

HP Data Protector for PCs 7.0

Fehlerbehebungshandbuch

HP Teilenummer: n. z.
Ausgabedatum: Juni 2011
Ausgabe: Erste



© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Vertrauliche Computersoftware. Gültige Lizenz von HP für den Besitz, Gebrauch oder die Anfertigung von Kopien erforderlich. Entspricht FAR 12.211 und 12.212; kommerzielle Computersoftware, Computersoftwareokumentation und technische Daten für kommerzielle Komponenten werden an die US-Regierung per Standardlizenz lizenziert.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können jederzeit ohne Ankündigung geändert werden. Die Garantiebedingungen für Produkte und Services von HP sind in der Garantieerklärung festgelegt, die diesen Produkten und Services beiliegt. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Haftung für technische oder redaktionelle Fehler oder für die Vollständigkeit der Angaben in diesem Dokument.

Microsoft®, Windows®, Windows NT® und Windows Vista® sind in den Vereinigten Staaten eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

Inhalt

Informationen zu diesem Dokument.....	5
Zielgruppe.....	5
Dokumentkonventionen und -symbole.....	5
Allgemeine Informationen.....	6
Technischer Support von HP.....	6
Abonnementsservice.....	6
HP Websites.....	6
Dokumentations-Feedback.....	7
1 Übersicht.....	8
2 Vor dem Kontakt mit dem Support.....	9
3 Fehlerbehebung für die Agentenbereitstellung.....	10
Fortschritt überprüfen.....	10
Häufige Probleme beim Installieren eines Agenten.....	10
Starten der Agenteninstallation mit dem Installationsprogramm Windows Installer.....	11
4 Fehlerbehebung für einen Agenten.....	13
Statussymbol in der Taskleiste.....	13
Zustandsanzeige des Control Panel.....	13
Zustandsanzeige des Control Panel.....	14
Registerkarten.....	15
Registerkarte „Übersicht“.....	15
Registerkarte „Richtlinien“.....	15
Registerkarte „Data Vaults“.....	15
Registerkarte „Local Repository“.....	16
Registerkarte „Protokoll“.....	16
Registerkarte „Unterstützung“.....	17
SQLite-Dateien (Control Panel).....	17
Agentenprotokoll.....	18
Nachrichten im Agentenprotokoll auswerten.....	18
Speichern des Agentenprotokolls in einer Textdatei.....	19
Computer- und Versionsinformationen.....	19
Lizenz- und Treiberstatus.....	19
Policy Server und Netzwerk.....	20
Ausgeführte Dienste.....	21
Registrierungsinhalt.....	21
Datenbank und Data Vaults.....	23
Anfangskopie und Dateien in der Warteschlange.....	24
Installationsprotokolldateien.....	25
Windows-Ereignisprotokoll.....	25
Häufige Probleme mit Agenten.....	25

5 Fehlerbehebung für den Policy Server.....	26
Installationsprotokolle für den Policy Server.....	26
Konsolenfehlerprotokoll.....	26
Cleanup-Agentenprotokoll.....	26
Windows-Computerverwaltung.....	26
Ereignisprotokoll.....	26
IIS.....	27
SQL-Installationsprotokolle.....	27
SQL-Datenbankdatei.....	27
Fehlerbehebung bei Microsoft SQL 2005 Express.....	27
Häufige Probleme.....	27
6 Fehlerbehebung für einen Data Vault.....	29
Installationsprotokoll.....	29
Cleanup-Agentenprotokoll.....	29
Protokolle für den Web-Data Vault-Server.....	29
Häufige Probleme mit Data Vaults.....	29
7 Häufige Probleme.....	30
Netzwerke.....	30
Betrieb.....	30
8 Befehlszeilen-Tools.....	32
DPNEUtility.....	32
DPNECmd.....	33
Weitere Befehlszeilenbefehle.....	33
Stichwortverzeichnis.....	34

Informationen zu diesem Dokument

In diesem Handbuch sind Informationen zu Folgendem enthalten:

- Fehlerbehebung für HP Data Protector for PCs

Zielgruppe

Dieses Handbuch richtet sich an Administratoren, die eine Fehlerbehebung für HP Data Protector for PCs durchführen müssen. Es werden folgende Kenntnisse empfohlen:

- Windows-Administration

Dokumentkonventionen und -symbole

Konvention	Element
Blauer Text: „Dokumentkonventionen und -symbole“ (Seite 5)	Querverweise und E-Mail-Adressen
Blauer unterstrichener Text: http://www.hp.com	Websiteadressen
Fettgedruckter Text	<ul style="list-style-type: none">• Zu drückende Tasten• Text, der in der grafischen Benutzeroberfläche eingegeben wird, z. B. in einem Feld• Elemente der grafischen Benutzeroberfläche, die angeklickt oder ausgewählt werden, z. B. Menüs, Listeneinträge, Schaltflächen, Registerkarten und Kontrollkästchen
<i>Kursivgedruckter</i> Text	Hervorgehobener Text
Monospace-Text	<ul style="list-style-type: none">• Datei- und Verzeichnisnamen• Systemausgaben• Code• Befehle, ihre Argumente und Argumentwerte
<i>Kursivgedruckter Monospace-Text</i>	<ul style="list-style-type: none">• Codevariablen• Befehlsvariablen
Fettgedruckter Monospace-Text	Hervorgehobener Monospace-Text

HINWEIS: Kennzeichnet zusätzliche Informationen.

Allgemeine Informationen

Allgemeine Informationen zu Data Protector for PCs finden Sie unter <http://www.hp.com/go/dataprotector>.

Technischer Support von HP

Informationen zum weltweiten technischen Support finden Sie auf der HP Support-Website:
<http://www.hp.com/support>

Stellen Sie die folgenden Informationen zusammen, bevor Sie sich an HP wenden:

- Modellnamen und -nummern der Produkte
- Registrierungsnummer beim technischen Support (falls zutreffend)
- Seriennummern der Produkte
- Fehlermeldungen
- Typ und Versionsstufe des Betriebssystems
- Detaillierte Fragen

Abonnementservice

HP empfiehlt, dass Sie Ihr Produkt auf der Website „Subscriber’s Choice for Business“ registrieren:

<http://www.hp.com/go/e-updates>

Nach der Registrierung erhalten Sie E-Mail-Benachrichtigungen über Produktverbesserungen, neue Treiberversionen, Firmwareaktualisierungen und andere Produktressourcen.

HP Websites

Weitere Informationen finden Sie auf den folgenden HP Websites:

- <http://www.hp.com>
- <http://www.hp.com/go/dataprotector>
- <https://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>
- <http://www.hp.com/support/manuals>
- <http://www.hp.com/support/downloads>

Dokumentations-Feedback

HP freut sich über Ihr Feedback.

Wenn Sie Anmerkungen oder Vorschläge zu Produktdokumentation einreichen möchten, senden Sie eine Nachricht an DP.DocFeedback@hp.com. Alle Einreichungen werden Eigentum von HP.

1 Übersicht

In mehreren Bereichen der Data Protector for PCs-Umgebung können Fehlerinformationen angezeigt werden, die bei der Fehlerbehebung helfen. Prüfen Sie insbesondere die folgenden Bereiche:

- Auf einem **Agenten**:
 - Das **Statussymbol** in der Taskleiste. Siehe „[Statussymbol in der Taskleiste](#)“ (Seite 13).
 - Die **Zustandsanzeige im Control Panel** des Agenten. Hier finden Sie Informationen zu Data Vaults, Richtlinien und dem Local Repository, und Sie können das Nachrichtenprotokoll abrufen. Siehe „[Zustandsanzeige des Control Panel](#)“ (Seite 13).
 - Das **Installationsprotokoll**. Siehe „[Installationsprotokolldateien](#)“ (Seite 25).
 - Das **Agentenprotokoll**. Siehe „[Agentenprotokoll](#)“ (Seite 18).
 - Das **Windows-Ereignisprotokoll**. Siehe „[Windows-Ereignisprotokoll](#)“ (Seite 25).
- Auf dem **Policy Server**:
 - Das **Installationsprotokoll**. Siehe „[Installationsprotokolle für den Policy Server](#)“ (Seite 26).
 - Das **Cleanup-Agentenprotokoll**. Siehe „[Registerkarte „Protokoll“](#)“ (Seite 16).
 - Das **Konsolenfehlerprotokoll**. Siehe „[Konsolenfehlerprotokoll](#)“ (Seite 26).
 - **Windows-Computerverwaltung**
 - Die **SQL-Installationsprotokolle**. Siehe „[SQL-Installationsprotokolle](#)“ (Seite 27).
 - Das **Windows-Ereignisprotokoll**. Siehe „[Windows-Ereignisprotokoll](#)“ (Seite 25).
 - IIS. Siehe „[IIS](#)“ (Seite 27).
- Auf **Data Vaults**:
 - Das **Installationsprotokoll**. Siehe „[Installationsprotokolldateien](#)“ (Seite 25).
 - Das **Cleanup-Agentenprotokoll**. Siehe „[Zustandsanzeige des Control Panel](#)“ (Seite 14).

2 Vor dem Kontakt mit dem Support

Wenn Sie ein Problem nicht selbst beheben können, wenden Sie sich an den Support. Bevor Sie sich an den HP-Kundendienst wenden, stellen Sie folgende Punkte sicher:

- Sie haben überprüft, ob das Problem im vorliegenden Handbuch beschrieben ist.
- Sie haben folgende wichtige Daten zu dem Problem gesammelt, die Sie an den HP-Kundendienst senden können: eine Beschreibung des Problems, einschließlich sämtlicher Screenshots mit dem tatsächlichen Inhalt des Anwendungsfensters, sowie eine Beschreibung der Umgebung.

Sie erhalten dann vom HP-Kundendienst weitere Anweisungen. Sie werden möglicherweise gebeten, folgende Maßnahmen durchzuführen:

- Ausführen des Data Protector for PCs-Agenten im Fehlerbehebungsmodus. Weitere Informationen finden Sie im Zustandsprotokoll des Control Panel (siehe „Zustandsanzeige des Control Panel“ (Seite 14)).
- Bereitstellen von SQLite-Dateien (siehe „SQLite-Dateien (Control Panel)“ (Seite 17)).
- Bereitstellen von Installationsprotokolldateien, wenn Probleme bei der Installation von Komponenten auftraten.
- Falls Probleme mit dem Policy Server auftreten: Bereitstellen des Konsolenfehlerprotokolls („Konsolenfehlerprotokoll“ (Seite 26)) und, falls bei der Installation MS SQL Server Express für die zugehörige Policy Server-Datenbank verwendet wird, Bereitstellen der MS SQL Express-Datendatei (dpnepolicydb.mdf – siehe „Fehlerbehebung bei Microsoft SQL 2005 Express“ (Seite 27)).

3 Fehlerbehebung für die Agentenbereitstellung

Fortschritt überprüfen

Sie können den Fortschritt der Agentenbereitstellung wie folgt über die Policy Server Console von Data Protector for PCs überprüfen:

1. Melden Sie sich an der Policy Server Console von Data Protector for PCs an.
2. Wählen Sie im Navigationsbereich auf der linken Seite unter **Berichte** den Eintrag **Agentenbereitstellung** aus. Daraufhin wird eine Zusammenfassung des Fortschritts Ihrer Erstbereitstellung bis zu diesem Zeitpunkt angezeigt. Darin ist Folgendes enthalten:
 - Anzahl der Computer, die die Bereitstellung erfolgreich abgeschlossen haben.
 - Anzahl der Computer, bei denen die Bereitstellung gerade in Bearbeitung ist.
 - Anzahl der Computer, bei denen die Bereitstellung fehlgeschlagen ist.
3. Klicken Sie in der Spalte **Anzahl der Computer** auf eine Zahl, um eine Liste der Computer im ausgewählten Bereitstellungsstatus anzuzeigen. Zu jedem Computer wird der aktuelle Status angezeigt. Wenn die Bereitstellung beispielsweise auf einem bestimmten Computer fehlgeschlagen ist, wird der aufgetretene Fehler in der Informationsspalte angezeigt.

Häufige Probleme beim Installieren eines Agenten

Um Probleme beim Installieren eines Agenten zu vermeiden, beachten Sie die folgenden Aspekte.

Wenn Sie eine interaktive Installation von einer CD-ROM oder aus einem gemeinsam genutzten Verzeichnis durchführen:

- Der Benutzer, der die Installation durchführt, muss Mitglied der Administratorgruppe sein.
- Es wird empfohlen, `setup.hta` auszuführen (dadurch wird wiederum `setup.exe` ausgeführt, um erforderliche Komponenten zu installieren).

HINWEIS: Sie können das Deployment Kit nicht auf Vista-PCs mit aktivierter Benutzerkontensteuerung verwenden. In diesem Fall müssen Sie die Benutzerkontensteuerung deaktivieren oder den Agenten interaktiv installieren.

Wenn Sie das Agent Deployment Kit für HP Data Protector for PCs vorbereiten und verwenden:

- Geben Sie einen UNC-Pfad an (ordnen Sie das Laufwerk nicht zu).
- Geben Sie den Namen und das Passwort eines Benutzers an, der zur Administratorgruppe auf allen Agenten gehört.

- Die Freigabe, in der die Binärdateien der Installation abgelegt werden, muss für allgemeine Benutzer („Alle Benutzer“ oder „Gast“) zugänglich sein.
- Auf dem Agenten muss `StartInstall.exe` über einen UNC-Pfad (nicht über ein zugeordnetes Laufwerk) ausgeführt werden.
- Um die ordnungsgemäße Durchführung der Installation zu überprüfen, suchen Sie im Ereignisprotokoll auf dem Agenten nach Fehlermeldungen.

Installationsprotokolle befinden sich in den folgenden Verzeichnissen:

Windows 7 und Vista, lokale Installation:

- Detaillierte Installationsprotokolle unter `C:\Programme\DPNEInstall.log`.
- Protokolle von automatischen Aktualisierungen unter `C:\Programme\temp\DPNEUpdate.log`.

XP, lokale Installation:

- Detaillierte Installationsprotokolle unter `C:\Dokumente und Einstellungen\Alle Benutzer\Anwendungsdaten\DPNEInstall.log`.
- Protokolle von automatischen Aktualisierungen unter `C:\Dokumente und Einstellungen\Alle Benutzer\Anwendungsdaten\temp\DPNEUpdate.log`.

Starten der Agenteninstallation mit dem Installationsprogramm Windows Installer

Zusätzlich zur interaktiven Installation oder zur Verwendung des Agent Deployment Kit können Sie die Agenteninstallation auch direkt über den Windows Installer starten. Starten Sie die Installation mit folgenden Parametern:

```
/qn /i "vollständiger Pfad zum MSI-Paket des Agenten" /l*v "Pfad zur Installationsprotokolldatei"
TRANSFORMS="Transformationsdatei" HASFKEAKEY=1 FKEA_KEY=FKEA
FKEA="Policy Server"
```

Beispiel:

```
C:\Windows\System32\msiexec /qn /i
"\\share_server\agent\DataProtectorNE.msi" /l*v "C:\
DPNEInstall.log" TRANSFORMS="DataProtectorNE.ja.mst" HASFKEAKEY=1
FKEA_KEY=FKEA FKEA=policyserver.company.com
```

HINWEIS: Der Schalter „TRANSFORMS=“ ist nur bei der lokalisierten Agentensoftware erforderlich, nicht jedoch bei einer englischen Installation.

Bei 64-Bit-Systemen heißt das Installationspaket `DataProtectorNE64.msi`. Bei der lokalisierten Installation muss die Transformationsdatei ebenfalls in der 64-Bit-Version vorliegen (beispielsweise `DataProtectorNE64.ja.mst`).

Um die Installation auf diese Weise zu starten, müssen Sie Leseberechtigungen für das Verzeichnis oder die Windows-Freigabe besitzen, in denen sich das Windows Installer-Paket für die Agenteninstallation befindet.

Solche Befehle können auch von den Tools zur Anwendungsbereitstellung für die automatische Bereitstellung der Agentensoftware verwendet werden.

4 Fehlerbehebung für einen Agenten

Statussymbol in der Taskleiste

Der Agentenstatus wird in der Taskleiste angezeigt: . Es gibt drei mögliche Zustände:

- **Normal:** 
Data Protector for PCs funktioniert ordnungsgemäß und ohne Probleme.
- **Beschäftigt oder mögliches Problem:** 
Data Protector for PCs kopiert Dateien in den Data Vault, oder es ist ein Fehler aufgetreten; es wird jedoch weiter versucht, den Vorgang erneut auszuführen. Dies ist normal, wenn der Benutzer einen Laptop verwendet und derzeit nicht mit dem Netzwerk verbunden ist, sodass kein Zugriff auf den Data Vault besteht.
- **Fehlgeschlagen:** 
Data Protector for PCs hat Fehler erkannt, die die Ausführung einiger Vorgänge verhindern. Die Dateien werden nicht geschützt.

Zustandsanzeige des Control Panel

Wenn Sie das Control Panel öffnen, wird die Übersicht der Zustandsanzeige aufgerufen. Dort finden Sie eine allgemeine Übersicht über den Zustand der Sicherung Ihrer Dateien in Form eines Symbols zusammen mit einer Übersichtsbeschreibung. Es gibt drei Symbole:

Normal: , Problem: , Fehlgeschlagen: .

Die wichtigsten Fehler-, Warn- und Informationsmeldungen, die möglicherweise angezeigt werden, lauten wie folgt:

Titel in der Übersicht	Beschreibung in der Übersicht	Symbol
Ihre Dateien wurden erfolgreich geschützt.	Am {Datum+Uhrzeit} enthielt das Local Repository {Anzahl} Versionen von {Anzahl} Dateien.	
HP Data Protector for PCs funktioniert nicht.	Fehler am Treiber.	
HP Data Protector for PCs funktioniert nicht.	Der Service antwortet nicht.	
HP Data Protector for PCs funktioniert nicht.	Fehler an der Datenbank.	

Titel in der Übersicht	Beschreibung in der Übersicht	Symbol
HP Data Protector for PCs funktioniert nicht.	Ihre Lizenz ist ungültig.	
HP Data Protector for PCs funktioniert nicht.	Ihre Testlizenz ist abgelaufen.	
Führen Sie bei Gelegenheit einen Neustart des Computers durch.	Bestimmte Dateien, die meistens offen sind, z. B. E-Mail-Dateien und Datenbanken, können erst nach einem Neustart des Systems geschützt werden.	
Es sind Dateien vorhanden, die geschützt werden sollen.	Ein oder mehrere Data Vaults sind nicht verfügbar.	
Es sind Dateien vorhanden, die geschützt werden sollen.	Dateien werden kopiert.	
Aktualisierung des Data Vaults wird durchgeführt.	Aktualisierung des Data Vaults wird gerade durchgeführt.	
Data-Vault-Festplatte ist voll.	Die Festplatte, auf dem sich das Data Vault befindet, ist voll.	
Kontingent für Data Vault überschritten.	Sie haben den auf dem Data Vault zulässigen Speicherplatz überschritten. Sie müssen das Kontingent erhöhen oder Daten entfernen.	
Local-Repository-Festplatte ist voll.	Die Festplatte, auf der sich das Local Repository befindet, ist voll.	
Kein Computerschlüssel verfügbar.	Der Computerschlüssel des HP Data Protector for PCs-Agenten ist nicht verfügbar. Möglicherweise ist eine Neuinstallation des Produkts erforderlich.	
Fehler beim Kopieren von Dateien.	Einige Dateien konnten nicht kopiert werden. Suchen Sie in den Protokollen nach Details.	

Zustandsanzeige des Control Panel

Im Control Panel des Agenten wird eine Übersicht über den Schutzstatus angezeigt. Sie können zwischen verschiedenen Registerkarten wechseln:

Registerkarten

Registerkarte „Übersicht“

Die Registerkarte „Übersicht“ enthält die folgenden Informationen für jeden Data Vault:

- Die Anzahl der geschützten Dateien
- Die Anzahl der Dateien mit Versionen
- Die Anzahl der fehlgeschlagenen Dateien

Registerkarte „Richtlinien“

Die Registerkarte „Richtlinien“ enthält Informationen zum konfigurierten Policy Server.

- Klicken Sie auf **Verbindung zum Server testen**, um die Verbindung zum Server zu testen.
- Klicken Sie auf **Richtlinien aktualisieren**, um die Richtlinien manuell zu aktualisieren. Dies ist normalerweise nicht erforderlich, weil der Agent häufig Aktualisierungen vom Policy Server abrufft.

Registerkarte „Data Vaults“

Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus, für welchen Data Vault Sie Informationen anzeigen möchten. Klicken Sie auf das Informationssymbol (i) neben einem Element, um weitere Informationen dazu anzeigen.



Das gelbe Symbol (⚠) weist auf ein Problem hin. Klicken Sie darauf, um Details anzuzeigen. Beispiel:

In der folgenden Dateiliste sind die nicht kopierten Dateien, der Zeitpunkt des letzten Fehlers und der Fehlercode angegeben.
Zeitpunkt Fehlercode Dateiname

```
-----  
25.07.2009 12:07:11 0x800704E3 C:\Users\tester\Desktop\Software.docx  
25.07.2009 04:47:36 0x800704E3 C:\data\mail\test.pst
```

Registerkarte „Local Repository“

Die Registerkarte „Local Repository“ enthält Informationen zum aktuellen Local Repository.

- Klicken Sie auf **Ändern**, um den Speicherort des Local Repository zu ändern, z. B. wenn nicht genug Festplattenplatz vorhanden ist. Daraufhin wird ein Assistent angezeigt, mit dem Sie einen anderen Speicherort auswählen können.
- Klicken Sie auf **Schutz überprüfen**, und wählen Sie eine Datei aus, um die Schutzeinstellungen zu überprüfen.

Registerkarte „Protokoll“

Die Registerkarte „Protokoll“ enthält Informationen zu generierten Nachrichten.

- Klicken Sie auf **Protokolldetails anzeigen...**, um alle Protokollnachrichten anzuzeigen. Sie können Nachrichten filtern, einschließen und ausschließen und die Nachrichten in einer Textdatei speichern.
- Sie können auch **Protokollierung von Fehlerbehebungsnachrichten aktivieren** auswählen. Die Fehlerbehebung ist standardmäßig für die ersten 10 Tage nach der Installation aktiviert.

Meldungsstufen

Es gibt vier mögliche Stufen für Fehlermeldungen:

Fehler Überprüfen Sie die Meldung, und wenden Sie sich zur Fehlerbehebung an das Data Protector-Supportteam.

Warnung Die folgenden, als **Warnung** klassifizierten Meldungen sind nicht kritisch und können im normalen Betrieb ignoriert werden:

- DPNEService: FilterGetMessage fehlgeschlagen: ed
Der Service wird heruntergefahren... (*Ursache*: Standardmäßiger PC-Neustart)
- FKWorkerThread: Fehler beim Herstellen der Verbindung zu \\Datavault... (*Ursache*: Der PC ist nicht mit dem Netzwerk verbunden)
- DPNECleanup: Fehler beim Senden des Clientzustands an FKEA... (*Ursache*: Der PC ist nicht mit dem Netzwerk verbunden)

- **DPNEMonitor:** Es sind Dateien vorhanden, die geschützt werden sollen. – Ein oder mehrere Data Vaults sind nicht verfügbar (*Ursache:* Der PC ist nicht mit dem Netzwerk verbunden)

Fehlerbehebung Diese Meldungen können Sie im normalen Betrieb ignorieren.

Informationen Diese Meldungen können Sie im normalen Betrieb ignorieren.

Registerkarte „Unterstützung“

Registerkarte **Unterstützung**

Die Registerkarte „Unterstützung“ enthält Informationen und Links für Support. Sie können die Konfiguration speichern, eine zuvor gespeicherte Konfiguration laden und die Agentenprotokolldatei speichern.

- *Konfigurationseinstellungen speichern und laden*

Benutzer können alle lokalen Konfigurationseinstellungen, die sie vorgenommen haben, speichern und laden, darunter z. B. Details zu persönlichen, lokal definierten Data Vaults und zu persönlichen Dateischutzrichtlinien. Globale Richtlinien und Einstellungen des Administrators werden nicht gespeichert.

Zum Wiederherstellen der Konfigurationseinstellungen (z. B. nach einem Systemabsturz) klicken Sie auf **Konfiguration laden** und suchen die zuvor gespeicherte Konfigurationsdatei.

Beachten Sie, dass Konfigurationseinstellungen beibehalten werden, wenn Sie auf eine neuere Version aktualisieren. Sie müssen Ihre Konfigurationseinstellungen nur dann laden, wenn Sie eine erneute Installation vornehmen müssen.

HINWEIS: Damit die gespeicherte Konfiguration aktuell ist, müssen Benutzer ihre Konfigurationen nach jedem Ändern oder Hinzufügen von Richtlinien speichern.

- *Agentenprotokolldatei speichern*

Klicken Sie auf **Protokolldatei speichern**. Bei der Protokolldatei handelt es sich um eine Textdatei, die Sie an den Data Protector for PCs-Administrator oder an einen Data-Protector-Supportmitarbeiter senden können, um eine Fehlerbehebung für den Agenten durchzuführen. Weitere Informationen zum Inhalt der Datei finden Sie unter [„Speichern des Agentenprotokolls in einer Textdatei“ \(Seite 19\)](#).

SQLite-Dateien (Control Panel)

Die SQLite-Datenbank ist auf jedem System mit installiertem Control Panel verfügbar, d. h. auf jedem Agenten und Cleanup-System.

Alle Daten, die im Control Panel des Agenten angezeigt werden, befinden sich in einer SQLite-Datenbank in den folgenden Dateien. Mithilfe dieser Dateien lässt sich die Fehlerbehebung bei Problemen durch den Support vereinfachen. Unter Vista und Windows

7 befinden sich die Dateien standardmäßig unter `C:\Programme\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension\DPNEDB\`.

DPNEDBBackup.fkdb

DPNEDBOFP.fkdb

DPNEDBCopY.fkdb

DPNEDBPolicies.fkdb

DPNEDBLog.fkdb

DPNEDBRequests.fkdb

Agentenprotokoll

HINWEIS: Alle möglichen Nachrichten im Agentenprotokoll in Englisch stehen auf der DVD-ROM oder im Installationspaket in der Datei `root\Docs\Messages.txt` zur Verfügung.

Das Agentenprotokoll enthält Informationen, die bei der Fehlerbehebung helfen.

Nachrichten im Agentenprotokoll auswerten

Das folgende Beispiel zeigt das Format von Nachrichten im Agentenprotokoll:

```
2009-07-28 17:12:55.6808734 DPNEMon Info Mon Es sind Dateien vorhanden, die geschützt werden sollen.
```

Diese Nachricht besteht aus den folgenden Elementen:

- 2009-07-28 17:12:55.6808734
Der Zeitpunkt, an dem die Nachricht erfasst wurde.
- DPNEMonDie Data Protector for PCs-Komponente, von der die Nachricht erstellt wurde.
- InfoDer Schweregrad der Nachricht:
 - Info (Information)
 - Warn (Warnung)
 - Debu (Fehlerbehebung)
- MonDie Kategorie der Nachricht:
 - Misc (Verschiedenes)
 - Cle (Cleanup)
 - Ver (Versionen)
 - OFP (Open File Protection)
 - Cop (Kopieren von Dateien in den Data Vault)
 - Mon (Monitor)
- Es sind Dateien vorhanden, die geschützt werden sollen.
Der Nachrichtentext.

HINWEIS: Fehlerbehebungsnachrichten sind automatisch für die ersten 10 Tage nach der Erstinstallation eines Data Protector for PCs-Agenten aktiviert.

Speichern des Agentenprotokolls in einer Textdatei

Wenn Sie das Agentenprotokoll in einer Textdatei speichern, enthält die Datei nicht nur die angezeigten Protokollnachrichten, sondern weitere Informationen zum installierten Agenten.

Computer- und Versionsinformationen

Enthält den Computernamen, Details zum Betriebssystem, Informationen zur Data Protector for PCs-Version, Benutzer-SID und SIDs aller Gruppen sowie Speicherinformationen:

```
Machine VMW37159 2011-04-15 08:44:31.224 (2011-04-15 06:44:31.224 UTC)
Microsoft Windows NT 6.0.6001 Service Pack 1, CLR 2.0.50727.3603
```

```
HP Data Protector for PCs Version 7.0 (Build 10671)
```

```
DataProtectorNE Control Panel:      7.0.0.10671
Custom Action Library:              7.00.0.10671
DataProtectorNE Cleanup Utility:    7.0.0.10671
Configuration Wizard:               7.0.0.10671
Command Line Utility:               7.0.0.10671
DataProtectorNE Monitor:            7.0.0.10671
DataProtectorNE Service:            7.0.0.10671
DataProtectorNE Utility Program:    7.0.0.10671
Compression/Rsync Library:          7.00.0.10671
SQLite Library:                     1.0.43.0
SQLite Server:                      3.4.0
DataProtectorNE Help:               4/12/2011 5:58:42 PM
DataProtectorNE Filter Driver:      7.0.0.10671
SQLite Version 3.4.0
```

```
Primary User: VMW37159\Tester = S-1-5-21-1598374498-1976085236-
2428271095-1000
Primary User SIDs: S-1-5-21-1598374498-1976085236-2428271095-1000,
513,S-1-1-0,S-1-5-32-544,S-1-5-32-545,S-1-5-14,S-1-5-4,S-1-5-11,
S-1-5-15,S-1-2-0,S-1-5-64-10
```

```
Physical memory:      2.0 GB
Used/Available:      879.6 MB/1.1 GB
Memory load:         42%
```

Lizenz- und Treiberstatus

Suchen Sie nach abgelaufenen Lizenzen, Treiberstatistiken und Treiberlizenzinformationen:

```
----- Driver Version -----
+ STATUS_SUCCESS
File System Filter Driver Version 7.0.0.10671 Sep 14 12:06:04 2010
Version of C:\Program Files\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook
Extension\DPNEDriver\DPNEDriver.sys = 7.0.0.10671
```

```

----- Driver Statistics -----
+ STATUS_SUCCESS
System booted:      2011-04-14 17:09:28.648
Driver initialized: 2011-04-14 17:10:06.390
Create requests:    1025201
Creates readonly:   792640 (77.32%)
Creates processed:  232205 (22.65%)
Contexts created:   25 (0.00%)
Contexts excluded:  5 (0.00%)
Delete requests:    0 files, 0 directories
Rename requests:    52 files, 0 directories
Comm link commands: 2045
Pipe messages sent: 0
Files copied:       0
Hard links created: 0
Bytes copied:       0
Repository GUID:    \??\Volume{4972fd21-f7ef-11dd-a25d-806e6f6e6963}
Instance 85FEE9E0

```

```

----- Driver Licenses -----
+ STATUS_SUCCESS
Machine Key 2C6-J22F-5DX-J2JD, installed 2010-09-03 08:42:05.938 UTC
(2010-09-03 10:42:05.938)
License Key ey9-yy9b-sff-dk5r (valid), expires 2011-04-18 23:59:59.000
No Activation Key
FKEA Machine Key 2br-d2hk-3gy-ipgd (valid)
License flags: 0x5b, Expires 2011-04-18 23:59:59.000

```

Policy Server und Netzwerk

Enthält Policy Server-Informationen und die Ausgabe-IP-Konfiguration:

```

----- Policy Server -----
Policy Server:      vmw37129.deu.hp.com
PS Address:         16.46.37.129
DPNECentralUrl:    http://vmw37129.deu.hp.com/dpnepolicyservice
/DPNECentral.asmx
DPNEPS Version:    7.0.0
Policy timestamp:   Thu, Apr 14, 2011 1:59:43 PM (Thu, Apr 14, 2011
11:59:43 AM UTC)
Last PS check:     Fri, Apr 15, 2011 8:43:54 AM
Updates disabled:  False
Enterprise enabled: True

```

Network Interface Information

Windows IP-Konfiguration

```

Hostname . . . . . : vmw37159
Primäres DNS-Suffix . . . . . : deu.hp.com
Node Type . . . . . : Hybrid

```

```
IP-Routing aktiviert. . . . . : Nein
WINS-Proxy aktiviert. . . . . : Nein
DNS-Suffixsuchliste. . . . . : deu.hp.com
```

...

Ausgeführte Dienste

```
-----
Running Services
-----
```

```
sc qc DPNEdriver
[SC] QueryServiceConfig SUCCESS
```

```
SERVICE_NAME: DPNEdriver
        TYPE                : 2  FILE_SYSTEM_DRIVER
        START_TYPE           : 2  AUTO_START
        ERROR_CONTROL        : 1  NORMAL
        BINARY_PATH_NAME     : \??\C:\Program Files\Hewlett-Packard\
Data Protector Notebook Extension\DPNEdriver\DPNEdriver.sys
        LOAD_ORDER_GROUP    : FSfilter Continuous Backup
        TAG                  : 2
        DISPLAY_NAME        : HP Data Protector for PCs Filter
Mini-Driver
        DEPENDENCIES        : FltMgr
        SERVICE_START_NAME  :
```

```
sc qc DPNEservice
[SC] QueryServiceConfig SUCCESS
```

```
SERVICE_NAME: DPNEservice
        TYPE                : 10  WIN32_OWN_PROCESS
        START_TYPE           : 2  AUTO_START (DELAYED)
        ERROR_CONTROL        : 1  NORMAL
        BINARY_PATH_NAME     : "C:\Program Files\Hewlett-Packard\
Data Protector Notebook Extension\DPNEservice.exe"
        LOAD_ORDER_GROUP    :
        TAG                  : 0
        DISPLAY_NAME        : HP Data Protector for PCs Service
        DEPENDENCIES        : dpnedriver
                           : cryptsvc
        SERVICE_START_NAME  : LocalSystem
```

Registrierungsinhalt

```
-----
Registry Contents
-----
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Hewlett-Packard\Data Protector
Notebook Extension]
"DebugMessages"="1"
```

```
"InstallDir"="C:\Program Files\Hewlett-Packard\Data Protector  
Notebook Extension\"
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Hewlett-Packard\Data Protector  
Notebook Extension\Exclusions]
```

```
"Tokenized"= Multi-string with 36 strings
```

```
32=StartsWith|\\$RECYCLE.BIN\; 32=StartsWith|\\PROGRAM FILES\;  
32=StartsWith|\\PROGRAMDATA\; 32=StartsWith|\\PROGRAMDATA\  
MICROSOFT\WINDOWS\START MENU\;  
32=StartsWith|\\PROGRAMDATA\MICROSOFT\WINDOWS\TEMPLATES\;  
32=StartsWith|\\RECYCLED\; 32=StartsWith|\\RECYCLER\;  
32=StartsWith|\\SYSTEM VOLUME INFORMATION\;  
32=StartsWith|\\USERS\PUBLIC\DOCUMENTS\;  
32=StartsWith|\\WINDOWS\;  
32=StartsWith|\\WINDOWS\SYSTEM32\CONFIG\SYSTEMPROFILE\FAVORITES\;  
33=EndsWith|\\DESKTOP.INI; 33=EndsWith|\\HIBERFIL.SYS;  
33=EndsWith|\\HYBERFIL.SYS; 33=EndsWith|\\NTUSER.DAT;  
33=EndsWith|\\NTUSER.DAT.LOG;  
33=EndsWith|\\NTUSER.MAN; 33=EndsWith|\\PAGEFILE.SYS;  
33=EndsWith|FILEMON.TXT; 34=Contains|\\_VTI_; 34=Contains|\\~$;  
34=Contains|\\~AUTORECOVER; 34=Contains|\\~WRD;  
34=Contains|\\CONFIG.MSI\; 34=Contains|\\MSOCACHE\;  
34=Contains|\\TEMP\; 34=Contains|{DPNE};  
66=StartsWithAndContains|\\USERS\\APPDATA\LOCAL\;  
66=StartsWithAndContains|\\USERS\\APPDATA\LOCAL\MICROSOFT\  
WINDOWS\BURN\BURN\;  
66=StartsWithAndContains|\\USERS\\APPDATA\LOCAL\MICROSOFT\  
WINDOWS\HISTORY\;  
66=StartsWithAndContains|\\USERS\\APPDATA\LOCAL\MICROSOFT\  
WINDOWS\TEMPORARY INTERNET FILES\;  
66=StartsWithAndContains|\\USERS\\APPDATA\ROAMING\;  
66=StartsWithAndContains|\\USERS\\APPDATA\ROAMING\MICROSOFT\  
WINDOWS\COOKIES\;  
66=StartsWithAndContains|\\USERS\\APPDATA\ROAMING\MICROSOFT\  
WINDOWS\START MENU\;  
66=StartsWithAndContains|\\USERS\\APPDATA\ROAMING\MICROSOFT\  
WINDOWS\TEMPLATES\;  
66=StartsWithAndContains|\\USERS\\FAVORITES\;
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Hewlett-Packard\Data Protector  
Notebook Extension\Exclusions\Default]
```

```
"%AppData%"="32 = StartsWith"  
"%Cache%"="32 = StartsWith"  
"%CD Burning%"="32 = StartsWith"  
"%Common Documents%"="32 = StartsWith"  
"%Cookies%"="32 = StartsWith"  
"%Favorites%"="32 = StartsWith"  
"%History%"="32 = StartsWith"  
"%Local AppData%"="32 = StartsWith"  
"%Program Files%"="32 = StartsWith"  
"%Program Files (x86)%"="32 = StartsWith"  
"%Start Menu%"="32 = StartsWith"
```

```

"%Templates%"="32 = StartsWith"
"%Windows%"="32 = StartsWith"
"\_vti_"="34 = Contains"
"\~$"="34 = Contains"
"\~AutoRecover"="34 = Contains"
"\~WRD"="34 = Contains"
"\Desktop.ini"="33 = EndsWith"
"FileMon.txt"="33 = EndsWith"
"\NTUSER.DAT"="33 = EndsWith"
"\PageFile.sys"="33 = EndsWith"
"\HyberFil.sys"="33 = EndsWith"
"\Recycled\"="32 = StartsWith"
"\Recycler\"="32 = StartsWith"
"\$Recycle.Bin\"="32 = StartsWith"
"\System Volume Information\"="32 = StartsWith"
"\Temp\"="34 = Contains"
"$DirectoryName$"="34 = Contains"
"\HiberFil.sys"="33 = EndsWith"
"\Config.msi\"="34 = Contains"
"\MSOCache\"="34 = Contains"
"\NTUSER.DAT.LOG"="33 = EndsWith"
"\NTUSER.MAN"="33 = EndsWith"
. . .

```

Datenbank und Data Vaults

```

-----
                        Database Files
-----

```

```

C:\ProgramData\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension
  \DPNEDB\DPNEDBLog.fkdb: 284,672 bytes, last modified Fri, Apr
  15, 2011 8:25:53 AM
C:\ProgramData\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension
  \DPNEDB\DPNEDBCOPY.fkdb: 16,384 bytes, last modified Fri, Apr
  15, 2011 12:17:34 AM
C:\ProgramData\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension
  \DPNEDB\DPNEDBOFP.fkdb: 3,072 bytes, last modified Fri, Apr 15,
  2011 12:17:33 AM
C:\ProgramData\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension
  \DPNEDB\DPNEDBRequests.fkdb: 10,240 bytes, last modified Fri,
  Apr 15, 2011 12:17:33 AM
C:\ProgramData\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension
  \DPNEDB\DPNEDBPolicies.fkdb: 10,240 bytes, last modified Fri,
  Apr 15, 2011 8:25:53 AM
C:\ProgramData\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension
  \DPNEDB\DPNEDBBackup.fkdb: 24,576 bytes, last modified Fri, Apr
  15, 2011 8:25:46 AM
Total of 349,184 bytes in 6 files.

```

```

-----
                        Data Vaults
-----

```

```

-----
TargetID                1
Name                    testDV
Options                 263434
Options                 0x0004050A = VERSION, CURRENT,
                        FROM_FKEA, ALL_USERS, COMPRESS_OFP
VolumeSerialNumber
LastGoodTime            2011-04-14 18:14:54.318
LastGoodFile            ...\\sharetobias\81309304325A5EEABF8
                        62EDA4449693D\{DPNE}\C@\91\4FFDB1\4E463F630A8994755D677AD7
                        39BDF118\2009-02-11_12.24.36.192_1_1_BA38784CBDB14A9805A38
                        888758BB8813_S1736_KEFDAAAB2.oeaccount
LastFailedTime          2000-01-01 00:00:00
LastFailedFile
LastErrorMessages
LastErrorCodes           0
MinToNextRetry          0
TransactionID           6
RecurringVerification   first fri 2000 sun 2400
LastCopy                 2011-04-14 18:14:51
NextCopy                 2011-05-06 20:00:00
NeedsInitialCopy        0
CleanupMachine           VMW37129
SequenceNumber           0
Quota                    0

```

Anfangskopie und Dateien in der Warteschlange

```

-----
Sync Operation
-----

```

```

SyncID                  1
StartTime                2011-04-14 18:12:07
RestartTimes
SyncFilesAsOf           2011-04-14 18:12:07
Type                     Full
PrimarySid               S-1-5-21-1598374498-1976085236-2428271095
                        -1000,513,S-1-1-0,S-1-5-32-544,S-1-5-32-545,S-1-5-14,S-1-5-4,S-1
                        -5-11,S-1-5-15,S-1-2-0,S-1-5-64-10
TotalFiles                111
FilesDone                 111
FilesUpToDate            0
UncompressedBytesDone    8138502
BytesSent                 5242612
TargetID                  1
LastOpTime                2011-04-14 18:14:51
LastFileDone              O|C:\Users\Tester\AppData\Local\Microsoft\
                        Windows Mail\account{B16C1180-E38A-477E-883E-752CF3A5AF3F}.oeaccount
IsComplete                True
IsRecorded                True
IsActive                  True
FinishTime                2011-04-14 18:14:51
FilesFailed               0

```

```
LastErrorCode          0
LastErrorMessage
. . .
CFP files queued to testDV: 0
OFP files queued to testDV: 0 in 0 chunks
```

Installationsprotokolldateien

Windows 7 und Vista, lokale Installation: C:\Programme\DPNEInstall.log
XP, lokale Installation: C:\Dokumente und Einstellungen\Alle Benutzer\
Anwendungsdaten\DPNEInstall.log

Windows-Ereignisprotokoll

Bestimmte Statusangaben zu Agentenfehlern werden im Windows-Ereignisprotokoll protokolliert (beispielsweise bestimmte Nachrichten vom Agent Deployment Kit).

Häufige Probleme mit Agenten

Problem: Während der Agenteninstallation schlägt der Versuch des Client, einen Lizenzschlüssel vom Policy Server abzurufen, fehl.

Lösung: Versuchen Sie, den Lizenzschlüssel manuell abzurufen, indem Sie folgenden Befehl ausführen:

```
DPNEUtility -getlicense Name_Policy_Server
```

5 Fehlerbehebung für den Policy Server

Installationsprotokolle für den Policy Server

- Wenn Sie den Policy Server installieren, erhalten Sie unter `C:\DPNEInstall.log` eine Protokolldatei.
- Bei der Installation der Cleanup-Komponente auf einem Policy Server erhalten Sie eine Protokolldatei unter `C:\DPNECleanupInstall.log`.

Konsolenfehlerprotokoll

So generieren Sie eine Fehlerprotokolldatei auf dem Policy Server von Data Protector for PCs:

1. Öffnen Sie die Policy Server Console.
2. Gehen Sie zu **Support-Tools**, und wählen Sie **Support kontaktieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Die komprimierte Fehlerprotokolldatei herunterladen**.
4. Bei der Fehlerprotokolldatei handelt es sich um eine Unicode-Datei mit BZip2-Komprimierung. Verwenden Sie zum Dekomprimieren eine der folgenden Methoden:
 - Verwenden Sie `bunzip2.exe` (verfügbar im Verzeichnis Agent auf der Data Protector for PCs-CD).
 - Verwenden Sie `DPNEUtility.exe` (`C:\Programme\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension`). Beispiel:

```
C:\Programme\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension>DPNEUtility error_log.txt.bz2
```

Dadurch wird die Fehlerprotokolldatei dekomprimiert und in Notepad geöffnet.

Cleanup-Agentenprotokoll

Hierbei handelt es sich um das Agentenprotokoll (siehe „Agentenprotokoll“ (Seite 18)), das Sie in der Zustandsanzeige im Control Panel auf der Protokollregisterkarte anzeigen können. Auf dem Policy Server wird der Cleanup-Agent ununterbrochen ausgeführt. Als Agent auf Clients erstellt er dabei Protokolle.

Windows-Computerverwaltung

Ereignisprotokoll

Bestimmte Statusangaben zu Agentenfehlern werden im Windows-Ereignisprotokoll protokolliert (beispielsweise bestimmte Nachrichten vom Agent Deployment Kit).

IIS

- Problem:* IIS funktioniert nicht.
- Mögliche Ursache:* Nach der Basisinstallation von IIS gibt die URL <http://localhost/pagerror.gif> in der Regel ein einfaches Bild eines Ausrufezeichens zurück. Ist dies nicht der Fall, besteht die Möglichkeit, dass der während der Installation erstellte Benutzer `IUSR_Computername`, der üblicherweise zur Gruppe „Gäste“ gehört, keinen Zugriff vom Netzwerk auf den Policy Server hat.
- Lösung:*
1. Gehen Sie auf dem Policy Server zu **Verwaltung > Lokale Sicherheitseinstellungen > Lokale Richtlinien > Zuweisen von Benutzerrechten > Zugriff vom Netzwerk auf diesen Computer verweigern**.
 2. Entfernen Sie den Eintrag **Gäste**.

SQL-Installationsprotokolle

Die Installationsprotokolle für SQL 2005 Express befinden sich hier: `C:\Programme\Microsoft SQL Server\90\Setup Bootstrap\LOG\Files*`

SQL-Datenbankdatei

Standardmäßig befindet sich unter Windows 2003 in einem 64-Bit-System die SQL-Datenbankdatei unter `C:\Programme (x86)\Microsoft SQL Server\MSSQL.1\MSSQL\Data\dpnepolicydb.mdf`.

Fehlerbehebung bei Microsoft SQL 2005 Express

Microsoft SQL 2005 Express wird optional auf dem Policy Server bereitgestellt. Es gibt nur eine Datendatei, die bei der Fehlerbehebung hilfreich sein kann: `dpnepolicydb.mdf`. Diese befindet sich standardmäßig im Verzeichnis `C:\Programme (x86)\Microsoft SQL Server\MSSQL.1\MSSQL\Data`. Bevor Sie die Datei überprüfen, halten Sie den Windows-Dienst SQL Server (DATAPROTECTORNE) an, damit sich die Datei nicht mehr verändert.

Häufige Probleme

- Problem:* Erforderliche Komponenten sind nicht ordnungsgemäß installiert.
- Lösung:* Klicken Sie auf die erforderliche Komponente, deren Überprüfung fehlgeschlagen ist, um ein Dialogfeld anzuzeigen, das eine Lösung für die meisten Probleme enthält.
- Problem:* Die Verbindung zu einer vorhandenen SQL Server-Instanz kann nicht hergestellt werden.

- Lösung:* Stellen Sie sicher, dass Sie die Details zum Datenbankserver, den Instanznamen und das richtige Systemadministrator-Passwort eingegeben haben.
- Problem:* Die Data Protector for PCs-Policy Server Console kann nicht gestartet werden, weil ASP.NET 1.1 von einer Anwendung im Standard-Anwendungspool verwendet wird.
- Lösung:* Dies kann vorkommen, wenn ASP.NET 1.1 von anderen Webanwendungen auf diesem Server verwendet wird. Erstellen Sie mit IIS Manager einen neuen Anwendungspool speziell für Data Protector for PCs, und legen Sie dafür die Verwendung von ASP.NET 2.0 fest.
- Problem:* Nach dem Aktualisieren des Policy Server kann die grafische Benutzeroberfläche nicht aufgerufen werden. Zum Aktualisierungszeitpunkt dauerte der Neustart von W3SVC zu lang und ist fehlgeschlagen.
- Lösung:* Gehen Sie zu IIS Manager, und starten Sie die Standardwebsite.
- Problem:* Nach der Aktualisierung eines DPNE 6.x Policy Server auf Data Protector for PCs 7.0 können keine Data Protector for PCs-Lizenzen hinzugefügt werden.
- Lösung:* Starten Sie IIS neu.

6 Fehlerbehebung für einen Data Vault

Installationsprotokoll

Das Data Vault-Cleanup-Installationsprotokoll befindet sich hier: `C:\DPNECleanupInstall.log`.

Cleanup-Agentenprotokoll

Das Cleanup verwendet die SQLite-Datenbank, um Protokollnachrichten zu erfassen. Sie können das Cleanup-Agentenprotokoll in der Zustandsanzeige im Control Panel auf der Protokollregisterkarte anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter „Agentenprotokoll“ (Seite 18).

Protokolle für den Web-Data Vault-Server

Das Installationsprotokoll für den Web-Data Vault-Server befindet sich unter `C:\DPNEDVInstall.log`.

Beim Ausführen protokolliert der Web-Data Vault-Server die Nachrichten in der SQLite-Datenbank. Sie können auch über das Control Panel auf die Protokolle zugreifen.

Häufige Probleme mit Data Vaults

- | | |
|---------------------------|--|
| <i>Problem:</i> | Cleanup-Agent funktioniert nicht |
| <i>Mögliche Ursachen:</i> | <ul style="list-style-type: none">• Cleanup wurde nicht geplant.• Data Vault-Festplatte ist voll. |
| <i>Lösungen:</i> | <ul style="list-style-type: none">• Überprüfen Sie die Cleanup-Richtlinie des Data Vaults. Falls diese nicht konfiguriert ist, konfigurieren Sie sie. Überprüfen Sie in der Windows-Systemsteuerung, ob eine geplante Task für den Cleanup-Agenten vorliegt.• Sorgen Sie für freien Speicherplatz auf der Data Vault-Festplatte, indem Sie beispielsweise inaktive Agenten entfernen oder den Festplattenspeicher vergrößern. |
| <i>Problem:</i> | Der Data Vault-Nutzungsbericht ist leer. |
| <i>Mögliche Ursache:</i> | Der letzte Cleanup-Vorgang war nicht erfolgreich, oder die SQL-Serverdatenbank wurde nicht mit den Daten des aktuellen Client aktualisiert. |
| <i>Lösung:</i> | Überprüfen Sie den letzten Cleanup-Vorgang. Führen Sie das Cleanup dann erneut aus, indem Sie den Vorgang in der Befehlszeile starten (<code>DPNECleanup -n</code>). |

7 Häufige Probleme

Netzwerke

Häufige Probleme in einer Data Protector-Umgebung können netzwerkspezifisch sein. In einer solchen Umgebung müssen Sie eine ordnungsgemäße Namensauflösung sicherstellen.

Namen auf dem Policy Server und im Data Vault auflösen:

- **NetBIOS-Namen**

Diese Namen sind praktisch, aber möglicherweise nicht über Subnetze verfügbar.

- **DNS-Namen**

- Diese Namen sind am gängigsten, müssen aber für alle Agenten verfügbar sein.
- Achten Sie auf Latenzen bei der DNS-Aktualisierungsverteilung.

Netzwerkverbindungsprobleme können zu Problemen mit dem Policy Server und den Data Vaults führen:

- Auf dem Policy Server können Verbindungsprobleme folgende Vorgänge beeinträchtigen:
 - Abrufen von Richtlinien
 - Statusberichte
 - Abrufen von Agentenaktualisierungen
- Auf Data Vaults können Verbindungsprobleme folgende Vorgänge beeinträchtigen:
 - Speichern von Dateien (CDP, OFP, Anfangskopie/wiederkehrende Überprüfung)
 - Wiederherstellung von Dateien über das Control Panel von Data Protector for PCs

Betrieb

Bei der Verwendung von Data Protector for PCs treten häufig folgende Probleme auf:

Problem: Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine Datei klicken, werden keine Versionen angezeigt.

Mögliche Ursachen:

- Die Datei wurde seit der Installation von Data Protector for PCs nicht geändert.
- Es handelt sich nicht um einen geschützten Dateityp.
- Die Datei wurde ausgeschlossen.
- Versionen der OFF-Dateien werden nie angezeigt, weil sie nicht im Local Repository gespeichert sind.

Problem:

Ein Benutzer möchte nicht, dass bestimmte Dateien gesichert werden.

Lösung:

Fügen Sie eine Ausschlussregel hinzu (lokal oder zentral).

Problem:

Ein Benutzer möchte eine Einstellung im Control Panel von Data Protector for PCs ändern, aber die Option ist ausgegraut.

Ursache:

Die Option wird vermutlich über eine zentral definierte Richtlinie festgelegt, die Benutzer nicht ändern können.

Problem:

Die Anfangskopie wurde nicht abgeschlossen.

Ursache:

- Die Kopie startet in der Regel erst nach 2 Stunden (die Dateiliste wird 1 Stunde nach der Installation erstellt, die Kopie startet 1 Stunde später).
- Aktualisierte Statusinformationen werden ungefähr einmal pro Stunde an den Policy Server gesendet, nachdem er gestartet wurde.
- Konflikte mit anderen Benutzern (gesteuert durch Drosseln im Policy Server) verzögern möglicherweise die Fertigstellung.

8 Befehlszeilen-Tools

In Data Protector for PCs sind mehrere Tools verfügbar, die über die Befehlszeile verwendet werden.

Alle Befehlszeilen-Tools befinden sich im Stammverzeichnis des Data Protector for PCs-Agenten (es gibt keine Befehlszeilenschnittstelle für den Policy Server):

- *32-Bit:*

C:\Programme\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension

- *64-Bit:*

C:\Programme (x86)\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension

HINWEIS: Befehlszeilen-Tools sollten nur für die Fehlerbehebung verwendet werden. Alle Befehle für den normalen Betrieb sind im Control Panel selbst verfügbar.

In den folgenden Abschnitten werden die Befehle beschrieben, die bei der Fehlerbehebung helfen.

DPNEUtility

DPNEUtility bietet mehrere Optionen, die im normalen Betrieb nicht verwendet werden, aber für Fehlerbehebung und Support nützlich sind. Einige weitere Optionen dienen zum Einrichten oder für den Betrieb von Data Protector for PCs, doch sie werden nicht vom Support aufgerufen und daher an dieser Stelle nicht aufgeführt.

`dpneutility`

`-Cleanup Local|Remote`

Startet die lokale oder Remote-Ausführung des Cleanup über den Dienst.

`-Copy`

Kopiervorgänge über DPNEService: `Status | Start | Abort`

`-FKEA [address]`

Geben Sie für `address` die Adresse bzw. den Servernamen des Policy Server an. Wenn Sie `-v` angeben, testen Sie die Adresse durch Anzeigen der letzten Richtlinienänderung und Richtlinienversion. Wenn Sie `address` nicht angeben, zeigen Sie die aktuelle Policy Server-Adresse an und testen diese.

`-GetLicense [address]`

Fordert bei Bedarf einen Lizenzschlüssel vom Policy Server an. Falls `address` festgelegt ist, geben Sie dafür die Adresse bzw. den Servernamen des Policy Server an.

`-GetPolicies` Fordert die Richtlinien vom Policy Server an.

-Debug [on|off] Schaltet Fehlerbehebungsnachrichten für Data Protector for PCs ein oder aus oder zeigt die aktuelle Nachricht an, falls nichts angegeben wird.

-InitialCopy [None|Continuous|CFP|OFP|All]

Legt den Flag für Data Vaults fest, um eine neue Anfangskopie oder nur die Anzeige des aktuellen Status des Flag auszulösen.

-NewLicense [address] Erstellt einen neuen Computerschlüssel und fordert anschließend einen neuen Lizenzschlüssel vom Policy Server an. Falls address festgelegt ist, geben Sie dafür die Adresse bzw. den Servernamen des Policy Server an.

HINWEIS: Wenn Sie einen neuen Computerschlüssel erstellen, wird die Verbindung zu allen vorhandenen Sicherungsdaten von diesem Client entfernt. Verwenden Sie diese Option also sehr vorsichtig.

-Settings <Datei> Zeigt Einstellungen für Datei, einschließlich des Ausschlussgrunds.

-StartMonitor Startet den Data Protector for PCs-Monitor.

-StopMonitor Hält alle Instanzen des Data Protector for PCs-Monitorprozesses an.

-Sync Führt einen direkten Kopiervorgang auf alle aktivierten Data Vaults durch.

-v Erhöht die Ausführlichkeit (Anzeige von Nachrichten, während der Vorgang fortschreitet).

-v Zeigt die Version und den Zeitstempel an und beendet den Vorgang.

-View file Dekomprimiert und öffnet eine Protokolldatei (.bz2) in Notepad.

DPNECmd

dpnecmd

reload

Lädt Informationen (Ausschlüsse und alle Einstellungen) neu aus der Registrierung.

get auto-exclusions

Zeigt alle Einträge in der Liste für den automatischen Ausschluss an. Dies kann hilfreich sein, wenn eine Datei aus unbekanntem Grund nicht gesichert wird. Möglicherweise wird sie in diesem Fall zu häufig geschrieben und zur Liste für den automatischen Ausschluss hinzugefügt.

get exclusions

Zeigt die Liste der Ausschlüsse an.

Weitere Befehlszeilenbefehle

Weitere Informationen zu den Befehlszeilenbefehlen DPNECleanup und DvConfig finden Sie im *HP Data Protector for PCs Installations- und Administrationshandbuch*.

Stichwortverzeichnis

- A**
 - Agent
 - Bereitstellung, Fehlerbehebung, 10
 - Control Panel, 13
 - Deployment Kit, 10
 - Fehlerbehebung, 8, 13
 - Häufige Probleme, 25
 - Installationsprobleme, 10
 - Installationsprotokoll, 11
 - Local Repository, 16
 - Protokoll der automatischen Aktualisierung, 11
 - Status, 13
 - Unterstützung, 17
 - Agentenprotokoll, 18
 - Anfangskopieinformationen, 24
 - Ausgabe-IP-Konfiguration, 20
 - Ausgeführte Dienste, 21
 - Computerinformationen, 19
 - Data Vault-Informationen, 23
 - Dateien in der Warteschlange, 24
 - Datenbankinformationen, 23
 - Lizenzstatus, 19
 - Nachrichtenformat, 18
 - Policy Server-Informationen, 20
 - Registrierungsinhalt, 21
 - Speichern, 17
 - Treiberstatus, 19
 - Versionsinformationen, 19
 - Anfangskopie
 - Auslösen, 33
 - Informationen, 24
 - Nicht abgeschlossen, 31
 - Auflösen von Namen, 30
 - Ausgeführte Dienste, 21
 - Ausgegraute Optionen, 31
 - Ausschlussliste, 33
 - Automatische Aktualisierung, Protokoll, 11
 - Automatischer Ausschluss, Liste, 33
- B**
 - Befehlszeilen-Tools, 32
 - Befehlszeilenbefehle, 32
 - DPNECleanup, 33
 - DPNECmd, 33
 - DPNEUtility, 32
 - DvConfig, 33
 - Benutzeroberfläche nach Aktualisierung nicht aufrufbar, 28
 - Bereitstellung von Agenten, 10
 - Betriebsprobleme, 30
- C**
 - Cleanup
 - Funktioniert nicht, 29
 - Starten, 32
 - Cleanup-Agentenprotokoll, 16
 - Computerinformationen, 19
 - Computerschlüssel erzeugen, 33
 - Control Panel
 - Ausgegraute Optionen, 31
 - SQLite-Datenbank, 17
 - Zustandsanzeige, 13
 - Zustandsregisterkarten, 14
- D**
 - Data Vault
 - Fehlerbehebung, 8, 29
 - Informationen im Agentenprotokoll, 23
 - Installationsprotokoll, 29
 - Namen auflösen, 30
 - Nutzungsbericht leer, 29
 - Synchronisieren, 33
 - Dateien aus Sicherung ausschließen, 31
 - Datenbankdatei, SQL, 27
 - Datenbankinformationen, 23
 - Dienste, ausgeführte, 21
 - DNS-Namen, 30
 - Dokumentation, Feedback einreichen, 7
 - DPNECleanup, 33
 - DPNECmd, 33
 - DPNEUtility, 32
 - DvConfig, 33
- F**
 - Fehlerbehebungsnachrichten aktivieren und deaktivieren, 33
- H**
 - Hilfe anfordern, 6
 - HP, Technischer Support, 6
- I**
 - Installationsprobleme
 - Agent, 10
 - Data Vault, 29
 - Installationsprotokoll
 - Agent, 11, 25
 - SQL, 27
- K**
 - Konfigurationseinstellungen wiederherstellen, 17
 - Konsole

Fehlerprotokoll, 26
Wird nicht gestartet, 28

L

Lizenzinformationen, 19
Lizenzschlüssel
Abruf, 32, 33
Fehler beim Abrufen, 25
Local Repository, 16

M

Monitor starten und anhalten, 33

N

Nachrichtenformat, Agentenprotokoll, 18
Namen auflösen, 30
NetBIOS-Namen, 30
Netzwerk
Informationen, 20
Probleme, 30

P

Protokolle
Agent, 18
Automatische Aktualisierung, 11
Cleanup-Agent, 16
Data Vault-Installation, 29
Fehlerprotokoll der Policy Server Console, 26
Installation, 11, 25
SQL-Installation, 27
Web-Data Vault, 29
Windows-Ereignisse, 25

R

Rechtsklick, keine Versionsanzeige, 30
Registrierung
Informationen neu laden, 33
Inhalt, 21
Richtlinien abrufen, 32
Richtlinienserver
Adresse angeben, 32
Fehlerbehebung, 8, 26
Häufige Probleme, 27
IIS, 27
Informationen im Agentenprotokoll, 20
Konsole wird nicht gestartet, 28
Konsolenfehlerprotokoll, 26
Namen auflösen, 30
SQL-Installationsprotokoll, 27
Windows-Ereignisprotokoll, 26

S

Speichern des Agentenprotokolls, 17
SQL Express, Fehlerbehebung, 27
SQL Server-Instanz, Verbindung fehlgeschlagen, 27

SQL-Datenbankdatei, 27
SQL-Installationsprotokoll, 27
SQLite-Datenbank
Dateien, 17
Statussymbol, 13
Control Panel, 13
Subscriber's Choice, HP, 6

T

Taskleiste, Statussymbol, 13
Technischer Support, 6
Treiberstatus, 19

U

Übersicht, 8
Unterstützung, 17
vor dem Kontakt, 9

V

Verbindungsprobleme, 30
Version
Anzeigen, 33
Informationen, 19
Versionsanzeige bei Rechtsklick fehlt, 30
Voraussetzungen, nicht ordnungsgemäß installiert, 27

W

Warteschlangedateien, 24
Web-Data Vault
Protokolle, 29
Websites, 6
Windows-Ereignisprotokoll, 25

Z

Zeitstempel, 33
Zielgruppe, 5
Zustand
Anzeige, 13
Zustandsregisterkarten, 14