos da Migração

1. Alinhar a data e horário da migração com o Especialista Mandic;
2. Fornecer ao Especialista os dados da Origem (IP ou Hostname do IMAP Provedor) para que possamos realizar a conexão;
3. Fornecer a senha do provedor de origem das contas que terão seu conteúdo migrado para a Mandic – Durante o processo de migração as senhas de origem e destino não deverão ser alteradas.

IMPORTANTE: Para que a migração ocorra com sucesso precisamos receber os dados dos requisitos com no mínimo 24 horas de antecedência para realizarmos todos os testes de conectividade, garantindo o sucesso da migração. Esses testes antecedem a implantação e não interferem no ambiente funcional.

5) Execução da Migração

Após a realizar os testes e obter resultados satisfatórios, é confirmada data e hora da virada do DNS, que deve ser realizada pelo cliente.

Após a virada do DNS (que recomendamos que aconteça em uma sexta-feira após horário comercial), você deve notificar através do nosso e-mail ou celular de plantão que será disponibilizado.

Nosso Especialista acompanha a propagação que pode levar de 02hrs até 24hrs.

No sábado até 12:00 (meio-dia) você receberá o primeiro *Status Report* das migrações informando quais contas já foram concluídas, bem como, a quantidade de mensagens e volume transferido. Após o envio do primeiro relatório você já pode começar a validar o ambiente.

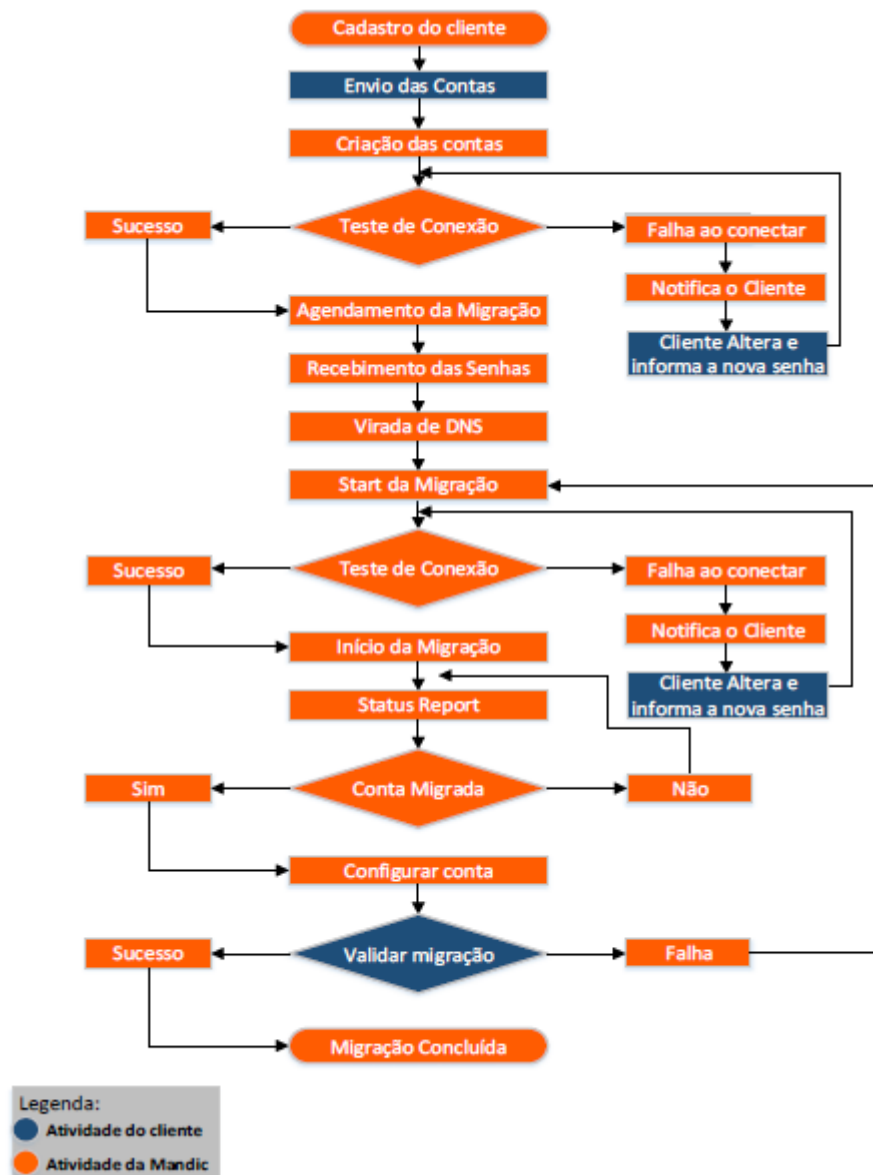
No Domingo, caso a migração ainda esteja sendo executada, outro *Status Report* é enviado para que você tenha a visibilidade do andamento da sua migração.

IMPORTANTE: Sempre informe ao Especialista um telefone celular para comunicação, e principalmente, um endereço de e-mail alternativo, fora de sua estrutura, para encaminhamento do *Status Report*, já que seu ambiente de e-mail pode estar instável devido a migração.

Ressaltamos que é de extrema importância a validação do conteúdo das caixas postais do cliente durante o final de semana.

Sinta-se à vontade para entrar em contato com o nosso plantonista, ele está disponível durante todo o final de semana para apoiar no processo de migração. Os Especialistas da Mandic são orientados a não realizar acessos no ambiente de nossos clientes, nem mesmo realizar qualquer análise e ou correção em ambientes externos a infraestrutura da Mandic, por questões de segurança.

O fluxograma abaixo ilustra o processo e suas etapas:



6) Riscos da Migração

Pelo ambiente de origem se tratar de um ambiente externo, o qual a Mandic não possui acesso e nenhum tipo de controle podem haver alguns riscos:

- O principal fator verificado pela Mandic é a velocidade de migração. Muitos provedores limitam suas saídas de internet, o que pode dificultar a migração durante o final de semana, sempre informe seu provedor de e-mails atual ao Especialista, para que seja avaliado com antecedência, mitigando assim o risco;
- Se os e-mails estiverem hospedados na própria empresa a atenção deve ser redobrada para banda disponível, bloqueios e regras de firewall;
- Atente-se ao dimensionamento de suas contas, é necessário verificar o tamanho das caixas atuais e comparar com o espaço contratado, a Mandic não se responsabiliza por contas de e-mail que excedem o total contratado pois não temos visibilidade do ambiente atual, não realizamos comparativos, apenas fornecemos os dados para que isto seja feito. O log de migração apresenta o número de mensagens, tamanho da caixa, mas apenas o usuário e os administradores da empresa podem comparar com o ambiente anterior.
- Alguns provedores trabalham com programações de e-mail diferentes, caso seu provedor seja GMAIL, é recomendado que sua conta não esteja poluída, o tamanho da caixa pode até dobrar durante a migração por conta da pasta "TODOS OS E-MAILS", normalmente nós a retiramos da migração, porém podem haver casos de a pasta ser migrada por estar configurada de outro modo. Ao validar contas migradas de provedores com este tipo de programação, verifique se existe alguma pasta que contém todos os seus e-mails.
- Verifique sempre se os protocolos POP/IMAP de suas contas está habilitado, existem provedores que não os habilitam por padrão, é necessário acessar as configurações de sua conta e habilitar manualmente. E-mails hospedados com o Google costumam ter o IMAP desabilitado, para transferir o conteúdo de suas caixas é necessário habilitá-lo.
- Os Especialistas de plantão são instruídos a não realizar qualquer atividade no ambiente do cliente, portanto, não realizamos configuração de Outlook, reset de senhas na origem, ou qualquer atividade que envolva plataformas não gerenciadas por nós. Os Especialistas de plantão são treinados para prestar o Suporte necessário durante sua virada sem acessar qualquer ambiente externo.
- Em migrações para o O365, o import de conteúdo depende da estrutura de origem e da plataforma da Microsoft.

7) Status Report da Migração

O Status Report é enviado via e-mail durante o processo de migração, com as seguintes informações:

DETALHAMENTO POR CONTA						
#E-mail Origem	#E-mail Destino	Autenticação	QTD Mensagens Transferidas	GB Transferidos	Data e Hora de Início	Data e Hora Fim

8) Mandic AntiSpam Premium

- Se você adquiriu a solução de Antispam da Mandic, pode contar com sua eficácia na filtragem de mensagens indesejadas, além de utilizar a lista mundial de bloqueios (CSI - Sender Intelligence), realiza uma análise detalhada do conteúdo de cada mensagem recebida, filtra as mensagens que contém hashes que estão em sua base de spams. O administrador possui whitelist e blacklist configurável pelo painel para obter maior flexibilidade do uso da ferramenta.
- Por padrão o Antispam é configurado para filtrar todas as mensagens consideradas spam e armazena-las em uma conta chamada quarentena, essa conta está em seu domínio e se precisar acessá-la, basta alterar a senha.
- O AntiSpam pode ser configurado para encaminhar as mensagens a conta quarentena, ou marca-las com a tag “***SPAM***” no assunto e mesmo assim entrega-la ao usuário, o usuário será questionado se deseja abrir qualquer anexo ou link, porém o risco é de responsabilidade do mesmo.
- O Antispam pode ser configurado para rejeitar a mensagem e não entregá-la em nenhuma das contas. (Não recomendado).
- Não é possível realizar qualquer outra configuração se não as citadas acima, alguns Antivírus possuem ferramentas de segurança para e-mail, porém estes não têm qualquer vínculo, nem mesmo são fornecidos pela Mandic.
- Em casos onde é necessário que a mensagem seja movida para a pasta de Lixo Eletrônico / SPAM na conta do usuário, é possível configurar o Antispam para marcar as mensagens com a tag “***SPAM***” e criar uma regra em sua conta que mova todas as mensagens com a palavra “***SPAM***” em seu assunto para a pasta específica.
- É possível desabilitar a análise do conteúdo e cabeçalho de todas as mensagens que com precisão define uma pontuação para cada mensagem (authority), a partir disso o Antispam as classifica ou não como SPAM e realiza as tarefas definidas conforme suas preferências. **(Não recomendado).**
- Por práticas de segurança, ambientes de e-mail devem ter suas entradas de SPF devidamente configuradas, no caso do seu domínio, essa é a entrada TXT. A maioria dos Antispam’s se baseia na validação do SPF para garantir que mensagem vem de um domínio confiável. É possível desabilitar a análise de SPF, que anula a verificação de assinatura SPF do domínio. **(Não recomendado).**
- Sender Score AntiSpam Premium: Uma recente tecnologia de detecção de SPAM implantada no serviço, o SPAM Suspeito (SenderScore). Esta nova funcionalidade irá trabalhar atribuindo uma pontuação para mensagens que sigam padrões estudados diariamente pela Mandic, ao longo dos anos, o time de E-mail da Mandic acompanhou e catalogou diversos comportamentos e padrões seguidos por Spammers, na tentativa de inibir com maior precisão o recebimento de mensagens inválidas. A pontuação considera fatores como SPF, IP, Domínio, Localidade do IP, Base de Dados interna, e diversos outros parâmetros que foram notados, baseando-se nas melhores práticas de envio de e-mail. A habilitação desta funcionalidade promete reduzir em quantidade considerável a quantidade de SPAM recebida pelo usuário final.

- Bloqueio de NewsLetter: Uma das vantagens de contar com a solução de AntiSpam Premium é poder filtrar mensagens de E-mail que contenham padrões utilizados em NewsLetter, essa funcionalidade pode ser habilitada em seu painel de gerenciamento, e reduz significativamente o recebimento de mensagens indesejadas em sua caixa postal.

9) Configuração dos Clientes de E-mail

Após a migração do DNS o último passo é a configuração das caixas de e-mail. Há duas formas de realizar o acesso as caixas de e-mail, a primeira via webmail, os dados serão enviados na fase de Implantação, e a segunda é através de um cliente de e-mail, como por exemplo o Outlook.

Todas as configurações e o passo a passo podem ser vistos em nossa Wiki pelo caminho abaixo, a Wiki também contém diversos procedimentos que podem ser úteis.

wiki.mandic.com.br

4 . Nossos Clientes

Nosso objetivo é superar as expectativas e minimizar os impactos da migração de uma ferramenta de trabalho tão importante, seus e-mails, portanto, fique à vontade para nos acionar a qualquer momento.

5. Dúvidas, Elogios, Reclamações e Sugestões

Se houver alguma dúvida, elogio, reclamação ou sugestão sobre o documento e nosso processo de migração, por favor, entre em contato conosco através do e-mail: implantacao@mandic.net.br, sua opinião é sempre bem vinda.