

TIM Backup Office 365

Guida per il Cliente

Sommario

Benvenuto	3
Per iniziare	3
Setup del tenant.....	4
Principali funzionalità disponibili	5
FAQ TIM Backup O365.....	6
Vogliamo proteggere solo alcune utenze di O365 e non tutta l'organizzazione	10
Abbiamo creato dei gruppi di utenti ma come possiamo verificare quali sono effettivamente protetti?	11
Abbiamo acquistato più profili (es. Bronze e Gold), come associo il profilo alle utenze?... ..	11
Ho creato il job di backup ma è in esecuzione da diverso tempo, è regolare?	11
È possibile effettuare il backup più volte al giorno?	11
È stata modificata la configurazione del Tenant, posso risalire alla lista delle operazioni effettuate e da chi?	11
Ho effettuato un restore, devo aspettarmi una notifica?	11
Se non sono amministratore del dominio Microsoft dove è istanziata la mia utenza, posso effettuare un restore dei miei dati in autonomia senza contattare l'amministratore del dominio a cui appartengo?	12
Come faccio a chiedere supporto in caso di malfunzionamenti del Servizio?.....	12

Benvenuto

La nostra guida passo-passo vi aiuterà nell'utilizzo del portale di TIM Backup Office 365!

Punti di attenzione:

Per poter utilizzare questo portale, è necessario disporre già di un account utente Microsoft e di un'e-mail di invito contenente la URL del servizio.

Per iniziare

1. Segui l'URL della e-mail di attivazione servizio e clicca su "Management"
2. Clicca su "Signin with Microsoft"
3. Inserisci il tuo indirizzo e-mail (fornito in fase di contrattualizzazione del servizio) e la password per accedere
4. Se l'indirizzo e-mail non è connesso a un account Microsoft è necessario effettuarne la connessione oppure crearne uno nuovo (gratuitamente) utilizzando il link <https://signup.live.com/signup>, successivamente è possibile accedere al servizio.
5. Solo per il primo login dovrai accettare i termini di licenza.

Setup del tenant

La prima operazione per un nuovo cliente è impostare il tenant utilizzando l'opportuna voce di menu dopo l'accesso al portale con l'account amministratore che ha ricevuto l'invito.

Il sistema richiede dove devono essere salvati i dati, occorre scegliere Italia (Milano) e successivamente quali servizi si vogliono proteggere. È necessario verificare che siano selezionate tutte le check box (Exchange, SharePoint/OneDrive, Teams) e fare click su "Continua".

Le impostazioni eseguite richiedono la conferma, occorre seguire le istruzioni dell'ultima schermata. Alla fine dell'attivazione del tenant, attendere qualche minuto prima di procedere con i passi successivi.

Ora che hai attivato il tuo tenant, il passo successivo è quello di impostare un job di backup.

Sul tuo portale di gestione potrai verificare le licenze disponibili e vedere l'elenco dei job di backup. Al primo login, la lista dei job di backup è vuota.

Principali funzionalità disponibili

Nel menu in alto della pagina iniziale, sono presenti le schede: "Overview", "Elementi", "Stato della licenza", "Log", "Portal users", "Settings", "Knowledge base" e "Support".

1. La scheda "Overview" mostra le informazioni relative al cliente, le proprie licenze disponibili e consumate.

In basso è presente una lista dei job di backup configurati. Contrassegnando un job di backup [la lentina accanto al nome del job], è possibile prendere visione delle caratteristiche. È anche disponibile la possibilità di avviare manualmente il job o cancellarlo.

In basso sono presenti i pulsanti:

- "Update joblist": esegue un refresh della sezione "JOB DI BACKUP";
 - "Crea job di backup" è in seguito descritto nel dettaglio.
2. La scheda "Elementi" mostra lo stato di protezione degli utenti del tenant.
 3. La scheda "Stato della licenza" mostra gli account del tenant dell'O365 (nome utente, account (e-mail), stato della licenza). È disponibile la possibilità di eliminare un utente dai dati di backup (tasto Delete backup)
 4. La scheda "Log" mostra le attività degli utenti (es. quando un utente ha effettuato login al portale).
 5. La scheda "Portal users" mostra l'elenco degli utenti che accedono al portale con i relativi permessi. È possibile aggiungere utenti e modificare le autorizzazioni.
 6. La scheda "Settings" consente di impostare alcune funzionalità del portale (es. abilitare per gli utenti il Self service restore).
 7. La scheda "Knowledge base" mostra una serie di concetti/terminologie ricorrenti quando si parla di backup con le relative spiegazioni. È anche un aiuto puntuale per spiegare come si possono eseguire le operazioni sul portale. Infine, ha anche una sezione dedicata agli errori che normalmente si incontrano con le relative spiegazioni.
 8. La scheda "Support" consente di gestire eventuali anomalie con il supporto TIM.

Pulsante "Crea job di backup" – scheda Overview

1. Questa funzionalità crea un nuovo job di backup.
2. Si può scegliere se eseguire il backup di tutto o di alcuni gruppi. Se non è già configurato un "Backup group", andrebbe fatto direttamente sul portale Microsoft Office 365.
3. Selezionare i gruppi per i quali si vuole il backup, scegliere il tipo di backup (tutto, solo Exchange, Onedrive, ecc,) ed impostare l'orario giornaliero di esecuzione del job.
4. Cliccare sul pulsante "Aggiungi job di backup".

Ora è disponibile una lista dettagliata dei job di backup, compresi i loro slot specifici. Se questo è il primo job di backup, il suo stato sarà "Stopped", in quanto non ha ancora avuto la sua prima esecuzione.

Facendo click sulla lentina posta a sinistra di un job di backup, appariranno 2 opzioni: "Cancella job" e "Run this job".

Se si esegue il job di backup e si torna alla lista job, il suo stato cambia in "Running". Si fa notare che lo stato di ogni job non è in tempo reale. Si può aggiornare l'elenco cliccando "Aggiorna lista job". Se si desidera cancellare il job di backup, verrà chiesto di confermare l'operazione. La cancellazione avrà effetto immediato e non potrà essere annullata.

FAQ TIM Backup O365

Non ricordo il link di accesso alla piattaforma e ho smarrito la Welcome Letter

- Il link di accesso è presente nella Welcome Letter ed è uguale per tutti i clienti:

<https://www.backupportal.cloud/tim/>

<https://www.revirt365.com/tim/>

Non ricordo il link per associare la mia email a Microsoft

- Il link per fare riconoscere la propria email a Microsoft è presente nella Welcome Letter ed è uguale per tutti i clienti:

<https://signup.live.com/signup>

Cosa devo fare per iniziare ad utilizzare il servizio TIM Backup O365?

- L'IT Manager di riferimento (responsabile tecnico di cui si è fornita email in fase contrattuale) deve aver ricevuto l'email di Benvenuto del servizio.
- L'IT Manager deve selezionare il link presente nella Welcome Letter ricevuta ed accedere (con le proprie credenziali riconosciute da Microsoft) al contesto in cui troverà a disposizione le risorse acquistate (Numero di Licenze, spazio)
- Configurare il Tenant con le informazioni necessarie (email, ecc)
- Abilitare eventuali altri utenti ad accedere alla console di amministrazione del servizio (Add user)
- Creare ed eseguire un Job di Backup (Set Up Job)

Quando tutte le operazioni propedeutiche sono state effettuate nel Tenant del cliente (a cura dell'amministratore del cliente) la piattaforma è pronta.

Una volta creato il job di backup l'organizzazione di O365 è protetta.

Non riesco ad accedere alla piattaforma TIM Backup O365

- Accedere con l'email dichiarata in fase di contratto (email referente IT del cliente) selezionando il riquadro in basso nella schermata di login
- L'autenticazione sarà effettuata direttamente da Microsoft, quindi è importante che l'email con cui si accede sia connessa ad un account Microsoft (per ulteriori dettagli vedere la sezione dedicata).
- Al primo accesso occorre impostare il tenant per la gestione dei backup. NOTA: L'utenza non viene conservata dalla piattaforma ma serve solo per l'autenticazione.
- Di seguito i privilegi puntuali da assegnare ad una user utilizzata per impostare il tenant al fine di poter effettuare le operazioni di backup restore:
 - *Role Management* role → To grant ApplicationImpersonation role.
 - *ApplicationImpersonation* role
 - *Organization Configuration* role → To manage role assignments.

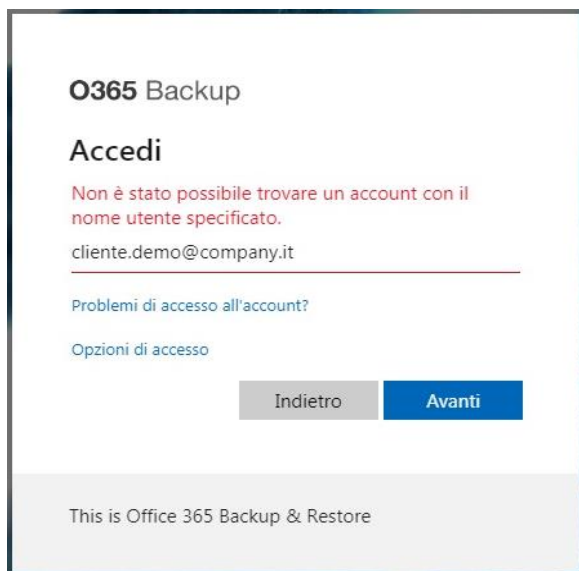
- *View-Only Configuration* role → To obtain necessary organization configuration parameters.
- *View-Only Recipients* role → To view mailbox recipients (required for back job creation).
- *MailboxSearch or MailRecipients* → To back up groups.

Non sono amministratore dell'organizzazione, cosa posso fare sulla piattaforma?

- Se invitato dal proprio IT Manager, quindi ha ricevuto la Welcome Letter, un utente può creare Job di Backup, controllare lo stato dei job, il consumo delle licenze ecc.
- Non può effettuare direttamente un restore come amministratore per il quale occorre una utenza amministrativa con i privilegi necessari. Può eseguire un restore relativo alla propria utenza avvalendosi della funzionalità Self restore (in alcuni casi, es. elementi di Onedrive, può essere comunque richiesta l'autorizzazione dell'amministratore).

Accedo con la mia email ma appare un messaggio indicando che non è stato possibile trovare un utente con il nome specificato

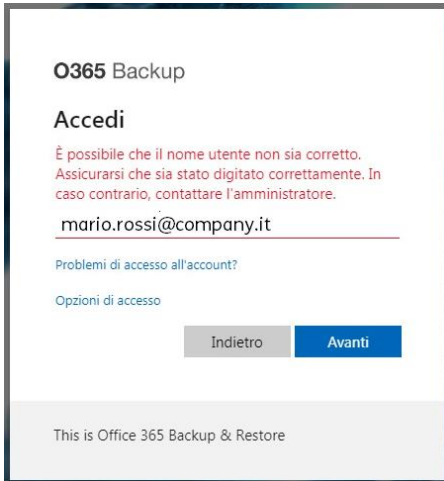
Appare il seguente messaggio



- Per accedere alla piattaforma l'IT Manager di riferimento (responsabile tecnico di cui si è fornita email in fase contrattuale) deve aver effettuato il primo accesso al Tenant e procedere all'invito di altri utenti (scheda Portal users).
- Ad operazione effettuata l'utente invitato riceverà una Welcome Letter, da quel momento potrà accedere con la propria email (connessa ad un account Microsoft).

Sono stato censito sulla piattaforma dall' IT Manager ma accedendo con la mia email appare un messaggio indicando l'utente non è corretto.

Appare il seguente messaggio



O365 Backup

Accedi

È possibile che il nome utente non sia corretto. Assicurarsi che sia stato digitato correttamente. In caso contrario, contattare l'amministratore.

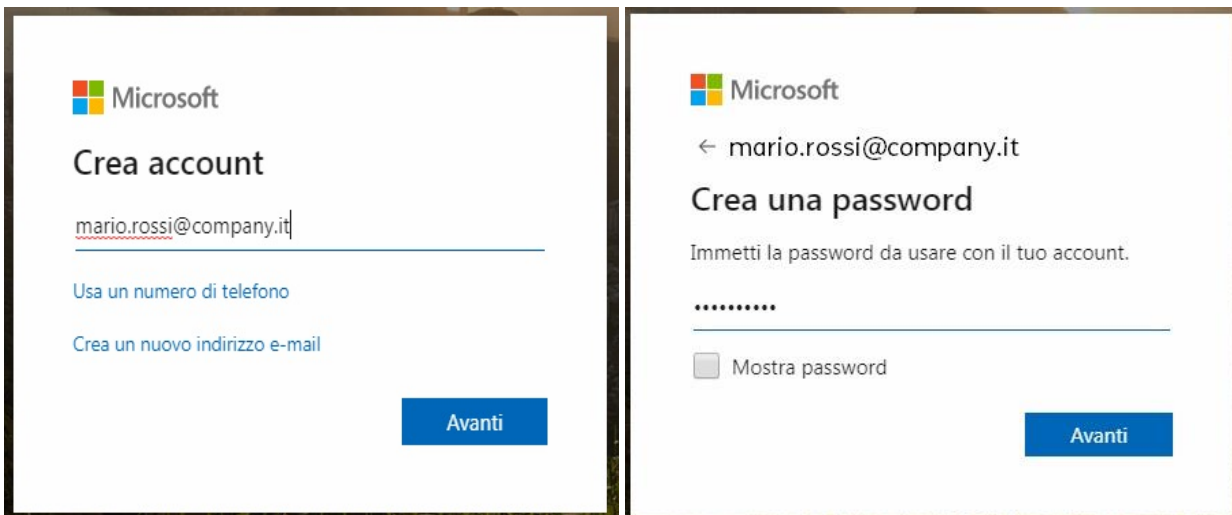
mario.rossi@company.it

[Problemi di accesso all'account?](#)

[Opzioni di accesso](#)

This is Office 365 Backup & Restore

- L'autenticazione è effettuata da Microsoft e non dalla piattaforma di Backup quindi il messaggio indica che Microsoft non riconosce l'email indicata ossia l'email non è connessa ad un account Microsoft.
- Se la sua e-mail non è connessa a un account Microsoft è necessario effettuare la connessione oppure crearne una nuova (gratuitamente) al seguente link <https://signup.live.com/signup> e successivamente sarà possibile accedere al servizio.
- Di seguito i passi da effettuare dopo aver selezionato il link:



 Microsoft

Crea account

mario.rossi@company.it

[Usa un numero di telefono](#)

[Crea un nuovo indirizzo e-mail](#)

 Microsoft

← mario.rossi@company.it

Crea una password

Immetti la password da usare con il tuo account.

.....

☐ Mostra password



← mario.rossi@company.it

Qual è il tuo nome?

Occorre qualche altra informazione per configurare il tuo account.

Mario

Rossi

Avanti



← mario.rossi@company.it

Qual è la tua data di nascita?

Occorre qualche altra informazione per configurare il tuo account.

Paese/area geografica

Italia

Data di nascita

1 gennaio 19 xx

Avanti

Account Microsoft | Home page

account.microsoft.com/?lang=it-IT&wa=wsignin1.0&refd=login.live.com

Microsoft | Account Le tue info Privacy Sicurezza Rewards Pagamento e fatturazione Servizi e abbonamenti Altro

Mario Rossi
mario.rossi@company.it
Aggiungi un'immagine del profilo
Altre azioni

Configura un metodo di pagamento
Pagamento e fatturazione
Configura

Guadagna e riscatta i punti
Microsoft Rewards
Altre informazioni

Gestisci i tuoi dispositivi
Dispositivi
Aggiungi un dispositivo

Abbonamenti
Prova gratis Office 365
Aumenta la tua produttività, prova Office 365 inclusi Powerpoint, Word, Excel, OneNote e altro ancora.
Inizia la tua versione di val...

Famiglia
Una famiglia felicemente connessa
Condividi contenuti, rimani organizzato e proteggi i tuoi bambini online.
Aggiungi un membro

Dispositivi
Ottieni il supporto per il tuo dispositivo
Aggiorna il software, pianifica le operazioni di ripristino e così via.
Connetti un dispositivo

Individuazione
Scopri i servizi Microsoft
Accedi alla gamma completa di prodotti e servizi Microsoft gratuiti con il tuo account Microsoft.
Scopri di più

Pagamento e fatturazione
in attesa di risposta da storage.live.com...

Rewards
Una stella gialla

Privacy
Icona di una persona con uno scudo

Sicurezza
Icona di un cassetto di sicurezza
Scopri i servizi Microsoft

Feedback

- Da questo momento è possibile accedere alla piattaforma TIM Backup O365



Come verifico quante licenze / spazio ho utilizzato?

- La piattaforma riporta nel riquadro in alto a destra (scheda Overview) la disponibilità per ogni profilo (acquistata / consumata)

Ho ricevuto un warning che indica il superamento del numero di licenze, come mi comporto?

- Se è stato effettuato il backup dell'intera organizzazione, sono state incluse caselle o item non di interesse, quindi è possibile modificare il job specificando i gruppi Microsoft da salvare.
- Verificare che il perimetro di backup è effettivamente quanto di interesse
- È possibile che siano aumentate le caselle di posta o si è utilizzato più spazio del previsto quindi rivolgersi al proprio riferimento commerciale TIM per l'acquisto di ulteriore disponibilità.

Sono sicuro che TIM Backup O365 sta proteggendo la mia organizzazione O365?

- È possibile ricevere una notifica via email in caso di warning o problemi nei Job. Attivando la scheda "Portal users" è eseguire Edit delle autorizzazioni e spuntare le opportune opzioni nella sezione "Service notification"

L'esito di ogni job è consultabile selezionando la scheda OverView, funzionalità Backup log

Vogliamo proteggere solo alcune utenze di O365 e non tutta l'organizzazione

- Nel caso si voglia proteggere solo alcune utenze O365 e non l'intera organizzazione, è necessario:
 - a) Creare in O365 un Team (gruppo) ed inserire solamente le utenze che si desiderano proteggere

- b) Dalla piattaforma TIM Backup O365, durante la creazione del job di backup (tasto Crea job di backup) selezionare il gruppo che contiene le utenze da proteggere.

Abbiamo creato dei gruppi di utenti ma come possiamo verificare quali sono effettivamente protetti?

- Dalla console di amministrazione selezionando la scheda “Stato della licenza” viene visualizzato l’elenco degli elementi che compongono l’organizzazione che risultano protetti.

Abbiamo acquistato più profili (es. Bronze e Gold), come associa il profilo alle utenze?

- Durante la creazione del job di backup selezionare prima il gruppo e associare il profilo

Ho creato il job di backup ma è in esecuzione da diverso tempo, è regolare?

Sì, alla prima esecuzione vengono salvati tutti i dati quindi l’operazione può durare in base alla quantità di dati. Le successive esecuzioni del job dureranno molto meno poiché verrà salvato solo ciò che viene modificato.

È possibile effettuare il backup più volte al giorno?

- Certo! Un job può essere schedato una volta al giorno oppure eseguito manualmente, quindi se si desidera il backup più volte al giorno, va creato un nuovo job con gli stessi oggetti ma con orario diverso.

È stata modificata la configurazione del Tenant, posso risalire alla lista delle operazioni effettuate e da chi?

- Certo! Il servizio è compliant con le norme del GDPR quindi tutte le operazioni sono tracciate: dalla console di amministrazione selezionare la scheda “Log” e apparirà l’elenco delle attività eseguite e da chi.

Ho effettuato un restore, devo aspettarmi una notifica?

- Il restore viene eseguito in background, pertanto l’amministratore può dedicarsi ad altro e non deve necessariamente rimanere in attesa del termine dell’operazione che, nel caso di ripristino di una intera casella, potrebbe durare diverso tempo. Sarà l’utente finale a notare il ripristino dell’oggetto.

Se non sono amministratore del dominio Microsoft dove è istanziata la mia utenza, posso effettuare un restore dei miei dati in autonomia senza contattare l'amministratore del dominio a cui appartengo?

- Sì, il ripristino è possibile anche a cura dell'utente non amministratore del dominio. Occorre accedere al portale del servizio utilizzando il seguente link:
<https://www.backupportal.cloud/tim/self-service-restore-tim>
oppure
<https://www.revirt365.com/tim/selfservice>
Il dettaglio delle operazioni da effettuare è disponibile all'interno del documento "TIM Backup Office 365 – Guida Self Service Restore" presente nella pagina supporto (https://www.backupportal.cloud/tim/tim_supporto oppure <https://www.revirt365.com/tim/support>)

Come faccio a chiedere supporto in caso di malfunzionamenti del Servizio?

- TIM assicura un servizio di assistenza LUN-VEN 8-18, con l'obiettivo di supportare il Cliente nelle problematiche inerenti il servizio contrattualizzato (numero verde 800199477 , pin 1125). L'invio delle segnalazioni all'assistenza tecnica è garantito 24 ore su 24, 365 giorni l'anno in modalità Self Ticketing dalla Console di Gestione dei Servizi, sezione Assistenza (<https://servizi.nuvolaitaliana.it>) le cui credenziali di accesso sono state inviate al cliente in fase di attivazione del servizio.