

# Idea-Net myRemoteBackup

## 1 Campo d'applicazione

L'oggetto della presente descrizione delle prestazioni è il prodotto myRemoteBackup di Idea-Net Sagl (chiamata in seguito Idea-Net). Esso permette di eseguire salvataggi automatizzati di desktop e server, archiviando i dati del cliente su supporti remoti situati nel datacenter di Idea-Net. In caso di necessità il cliente può recuperare i dati in qualsiasi momento senza l'intervento di terzi. La trasmissione e l'archiviazione dei dati avviene in modo cifrato. I dati sono accessibili unicamente al cliente tramite una chiave definita da lui stesso.

## 2 Prestazioni di Idea-Net

### 2.1 Funzioni di base

#### 2.1.1 Sicurezza e trasmissione dei dati

I dati sono trasmessi tramite protocollo sicuro SSL e archiviati in modo cifrato tramite una chiave definita dal cliente stesso.

I dati possono venir archiviati in modalità incrementale: questo significa che dopo il primo salvataggio, che prevede la trasmissione di tutti i dati, viene trasmesso unicamente la differenza tra lo stato attuale e il salvataggio precedente. I dati sono trasmessi in modalità compressa, questo consente di ridurre il tempo di trasmissione e il carico sulla rete.

#### 2.1.2 Primo salvataggio

myRemoteBackup permette di effettuare il primo salvataggio su un supporto fisico esterno, il quale verrà inviato a Idea-Net che provvederà a caricare i dati nel datacenter. I salvataggi successivi avverranno normalmente tramite la rete. Questa opzione è particolarmente interessante e utile per i clienti con grandi quantità di dati, in quanto evita di saturare la rete con il primo salvataggio.

#### 2.1.3 myRemoteBackup client

L'interfaccia utente di myRemoteBackup si basa su un software client installato localmente (chiamato in seguito "agente"). L'agente è disponibile unicamente in inglese.

#### 2.1.4 Gestione delle versioni

Grazie alla gestione delle versioni, myRemoteBackup è in grado di archiviare più versioni dello stesso file mantenendone lo storico.

#### 2.1.5 Accesso ai dati salvati

Il cliente ha due possibilità di accedere ai dati salvati.

- \_ Tramite l'agente installato localmente
- \_ Tramite il portale web dedicato

#### 2.1.6 Spazio disco

Al cliente viene assegnato uno spazio disco nel datacenter di Idea-Net secondo l'abbonamento sottoscritto.

#### 2.1.7 Salvataggio dati delle applicazioni

myRemoteBackup permette il salvataggio dei dati delle applicazioni più comuni:

- \_ Microsoft Outlook
- \_ Microsoft Outlook Express
- \_ Windows Mail
- \_ Mozilla Thunderbird
- \_ Favoriti (ad es. di Internet Explorer, Mozilla Firefox)
- \_ Windows Registry

#### 2.1.8 Esecuzione di script pre & post salvataggio

myRemoteBackup permette di eseguire script personalizzati prima o dopo l'esecuzione del salvataggio.

#### 2.1.9 Passaggio dal servizio da Home a Business

Il passaggio dal servizio Home al servizio Business può essere richiesto in qualsiasi momento. Il cambiamento sarà effettivo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. La differenza dell'abbonamento farà parte di una fattura separata.

#### 2.1.10 Passaggio dal servizio da Business a Home

Il cliente può richiedere il passaggio dal servizio Business al servizio Home con un preavviso di 30 giorni dal termine del contratto. Il cambiamento sarà effettivo al rinnovo del contratto.

#### 2.1.11 Estensione dello spazio disco

Se il cliente ha bisogno di maggior spazio disco, può in qualsiasi momento richiedere maggiore spazio di backup. Il cambiamento sarà effettivo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. La differenza dell'abbonamento farà parte di una fattura separata.

#### 2.1.12 Riduzione dello spazio disco

Il cliente può richiedere una riduzione dello spazio disco con un preavviso di 30 giorni dal termine del contratto. Il cambiamento sarà effettivo al rinnovo del contratto.

#### 2.1.13 Estensione di licenze plugin

Nuove licenze plugin possono essere richieste in qualsiasi momento. Il cambiamento sarà effettivo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. La differenza dell'abbonamento farà parte di una fattura separata.

#### 2.1.14 Riduzione di licenze plugin

Il cliente può richiedere la riduzione di licenze plugin con un preavviso di 30 giorni dal termine del contratto. Il cambiamento sarà effettivo al rinnovo del contratto.

## 2.2 Plugin e opzioni

### 2.2.1 Plugin Microsoft Exchange

myRemoteBackup permette il salvataggio degli Storage Groups e dei Mail Stores di Microsoft Exchange. Il plugin supporta MS Exchange Server 2000 (con SP3), 2003, 2007 e 2010.

### 2.2.2 Plugin Mailbox Microsoft Exchange

Permette il salvataggio e il recupero dei singoli mail. Il plugin supporta MS Exchange Server 2000 (con SP3), 2003, 2007 e 2010.

### 2.2.3 Plugin MSSQL

myRemoteBackup permette il salvataggio delle banche dati di MS SQL Server 2000, 2005 e 2008.

### 2.2.4 Plugin MySQL

myRemoteBackup permette il salvataggio delle banche dati MySQL 5.0 o superiori.

### 2.2.5 Salvataggio dei file aperti

myRemoteBackup è in grado di effettuare salvataggi di file aperti o in uso (utilizza Volume Shadow Copy VSS service incluso in Windows XP, Vista, 7, Windows Server 2003, 2008 e 2008 R2).

### 2.2.6 Accesso via web

myRemoteBackup permette di accedere tramite accesso web ai file salvati così da poterli recuperare da qualsiasi luogo senza la necessità d'installare l'agente

## 2.3 Supporto

Idea-Net mette a disposizione la support line 0900 737 837 (CHF 2.- al minuto) per i guasti. La support line è aperta durante le ore d'ufficio, dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì.

I clienti hanno la possibilità di inoltrare i guasti anche tramite e-mail, all'indirizzo support@idea-net.ch.

## 2.4 Documentazione

Idea-Net fornisce al cliente tutti i dati necessari al funzionamento del servizio.

## 3 Prestazioni del cliente

### 3.1 Obblighi di collaborazione

Lavori di preparazione alla propria infrastruttura vanno eseguiti dal cliente a proprie spese. In caso lo desiderasse, il cliente può incaricare Idea-Net di svolgere tutte o parte delle attività.

Il cliente fornisce a Idea-Net tutti i dati necessari per l'attivazione e l'installazione dei servizi ed è responsabile senza alcuna limitazione dell'esattezza delle indicazioni fornite. Il cliente è il solo responsabile dell'utilizzazione delle informazioni di accesso e delle password. Il cliente adotta misure efficaci per impedire eventuali abusi. In particolare le password vanno modificate regolarmente, scelte in modo adeguato e conservate con cura. Affinché Idea-Net possa garantire un supporto impeccabile, il cliente è tenuto a mantenere l'agente aggiornato alla versione raccomandata.

### 3.2 Requisiti

#### 3.2.1 Sistemi operativi supportati

myRemoteBackup è disponibile per i seguenti sistemi operativi:

- \_ Windows XP/Vista/7 (32 e 64 bit)
- \_ Windows Server e Small Business Server 2003 / 2008 / 2008 R2 (32 e 64 bit)
- \_ Mac OS X 10.5 o superiore
- \_ RedHat Linux 8.0, 9.0 o superiore, RedHat EL 4 e superiori, CentOS 4 o superiore, Fedora Core 3 o superiore, SuSE Linux 9.x o superiore, SuSE Linux 9.x o superiore
- \_ Debian Linux 4.0 o superiore, Gentoo, Ubuntu 7.10 o superiore
- \_ Mandrake Linux 10.0 o superiore

- \_ FreeBSD 6.1
- \_ Intel Solaris, Sun Solaris o superiore

### 3.2.2 Collegamento ad internet

myRemoteBackup necessita di un collegamento ad Internet di tipo xDSL.

## 4 Ulteriori condizioni

### 4.1 Fatturazione e condizioni di pagamento

Il servizio è fatturato semestralmente o annualmente secondo quanto stipulato nel contratto. L'obbligo di pagamento inizia il 1° giorno del mese successivo l'attivazione, e sussiste anche nei casi in cui l'attivazione del servizio venga ritardata a causa di ritardi che non rientrano nell'ambito di responsabilità di Idea-Net.

#### 4.1.1 Superamento delle licenze acquisite

Idea-Net verifica periodicamente l'utilizzo delle licenze da parte del cliente. In caso di sovra utilizzo, Idea-Net ha la facoltà di fatturare retroattivamente fino all'ultima fatturazione le licenze in eccesso.

#### 4.2 Garanzia

Idea-Net non garantisce un servizio esente da interruzioni o guasti, ma fa il possibile per renderlo permanentemente accessibile. Idea-Net si impegna a difendere la propria infrastruttura dagli attacchi di pirati informatici, adottando le più moderne soluzioni in materia di protezione. Non può tuttavia garantire che i suoi servizi e la sua rete informatica non vengano utilizzati in maniera abusiva.

Il cliente prende atto del fatto che, malgrado gli sforzi di Idea-Net e l'impiego di tecniche moderne, nell'elaborazione delle informazioni non si può raggiungere la sicurezza totale né l'assenza assoluta di errori. Idea-Net non effettua nessun controllo dei dati alla ricerca di virus o altre cause di danneggiamento. Tramite operazioni di recupero dati è quindi possibile trasmettere virus ad un computer non infetto. Idea-Net non si assume responsabilità alcuna per il funzionamento di hardware o software forniti da terzi. In particolare Idea-Net non ha alcun influsso su errori, aggiornamenti, modifiche del funzionamento dell'agente installato sull'apparecchio terminale. Il cliente ha la responsabilità di verificare tramite test periodici, che i dati archiviati con il servizio myRemoteBackup siano effettivamente utilizzabili.

#### 4.3 Interruzione del servizio

Idea-Net si riserva il diritto di eseguire lavori di manutenzione ai sistemi durante orari predefiniti, il mercoledì dalle 19:00 alle 22:00. Durante questa fascia oraria il servizio myRemoteBackup potrebbe risultare temporaneamente interrotto.

In caso di lavori o interventi al di fuori di questa fascia oraria, Idea-Net informerà tempestivamente il responsabile tecnico presso il cliente. Idea-Net si impegna a limitare la durata di queste interruzioni.

#### 4.4 Disdetta

Con la disdetta del contratto decadono tutti i diritti relativi all'abbonamento e all'archiviazione dei dati.

#### 4.5 Modifiche delle prestazioni

Idea-Net si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le prestazioni del servizio.

Il cliente sarà informato in modo tempestivo su eventuali cambiamenti.