Cloud Backup

| CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO |

Aruba Cloud Backup è un servizio di backup self-service multipiattaforma che permette all'amministratore di sistema di eseguire **backup pianificati di interi sistemi**, di file e cartelle o di singole applicazioni con la massima affidabilità.

Dopo aver installato specifici agenti di backup sui server da proteggere, dal pannello web dedicato, si può:

- **Selezionare** file, cartelle o applicazioni da proteggere;
- **Scegliere** la frequenza di backup;
- **Impostare** l'orario di pianificazione e la persistenza (retention) dei dati nel sistema.

I sistemi operativi supportati sono i più diffusi e includono **Windows, Linux, AIX e Sun Solaris**.
Oltre a file e cartelle, **il cliente può proteggere anche intere applicazioni** (come i database Oracle e Microsoft SQL), **sistemi di posta** (come Microsoft Exchange) e sistemi documentali (come Microsoft Sharepoint).
Il sistema di backup è compatibile sia con infrastrutture fisiche che virtuali e garantisce la protezione sia di server installati nei Data Center Aruba che remoti (es. installati nelle sale dati del cliente).

Aruba Cloud Backup utilizza una tecnologia che permette di **minimizzare l'impatto sui sistemi protetti** e utilizza un tipo di backup **"incremental forever"** che permette di trasferire solamente le effettive differenze con il backup precedente.
Oltre a questo, grazie a sistemi di **minimizzazione del consumo di banda**, come la compressione e la deduplica dei dati, **i tempi necessari alle operazioni di backup si riducono sensibilmente**.

Per la massima sicurezza, la comunicazione tra gli agenti e l'infrastruttura Aruba Cloud passa da un canale criptato e sicuro SSL. Il cliente ha la possibilità di cifrare i dati sottoposti a backup ancor prima del trasferimento con una password complessa (standard AES-256) che garantisce la conservazione con la massima riservatezza e sicurezza: i dati rimarranno sempre illeggibili a chiunque non possieda la password corretta.
Aruba Cloud Backup è geo-localizzato e disponibile nei Data Center Aruba in Italia, Repubblica Ceca, Francia, Germania e Inghilterra. Non ci sono limiti di banda o traffico, caratteristica che permette di effettuare liberamente backup e ripristini da un qualunque Data Center Aruba di proprio gradimento, senza aggravi aggiuntivi: il cliente avrà sempre la certezza che il backup rimarrà all'interno del data center selezionato e che i dati non saranno mai spostati al di fuori di esso.
Nell'ottica della massima semplicità, l'offerta prevede un solo parametro di fatturazione: lo spazio utilizzato. Quale che siano le applicazioni utilizzate, il numero dei server protetti o la frequenza di backup selezionata, il cliente paga solo in proporzione alla quantità dei dati mantenuti sotto protezione.
È inoltre disponibile la forma pay-per-use, in cui viene pagato su base oraria lo spazio utilizzato con multipli di 10 GB o pacchetti mensili più consistenti per quei clienti con una maggiore costanza nell'utilizzo del servizio.

| Assistenza e SLA |

A disposizione dei clienti due differenti canali di assistenza: assistenza telefonica e assistenza via Ticketing System.

Assistenza Tecnica	
Orario	**Tempo medio presa in carico segnalazione**
365 giorni 24h	15 minuti

Assistenza Amministrativa	
Orario	**Tempo medio presa in carico segnalazione**
Lun-Ven 8.30-18.00	15 minuti

Uptime garantito: 99,8% su base annuale

Cloud Backup

Caratteristiche generali del servizio	Specifiche tecniche
Service Level Agreement - Uptime	99,8% su base annuale relativo alla capacità del sistema di effettuare i backup
Service Level Agreement - Penali	5% del canone mensile del servizio per ogni frazione completa di 30 minuti di downtime oltre i limiti previsti dall'uptime del servizio, fino a un massimo di 600 minuti al mese
Assistenza	Inclusa attraverso il canale ticketing e telefonico
Periodo di fatturazione	Pay-per-use e mensile
Durata minima contratto	1 ora
Data center su cui è attivabile il servizio	IT1, IT2, IT3, CZ1, FR1, DE1, UK1, PL1 (https://www.cloud.it/infrastrutture.aspx)
Certificazioni disponibili sul servizio	ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 (http://www.aruba.it/certificazioni.aspx)

Caratteristiche offerta	Specifiche tecniche
Tagli disponibili	• Pay-per-use: multipli di 10 GB • Pacchetto 50 GB • Pacchetto 100 GB • Pacchetto 250 GB • Pacchetto 500 GB • Pacchetto 1000 GB • Pacchetto 2500 GB • Pacchetto 5000 GB • Pacchetto 10000 GB • Pacchetto 15000 GB • Pacchetto 20000 GB • Pacchetti di tagli superiori su richiesta Il numero di server o applicazioni che si possono sottoporre a protezione è illimitato sia per l'offerta pay-per-use che per qualunque pacchetto sottoscritto
Frequenza massima di backup	Oraria
Schedulazione dei job di backup	Definibile per ciascun job di backup senza alcuna limitazione di orario
Conservazione massima del dato (retention)	Definibile per ciascun job di backup da 1 giorno a un periodo illimitato
Sicurezza	• Cifratura del canale di trasmissione attraverso SSL • Cifratura del dato salvato attraverso standard AES-256 (opzione gratuita)
Agenti disponibili	• Agente Windows (2003/R2, 2008/R2, 2012/R2) con supporto VSS e "Bare Metal" • Agente Linux (Red Hat, CentOS, openSuse, Debian, Ubuntu) • Agente AIX • Agente SUN Solaris • Agente Database Oracle • Agente Database MSSQL • Agente MS Exchange • Agente MS Sharepoint • Agente MS Cluster
Sistemi di ottimizzazione della banda	• Compressione • Deduplica del dato

Caratteristiche assistenza tecnica	Specifiche tecniche
Ticket inclusi	Illimitati
Telefonate incluse	Illimitate
Orario servizio di assistenza tecnica	24h/24h 365 giorni l'anno con tempo medio di presa in carico di 15 minuti
Orario servizio di assistenza amministrativa	Dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì

| Misure tecniche di sicurezza |

Questo capitolo descrive le misure tecniche di sicurezza che Aruba ha implementato per il servizio Cloud Backup.

Disponibilità del servizio
I server utilizzati sono di fascia enterprise con doppia alimentazione, doppio sistema di raffreddamento e RAM di tipo ECC a correzione automatica dell'errore. In quanto pensato per offrire un sistema di backup, non è prevista alta affidabilità tra i server.

L'alta affidabilità del sistema di networking è garantita da un doppio switch di accesso configurato in modalità Virtual Chassis in grado di offrire un accesso al network in doppia via ai server eroganti il servizio.

Integrità del servizio
I dischi locali dei server sono aggregati in RAID hardware e in grado di resistere al guasto di due dischi contemporanei. Questo garantisce la persistenza e l'integrità del dato. In quanto dati di backup non è prevista una doppia copia dei dati su macchina gemella.

Protezione e accessibilità del servizio
Il dato viene protetto con differenti livelli di sicurezza perimetrale. In particolare:

- La rete di gestione dell'infrastruttura è segregata e non accessibile da rete pubblica, rimanendo sotto il diretto controllo e supervisione del personale Aruba.
- Il software di backup esposto su rete pubblica è protetto da autenticazione attraverso nome utente e password per evitare l'accesso di utenti non autorizzati.
- A livello di networking sono presenti ACL per ridurre al massimo il profilo di esposizione rimuovendo tutti i servizi non esposti esplicitamente.
- Il cliente ha la possibilità di cifrare i dati all'origine tramite password e algoritmo basato su cifratura AES. I dati vengono quindi trasmessi cifrati su canale sicuro, e registrati sullo storage già in forma cifrata. Senza la password di cifratura originale non è possibile accedere ai dati.