

FAQ's TELEPAC BACKUP ONLINE

CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO	3
1 - O que é o serviço Telepac Backup Online?.....	3
2 - Como funciona o serviço Telepac Backup Online?.....	3
3 - Quais as principais vantagens do serviço Telepac Backup Online?.....	3
4 - Quais as garantias de segurança que o serviço Telepac Backup Online oferece?	3
5 - Quais os requisitos de equipamento e ligação à Internet que o serviço Telepac Backup Online exige?	4
ADESÃO AO SERVIÇO TELEPAC BACKUP ONLINE	4
6 - Quem pode aderir ao serviço Telepac Backup Online?.....	4
7 - Como devo proceder para aderir ao serviço Telepac Backup Online?	4
9 - Quantas contas de Telepac Backup Online posso ter?	4
ALTERAÇÃO DO SERVIÇO TELEPAC BACKUP ONLINE	4
10 - Como devo proceder para alterar a Password da conta de Telepac Backup Online?	4
11 - Como devo proceder para alterar a classe da conta de Telepac Backup Online?	5
FACTURAÇÃO	6
12 - Como se processa a facturação do serviço Telepac Backup Online em caso de adesão a meio do mês?	6
13 - Quando se inicia a facturação do serviço Telepac Backup Online?	6
14 - Como se processa a facturação do serviço Telepac Backup Online em caso de alteração de classe da conta a meio do mês?	6
15 - O tráfego gerado pela aplicação Telepac Backup Online é considerado tráfego nacional ou internacional?	6
INSTALAÇÃO DA APLICAÇÃO TELEPAC BACKUP ONLINE	6
16 - Onde posso encontrar a aplicação Telepac Backup Online para instalar no computador?	6
17 - Posso definir a directoria onde será instalada a aplicação Telepac Backup Online?	7
18 - A configuração da aplicação Telepac Backup Online é complicada para o utilizador comum?	7
19 - Posso escolher as directorias das quais pretendo fazer cópias de segurança?	7
20 - Porque é que algumas <i>drives</i> não podem ser seleccionadas para efectuar cópias de segurança?	7
21 - Como devo configurar a aplicação Telepac Backup Online caso possua uma firewall?	7

UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEPAC BACKUP ONLINE.....	9
22 - Preciso de intervir de alguma forma para dar início ao <i>backup</i> ?.....	9
23 - Qual a duração da operação de cópia de segurança?.....	9
24 - Sempre que faço um <i>backup</i> (cópias de segurança) terei que transmitir todos os ficheiros?	9
25 - E se o processo se interromper a meio? Preciso de intervir de alguma forma?.....	9
26 - Para que serve a página Registo na aplicação Telepac Backup Online?	9
27 - Como posso apagar um ficheiro da aplicação Telepac Backup Online?	10
28 - Apaguei deliberadamente um ficheiro que já não tem qualquer valor para mim. Este ficheiro ficará ainda residente na aplicação Telepac Backup Online ou será também eliminado no próximo <i>backup</i> realizado?	10
29 - Como devo proceder para recuperar um ficheiro?.....	10
ERROS MAIS FREQUENTES NA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEPAC BACKUP ONLINE.....	10
30 - Ao instalar recebo a informação de que não possuo direitos de administração no meu computador. O que posso fazer?	10
31 - Estou com problemas na utilização do serviço Telepac Backup Online: o que devo fazer?	10
32 - Obtive uma mensagem de “A ligação foi recusada”.	11
33 - Obtive uma mensagem de “A ligação foi perdida”.	11
34 - Não consigo aceder ao serviço: quais os procedimentos que posso realizar?	11
35 - Aconteceu uma “Falha do processo de reconstrução dos ficheiros de base de dados”. Perdi todos os meus dados?.....	12
36 - O ficheiro <nomedoficheiro.extensao> não foi recuperado com sucesso. O que posso fazer?	12
RECUPERAÇÃO DA CONTA TELEPAC BACKUP ONLINE.....	12
37 - Em que situação devo solicitar a recuperação da conta?	12
38 - Qual a informação que preciso para solicitar a recuperação da conta?	12
39 - Como devo proceder para recuperar a conta de Telepac Backup Online?.....	13
CANCELAMENTO DO SERVIÇO TELEPAC BACKUP ONLINE	13
40 - Posso cancelar o serviço Telepac ADSL e manter o serviço Telepac Backup Online?.....	13
41 - Como devo proceder para solicitar o cancelamento do serviço Telepac Backup Online?	14
42 - O que acontece aos ficheiros que estão em <i>backup</i> se fizer o cancelamento do serviço?	14

CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

1 - O que é o serviço Telepac Backup Online?

O serviço Telepac Backup Online constitui uma forma segura de efectuar *backups* remotos de informação crítica armazenada nos PCs, através do seu acesso Telepac ADSL.

Através deste serviço, que realiza cópias de segurança de forma automática e regular, evitará a perda de informação importante no decorrer de roubo ou extravio do PC, ataque de vírus e falha de software.

2 - Como funciona o serviço Telepac Backup Online?

O serviço Telepac Backup Online é constituído por uma aplicação que é instalada no PC onde reside a informação que se pretende guardar. Após o utilizador proceder a uma selecção inicial dos documentos que vão ser alvo de cópias de segurança, e à definição da periodicidade dessas cópias, a aplicação realizará os *backups* de forma automática, e sem exigir mais nenhuma intervenção do utilizador.

Durante o processo de *backup*, a informação é:

- ▶ Comprimida – permite transferência de menores quantidades de informação;
- ▶ Encriptada – garante que só o utilizador pode aceder à informação;
- ▶ Enviada para dois servidores PT – garante redundância e fiabilidade.

Nos *backups* regulares só nova informação é alvo de cópia: caso esteja, por exemplo, a proceder a um *backup* de um documento cuja cópia de segurança já existe, o serviço Telepac Backup Online vai apenas copiar eventuais alterações que tenham sido efectuadas nesse documento.

Este serviço permite também recuperar os documentos de uma forma bastante fácil, podendo escolher até 10 versões prévias de cada documento.

3 - Quais as principais vantagens do serviço Telepac Backup Online?

O serviço Telepac Backup Online concede-lhe um aumento da segurança e acessibilidade à informação que considera essencial, salvaguardando-o dessa forma dos custos inerentes à perda de informação que podem ocorrer em caso de problemas com o sistema informático do seu negócio.

4 - Quais as garantias de segurança que o serviço Telepac Backup Online oferece?

O serviço Telepac Backup Online armazena a sua informação em dois servidores da PT dotados dos mais modernos sistemas de segurança contra todos os possíveis acidentes tecnológicos (intrusão, destruição, campos magnéticos) e dos meios que o rodeiam, nomeadamente incêndio, inundação, e outros.

Estes servidores estão localizados a quilómetros de distância um do outro. Desta forma, na eventualidade remota de um dos servidores sofrer algum tipo de acidente ou corte na ligação, a informação estará salvaguardada, e totalmente disponível, no outro servidor.

5 - Quais os requisitos de equipamento e ligação à Internet que o serviço Telepac Backup Online exige?

Para aderir ao serviço Telepac Backup Online recomenda-se que os equipamentos e respectiva ligação à Internet preencham os seguintes requisitos:

- ▶ Ligação à Internet de Banda larga;
- ▶ Processador P486 / 66MHz ou superior (recomenda-se Pentium);
- ▶ Memória - 32 MB RAM em ambiente Windows 95 ou 98,
- ▶ 64 MB RAM em todos os outros Sistemas Operativos Windows;
- ▶ Sistemas Operativos – Windows 95B, Windows 98, Windows ME, Windows NT
- ▶ SP4 2000, XP home ou XP professional;
- ▶ Web Browser – Internet Explorer 4.0 ou superior.

ADESÃO AO SERVIÇO TELEPAC BACKUP ONLINE

6 - Quem pode aderir ao serviço Telepac Backup Online?

O serviço Telepac Backup Online está disponível a todos os clientes Telepac ADSL.

7 - Como devo proceder para aderir ao serviço Telepac Backup Online?

Para aderir ao serviço Telepac Backup Online deve aceder à Área de Clientes Telepac, clicar em “Aderir/Alterar Backup Online” e seguir as instruções.

8 - Posso vários computadores: posso utilizar a mesma conta de Telepac Backup Online em todos?

Não, deverá ter contas diferentes para cada computador. Uma conta de Telepac Backup Online só pode ser utilizada num computador. Assim, caso possua dois computadores e pretenda guardar informação armazenada nos dois PCs, deverá proceder a duas adesões ao serviço Telepac Backup Online.

ALERTA 1: Não é possível proceder à instalação de duas aplicações Telepac Backup Online num mesmo PC (da mesma classe ou não).

ALERTA 2: Não é possível proceder à instalação de uma aplicação Telepac Backup Online com dados de uma conta Telepac Backup Online de classe diferente.

9 - Quantas contas de Telepac Backup Online posso ter?

Não existe limite. Pode aderir ao número de contas, de diferentes classes, que considerar necessário, sendo que cada conta só poderá ser utilizada num único computador.

ALTERAÇÃO DO SERVIÇO TELEPAC BACKUP ONLINE

10 - Como devo proceder para alterar a Password da conta de Telepac Backup Online?

Devem ser considerados dois cenários na alteração da password:

- ▶ Cliente sabe password antiga – neste caso, deverá alterar a password na aplicação Telepac Backup Online como se explica em seguida.

PASSO 1 – deverá aceder à aplicação Telepac Backup Online e seleccionar a opção “Segurança” no menu “Opções”.

PASSO 2 – aparecerá a janela “Segurança e Outras Definições”. Nessa janela, deverá clicar no botão “Alterar a Palavra-passe da Conta”.

PASSO 3 – surgirá a janela “Definir Palavra-passe da Conta”. Deverá preencher os campos da seguinte forma:

Palavra-passe da Conta Actual (antiga) – coloque a password em vigor nesse momento;

Nova palavra-passe da conta - coloque a nova password que pretende;

Confirmar nova palavra-passe da conta – repita a nova password que pretende.

- ▶ Cliente não sabe password antiga - neste caso, deverá proceder a uma alteração provisória de password na Área de Clientes Telepac, e posteriormente, alterar para a password final na aplicação Telepac Backup Online, como se explica em seguida.

PASSO 1 – deverá aceder à Área de Clientes Telepac , e após devida autenticação, deverá seleccionar a opção “Aderir/Alterar Backup Online”. Na página que obterá vão constar os dados da(s) sua(s) conta(s). Para proceder à alteração, deve dirigir-se ao campo “Selecione” respectivo à conta em que pretende alterar a password, seleccionar a opção “Alterar Password” e clicar no botão “Prosseguir”

PASSO 2 – deverá preencher os campos da seguinte forma:

Nova Password – coloque a nova password que pretende (esta password será provisória);

Confirmação Password – repita a nova password que pretende.

PASSO 3 – em seguida, deve aceder à aplicação Telepac Backup Online e seleccionar a opção “Segurança” no menu “Opções”.

PASSO 4 - aparecerá a janela “Segurança e Outras Definições”. Nessa janela, deverá clicar no botão “Alterar a Palavra-passe da Conta”.

PASSO 5 – surgirá a janela “Definir Palavra-passe da Conta”. Deverá preencher os campos da seguinte forma:

Palavra-passe da Conta Actual (antiga) – coloque a password provisória definida na Área de Clientes Telepac;

Nova palavra-passe da conta - coloque a nova password definitiva que pretende;

Confirmar nova palavra-passe da conta – repita a nova password definitiva que pretende.

ALERTA: A Password deverá ser constituída por 6 a 8 caracteres.

11 - Como devo proceder para alterar a classe da conta de Telepac Backup Online?

Para alterar a Classe da sua conta de Telepac Backup Online deve aceder à Área de Clientes Telepac e clicar em “Aderir/Alterar Backup Online”. Na página que obterá vão constar os dados da(s) sua(s) conta(s), como pode ver na figura seguinte. Para proceder à alteração, deve dirigir-se ao campo “Selecione” respectivo à conta em que pretende alterar a classe, seleccionar a opção “Alterar Classe” e seguir as instruções.

ALERTA 1: se pretende diminuir a capacidade da sua conta de Backup Online, deverá previamente recuperar os ficheiros que lhe permitam essa alteração. Exemplo: se tem uma conta de Telepac Backup Online de 4Gb (com uma taxa de ocupação de 100%) e pretende alterar para 1Gb, deverá antes de proceder a essa alteração, recuperar informação suficiente de forma a ficar na conta Telepac Backup Online o máximo de 1Gb de informação. Os ficheiros que remover da selecção do Backup não continuaram salvaguardados nos servidores da PT.

ALERTA 2: a alteração da Classe não implica a instalação de uma nova aplicação de Telepac Backup Online. A actualização da aplicação será feita automaticamente na próxima ligação.

FACTURAÇÃO

12 - Como se processa a facturação do serviço Telepac Backup Online em caso de adesão a meio do mês?

Na factura Telepac referente a esse mês, relativamente ao serviço Telepac Backup Online será facturado o valor correspondente ao proporcional do mês. Exemplo: se a adesão ao serviço foi efectuada no dia 20, à classe 155MB, apenas será facturado o valor de €6,25 ($€18,76/30 \times 10$).

13 - Quando se inicia a facturação do serviço Telepac Backup Online?

A facturação do serviço Telepac Backup Online é iniciada aquando da conclusão da adesão do serviço na Área de Clientes Telepac, independentemente da aplicação ter sido já instalada/utilizada ou não.

14 - Como se processa a facturação do serviço Telepac Backup Online em caso de alteração de classe da conta a meio do mês?

Na factura Telepac referente a esse mês, relativamente ao serviço Telepac Backup Online será facturado o valor correspondente ao proporcional a cada uma das classes. Exemplo: se a alteração da classe foi efectuada no dia 20, e migrou da classe 155 MB para a 1G, o valor facturado será de €13,51 ($[(10,89/30) \times 20 + (€18,76/30) \times 10]$).

15 – O tráfego gerado pela aplicação Telepac Backup Online é considerado tráfego nacional ou internacional?

O serviço Telepac Backup Online gera apenas tráfego nacional.

INSTALAÇÃO DA APLICAÇÃO TELEPAC BACKUP ONLINE

16 - Onde posso encontrar a aplicação Telepac Backup Online para instalar no computador?

A aplicação Telepac Backup Online é, neste momento, disponibilizada apenas no final do processo de adesão do serviço Telepac Backup Online, pelo que, para usufruir do serviço, deverá **obrigatoriamente** fazer *download* da aplicação nesse momento.

Essa aplicação irá guiá-lo no processo de instalação, e configurar o serviço Telepac Backup Online no seu computador. Não necessitará de efectuar mais instalações de software, nem sequer para actualização do mesmo, uma vez que o Telepac Backup Online, quando se liga à Internet, o fará automaticamente.

ALERTA 1: Na Área de Clientes Telepac, refere-se, erradamente que poderá proceder ao *download* da aplicação na página da Telepac. A aplicação está disponível para download apenas no final do processo de adesão ao serviço Telepac Backup Online. **Efectue o download nesse momento.**

ALERTA 2: no final da instalação da aplicação, surgirá uma janela com a opção “Imprimir Informações da Conta”. Recomendamos que clique nesse botão no sentido de obter informação sobre a sua conta Telepac Backup Online (N.º Conta, Chave de Encriptação, Password) que pode ser necessária em operações futuras.

17 - Posso definir a directoria onde será instalada a aplicação Telepac Backup Online?

Sim. No ecrã que se segue, em exemplo, na opção Directório de Instalação poderá definir a directoria na qual pretende instalar a aplicação Telepac Backup Online.

18 - A configuração da aplicação Telepac Backup Online é complicada para o utilizador comum?

Não. A configuração da aplicação (que está traduzida para Português) é muito simples, e orientada para o utilizador, bastando apenas seguir as instruções. Em caso de dúvida, consulte o Manual de Instalação disponível no Site PT Negócios.

19 - Posso escolher as directorias das quais pretendo fazer cópias de segurança?

Sim. O serviço Telepac Backup Online permite-lhe seleccionar as directorias das quais quer efectuar cópias de segurança. Nas classes de serviço 1GB e 4GB, essa selecção é efectuada, automaticamente, pela aplicação Telepac Backup Online.

20 - Porque é que algumas drives não podem ser seleccionadas para efectuar cópias de segurança?

A aplicação Telepac Backup Online determina que drives é que podem ser seleccionadas para efectuar cópias de segurança. Se a drive é de rede, então a aplicação poderá não permitir que a mesma seja seleccionada.

21 - Como devo configurar a aplicação Telepac Backup Online caso possua uma firewall?

Uma firewall é um computador ou sistema de rede que protege a informação da sua rede do acesso não autorizado de redes públicas como a Internet, bem como limita que acessos exteriores são acessíveis aos utilizadores da sua rede.

A grande maioria das configurações de firewall irão permitir o funcionamento da aplicação Telepac Backup Online – neste caso recomendamos que na janela da aplicação, designada por Firewall, seleccione a opção “Não utilizar um firewall”.

Se pretender seleccionar uma das restantes opções, recomendamos que siga atentamente as instruções que se seguem. As firewalls podem ser categorizadas da seguinte maneira:

- ▶ Packet filtering / Stateful Packet Filtering – Cisco PIX, Checkpoint FW-1 e Netscreen são exemplos comuns
- ▶ Proxy / SOCKS - Microsoft Proxy Server e TIS Gauntlet são exemplos comuns. A acção a tomar para cada tipo de firewall é diferente. Por favor leia a secção seguinte, que é relevante para cada tipo de firewall.

ALERTA: caso sinta dificuldades neste processo, por favor contacte Linha de Atendimento a Clientes Telepac, através do número 808 20 50 20.

Packet / Stateful Packet Filtering

Este tipo de firewall é transparente para o Telepac Backup Online, por isso na janela de Opções da aplicação Telepac Backup Online, seleccione a opção Firewall e valide a primeira opção, “Não usar firewall”.

Muito embora a firewall esteja em actividade, por ser transparente esta não necessita de nenhum tipo de acção especial por parte do Telepac Backup Online.

Necessitará configurar a sua firewall da seguinte maneira:

Port Direcção Endereço de Origem Endereço de Destino 1024 5000* inbound 213.13.150.75
213.13.157.187 Rede Cliente/ Qualquer

* Apenas requerido se a firewall não estabelecer automaticamente as ligações inbound.

A maioria das firewalls mais complexas permite retorno de pacotes pertencentes a ligações já estabelecidas por defeito. Dado que a maioria das firewalls comerciais permitem o retorno de pacotes que pertencem a ligações já previamente estabelecidas, não existem riscos adicionais de segurança para uma organização que implemente o Telepac Backup Online. As ligações TCP não serão nunca estabelecidas da Internet para a rede da empresa.

Firewall Proxy / SOCKS

Para a maioria dos servidores de proxy de firewall, será necessário reunir a seguinte informação: endereço IP (ou nome do domínio), e que porta TCP será usada para comunicar com a Internet (caso a sua empresa possua um administrador de rede, este será o interlocutor privilegiado para fornecer esta informação).

A aplicação Telepac Backup Online utiliza TCP e a porta 16384. As firewalls de Proxy necessitam de uma porta separada para cada endereço de destino; para saber o par exacto de servidores que está a usar, por favor contacte o Linha de Atendimento a Clientes Telepac através do número 808 20 50 20.

Na janela de Opções da aplicação Telepac Backup Online, seleccione a opção de Firewall, e clique na terceira opção "Usar Firewall proxy server". Necessitará de introduzir o endereço IP (ou domínio) do servidor de proxy no primeiro campo de dados, e a porta de TCP que escolheu para o serviço Telepac Backup Online no segundo campo.

Da mesma maneira, para servidores de proxy que usam o protocolo SOCKS, será necessário indicar o endereço IP (ou domínio) do SOCKS proxy server, e que porta TCP o SOCKS proxy server está configurado para usar.

Na janela de Opções da aplicação Telepac Backup Online, seleccione Firewall, e clique na opção "Utilizar firewall de proxy SOCKS". Necessitará de introduzir o endereço IP (ou domínio) do SOCKS proxy server no primeiro campo de dados, e a porta de TCP que escolheu para o serviço Telepac Backup Online no segundo campo.

Informação adicional para o serviço Telepac Backup Online

Network Address Translation (NAT)

Muitas empresas têm vantagem na utilização da tradução do Endereço de Rede (NAT) para aumentar o espaço de endereçamento IP na sua organização, usando os Ips privados definidos em RFC1918 (incluindo 10.0.0.0 /8, 172.16.0.0 /16 e 192.168.1.0/24). O sistema de NAT device, que pode ser um router, firewall ou servidor de proxy, traduz dinamicamente os pacotes dos IPs privados para endereços IP externos, que são válidos na Internet.

Domain Name Services (DNS)

A aplicação Telepac Backup Online liga-se a um servidor usando o endereço IP do mesmo, se conhecido, em vez do endereço de DNS. Se a aplicação falha em se ligar ao endereço IP, ou este é ainda desconhecido (caso da primeira ligação), a resolução de DNS requer o endereço IP. Este endereço IP é então guardado localmente na configuração inicial da aplicação Telepac Backup Online, que subsequentemente o usa cada vez que estabelece uma ligação.

UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEPAC BACKUP ONLINE

22 - Preciso de intervir de alguma forma para dar início ao *backup*?

Não. A aplicação Telepac Backup Online iniciará a sua rotina de cópias de segurança, aleatoriamente, durante a “janela de tempo” que configurou aquando da instalação da aplicação. Nesse intervalo de tempo por si definido, o Telepac Backup Online irá efectuar a sua rotina sem a sua assistência.

23 - Qual a duração da operação de cópia de segurança?

A duração não é previsível, uma vez que depende da sua ligação à Internet e do volume de dados a salvar; no entanto, e em média, um *backup* diário durará entre 3 a 4 minutos a ser efectuado.

ALERTA: a primeira cópia de segurança será mais demorada, uma vez que a informação vai ser enviada na íntegra para os servidores PT (nos *backups* posteriores, já só serão enviadas as alterações efectuadas nos documentos). Assim, recomendamos que vá ocupando o espaço que lhe foi concedido, de acordo com a classe que contratou, de uma forma faseada.

24 - Sempre que faço um *backup* (cópias de segurança) terei que transmitir todos os ficheiros?

Um pressuposto do serviço Telepac Backup Online é que não envia o mesmo ficheiro duas vezes para os servidores PT. Ou seja, os ficheiros não são enviados na sua totalidade, sendo apenas enviado o diferencial que ainda não se encontra nos servidores da PT, para que a conectividade seja optimizada sem prejuízo da salvaguarda da informação.

25 - E se o processo se interromper a meio? Preciso de intervir de alguma forma?

Se o processo parar de repente, por sua decisão ou devido a factores externos, deverá tentar efectuar a cópia de segurança de seguida, para que a informação que não tenha sido alvo de *backup* seja salvaguardada.

Note que os ficheiros que foram transmitidos já se encontram protegidos, pelo que a rotina do Telepac Backup Online seguinte será mais rápida que a anterior. Se a situação persistir, espere um pouco e retome o Telepac Backup Online mais tarde, uma vez que deverá ser um problema pontual relacionado com a conectividade Internet ou ainda configuração incorrecta da firewall.

26 - Para que serve a página Registo na aplicação Telepac Backup Online?

Na página de Registo são gravadas todas as actividades executadas pela aplicação Telepac Backup Online:

- ▶ Lista os ficheiros que sofreram cópias de segurança ou que foram recuperados;
- ▶ Lista os erros encontrados durante as operações de recuperação ou cópia de segurança.

A página de Registo deve ser consultada de imediato assim que se detectam problemas. Muitos dos erros listados são explicados em detalhe, e conduzem a uma rápida solução do problema.

Para visualizar a página Registo separadamente da aplicação Telepac Backup Online, execute agentlogger.exe na directoria de programas.

27 - Como posso apagar um ficheiro da aplicação Telepac Backup Online?

Para remover um ficheiro ou directoria da aplicação Telepac Backup Online, deverá anular a selecção do mesmo na página "Backup" (poderá também ser designada por "Vista da Cópia de Segurança"). A partir desse momento, o ficheiro ou directoria em causa deixarão de ser salvaguardados. Poderá escolher outro ficheiro ou directoria de substituição.

28 - Apaguei deliberadamente um ficheiro que já não tem qualquer valor para mim. Este ficheiro ficará ainda residente na aplicação Telepac Backup Online ou será também eliminado no próximo backup realizado?

Este ficheiro será removido dos servidores e da sua rotina Telepac Backup Online, pelo que o espaço deixado livre por este ficheiro poderá ser utilizado para efectuar *backup* de outros ficheiros.

29 - Como devo proceder para recuperar um ficheiro?

A recuperação de documentos é muito simples. Na aplicação Telepac Backup Online, deverá aceder à página "Recuperar" (poderá também ser designada por "Vista de Obtenção"), seleccionar o documento que pretende recuperar e clicar no botão "Obter Agora".

ALERTA: quando acede à página "Recuperar" (poderá também ser designada por "Vista de Obtenção"), por defeito, aparecem listadas as últimas versões de cada documento que está em cópia. Caso pretenda uma versão anterior, deverá clicar no botão "Opções de Obtenção".

ERROS MAIS FREQUENTES NA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEPAC BACKUP ONLINE

30 - Ao instalar recebo a informação de que não possuo direitos de administração no meu computador. O que posso fazer?

Deverá contactar o seu administrador de rede, ou equivalente, e solicitar que lhe sejam dados direitos de administração de máquina.

31 - Estou com problemas na utilização do serviço Telepac Backup Online: o que devo fazer?

Por favor, siga os passos seguintes se estiver com problemas na utilização do serviço Telepac Backup Online:

Passo 1 – Verificar a conectividade interna

Verifique todos os cabos e conectores, e tente contactar a sua gateway (para clientes LAN) ou o site remoto se estiver a usar ligação telefónica directa.

Passo 2 – Verificar estado da conectividade externa (Internet)

Pode efectuar esta acção acedendo a um site Internet. É aconselhável escolher um site que mostre a data/hora actual, para assegurar que não está a receber uma página em cache (guardada previamente). Se conseguir aceder a sites em tempo real, passe directamente para o passo 4. Se não conseguir aceder a sites, por favor contacte o seu Administrador de Sistemas ou de Rede, porque provavelmente terá problemas com a ligação à Internet.

Passo 3 – Verificar estado da configuração de firewall

Confirme que a sua firewall foi configurada por forma a ir ao encontro dos requisitos detalhados anteriormente. Se a firewall foi correctamente configurada, mas ainda assim não consegue utilizar o serviço Telepac Backup Online, efectue os seguintes comandos numa janela de DOS:

Telnet serverbol1.telecom.pt 16384 ou Telnet 213.13.150.75 16384

Se aparecer um cursor no canto superior de uma janela vazia, então a ligação foi bem sucedida. Se verificar informação de “Ligação não estabelecida” ou “Ligação recusada”, tente o seguinte servidor:

Telnet serverbol2.telecom.pt 16384 ou Telnet 213.13.157.187 16384

ALERTA: caso sinta dificuldades neste processo, por favor contacte Linha de Apoio Técnico, através do número 808 20 50 20.

32 - Obtive uma mensagem de “A ligação foi recusada”.

O texto da mensagem de erro é:

Connection refused. Data Center located but it is temporarily busy. (ID: 107). As causas podem estar relacionadas com:

- A) O servidor está operacional e a efectuar ligação com o computador do utilizador, mas o serviço de backup não está disponível, daí não responder. (mais comum)
Solução: Espere alguns minutos e volte a tentar. Se o problema não ficar resolvido, entre em contacto com o Linha de Apoio Técnico através do número 808 20 50 20..
- B) O utilizador pode obter esta mensagem da sua própria firewall. (raro)
Solução: Verifique se o utilizador tem meios alternativos de aceder à Internet. Se os meios alternativos resultarem, é um indício forte de que a firewall está a causar este problema, pelo que o utilizador deverá endereçar esta situação ao gestor de rede da sua empresa.

33 - Obtive uma mensagem de “A ligação foi perdida”.

Esta mensagem significa que a ligação física da comunicação entre os dois modems foi estabelecida, mas o protocolo PPP (point to point) falhou. As causas podem estar relacionadas com problemas do modem / dialer, pelo que se recomenda efectuar o reboot do computador, tentar a operação outra vez.

34 - Não consigo aceder ao serviço: quais os procedimentos que posso realizar?

- a) Verifique a página de Registo na aplicação Telepac Backup Online para despiste de erros óbvios.
- b) Verifique se tem conectividade com a Internet.
- c) Se a firewall está em uso, garanta que a porta TCP 16384 é permitida nos dois endereços IP dos servidores ou, no caso de ser uma firewall de software, que o executável cobackup.exe é permitido.
- d) Verifique que a ligação usada está correcta, em “Options/Connection...”.

e) Proceda à desinstalação e reinstalação do software Telepac Backup Online, e efectue o procedimento de recuperação de conta.

35 - Aconteceu uma “Falha do processo de reconstrução dos ficheiros de base de dados”. Perdi todos os meus dados?

Não!

Os ficheiros de base de dados estão guardados na directoria de programas de Telepac Backup Online, e a informação guardada no ecrã “Recuperar” (poderá também ser designada por “Vista de Obtenção”).

Se um número excessivo de mensagens é visualizado na página de Registo, os ficheiros de base de dados podem estar corrompidos, e com necessidade de serem reconstruídos:

- a) Feche o programa Telepac Backup Online;
- b) Use o Windows Explorer para localizar a directoria de programa do Telepac Backup Online;
- c) Apague todos os ficheiros que tenham a extensão .db;
- d) Reinicie o Telepac Backup Online e efectue um *backup*;
- d) Se mensagens de erro continuam a ser recebidas, mesmo após este procedimento, desinstale o Telepac Backup Online, e efectue uma recuperação de conta. Este procedimento irá remover os ficheiros .db danificados, e recriá-los com base no que foi previamente salvaguardado através de *backups*. Nenhum ficheiro de *backup* será perdido durante este procedimento.

36 - O ficheiro <nomedoficheiro.extensao> não foi recuperado com sucesso. O que posso fazer?

Esta mensagem aparecerá se a recuperação de um ficheiro falha, tipicamente porque o utilizador utilizou a chave de encriptação errada, ou moveu a informação para outro computador.

Para solucionar, efectue uma recuperação de conta, usando a chave de encriptação correcta. Caso não se recorde da chave de encriptação, contacte o Linha de Apoio Técnico através do número 808 20 50 20.

RECUPERAÇÃO DA CONTA TELEPAC BACKUP ONLINE

37 – Em que situação devo solicitar a recuperação da conta?

A recuperação de conta é um processo que se efectua quando já não é possível usar a conta Telepac Backup Online existente (por perda ou roubo do computador do utilizador, por exemplo), sendo necessário recuperar para o novo computador os ficheiros anteriormente colocados nos servidores.

38 – Qual a informação que preciso para solicitar a recuperação da conta?

Para solicitar a recuperação da sua conta precisará de reunir a seguinte informação:

- ▶ Número de Conta;
- ▶ Chave de Encriptação;
- ▶ Password da conta.

ALERTA: aquando a instalação da aplicação Telepac Backup Online, foi-lhe recomendado que imprimisse as Informações da Conta. Nesse documento, constam todos os dados anteriormente referidos (Atenção: poderá ter alterado a password depois de impresso o documento).

39 - Como devo proceder para recuperar a conta de Telepac Backup Online?

Os passos seguintes cobrem os procedimentos chave de recuperação da conta:

- a) Tenha em sua posse o seu número de conta, chave de encriptação e a password de conta.
- b) Desinstale o software através do 'Add/Remove Programs'.
- c) Garanta que o programa Telepac Backup Online foi apagado na directoria (tipicamente, esta será C:\Program Files\Telepac)
- d) Execute o software de instalação do serviço Telepac Backup Online. Caso já não possua esse software, poderá fazer o seu download:
 - ▶ Na Área de Cliente Telepac deverá clicar em “Aderir/Alterar Backup Online”. Na página que obterá vão constar os dados da(s) sua(s) conta(s): nessa página, deverá clicar sobre o descritivo do campo Classe (155MB, 1G ou 4G), que serve *link* para o *download* da respectiva aplicação;
- e) Na janela de instalação “Bem Vindo ao Registo” deverá seleccionar a opção “Reinstalar uma conta anteriormente registada” .
- f) Quando solicitado, insira o número de conta (10 dígitos), a chave de encriptação e a password de conta.
- g) No final do processo de recuperação de conta, o software irá ligar-se ao servidor e recuperar a conta original do utilizador.

ALERTA: A chave de encriptação deve ser digitada como aparece na aplicação ou no documento com os dados da conta.

CANCELAMENTO DO SERVIÇO TELEPAC BACKUP ONLINE

40 - Posso cancelar o serviço Telepac ADSL e manter o serviço Telepac Backup Online?

O serviço Telepac Backup Online é um serviço adicional do serviço Telepac ADSL: assim, quando o seu acesso Telepac ADSL estiver suspenso ou cancelado, o serviço Telepac Backup Online ficará inactivo.

ALERTA: sendo o Telepac Backup Online um serviço adicional do serviço Telepac ADSL, quando solicitar o cancelamento do último, não terá de solicitar o cancelamento do primeiro. Esse cancelamento será automático.

41 – Como devo proceder para solicitar o cancelamento do serviço Telepac Backup Online?

Para solicitar o cancelamento do serviço Telepac Backup Online, deverá enviar um email para o Linha de Atendimento a Clientes através do endereço suporte@mail.telepac.pt. Nesse e-mail deverão constar os seguintes dados:

- ▶ N.º de Telefone ADSL;
- ▶ Username de acesso Telepac;
- ▶ Solicitação de cancelamento do serviço Telepac Backup Online;
- ▶ Username do serviço Telepac Backup Online;
- ▶ E-mail de contacto.

Para mais informações, contacte o Apoio a Clientes 16206.

ALERTA: o e-mail deve ser enviado 20 dias antes da data de cancelamento pretendida.

42 – O que acontece aos ficheiros que estão em *backup* se fizer o cancelamento do serviço?

Antes de proceder ao cancelamento do serviço Telepac Backup Online, deverá recuperar todos os documentos em cópia. Quando o cancelamento for efectuado, toda a informação em cópia será apagada e portanto, não será passível de recuperação.