

## **Alcance y descripción del servicio**

### **BACKUP IPLAN**

## 1. Introducción.

BACKUP IPLAN le permite al Cliente realizar resguardos periódicos la información, utilizando la infraestructura que IPLAN posee para este fin.

De esta forma, la información del Cliente, vital para el desempeño y la continuidad de su negocio, pasa a estar protegida ante fallas graves de Software, Hardware u operatoria humana.

Entre los principales beneficios se encuentran:

- Alta disponibilidad de la información: Frente a cualquier inconveniente, tiene la posibilidad de recuperar toda la información que estaba almacenada en el backup.
- Doble mecanismo de seguridad: llave de encriptación de archivos local, creada por el usuario, y una encriptación del vínculo de Internet hasta la plataforma de Backup, por medio del protocolo de seguridad SSL (Secure Socket Layer) con clave de 128 bits; el más alto estándar de encriptación de Internet.
- Una herramienta simple de usar y configurar mediante intuitiva interfaz gráfica de usuario, que no requiere de conocimientos específicos para el manejo.
- Acceso a la información desde cualquier computadora con conexión a Internet.

## 2. Descripción General y Alcance.

BACKUP IPLAN consiste en la provisión de una solución integral de resguardo de la información, con un espacio de guarda asociado a la misma. La plataforma de Backup está conectada a Internet, y se puede acceder a la misma a partir de cualquier conexión.

- Espacio de guarda – MANDATORIO
- Conectividad Privada – OPCIONAL

### Solución integral de resguardo

Características	
Modalidades de resguardo	Full, incremental, diferencial
Soporte multi-plataforma	Windows, Linux, MAC, Novel, Unix, Solaris y cualquier otra plataforma que soporte Java2 Runtime Environment 1.3.1 o superior.
Inicialización del backup	En forma manual o automática (programación diaria, semanal, mensual o personalizada).
Finalización del backup	Al terminar el ciclo ó luego de un período de tiempo configurable.
Archivos soportados	Backup “en caliente” de las principales herramientas de software del mercado: Microsoft Exchange Server 2000 / 2003, Microsoft SQL Server 7 / 2000 / 2005, Lotus Domino / Notes 5.0 o superior, MySQL 4.x o superior, Oracle 8i o superior. Backup de archivos comunes (ejemplo, *.doc, *.xls) y Windows System State.

	Soporte para respaldo de archivos abiertos "en caliente" en Windows XP / 2003 por medio de la funcionalidad de Windows "Volume Shadow Copy – VSC". Para esto, tenés que configurar VSC en tu sistema Windows.
Otros	Se puede integrar con un Agente externo "Open File Manager" para extender el soporte de backup a archivos abiertos (respaldo "en caliente" de archivos)
	Soporte para respaldo de unidades de red mapeadas en Windows (esta funcionalidad sólo trabaja en Windows NT / 2000 / XP / 2003)

### **Espacio de guarda**

El espacio de guarda asociado a BACKUP IPLAN parte de los 50MB, y permite ir creciendo en módulos de a 50MB.

### **Conectividad Privada**

En forma opcional el Cliente puede optar por contratar el servicio Red Privada IPLAN el cual conecta al o a los equipos en los que se quiera realizar el backup, hasta la granja de servidores de backup en el datacenter de IPLAN, utilizando la red de datos de IPLAN.

### **Centro de Atención al Usuario.**

El Cliente dispone de acceso al centro de atención al usuario para efectuar reclamos de tipo técnico o administrativos.

Para el acceso a dicho servicio el Cliente deberá disponer de su código de gestión personal disponible en su factura.

En caso de ser un Cliente nuevo, que aún no haya recibido su primera factura, el Cliente podrá gestionar el mismo vía la web de IPLAN.

El Cliente es responsable de mantener actualizada su información de contacto en el sistema que IPLAN pone a disposición de forma tal que eficientice cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

### **Puesta en Marcha del Servicio.**

IPLAN pondrá a disposición el servicio con las condiciones correspondientes a la opción contratada.

IPLAN notificara vía mail al Cliente sobre la disponibilidad del servicio contratado, el/los nombres de usuario generados y sus password respectivos, formas de interacción con la plataforma y demás características que hagan a cuestiones operativas del servicio en cuestión.

A partir de la comunicación, si el Cliente no reclamase a cualquier efecto sobre problema alguno del servicio en cuanto a las características contratadas, IPLAN considerará al servicio como activo y aceptado.

### **Primeros pasos**

Una vez que ha configurado la planificación del Backup, el ciclo de backup comenzará automáticamente en el horario indicado. La primera vez que se ejecuta un ciclo de backup se realiza un full backup de toda la información (toda la información seleccionada es transferida a la plataforma de Backup de IPLAN).

A partir del segundo ciclo de backup en adelante, se realizará un backup incremental (o diferencial si es que has programado esta variante) de forma tal que solo los cambios producidos

respecto del backup anterior se transfieran hacia la plataforma de Backup (esta modalidad reduce significativamente el tiempo requerido para ejecutar un backup dado que la mayoría de los usuarios actualizan menos del 5% del total de sus datos cada día).

Antes de comenzar la transferencia de archivos a la plataforma de Backup, los datos son comprimidos y encriptados localmente. Esto no solo reduce el espacio de almacenamiento en la plataforma de Backup sino que también asegura la privacidad de sus datos.

Por último, si ha configurado la política de retención de archivos podrá acceder a múltiples versiones del mismo archivo o incluso a archivos eliminados desde su Grupo de Respaldo. Los archivos respaldados y modificados / eliminados son puestos en un área de retención antes de que sean eliminados definitivamente de la plataforma de Backup, permitiéndole acceder a ellos dentro del periodo de retención.

### **Responsabilidades por parte del Cliente.**

Para la instalación del Agente de Backup el Cliente deberá disponer sus PCs / Notebooks o Servidores con los siguientes requisitos del Sistema:

- **Sistema Operativo instalado:**

Windows 95 / 98 / ME / NT / 2000 / XP / 2003 / 2008

Linux Kernel 2.2 o superior\* (ejemplo, RedHat Linux 6.x o superior)

Solares 2.x o superior

MAC OS X

NetWare 5.1 o superior

Cualquier Sistema Operativo que soporte Java2 Runtime Environment 1.3.1 o superior

- Memoria: 128 MB (mínimo), 256 MB (recomendado)
- Espacio en disco: 100 MB
- Protocolo de red: TCP/IP (<http>/<https>)

Para realizar backups de archivos en “caliente” deberá adquirir por su cuenta licencias de Open File Manager. En caso de contar con las versiones de Sistema Operativo Windows XP ó 2003 y de querer utilizar las funcionalidades de backup de archivos “en caliente” que éstas soportan, deberá configurar la funcionalidad Volume Shadow Copy del Sistema Operativo.

Por el nivel de importancia que tiene el servicio, dado que está en juego la información crítica de su empresa, es recomendable que dedique una sola persona a la administración del Sistema de Backup. Dicho administrador será quien tenga la cuenta de usuario para acceso a la programación y configuración del sistema.

El Cliente es responsable de guardar la llave de encriptación personal para la información a respaldar en un lugar seguro, ya que si se pierde nadie más podrá recuperar la información (ni siquiera IPLAN podrá tener acceso a la información).

El Cliente es responsable de configurar la planificación de respaldos y políticas de retención.

### **Limitaciones del Servicio.**

El Cliente es responsable por la integridad de su información. En ningún caso IPLAN será responsable por daño emergente, lucro cesante y/o cualquier otra pérdida que pudiera sufrir el Cliente como consecuencia directa o indirecta de la prestación de los servicios aquí detallados.

Servicios adicionales. El Cliente contará con la opción de solicitar servicios adicionales a los anteriormente listados. IPLAN evaluará los esfuerzos necesarios para cumplir con dicha solicitud y compromete la entrega de una propuesta comercial al Cliente para la ejecución de la misma.

**Ante cualquier duda y/o consulta comuníquese con el Centro de Atención al Cliente llamando al 0800-345-0000 o ingrese a [www.iplan.com.ar/contacto](http://www.iplan.com.ar/contacto)**

.....  
**Firma del Cliente**

.....  
**Aclaración**

**FECHA** \_\_/\_\_/\_\_