

# Foire aux Questions (<http://faq.neobe.com>)

## Catégorie : commercial

### - Question n° 4 : Quels sont les délais d'activation ?

- Dans le cas d'un règlement par carte bancaire, votre compte est ouvert et actif immédiatement.  
Dans le cas d'un paiement par chèque ou virement, votre compte est ouvert à réception.

### - Question n° 5 : A qui s'adresse votre offre ?

- Notre offre s'adresse aux professionnels : TPE/PME, collectivités, professions libérales, associations...

### - Question n° 8 : Puis-je utiliser un seul pack avec plusieurs ordinateurs ?

- Le pack Premium comprend 1 licence du logiciel et ne peut-être installé que sur un poste. En revanche, vous pouvez commander des licences supplémentaires (7,50 €, HT licence) afin de les inclure dans ce pack.

### - Question n° 10 : Le logiciel est-il payant ?

- Le logiciel est compris dans le prix du pack . Vous pouvez le télécharger soit pour Windows, soit pour MAC OS X.

### - Question n° 11 : Où sont situés vos serveurs sécurisés ?

- Nos serveurs sécurisés sont situés dans 2 centres de données ultra-sécurisés (salle anti-incendie, anti-intrusion...) en région parisienne (TelecityGroup EnergyPark et Condorcet situés respectivement à Courbevoie et Aubervilliers).

### - Question n° 15 : Pourquoi vos prix sont-ils si bas ?

- neobe est en mesure de vous fournir un service de qualité à un prix très économique grâce à une standardisation de sa solution de sauvegarde. Nous n'offrons en effet aucune personnalisation matérielle ou logiciel. Le client peut ainsi commander un pack de sauvegarde avec une quantité d'espace donnée et bénéficier d'un espace de stockage bien plus élevé à tout moment.

neobe a par ailleurs automatisé toutes les tâches requérant habituellement des interventions physiques de la part de ses équipes. Quant à l'utilisateur, il dispose de tous les outils nécessaires à une gestion autonome et efficace de son compte.

### - Question n° 25 : Puis-je payer mon abonnement mensuellement ?

- Du fait de nos faibles tarifs, le paiement d'un pack se fait intégralement lors de la commande pour toute la période d'adhésion souscrite. Vous pouvez toutefois payer par Carte de crédit en 3 fois sans frais ( à partir de 540 €, HT) ou par prélèvement automatique mensuel ( à partir de 2400 €, HT).

### - Question n° 26 : Comment puis-je obtenir un devis ?

- Pour obtenir un devis, il vous suffit de passer une commande en choisissant le mode de paiement "chèque" ou "virement". Vous recevrez immédiatement par e-mail une facture PRO-FORMA faisant office de bon de commande et de devis. Une commande non payée au bout de 60 jours est automatiquement annulée.

### - Question n° 27 : Le paiement par carte bancaire VISA/MASTERCARD/AMEX est-il bien sécurisé ?

- Oui, le paiement par carte bancaire Visa, Mastercard et American Express se passe directement via la banque Sociétée Générale. Nous ne connaissons pas votre numéro de carte bancaire, dans la mesure où il est directement communiqué aux serveurs de la banque et n'est nullement stocké.

### - Question n° 31 : Quelles sont les engagements de neobe vis à vis de ses clients ?

- neobe s'engage :

1/ Votre pack disponible en 5 minutes,

- 2/ Logiciel de sauvegarde 100% compatible Windows et Mac OS X 10.5,
- 3/ Support technique en français, actif par e-mail et téléphone aux heures de bureaux,
- 4/ Transparence des prix (aucun frais cachés...),
- 5/ Mise en service offerte,
- 6/ Garantie de restitution des fichiers sauvegardés (Obligation de résultat, voir Conditions Générales),
- 7/ Surveillance réseau 7/7
- 8/ Simplicité d'utilisation
- 9/ Haute disponibilité des serveurs à 99%

- Question n° 36 : Comment vous joindre par téléphone depuis l'étranger ?

- Le numéro international pour nous joindre par téléphone est le suivant : +33 1 46 08 83 70.

Merci de tenir compte du décalage horaire en vous basant sur GMT+01:00 (heure de Paris).

- Question n° 38 : Le compte DEMO est-il vraiment gratuit ?

- Tout à fait, le compte DEMO est complètement gratuit et est utilisable durant 15 jours.

Vous pouvez utiliser l'espace de 5 Go de sauvegarde sans limite d'envoi ou de réception.

Si vous désirez passer sur un vrai compte payant, vous devez simplement vous connecter dans votre Espace Client et cliquer sur UPGRADER MA DEMO ou commander un nouveau pack.

## Catégorie : technique

- Question n° 1 : En cas de question technique, qui puis-je contacter ?

- Pour toute question technique, vous pouvez joindre notre service technique par e-mail 24h/24 depuis votre Espace Client ou bien par téléphone au 0811 03 10 11 (prix d'un appel local).

- Question n° 2 : Puis-je installer neobe Backup sous Windows ?

- Oui, le logiciel neobe Backup fonctionne sous Windows 7, Vista, XP, 2000 Pro, 2003 et 2008 Server. Une version Mac OS X 10.5 existe également.

- Question n° 3 : Mes données sont-elles vraiment sécurisées ?

- Tout à fait, vos fichiers sont cryptés en 256 bits et ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation (lecture ou modification) sans la clé de cryptage que vous seul connaissez.

- Question n° 6 : Je suis novice en informatique, puis-je utiliser votre solution ?

- Tout à fait, aucune connaissance particulière en informatique n'est requise. Tout est indiqué sur notre site Internet. De plus, nous avons un service d'assistance technique par e-mail et téléphone prêt à répondre à toutes vos questions.

- Question n° 7 : Quelle connexion faut-il pour bénéficier de cette offre ?

- Vous pouvez bénéficier de l'offre en disposant d'une connexion Numéris, ADSL ou Cable.

- Question n° 9 : Puis-je augmenter mon espace disque en cours d'année ?

- Effectivement, si le besoin se présentait, vous pourriez augmenter la capacité de stockage de votre compte, et ce

pour un montant calculé au prorata-temporis de la date d'achat.

- Question n° 13 : Votre solution permet-elle de disposer de plusieurs jeux de sauvegardes ?

- Oui, le logiciel permet de sauvegarder plusieurs versions d'un même fichier en activant simplement le Versioning sur vos sauvegardes.

- Question n° 14 : De combien d'espace de sauvegarde ai-je besoin ?

- Tout dépend du nombre de fichiers et de dossiers que vous souhaitez sauvegarder.

Le logiciel neobe Backup, à télécharger librement ici, vous indique la quantité d'espace réelle de vos données à sauvegarder lorsque vous sélectionnez les fichiers et dossiers à sauvegarder et lorsque vous cliquez sur le bouton "CALCULER LA TAILLE".

Sachez qu'à tout moment, vous pouvez augmenter votre espace de sauvegarde depuis votre Espace Client.

- Question n° 16 : A chaque sauvegarde tous mes fichiers seront encore sauvegardés ?

- Le système de sauvegarde est dit "différentiel", c'est à dire que seuls les fichiers ou dossiers modifiés ou nouvellement créés sont sauvegardés entre deux tâches de sauvegarde. La comparaison se fait sur la date de dernière modification. Ce qui réduit ainsi le temps de sauvegarde.

- Question n° 17 : Votre solution fonctionne-t-elle sous Macintosh ?

- Tout à fait, l'application neobe Backup est disponible pour Mac OS X (à partir de l'édition 10.5).

- Question n° 18 : Suis-je alerté par e-mail après chaque sauvegarde ?

- Tout à fait, le logiciel neobe Backup envoie par e-mail un rapport complet après chaque sauvegarde.

Pour activer cette fonction, vous devez aller dans la rubrique "OUTILS" : "Envoi du rapport de sauvegarde par e-mail".

- Question n° 19 : Combien de versions d'un même fichier peut-on sauvegarder (avec l'option Versioning) ?

- Vous pouvez choisir de faire autant de jeux de sauvegarde que vous le désirez, le paramétrage se fait directement dans la configuration de votre tâche. Cependant, il est important de savoir que plus vous avez de versions d'un même fichier, plus vous consommerez d'espace de stockage sur votre compte.

- Question n° 20 : Peut-on sauvegarder les fichiers contenus dans un ordinateur sous LINUX ?

- Vous pouvez sauvegarder des fichiers provenant du système d'exploitation LINUX en installant et en configurant le programme gratuit SAMBA pour partager ses mêmes fichiers à travers l'icône "FAVORIS RESEAU" d'un poste fonctionnant sous Windows.

Voici le détail de la configuration de la passerelle SAMBA pour que Windows et Neobe voient les fichiers avec les bons noms (pour les accents et autres caractères spéciaux) :

SOUS LINUX :

Les deux lignes de configuration suivantes doivent être insérées dans le fichier /etc/samba/smb.conf, dans la section [global] :

client code page = 850

character set = ISO8859-1

SOUS WINDOWS :

Vérifier dans la base de registre la clef suivante :

Les attributs suivants devraient être définis:

ACP = 1252

OEMCP = 850

La première donnée est l'« active code page ». La 1252 est la codepage ANSI utilisée par Windows sur les OS d'Europe occidentale (Western Latin 1) et est équivalente à ISO 8859-1

La seconde est la codepage utilisée pour les fenêtres MSDOS et manifestement aussi pour le système de fichiers.

- **Question n° 21 : Mon ordinateur doit-il être allumé pour sauvegarder mes fichiers ?**

- Effectivement, votre ordinateur doit être nécessairement allumé pour pouvoir effectuer vos sauvegardes. Aussi, lors du paramétrage de la tâche de sauvegarde dans le logiciel, vous pouvez choisir que neobe Backup s'exécute complètement l'ordinateur à la fin de la sauvegarde.

- **Question n° 22 : Combien de temps ma sauvegarde va-t-elle prendre ?**

- Tout dépend de votre connexion Internet et de la quantité de données à transférer. Nous avons créé un outil pour le déterminer, cliquez ici pour y accéder.

- **Question n° 23 : Peut-on sauvegarder des bases de données sous Windows ?**

- Tout est fait. Avec la fonctionnalité de sauvegarde des fichiers ouverts (sauvegarde à chaud), il est possible de sauvegarder les bases de données en cours d'utilisation.

Si cette fonctionnalité n'est pas activée, il faut stopper la base de données ou bien exécuter une copie de la base juste avant la sauvegarde. Pour ce faire, vous devez configurer dans les options avancées d'une tâche, l'option "Exécuter cette commande avant le lancement de la tâche" où vous pouvez préciser une ligne de commande ou un script tiers (fichier .bat...) à exécuter.

- **Question n° 24 : Comment être sûr que votre entreprise sera toujours en mesure de fournir le service ?**

- neobe est aujourd'hui une société rentable et viable. Aussi, elle a pris des engagements annuels (à choisir) auprès de ses fournisseurs pour garantir une continuité de services même en cas de défaillance financière. Enfin, neobe s'est adossée auprès de partenaires financiers et techniques internationaux. Quoi qu'il en soit, le service ne pourra jamais être interrompu.

- **Question n° 28 : J'ai oublié/perdu ma clé de cryptage (ou bien je souhaite la réinitialiser), que dois-je faire ?**

- En cas de perte ou d'oubli de la clé de cryptage qui sert à effectuer vos sauvegardes, vous devrez alors réinitialiser neobe Backup et supprimer les fichiers déjà sauvegardés chez nous car ils sont inutilisables sans cette clé (à moins d'en avoir laissé une copie à neobe, dans ce cas, l'outil neobe Reminder vous permet de récupérer la clé de cryptage dans le fichier de configuration sur le poste où est installé neobe).

Pour changer la clé de cryptage, il suffit d'aller dans le menu MON COMPTE ==> CONFIGURATION et cliquez sur "Réinitialiser la clé de cryptage".

Pour réinitialiser neobe Backup complètement (et supprimer toutes les tâches), vous devez le QUITTER COMPLETEMENT puis supprimer les fichiers de configuration qui se trouvent sur "C:\Documents and Settings[nom de session]\Application Data\neobe Backup" (Le dossier APPLICATION DATA est un répertoire caché).

- **Question n° 29 : Je rencontre une erreur NO SUCH FILE depuis peu, que dois-je faire ?**

- Vous devez simplement mettre à jour votre logiciel neobe Backup.

- Question n° 30 : Peut-on sauvegarder des fichiers Ã travers le rÃseau local de Windows ?

- Vous pouvez tout Ã fait sauvegarder des fichiers sur des postes en rÃseau avec le pack PREMIUM.

Il vous suffit de crÃer une LETTRE DE LECTEUR RESEAU (Z:\, Y:\...) et de configurer neobe Backup PREMIUM en consÃquence.

- Question n° 32 : Le logiciel neobe Backup doit-il tourner sur une session Windows de type ADMINISTRATEUR ?

- Oui, le logiciel neobe Backup doit tourner sur une session Windows disposant des droits administrateurs.

- Question n° 33 : Puis-je limiter la vitesse de transfert des sauvegardes ?

- Tout Ã fait, si vous dÃsirez limiter la vitesse de connexion du logiciel neobe Backup afin de pouvoir continuer Ã travailler normalement sur Internet pendant vos sauvegardes, il suffit de vous rendre dans le menu OUTILS : PrÃfÃrences: DÃbit Maximum vers le serveur et de prÃciser une vitesse maximal en Ko/s.

- Question n° 34 : Puis-je dÃfinir des filtres d'exclusions et d'inclusions de fichier ?

- Tout Ã fait, vous pouvez dÃfinir des filtres d'exclusion et d'inclusion de fichier par type d'extension pour chacune des tÃches de sauvegardes.

Exemple :

Inclusion :

vous pouvez choisir de sauvegarder que les documents WORD (.doc) et EXCEL (.xls) dans la tÃche A en configurant le filtre :(o) INCLUDE : .DOC, .XLS.

Exclusion :

vous pouvez choisir de ne pas sauvegarder les documents POWERPOINT (.ppt) dans la tÃche B en configurant le filtre :(o) EXCLUDE : .PPT.

Cette sÃlection inclusion/exclusion se fait au moment oÃ vous choisissez les fichiers Ã sauvegarder et le filtrage est effectuÃ au moment mÃme de la sauvegarde Ã la volÃe.

- Question n° 35 : Comment se passe la remise en route de l'ordinateur aprÃs un crash total ou en cas de changement de machine ?

- Il suffit de rÃinstaller le logiciel neobe Backup en renseignant vos identifiants de connexion et votre mot de passe. Vous n'avez plus qu'Ã cliquer sur "RESTAURER" pour rÃcupÃrer tout (ou partie) de vos fichiers.

NB : si vous avez oubliÃ les codes de connexion, vous pouvez les rÃcupÃrer depuis votre Espace Client en cliquant sur "Renvoyer les codes" correspondant Ã votre compte.

L'ÃlÃment indispensable que vous devez conserver prÃcieusement est le code Pin de cryptage du compte.

- Question n° 37 : Que signifie fichiers 'restreints' ou 'exclusifs' ?

- Lors d'une sauvegarde, il se peut que certains fichiers ne puissent Ãtre sauvegardÃs car ils sont en mode dit exclusifs ou restreints. VÃrifiez dans le logiciel que l'option de sauvegarde des fichiers ouverts n'est pas dÃsactivÃe (Outils > Options avancÃes).

VÃrifiez que vous avez bien le droit d'accÃder Ã ces fichiers. Cela arrive lorsque vous sauvegardez des fichiers Linux avec un CHMOD en X00 ou sous des programmes spÃcifiques qui limitent l'accÃs aux fichiers.

- Question n° 39 : Est-ce normal que neobe consomme beaucoup de ressources processeur et mÃmoire vive ?

- Oui, lorsque neobe effectue les sauvegardes, il crypte et compresse les fichiers, et ces deux fonctions sont trÃs gourmandes en ressources (vous pouvez compresser un fichier avec un logiciel type WinRAR ou WinZip pour mieux vous en rendre compte).

Une fois la sauvegarde achevée, ces ressources sont bien entendu libérées.

**- Question n° 40 : Comment fonctionne votre cryptage des fichiers ?**

- Avant d'être envoyés vers nos serveurs, les fichiers sont compressés et cryptés.

L'algorithme utilisé pour le cryptage est celui de Rijndael plus connu sous le nom d'AES. Ce cryptage en 256 bits permet une sécurité totale pour vos données.

En effet, à partir du mot de passe que vous saisissez, le logiciel génère une clé de cryptage qui est le produit de deux grands nombres premiers.

Contrairement à deux personnes qui souhaitent échanger des données confidentielles entre elles, nous souhaitons ici que les données soient cryptées et décryptées par la même personne.

Ce cryptage est en fait une assurance pour vous par rapport à neobe, qui n'est pas la même de décrypter vos données, même en mutualisant ses ressources pendant plusieurs siècles !

Ainsi, le logiciel n'utilise pas de clés publiques/privées à ce niveau, parce qu'elles ne sont utiles que pour une communication.

Ce cryptage, bien que suffisant, est doublé lors du transfert de données par un cryptage type SSH(2). Ce protocole de communication sur Internet permet de créer un canal sécurisé.

**- Question n° 41 : Quelles sont les principales caractéristiques du service ?**

- Voici une liste (non exhaustive) des principales caractéristiques de neobe :

**UNE OFFRE TRES LARGE :**

- Nos packs vont de 5 Go à 5000 Go de stockage (voire 2 To).

**UN TARIF ATTRACTIF :**

- partir de 15 €, HT par mois

**FONCTIONS :**

- Un logiciel simple et intuitif à installer sur les postes à sauvegarder,
- Nombre illimité de sauvegardes quotidiennes,
- Gestion des sauvegardes via votre Espace Client,
- Sauvegarde différentielle
- Possibilité de sauvegarde incrémentale (mode bloc)
- Sauvegarde des fichiers ouverts
- Déclenchement automatique et/ou manuel de vos sauvegardes,
- Possibilité de déclenchement de la tâche de sauvegarde au lancement de neobe Backup,
- Possibilité d'extinction du poste de travail après la sauvegarde
- Rapport par e-mail à chaque sauvegarde,
- Filtre des exclusions et inclusions de fichiers (par extension : \*.doc, \*.xls ...),
- Possibilité de conserver autant de jeux de sauvegardes que vous le souhaitez,
- Possibilité de fixer une heure de début et de fin de la sauvegarde,
- Possibilité d'exécuter un script ou un programme avant et/ou après la sauvegarde.
- Possibilité de limiter la bande passante des sauvegardes,

- Possibilité de régler une connexion Proxy,
- Possibilité de régler le taux de compression des fichiers,
- Possibilité de verrouiller par mot de passe l'application pour éviter toute modification de tiers,
- Possibilité de mise à jour quasi-automatique,
- Possibilité de restaurer un fichier ou toutes vos sauvegardes à tout moment par le logiciel neobe Backup,
- Possibilité de lancer neobe au démarrage,
- Quatres langues : français, anglais, espagnol et allemand.

#### TECHNOLOGIES :

- Logiciel "client" pour Windows (NT4, 98 SE, ME, XP, 2000 et 2003, 2008, VISTA, 7) et MAC OS X (10.5 et +).
- Chiffrement des données sur le poste client : AES Rindjael à 256 bits,
- Tunnel sécurisé en SSH entre votre site et les serveurs neobe,
- Sauvegarde différentielle
- Compression des fichiers.

#### GARANTIE DE SERVICE :

- Hébergement sécurisé de nos serveurs assuré par TelecityGroup EnergyPark et Condorcet situés respectivement à Courbevoie et Aubervilliers,
- Obligation de résultat garantie par la compagnie d      assurance Allianz

#### - Question n   42 : Comment désinstaller neobe Backup ?

- Pour désinstaller neobe Backup, merci de suivre cette procédure :
- Cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'icône neobe Backup :
- Cliquer sur Quitter puis confirmer la fermeture du programme,
- Cliquer sur le menu Démarrer de Windows,
- Cliquer sur le menu PROGRAMMES,
- Cliquer dans le dossier NEOBE BACKUP,
- Cliquer sur Désinstallation de neobe Backup.

#### - Question n   43 : Que signifie le message "DISCORDANCE" ?

- Le message "DISCORDANCE" signifie que les fichiers et/ou répertoires que vous aviez sélectionnés dans votre tâche de sauvegarde n'existent plus ou ne sont plus à leur emplacement initial respectif.

De fait, il suffit de modifier la tâche et de rafraîchir la liste des fichiers et dossiers à sauvegarder puis de lancer une synchronisation.

Voici une vidéo d'explication :

#### - Question n   44 : Je constate que certains fichiers ne se sauvegardent pas, pourquoi ?

- Plusieurs raisons peuvent expliquer cela. Il se peut que les fichiers en question soit verrouillés par le système ou par un programme tiers. Plus rarement, il se peut qu'une tâche de sauvegarde ne soit plus cohérente avec le contenu de votre disque dur, et ainsi, il affiche le message : DISCORDANCE. Si une mise à jour de la tâche ne suffit pas à régler le problème, il faudra alors simplement la reconstruire en la supprimant puis en la recréant à l'identique, le cas échéant.

#### - Question n   45 : Je rencontre un problème avec le démarrage du mode service.

- Ouvrez votre logiciel neobe Backup.

Allez dans "outils" puis "paramètres de Sécurité locaux". Une fen    tre s    ouvre.

Allez dans "Stratégies locales" puis "Attribution des droits utilisateur".



Choisissez "Ouvrir une session en tant que service" et cliquez dessus. La fenêtre s'ouvre.

Vérifiez la présence de votre session dans la liste. En cas d'absence, l'ajouter en cliquant sur "Ajouter un utilisateur ou un groupe".

**- Question n° 46 : Je ne reçois pas les rapports de sauvegarde par e-mail. Comment faire ?**

- Depuis la version 5, il est inutile de configurer le paramétrage du SMTP.

Vérifier que la case "ACTIVER L'ENVOI DU RAPPORT DE SAUVEGARDE PAR EMAIL" est bien cochée dans le logiciel (rubrique OUTILS).

Par défaut, le rapport est envoyé sur l'adresse e-mail de connexion à votre Espace Client. Vous pouvez toutefois personnaliser cette adresse (modifier, en ajouter d'autres...) depuis la rubrique ADMINISTRER de votre Espace Client neobe.

**- Question n° 48 : Y a-t-il une limite par rapport au nombre de fichiers à sauvegarder ?**

- En fonction de la machine (RAM, Processeur etc) il est généralement recommandé de ne pas dépasser la sauvegarde de 50.000 fichiers par tâche.

Ce nombre peut varier à la hausse ou à la baisse en fonction de la puissance de la machine sur lequel le logiciel est installé.

**- Question n° 49 : Comment faire pour sauvegarder un lecteur réseau en mode service ?**

- Pour sauvegarder un lecteur réseau lorsque neobe Backup tourne en tâche de fond (en mode service), il est nécessaire de lancer un script .BAT pour monter le(s) lecteur(s) réseau.

Ce script doit être lancé AVANT le démarrage de la sauvegarde (cf. les options avancées de la modification d'une tâche de neobe Backup).

Voici un exemple de script EXEMPLE.BAT

```
net use x: \\machine1\sauvegarde_sql /y
```

```
net use z: \\machine2\sauvegarde_partage /y
```

**- Question n° 50 : Quels sont les fichiers volumineux gérés par le mode bloc incrémental de neobe Backup ?**

- Le mode bloc incrémental, qui est une option avancée de neobe Backup, permet de ne sauvegarder que la partie modifiée d'un fichier volumineux (exemple : 1 seul email dans un fichier PST d'Outlook ou bien 1 insertion dans une base Exchange) au lieu de renvoyer tout le fichier.

Cela permet une économie de temps et de bande passante.

Cette fonctionnalité optionnelle prend en charge les fichiers dont l'extension est indiquée dans la liste ci-dessous :

ftm, log, msf, edb, dbs, pst, ost, accdb, accdt, accde, accdr, al, apx, cat, cdx, cls, csv, db, dbf, dbx, dct, fpt, fdb, fp, fp3, fp4, fp5, frm, gdb, idx, mdb, mde, mdf, sdf, mdt, mdx, myd, opt, pd, pdb, sdb, stm, wdb, wmdb.

Notez que pour fonctionner, le répertoire où est installé le programme neobe Backup doit avoir suffisamment d'espace libre pour pouvoir créer des images des dits fichiers volumineux à sauvegarder.

**- Question n° 51 : Comment forcer la fermeture d'une application avant la sauvegarde ?**

- Pour forcer la fermeture d'une application avant la sauvegarde, il faut :

1 - Créer un fichier .BAT (exemple : c:\close.bat) contenant la commande suivante "taskkill /F /IM \$nomduprogramme /T"

(Exemple : taskkill /F /IM EmailClient.exe /T)



2 - Dans les options avancées d'une tâche de sauvegarde, vous devez cocher la case "Exécuter cette commande avant le lancement de la sauvegarde" et sélectionner le fichier "close.bat".

Donc, la tâche appellera ce fichier .bat avant chaque lancement.

Attention à ne pas utiliser cette méthode sur des applications sensibles aux arrêts forcés et brutaux (Outlook...)

- Question n° 52 : Pourquoi ne reçois-je pas le rapport par e-mail alors que je reçois bien l'email de test ?

- Chez certains fournisseurs d'accès Internet, il y a des filtres ANTI-SPAM qui prennent les rapports par email pour des courriers indésirables.

Vous devez donc veiller à ce que :

(i) les e-mails n'arrivent pas dans votre dossier courrier indésirable / anti-spam,  
et/ou

(ii) que le filtre (bloqueur) de SPAM de votre F.A.I. ne soit pas la cause du blocage (sur la console de votre modem ou du portail de votre F.A.I.),  
et/ou

(iii) que l'adresse e-mail d'expédition soit bien renseignée dans le champ approprié (même si c'est la même que l'adresse destinataire).

- Question n° 53 : A quoi correspondent les codes erreur "ziponefile code=" dans le journal ?

- Voici la liste des Codes Erreur lors de la compression et du cryptage des fichiers durant la sauvegarde :

// renvoie 0 si OK,

// -1 si impossible d'initialiser le module de compression,

// -2 si fichier en entrée n'existe pas,

// -3 si NameOUT existe déjà et ne peut pas être effacé,

// -4 si impossible de créer le fichier de sortie (plus d'espace ou droits en écriture),

// -5 si l'archive ZIP en sortie n'est pas conforme (cela veut dire que le fichier crypté produit à partir du fichier d'origine est erroné en local),

// -6 si le test de conformité du ZIP a échoué et qu'il n'est pas possible de vérifier son intégrité.

- Question n° 54 : Quelle méthode utilise le logiciel neobe Backup pour déterminer les fichiers à sauvegarder ou à mettre à jour sur vos serveurs ?

- Le logiciel neobe Backup détermine si des fichiers doivent être sauvegardés sur les serveurs NEOBE lorsqu'aucune version de ce(s) fichier(s) n'est présente sur les serveurs de NEOBE ou bien lorsque la date de dernière modification du/de(s) fichier(s) est différente de celle stockée sur les serveurs NEOBE. La comparaison se fait donc vis-à-vis de la date de dernière modification du fichier du client sur son ordinateur.

- Question n° 55 : Peut-on vider un compte de toutes ses données ?

- Oui, pour cela il vous faut aller dans votre Espace client rubrique Administrer puis cliquer sur le compte que vous désirez vider. Il vous sera demandé de renseigner à la suite le mot de passe de l'espace client et celui du compte pour un maximum de sécurité (attention, vider un compte signifie que toutes les données seront définitivement perdues !).

- Question n° 56 : Lors du test de connexion, j'ai le message "Connexion échouée". Que dois-je faire ?

- Vérifiez vos identifiants de connexion. (Le login de connexion du compte est le xxxx@xxxx) ; Essayez de modifier le port de connexion ; Vérifiez si un programme tiers ne bloque pas l'application neobe Backup (pare feu ou antivirus).

- Question n° 57 : J'ai changé d'ordinateur et il met un message d'erreur lors je lance neobe Backup.

- Vous ne pouvez utiliser le logiciel neobe Backup que sur un seul poste. Vous devez effacer l'id machine pour pouvoir l'utiliser sur un autre poste.

Il vous faut donc aller dans votre Espace client à la rubrique "Administrer", sélectionner votre compte et effacer l'ID machine.

Vous ne pouvez effacer cette id machine qu'une fois par moi.

**- Question n° 58 : Ma tâche de sauvegarde se relance sans fin, que faire ?**

- Pour résoudre le problème de tâche qui se relance en boucle infinie, il faut procéder comme suit :

1-Ouvrir le Panneau de Configuration

2-Ouvrir l'icône : Régions et Langue

3-Se rendre sur l'onglet Format

4-Sélectionner Français (belgique)

5-Cliquer sur le bouton APPLIQUER

6-Sélectionner Français (France)

7-Cliquer sur le bouton APPLIQUER

Le problème devrait disparaître dès lors.

A priori, il s'agit d'un problème lié au dysfonctionnement de l'horloge Windows sur certains ordinateurs sous Vista, 7 et 2008.

**- Question n° 59 : J'ai l'antivirus AVAST et je n'arrive pas à me connecter à mes sauvegardes**

- Il suffit d'ouvrir AVAST! et dans la rubrique PROTECTION RÉSIDENTE : Agent WEB, cliquez sur "Réglages Expert" et cochez la case " Ne pas scanner que le trafic de provenance des navigateurs connus" :

**- Question n° 60 : Le message "Ce compte ne peut être utilisé que sur une seule machine" apparaît, que faire ?**

- Un compte neobe Backup ne peut être utilisé que sur un seul ordinateur. Dans le cas d'une réinstallation sur un nouveau ordinateur du logiciel neobe Backup, il faut alors supprimer depuis votre Espace Client l'id Machine qui liait votre précédent ordinateur avec votre compte neobe.

Pour ce faire, cliquez sur la rubrique ADMINISTRER > Compte concerné > Effacer l'id Machine

Une fois cela fait, il ne vous reste plus qu'à quitter et relancer neobe Backup.

**- Question n° 61 : Pourquoi neobe Backup n'arrive pas à sauvegarder un fichier dont le nom comprend un caractère spécial ? (code 1)**

- Les caractères accentués gérés par neobe backup sont ceux de l'ISO-8859-1 (sur un seul byte).

Dans le cas d'un fichier dont le nom comprend un caractère spécial (?, \*, | etc.), ce nom est en fait stocké en UTF-8 (UNICODE sur un ou plusieurs bytes).

De fait, neobe Backup ne reconnaît pas correctement ce fichier est affiche un code erreur (code 1).

Ce problème est souvent causé par un fichier géré par un logiciel non configuré en français ou bien issu d'un système non Windows (Mac, Linux etc.).

Il suffit de renommer correctement le fichier sur la source, et le problème ne posera plus.

Exemple : "création graphique.psd" → renommer en "création graphique.psd"

- Question n° 62 : Le fichier .edb principal d'Exchange n'est pas mis à jour à chaque sauvegarde, pourquoi ?

- Le fichier .edb ne change pas de date (de modification), c'est normal, car les mouvements des e-mails se font dans les fichiers Logs qui sont des fichiers de transaction.

Par exemple, lorsqu'on fait une sauvegarde avec NTBackup (de Microsoft) le contenu des fichiers .log est transféré dans le fichier .edb principal et la base est remise à jour.

Le problème est qu'avec le temps les mouvements de ces emails restent dans les logs sans mettre à jour le fichier principal .edb.

En cas de Plan de Reprise d'Activité. la restauration seule du fichier principal .edb n'est pas valable et du coup je perd les emails qui n'auraient pas été transférés dans le fichier .edb principal.

Solution:

Un petit batch à lancer avant chaque sauvegarde (soit depuis le gestionnaire des tâches de Windows, soit depuis neobe Backup même) :

@Echo Off

Echo #####

Echo # Arrêt des Services Exchange 2003 #

Echo #####

NET STOP MExchangeIS

NET STOP RESvc

NET STOP MExchangeMTA

NET STOP SMTPSVC

NET STOP POP3Svc

NET STOP IMAP4Svc

NET STOP AVErch32Service

cd c:\windowssystem32

net start

@Echo Off

Echo #####

Echo # Démarrage des Services Exchange 2003 #

Echo #####

NET START MExchangeIS

NET START RESvc

NET START MExchangeMTA

NET START SMTPSVC

NET START POP3Svc

NET START IMAP4Svc

NET START AVErch32Service

Le redémarrage des services force l'intégration des emails dans le fichier .edb.

La date du fichier est alors modifiée et neobe Backup le sauvegardera normalement.

- Question n° 63 : A quoi correspondent les codes erreur ZIPONFILE dans le journal ?

- Les codes d'erreur ZIPONFILE

// renvoie 0 si OK,

// -1 si impossible d'initialiser la compression

// -2 si fichier en entrée n'existe pas OU contient des caractères unicode non latins

// -3 si NameOUT existe d j et ne peut pas être effacé

// -4 si impossible de créer le fichier de sortie (plus d'espace ou droits en écriture)

// -5 si l'archive zip en sortie n'est pas conforme (il y a eu un pb sans exception ou erreur signalée)

// -6 si le test de conformité à planté

// un nombre > 0 si erreur interne durant la compression

- Question n° 64 : Suite à une nouvelle installation du logiciel neobe Backup, je constate des dysfonctionnements ?

- Sous Windows, il est très important d'installer le logiciel neobe Backup en disposant de tous les droits

"ADMINISTRATEUR" et en ayant préalablement débloqué (clic-droit > Propriétés) le programme d'installation selon les indications ci-dessous :

Il s'agit du fichier d'installation "neobe\_backup.exe" ou "setup.exe" (celui que vous t l chgez depuis la rubrique TELECHARGEMENT)

Une fois cela fait, il ne vous reste plus qu'à quitter et r installer neobe Backup.