Manual de Instalación del software de Respaldo de

ATIO Cloud Services

I. DESCARGA DEL SOFTWARE.

Nota: Es preferible que usen los discos de instalación que tienen en ATIO o que descarguen el software en su equipo y lo lleven en USB, ya que es muy común que la conexión de las estaciones sea intermitente.

La forma de descargar el software es la siguiente:

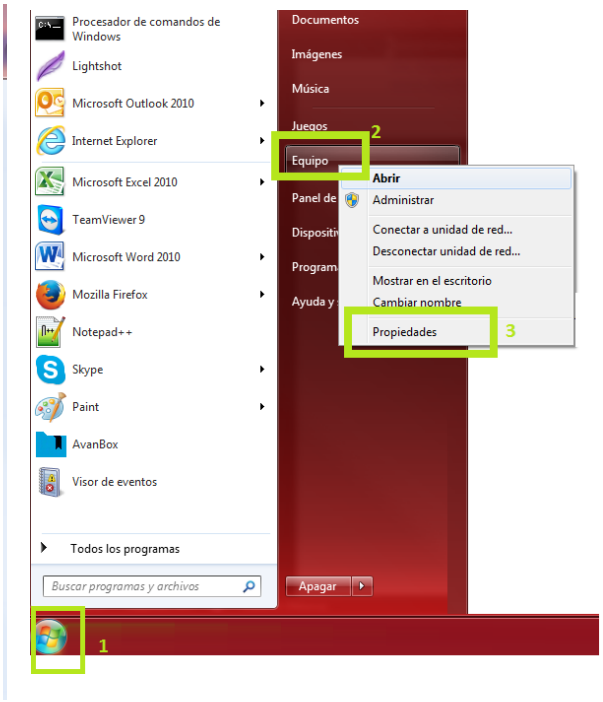
Acceder a la siguiente página:

- URL de descarga: http://commvault.cloudservices.com.mx:8080/

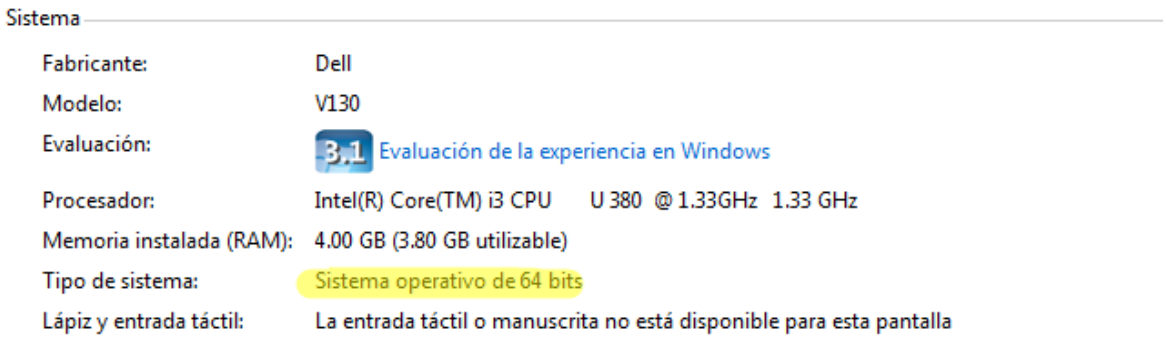
  Seleccionamos el Sistema Operativo Windows, aparecera el link de descarga directa del paquete de instalación , se debe seleccionar el tipo de arquitectura del servidor ya sea de 32 bits o 64 bits *

* Para verificar que tipo de arquitectura es su equipo lo puede hacer de la siguiente manera:

1. Dar click en el botón Iniciar de Windows
2. Desplazarse en **Equipo** y dar click con botón derecho
3. Dar click en **Propiedades**
4. En la parte de información del **Sistema** aparecerá el tipo de sistema operativo



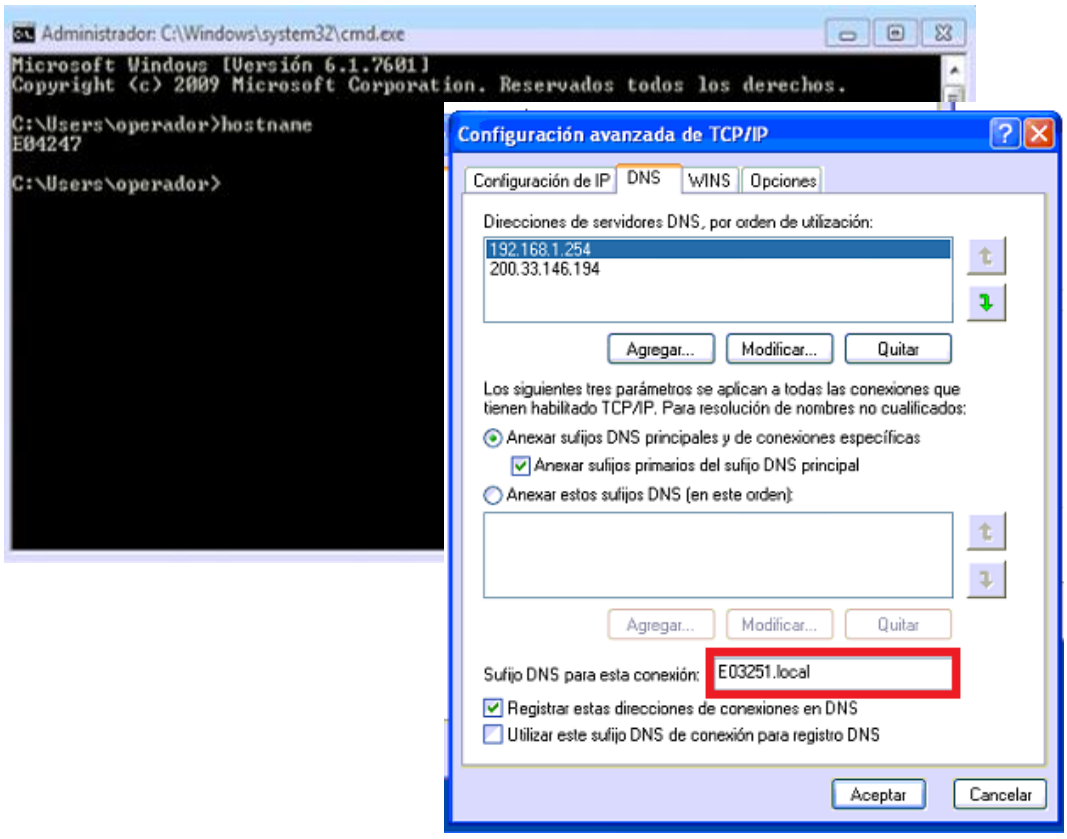
Nos aparecerá la información del sistema, en la sección "**Tipo de Sistema**" nos despliega la arquitectura del sistema operativo; en el ejemplo es de 64 bits:



CONFIGURACION PREVIA A LA INSTALACIÓN.

Se abre un **cmd** y se revisa el **hostname**, si es distinto al nombre de la estación, se realiza el siguiente proceso:

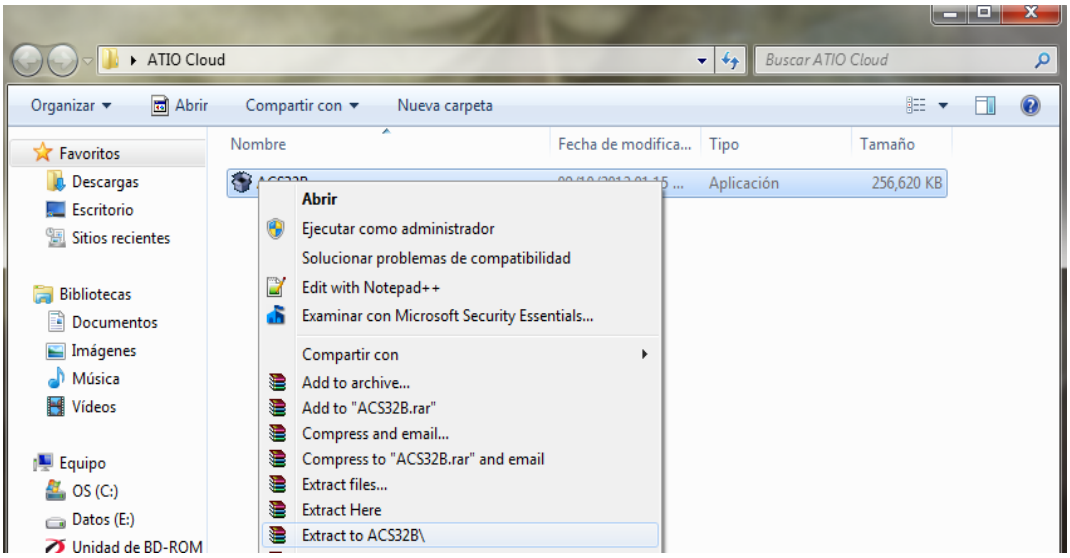
En la configuración avanzada **TCP/IP versión 4**, en la parte del **DNS**, se agrega el nombre de la estación, seguido de un punto (.) y la palabra local, es decir si la estación es la E03251, se escribirá E03251.local como en el siguiente ejemplo:



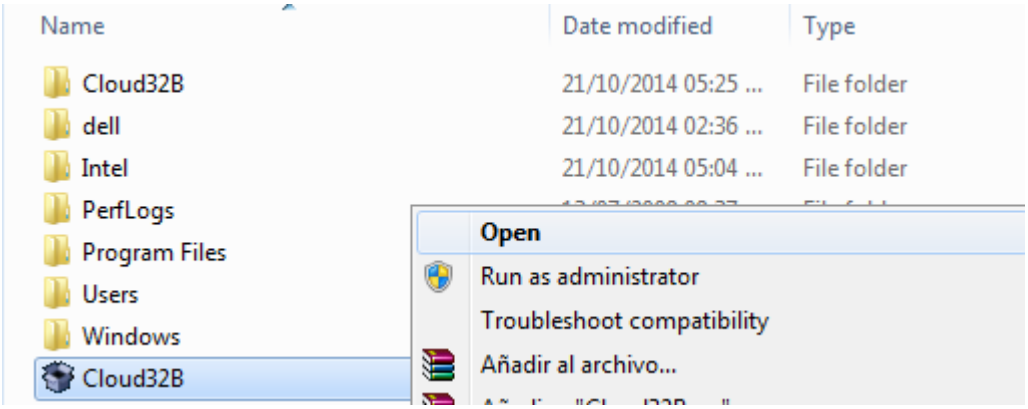
II. INSTALACIÓN

Hay dos maneras de realizar la extracción del paquete del agente de Respaldo.

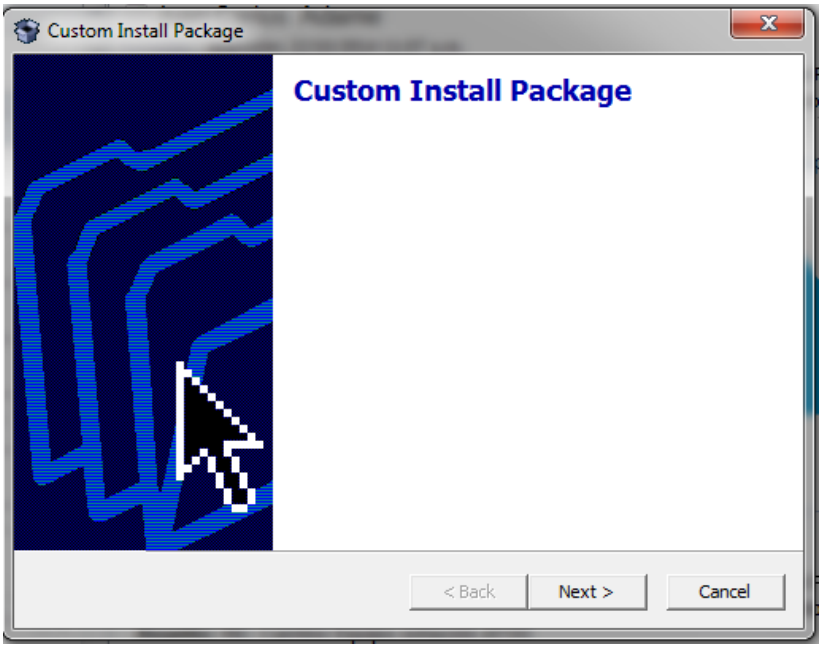
1) **Si tiene instalado un software para Descomprimir carpetas (Winrar)**. Se busca la carpeta donde fue descargado el paquete de instalación. Se descomprime el archivo .exe que descargamos:



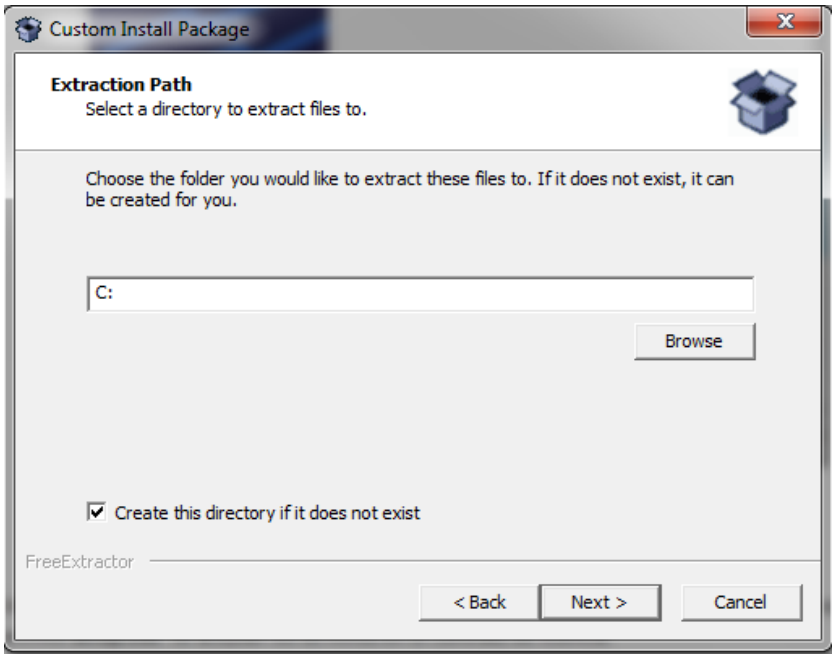
2) Se ejecuta el paquete descargado **Cloud32B** o **Cloud64B,** según sea el caso.



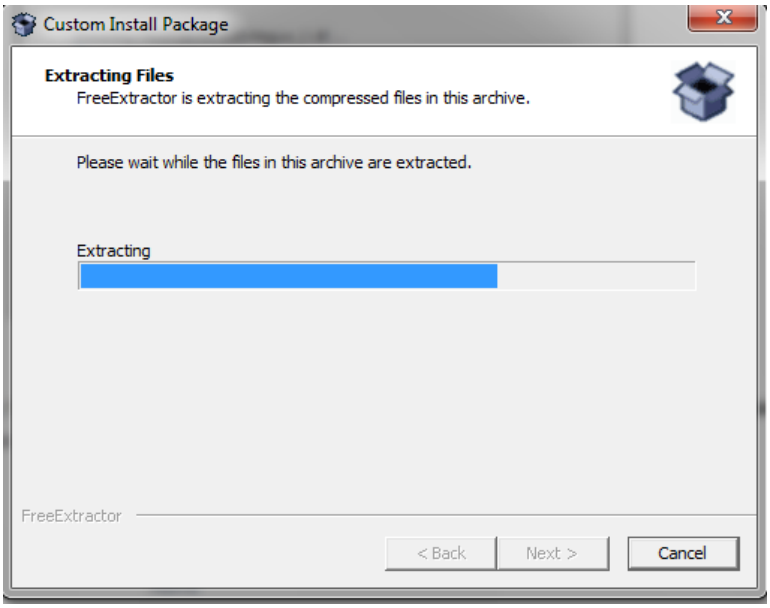
A continuación se muestra la siguiente ventana, click en **Next**



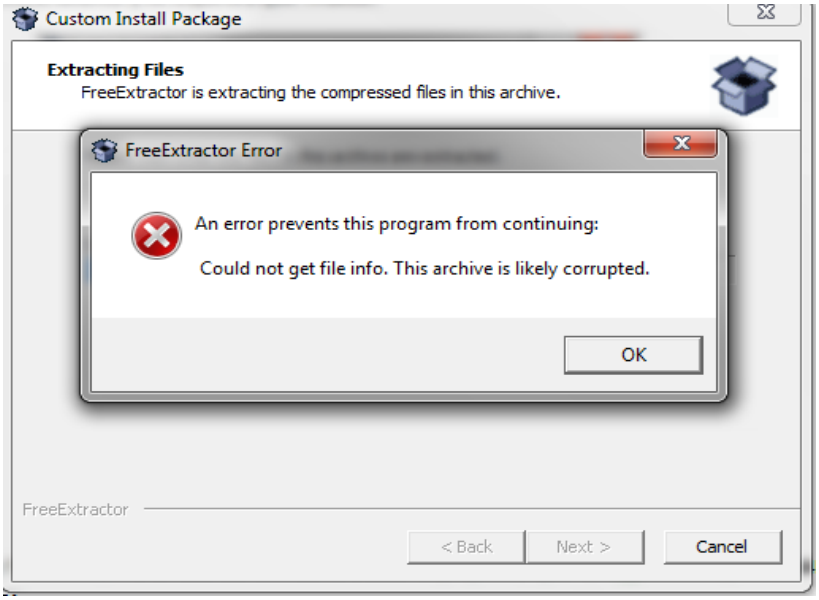
La siguiente ventana muestra el directorio donde será extraído el paquete, **la opción se deja como se muestra por default (C:)**, dar click en **Next**:



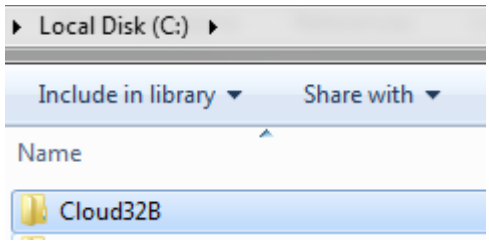
Se muestra el avance y se espera a que finalice:



En algunas ocasiones al finalizar la extracción, muestra un error, para ello es necesario realizar la extracción una segunda vez. Si se vuelve a presentar la falla, descargar el software Winrar para descomprimirlo.

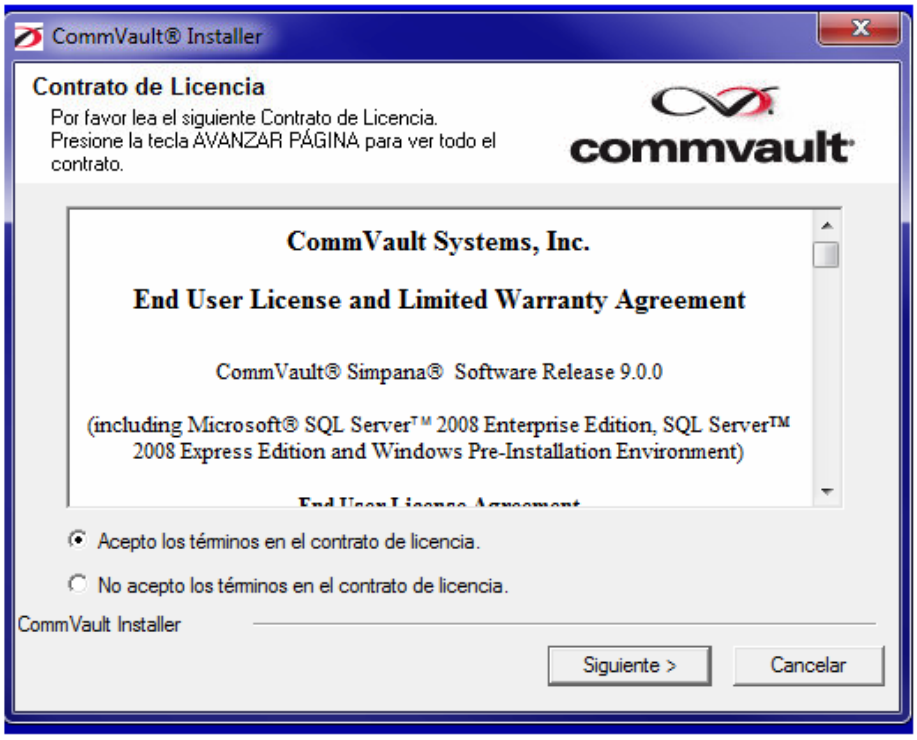


Una vez finalizado, ir a la ruta donde fue extraído el paquete, que es **C:\Cloud32B o C:\Cloud64B,** según sea el caso**:**

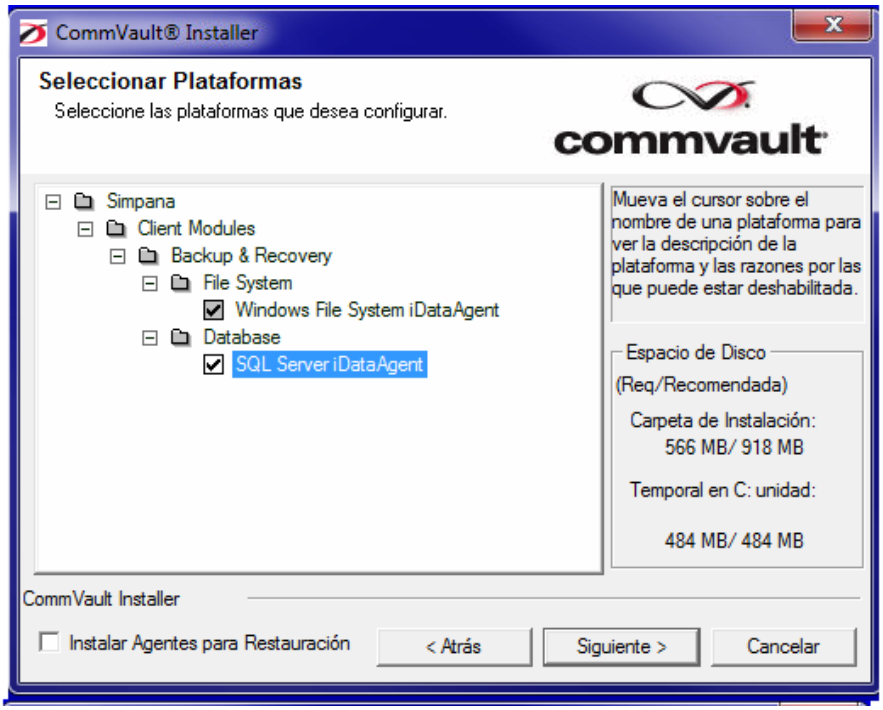


Para ambas opciones de extracción del paquete, el proceso de instalación es el mismo:

Una vez extraído, navegar hacia la carpeta **Cloud32B/Cloud64B, Win32 o Win64**, según sea el caso, se busca y ejecuta el archivo **Setup.exe**. Se aceptan los términos en el contrato de licencia:



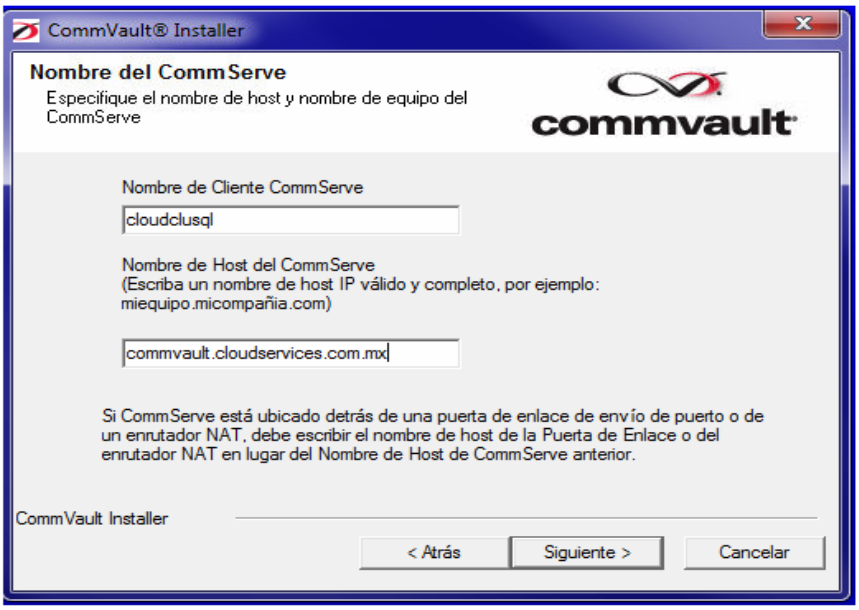
Se expande el árbol de instalación y se eligen todos los elementos como se puede observar en la siguiente imagen:



Se elige la opción de **Configurar los servicios del servidor de seguridad**.

Se ponen los datos del servidor de ATIO Cloud Services:

- Nombre de cliente CommServe: **cloudclusql**
  Nombre de Host del CommServe: **commvault.cloudservices.com.mx**



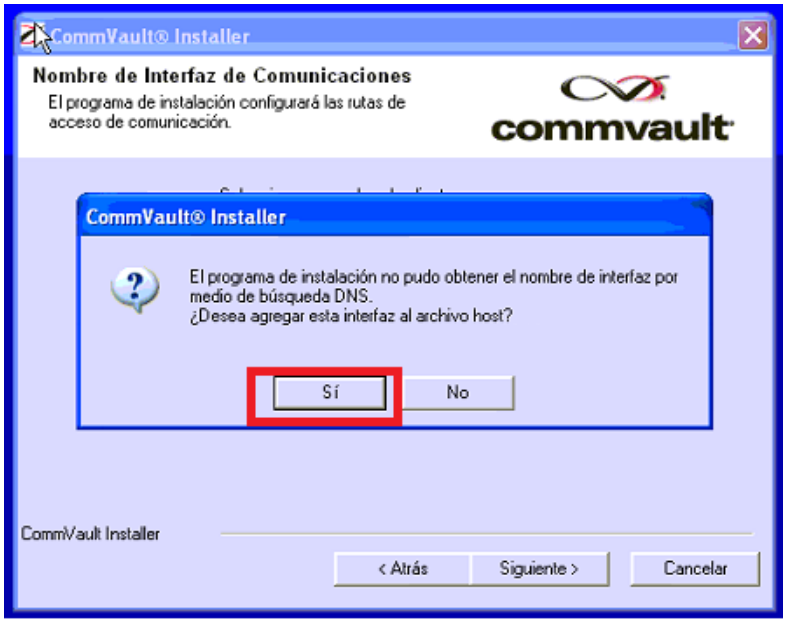
Verificar que estén escritos correctamente para poder continuar.

A continuación aparecerá una pantalla como la siguiente, es importante recordar que solo si el **hostname** del servidor coincide con el nombre de la estación se va a dejar con los valores por defecto:

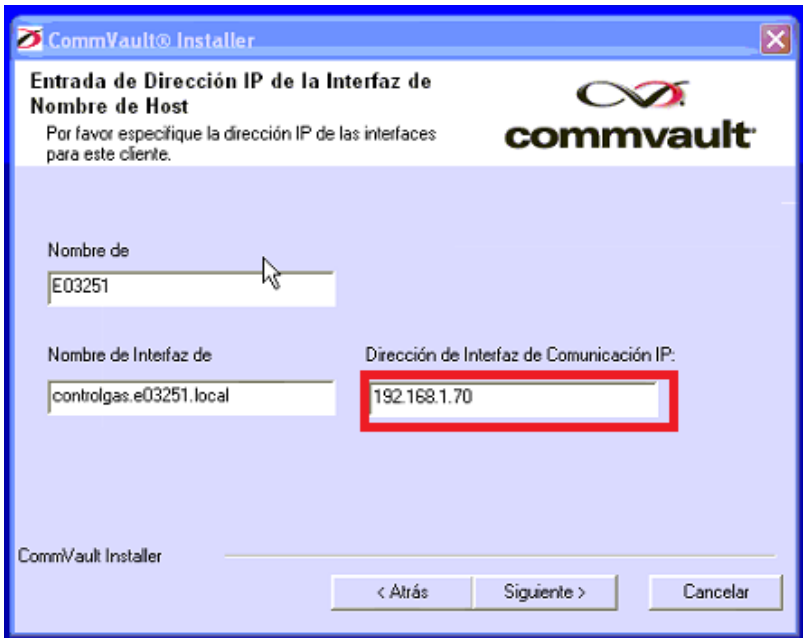
En caso contrario se procede a escribir la siguiente configuración:

- En el nombre del cliente se escribe el nombre de la estación, por ejemplo E03251.
- En el nombre de interfaz se elige la segunda opción, es decir la que contenga el **.local**, como se ve en el ejemplo:

Aparecerá la siguiente advertencia y damos click en la opción Si.



Se escribe la IP del servidor y se da click en siguiente:



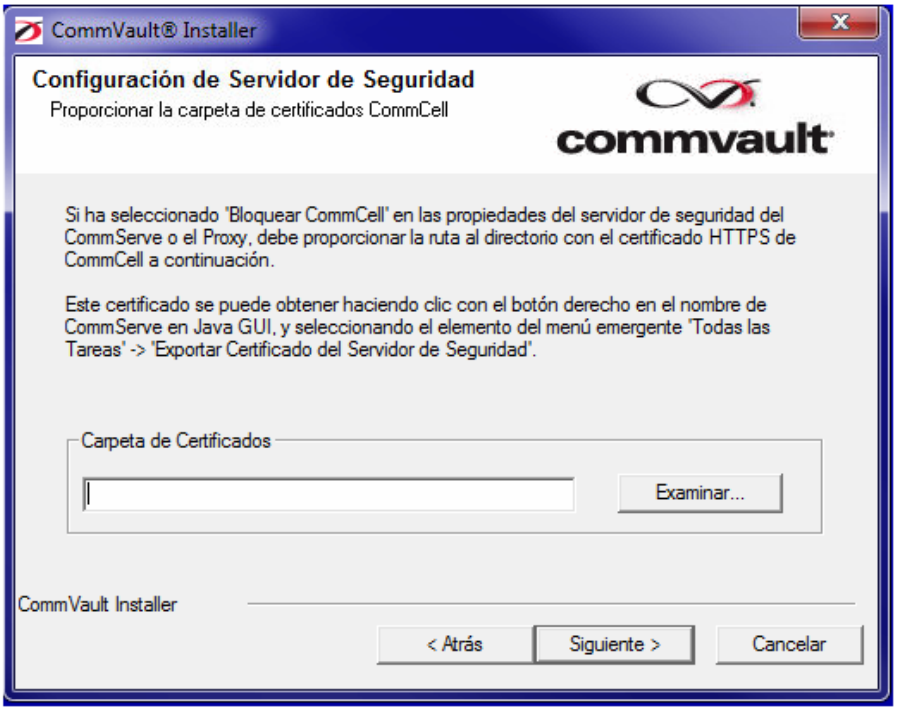
Trata de probar la conectividad:

Aparecerá la siguiente advertencia, se da click en OK:

Se escribe el puerto por el que se realizara la conexión, el cual es **9443**.

La parte del proxy, se deja en blanco y se da click en siguiente:

La carpeta de certificados se deja en blanco y se da click en siguiente:



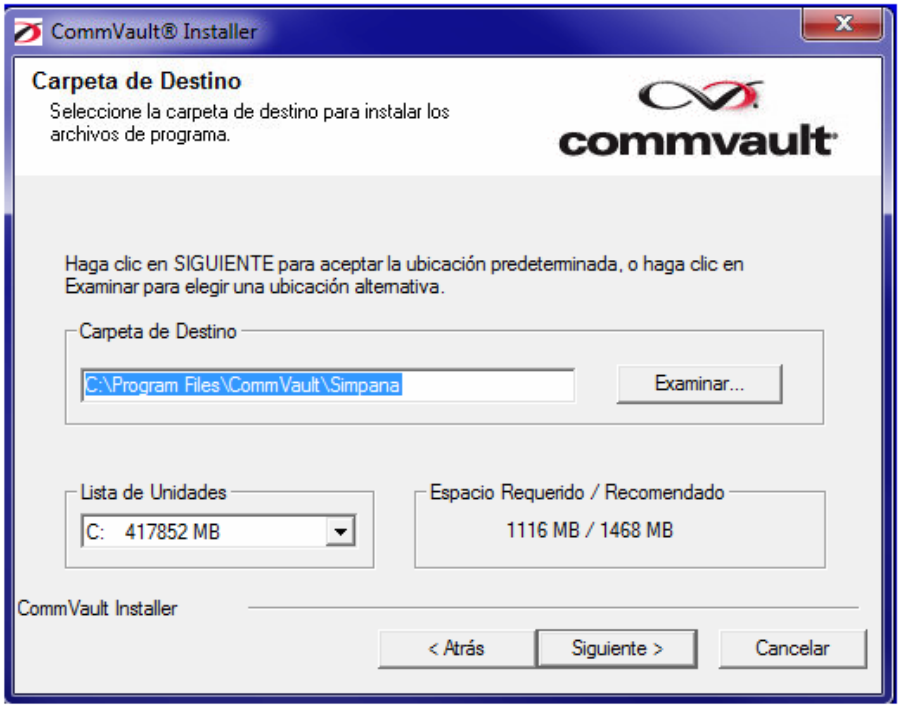
Se escribe el nombre y la contraseña del usuario autorizado para la instalación:

Nombre de usuario: **atio_user**

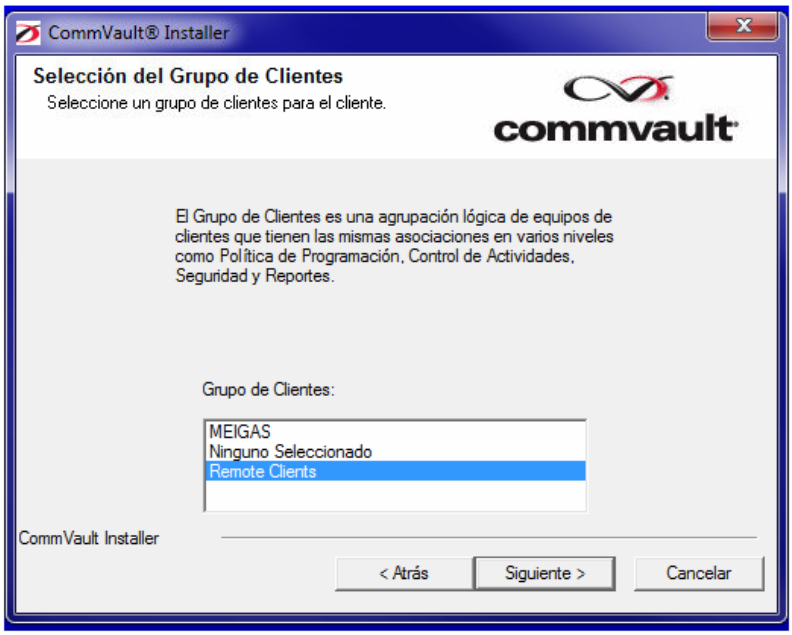
Contraseña: **At10**

Se selecciona la opción Agregar programas a la lista de exclusión del servidor de seguridad de Windows:

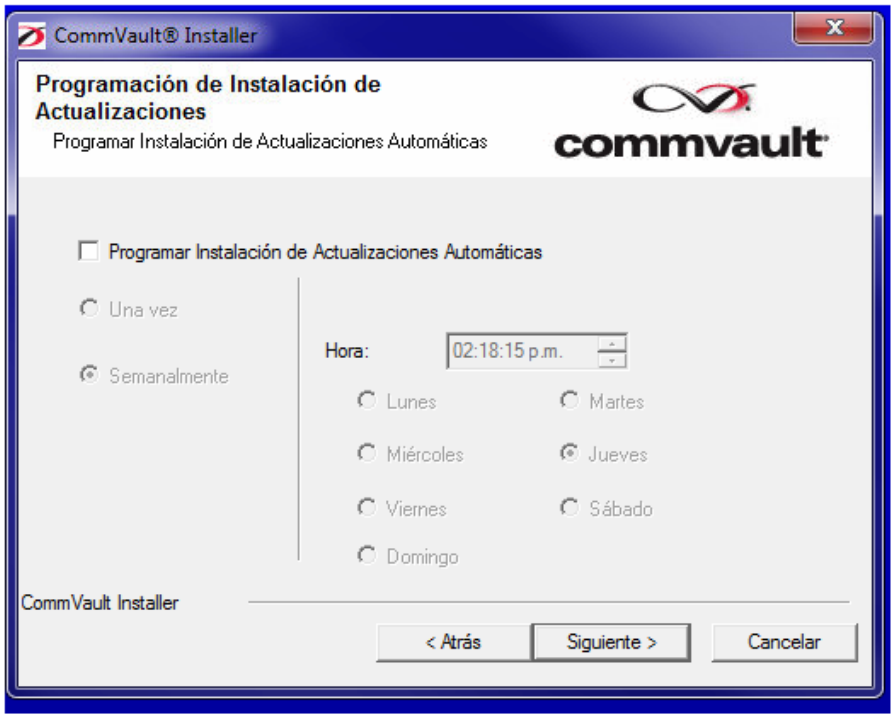
Se deja la ruta de instalación predeterminada y se da click en siguiente:



Se elige el grupo **Remote Clients**, como se muestra en la imagen, y se da click en siguiente:

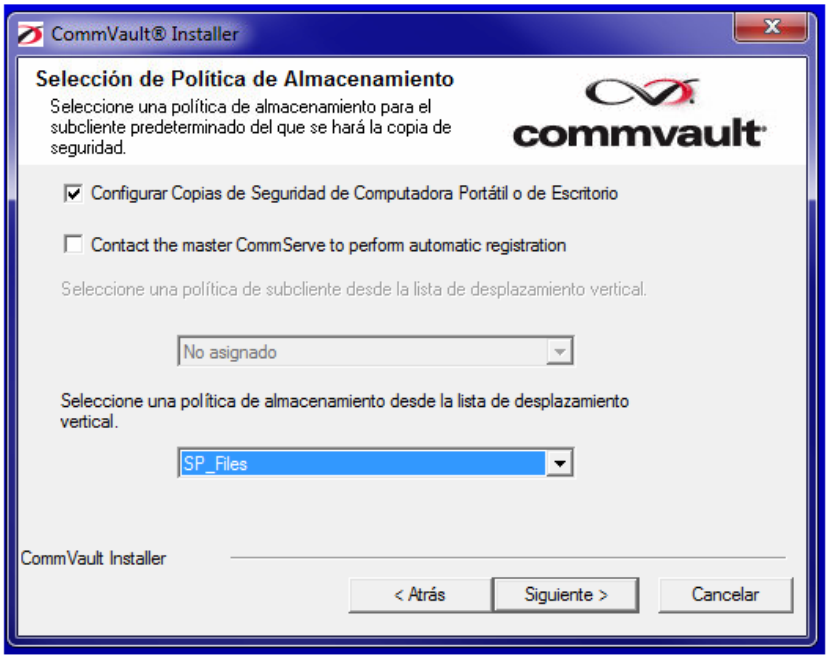


Se quita la selección a las actualizaciones automáticas, click en siguiente:

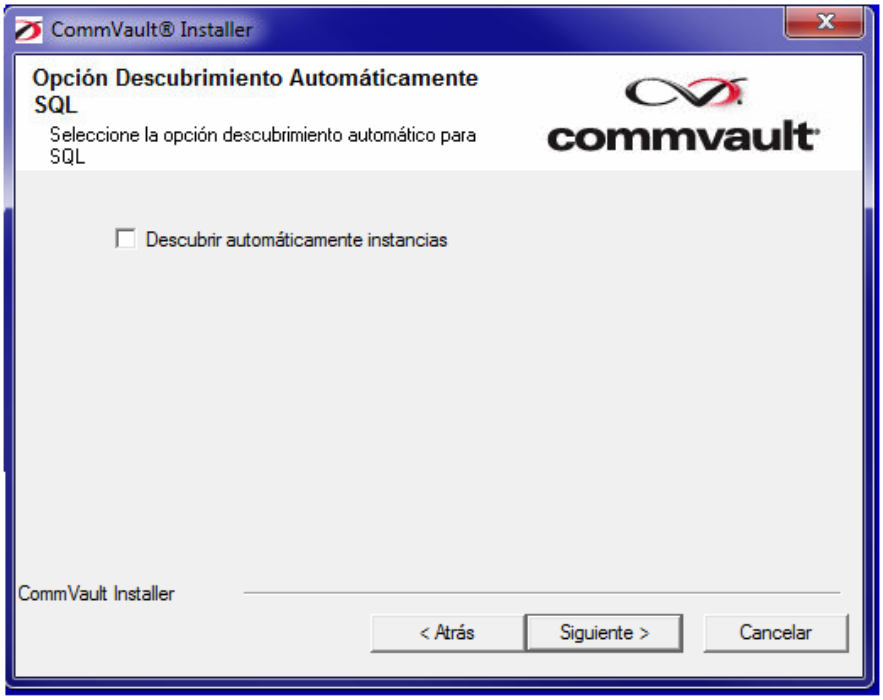


Se selecciona **Usar política de nivel cell,** click en siguiente:

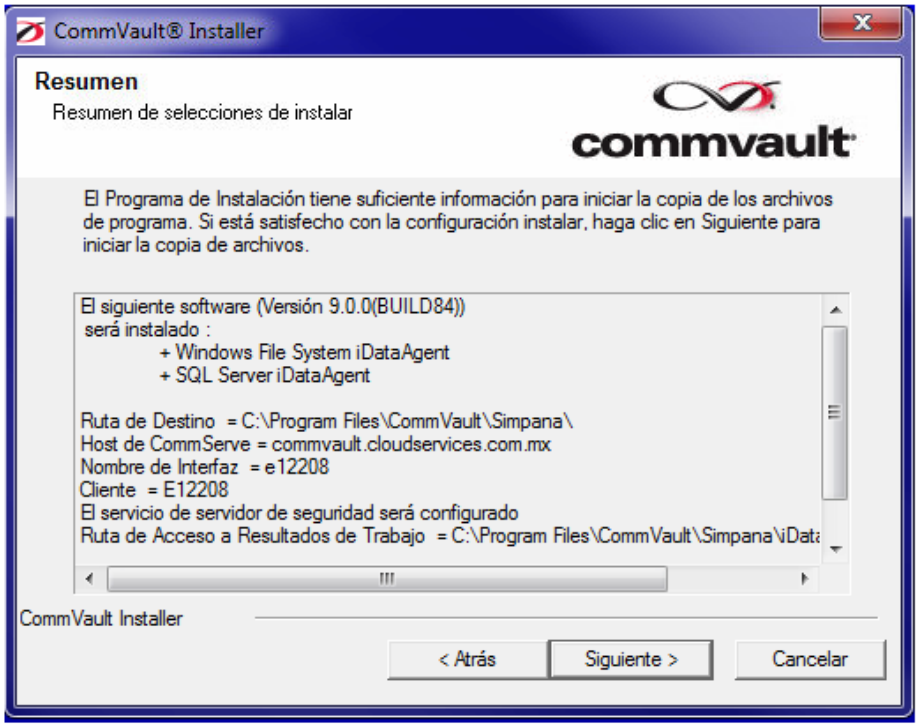
Se selecciona la opción de configurar copias de seguridad de computadora portátil o escritorio, click en siguiente:



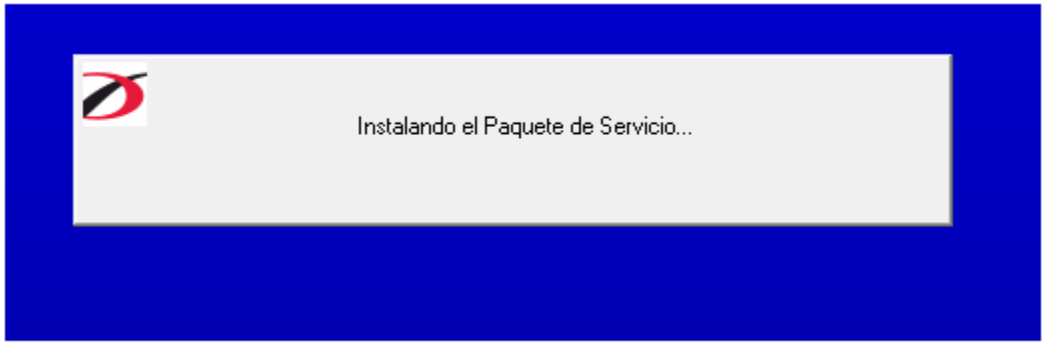
Se deshabilita la opción de descubrir automáticamente instancias, click en siguiente:



Nos aparece el resumen de las selecciones a instalar, damos click en siguiente:

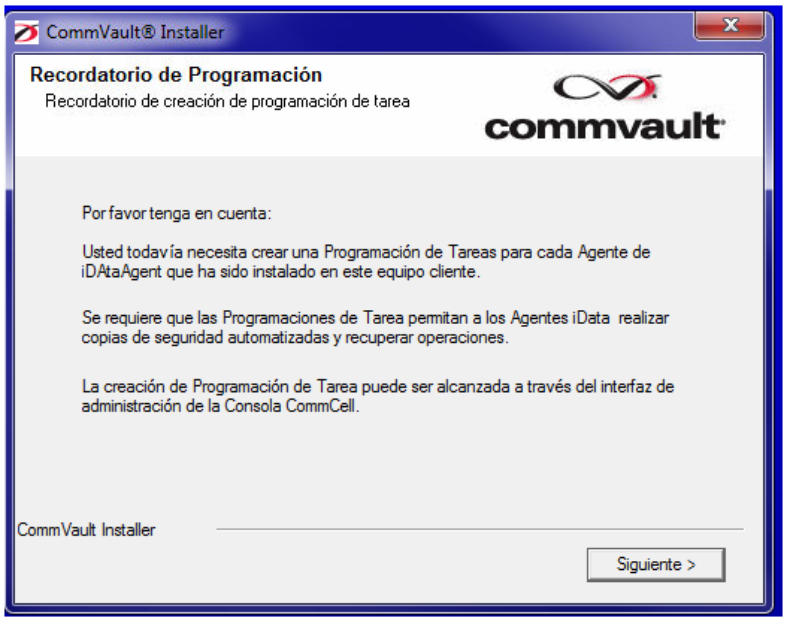


Inicia la instalación del software, esperar hasta que finalice:

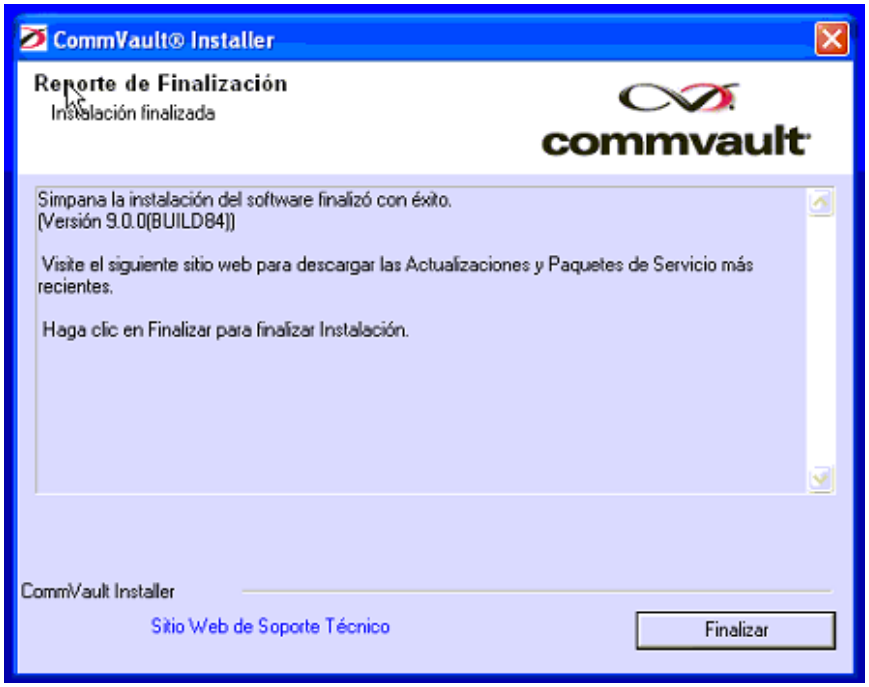


Reforma 610 Col. Lomas de Chapultepec CP 11000
Del. Miguel Hidalgo. Teléfono +52 (55)5258 3067
www.cloudservices.com.mx

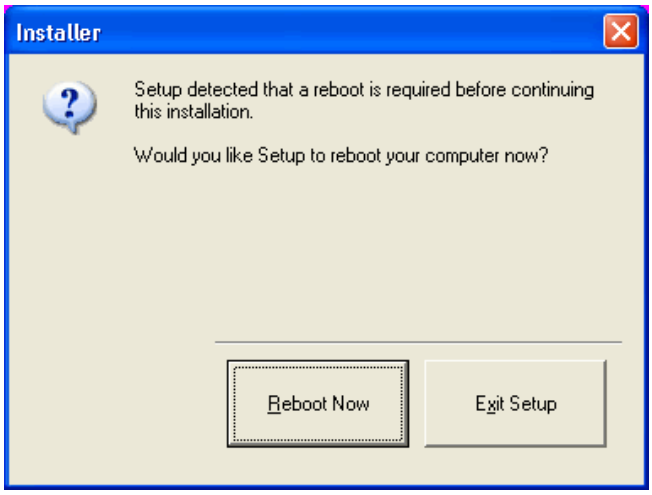
Se da click en siguiente en el recordatorio de programación:



Se da click en finalizar para concluir la instalación:



- Nota: En algunos casos de instalación del software, después del proceso de selección de la carpeta de instalación, muestra una ventana donde se pide que se reinicie el servidor, esto debido a que algún proceso está pendiente. Es importante realizar el reinicio para que la instalación pueda llevarse a cabo y finalizarse. Después del reinicio, se procede con la instalación.



III. VERIFICACIÓN

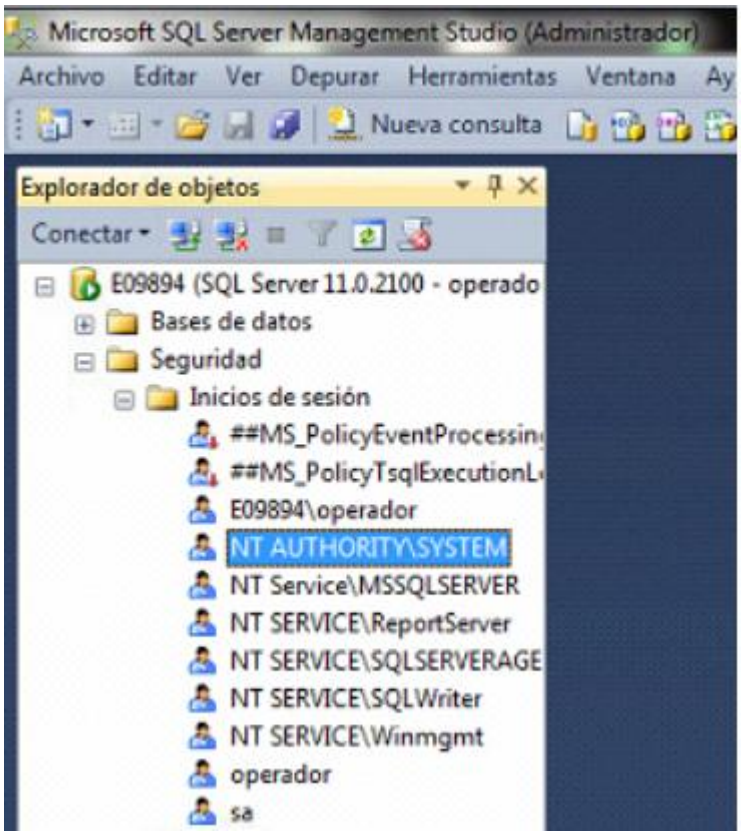
En **Inicio/Todos los programas/CommVault/Simpana/Service Control Manager** se puede verificar que el servicio base este corriendo correctamente si en **Servicios de Base** dice **En Ejecución**:

* Si el equipo cliente cuenta con SQL SERVER 2012 seguir los siguientes pasos:

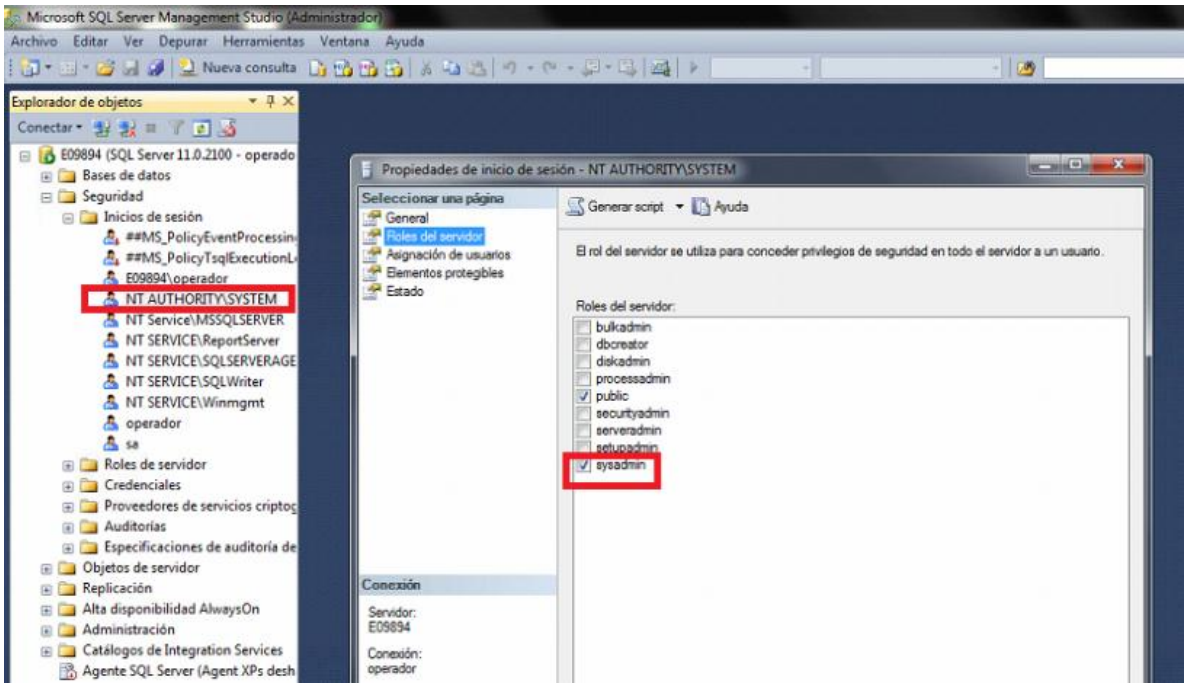
Se tiene que configurar un permiso especial en las estaciones donde se tenga SQL Server 2012:

- Entrar a **SQL Server Management Studio**

- En el explorar de objetos, se deberá ir a la parte **de Seguridad – Inicios de sesión – NT AUTHORITY\SYSTEM** (click derecho)



- Al abrir las propiedades de inicio de sesión dar click sobre Roles de Servicio y verificar que este seleccionado el rol **sysadmin,** cerrar SQL Server Management finalizando la configuración. Dar click en Aceptar y salir de la aplicación.



IV. SOPORTE BÁSICO DEL AGENTE DE RESPALDO.

En caso de que los respaldos no se estén ejecutando, **ATIO CLOUD notificará vía email al responsable de soporte de Atio**, para que éste a su vez lo verifique y aplique el soporte básico a la estación donde se presente el problema.

El ingeniero encargado deberá notificar a **ATIO CLOUD** los pasos que siguió para la solución del problema para llevar un control de los casos, así como cuando haya realizado el proceso de soporte.

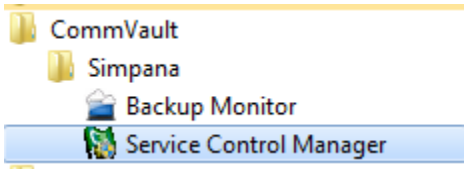
A continuación se mencionan los escenarios más comunes en cuanto a problemas con el respaldo de información por el lado del cliente y su solución:

- Revisar y verificar que la estación cuente con acceso a Internet. Notificar a **ATIO CLOUD** una vez el problema se haya resuelto.

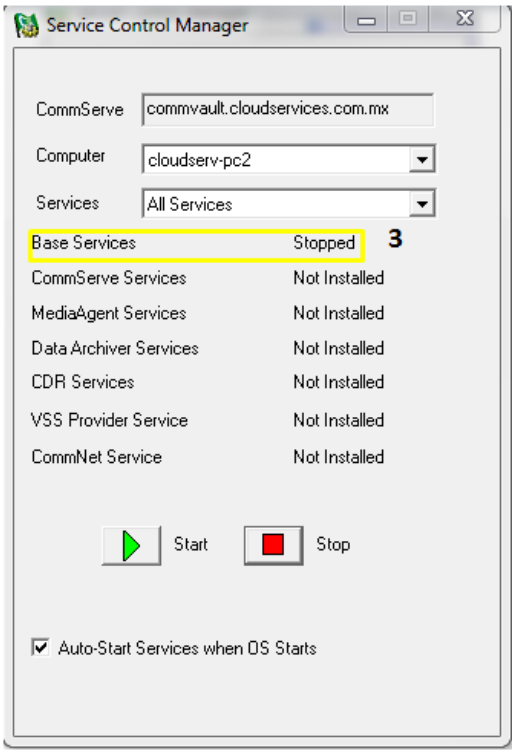
- En caso de contar con **FIREWALL,** corroborar que el puerto **9443** se encuentre abierto, tanto de entrada como de salida, para garantizar la comunicación con la consola de respaldo de **ATIO CLOUD.**

- Reinicio de servicios del agente de respaldo cuando sea notificado por parte de ATIO CLOUD.

1. Abrir la ventana de **Service Control Manager.** En **Inicio/Todos los programas/ CommVault/Simpana/Service Control Manager**

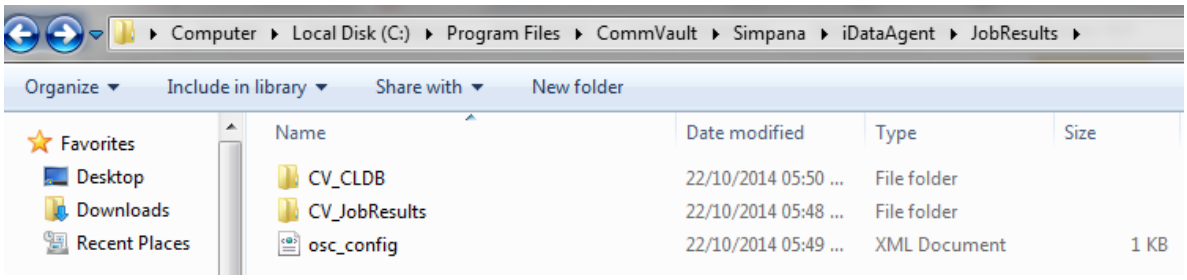


2. Detener los servicios dando click en el botón **Stop/Detener (1)**, aceptar dando click en **Yes/Si (2),** corroborar que los Servicios Bases estén **Detenidos/Stop (3).**

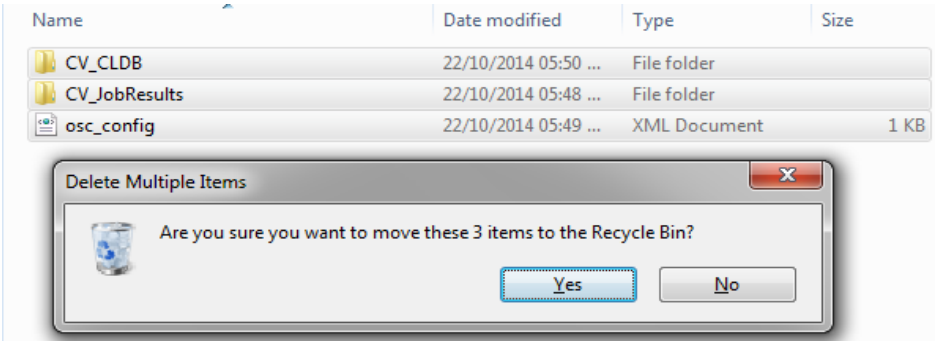


Reforma 610 Col. Lomas de Chapultepec CP 11000
Del. Miguel Hidalgo. Teléfono +52 (55)5258 3067
www.cloudservices.com.mx

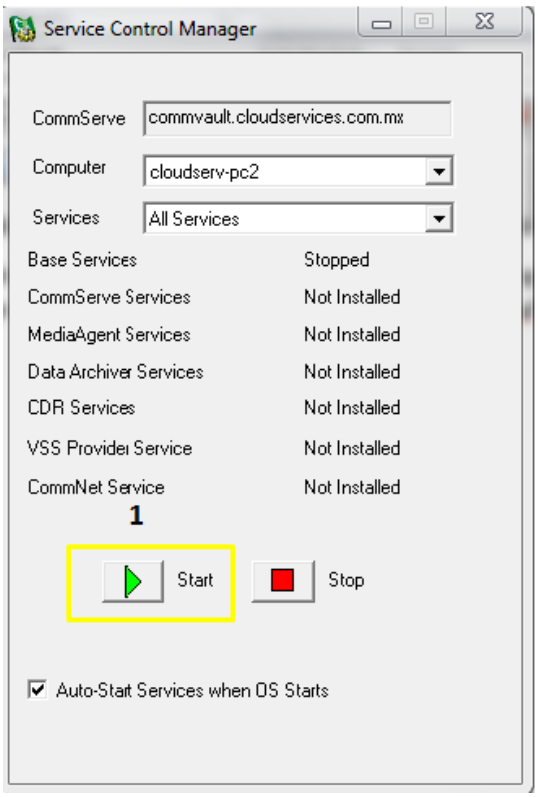
3. Ir a la carpeta de **CommVault Simpana** para borrar archivos temporales de las tareas realizadas, que se encuentra en: **C:\Archivos de Programa\CommVault\Simpana\iDataAgent\JobResults.**

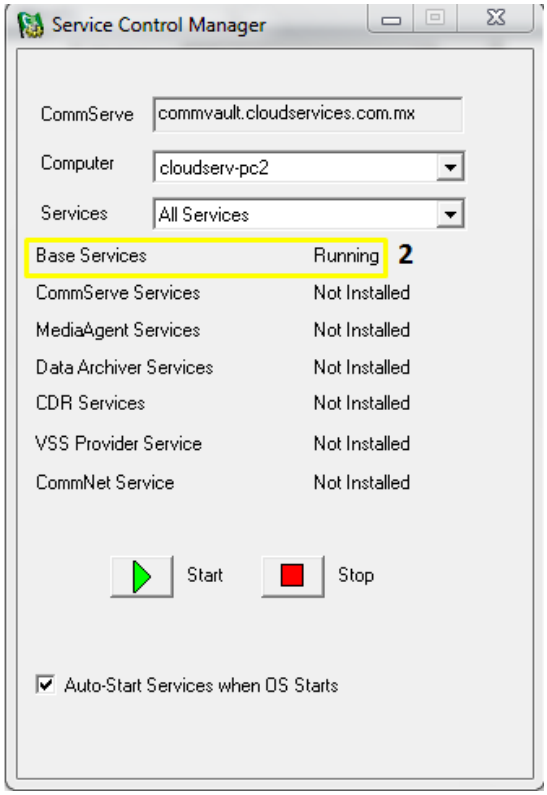


Seleccionar y borrar todo el contenido.



4. Una vez realizado este proceso, Iniciar nuevamente los servicios del agente, abriendo el Service Control Manager: **Inicio/Todos los programas/ CommVault/Simpana/Service Control Manager.** Dar click en el botón **Start/Inicio (1),** corroborar que estén en ejecución **(2).**





Una vez terminado el proceso de soporte, notificar a **ATIO CLOUD** para corroborar que los respaldos se estén ejecutando y proceder a cerrarse el caso. Si se presenta un problema mayor, soporte de **ATIO CLOUD** tomará el caso, para ello será necesario se dé acceso remoto, para que ambas partes, junto con el ingeniero de **ATIO** encargado del asunto, tomen el caso y se dé la solución.

Contacto ATIO CLOUD:

Teléfono: 5258 3067

Juan Carlos Adame

jcadame@cloudservices.com.mx

Skype: juanred22

Hansel Flores

hflores@cloudservices.com.mx

Skype: hansel.flores@hotmail.com