

HP Data Protector for PCs 7.0

Guia de Solução de Problemas

Número de peça HP n/d
Publicado: Junho de 2011
Edição Primeira



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

Software de computador confidencial. Licença da HP válida, obrigatória para posse, uso ou cópia. De acordo com FAR 12.211 e 12.212, o Software de Computador Comercial, a Documentação de Software de Computador e os Dados Técnicos para Itens Comerciais são licenciados ao Governo Norte-Americano de acordo com a licença comercial padrão do distribuidor.

As informações contidas neste documento estão sujeitas à alteração sem aviso prévio. As únicas garantias para os produtos e serviços HP são definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham os produtos e serviços. Nada neste documento deve ser interpretado de maneira a constituir uma garantia adicional. A HP não deve ser responsabilizada por erros técnicos ou editoriais, nem por omissões contidas neste.

Microsoft®, Windows®, Windows NT® e Windows Vista® são marcas comerciais norte-americanas da Microsoft Corporation.

Índice

Sobre este guia.....	5
Público-alvo.....	5
As convenções e os símbolos do documento.....	5
Informações Gerais.....	6
Suporte técnico da HP.....	6
Serviço de assinatura.....	6
sites da HP.....	6
Feedback da documentação.....	6
1 Visão Geral.....	8
2 Antes de chamar o Suporte.....	9
3 Solução de problemas da implantação do Agente.....	10
Verificação do andamento.....	10
Problemas comuns durante a instalação de um Agente.....	10
Inicializando a instalação do Agente com o Windows Installer.....	11
4 Solução de problemas de um Agente.....	12
Ícone da barra de tarefas de status.....	12
Tela da Situação do Control Panel.....	12
Tela da Situação do Control Panel.....	13
Guias.....	14
Guia Resumo.....	14
Guia Diretivas.....	14
Guia Data Vaults.....	14
Guia Local Repository.....	15
Guia Registro.....	15
Guia Suporte.....	16
Arquivos SQLite (Control Panel).....	16
Registro do Agente.....	17
Leitura das mensagens do registro do Agente.....	17
Salvando o registro do Agente em um arquivo de texto.....	17
Informações da máquina e da versão.....	18
Status da licença e do driver.....	18
Policy Server e rede.....	19
Serviços em execução.....	19
Conteúdo do registro.....	20
Banco de Dados e Data Vaults.....	22
Cópia inicial e arquivos em fila.....	23
Arquivos do registro de instalação.....	23
Registro de Eventos do Windows.....	24
Problemas comuns com os Agentes.....	24

5 Solução de problemas do Policy Server.....	25
Registros de Instalação do Policy Server.....	25
Registro de Erros do Console.....	25
registro do Agente de Cleanup.....	25
Gerenciamento de computadores Windows.....	25
Registro de eventos.....	25
IIS.....	25
Registros de Instalação do SQL.....	26
Arquivo do banco de dados SQL.....	26
Solução de Problemas do Microsoft SQL 2005 Express.....	26
Problemas comuns.....	26
6 Solução de problemas de um Data Vault.....	28
Registro de instalação.....	28
registro do Agente de Cleanup.....	28
Registros do Servidor do Data Vault Web.....	28
Problemas comuns dos Data Vaults.....	28
7 Problemas comuns.....	29
Redes.....	29
Operação.....	29
8 Ferramentas de linha de comando.....	31
DPNEUtility.....	31
DPNECmd.....	32
Outros comandos CLI.....	32
Índice Remissivo.....	33

Sobre este guia

Este guia fornece informações sobre:

- A Solução de Problemas do HP Data Protector for PCs

Público-alvo

Este guia destina-se a administradores que necessitam solucionar problemas do HP Data Protector for PCs. Será útil ter conhecimento de:

- Administração do Windows

As convenções e os símbolos do documento

Convenção	Elemento
Texto azul: "As convenções e os símbolos do documento" [5]	Links e endereços de e-mail de referência cruzada
Texto sublinhado, azul: http://www.hp.com	endereços de sites
Texto em negrito	<ul style="list-style-type: none">• Teclas pressionadas• Texto digitado em um elemento da GUI, como uma caixa• Os elementos da GUI que são clicados ou selecionados, como itens de menu e listas, botões, guias e caixas de seleção
Texto em <i>itálico</i>	Ênfase do texto
Texto com espaçamento uniforme	<ul style="list-style-type: none">• Nomes de arquivos e diretórios• Saída do sistema• Código• Comandos, seus argumentos e os valores dos argumentos
Texto com <i>espaçamento uniforme e itálico</i>	<ul style="list-style-type: none">• Variáveis do código• Variáveis de comando
Texto com espaçamento uniforme e negrito	Texto com espaçamento uniforme enfatizado

NOTA Apresenta informações adicionais.

Informações Gerais

As informações gerais sobre o Data Protector for PCs podem ser encontradas em: <http://www.hp.com/go/dataprotector>.

Suporte técnico da HP

Para obter informações sobre o suporte técnico internacional, consulte o site de suporte da HP:

<http://www.hp.com/support>

Antes de entrar em contato com a HP, reúna as seguintes informações:

- Os nomes e números do modelo do produto
- O número de registro do suporte técnico (se houver)
- Os números de série do produto
- As mensagens de erro
- O tipo e o nível de revisão do sistema operacional
- Perguntas detalhadas

Serviço de assinatura

A HP recomenda o registro do produto no site Subscriber's Choice for Business:

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

Após o registro, você receberá uma notificação por e-mail sobre as melhorias do produto, novas versões de drivers, atualizações de firmware e outros recursos do produto.

sites da HP

Para obter informações adicionais, consulte os seguintes sites da HP:

- <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>

Feedback da documentação

A HP aprecia o seu feedback.

Para fazer comentários e sugestões sobre a documentação do produto, envie uma mensagem para: DP.DocFeedback@hp.com. As mensagens enviadas se tornarão propriedade da HP.

1 Visão Geral

Diversas partes do ambiente do Data Protector for PCs podem indicar condições de erro e ajudarão na solução de problemas. As principais partes que devem ser verificadas são:

- Em um **Agente**:
 - O **ícone de status** na barra de tarefas. Consulte: [“Ícone da barra de tarefas de status”](#) (página 12).
 - A **tela da Situação do Control Panel** do Agente. O que inclui as informações sobre os Data Vaults, diretivas, o Local Repository e o acesso ao registro de mensagens. Consulte: [“Tela da Situação do Control Panel”](#) (página 12).
 - O **registro de Instalação**. Consulte: [“Arquivos do registro de instalação”](#) (página 23).
 - O **registro do Agente**. Consulte: [“Registro do Agente”](#) (página 17).
 - O **registro de Eventos do Windows**. Consulte: [“Registro de Eventos do Windows”](#) (página 24).
- No **Policy Server**:
 - O **registro de Instalação**. Consulte [“Registros de Instalação do Policy Server”](#) (página 25).
 - O **registro do Agente de Cleanup**. Consulte [“Guia Registro”](#) (página 15).
 - O **registro de Erros do Console**. Consulte: [“Registro de Erros do Console”](#) (página 25).
 - **Gerenciamento de computadores Windows**
 - Os **registros de Instalação do SQL**. Consulte: [“Registros de Instalação do SQL”](#) (página 26).
 - O **registro de Eventos do Windows**. Consulte: [“Registro de Eventos do Windows”](#) (página 24).
 - IIS. Consulte [“IIS”](#) (página 25).
- Nos **Data Vaults**:
 - O **registro de Instalação**. Consulte: [“Arquivos do registro de instalação”](#) (página 23).
 - O **registro do Agente de Cleanup**. Consulte [“Tela da Situação do Control Panel”](#) (página 13).

2 Antes de chamar o Suporte

Caso não consiga resolver o problema sozinho, informe-o ao Suporte. Antes de entrar em contato com o Serviço de Suporte ao Cliente da HP certifique-se de que:

- Você verificou se o problema está descrito neste guia
- Você reuniu os dados relevantes sobre o problema que enviará ao Serviço de Suporte ao Cliente da HP: uma descrição de seu problema, incluindo capturas de telas mostrando as reais janelas de conteúdo do aplicativo e uma descrição de seu ambiente.

O Serviço de Suporte ao Cliente da HP fornecerá mais instruções. Pode ser solicitado que você:

- Execute o Agente do Data Protector for PCs no modo de depuração. Para obter mais informações, verifique o registro da Situação do Control Panel (consulte [“Tela da Situação do Control Panel”](#) (página 13)).
- Forneça os arquivos do SQLite (consulte [“Arquivos SQLite \(Control Panel\)”](#) (página 16)).
- Forneça os arquivos do registro da instalação, se houver problemas com a instalação de algum dos componentes.
- Se houver problemas com o Policy Server, fornecer o registro de Erros do Console ([“Registro de Erros do Console”](#) (página 25)) e, se a instalação utilizar o MS SQL Server Express para seu banco de dados do Policy Server, o arquivo de dados do MS SQL Express (`dpnepolicydb.mdf`; consulte [“Solução de Problemas do Microsoft SQL 2005 Express”](#) (página 26)).

3 Solução de problemas da implantação do Agente

Verificação do andamento

Você pode verificar o andamento da implantação do seu Agente usando o Console do Policy Server do Data Protector for PCs, da seguinte maneira:

1. Conecte-se ao Console do Policy Server do Data Protector for PCs.
2. Selecione **Implantação do Agente em Relatórios** no painel de navegação esquerdo. Você verá um resumo de sua implantação inicial até a data em questão. Ele mostra:
 - Quantas máquinas tiveram sua implantação concluída com êxito.
 - O número de máquinas com implantação em andamento.
 - O número de máquinas cuja implantação falhou.
3. Clique em um número na coluna **Número de Máquinas** para visualizar uma lista das máquinas no estado de implantação selecionado. O status atual de cada máquina é exibido. Por exemplo, se a implantação tiver falhado em uma determinada máquina, a coluna Informações apresentará o erro ocorrido.

Problemas comuns durante a instalação de um Agente

Para evitar problemas durante a instalação de um Agente, certifique-se de observar os seguintes aspectos.

Durante a realização da instalação interativa no CD-ROM ou diretório compartilhado:

- O usuário que executa a instalação deve ser um membro do grupo Administradores.
- Recomenda-se a execução de `setup.hta` (que, por sua vez, executa `setup.exe`, instalando os pré-requisitos necessários).

NOTA Você não pode usar o Kit de Implantação em PCs com Windows Vista que possuem UAC (Controle de contas de usuários) habilitado. Para corrigir esse problema, desabilite o UAC ou instale o Agente interativamente.

Durante a preparação e utilização do Kit de Implantação do Agente do HP Data Protector for PCs:

- Especifique um caminho de UNC (não mapeie a unidade).
- Especifique um nome de usuário/senha de um membro do grupo Administradores em todos os Agentes.
- O compartilhamento onde os binários da instalação são colocados deve ser acessível aos usuários em geral ("Todos" ou "Convidado").
- No Agente, `StartInstall.exe` deve ser executado utilizando um caminho de UNC (não uma unidade mapeada).

- Para verificar a instalação adequada, procure mensagens de erro no Registro de Eventos do Agente.

Os registros de instalação são colocados nos seguintes diretórios:

Instalação local do Windows 7 e do Vista:

- Os registros de instalação detalhados em C:\ProgramData\DPNEInstall.log.
- Os registros das atualizações automáticas em C:\ProgramData\temp\DPNEUpdate.log.

XP, instalação local:

- Os registros da instalação detalhada em C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\DPNEInstall.log.
- Os registros de atualizações automáticas em C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\temp\DPNEUpdate.log.

Inicializando a instalação do Agente com o Windows Installer

Além da instalação interativa ou da utilização do kit de Implantação do Agente, você pode iniciar a instalação do Agente diretamente, por meio do Windows Installer. Inicie a instalação com os seguintes parâmetros:

```
/qn /i "caminho completo para o pacote msi do Agente" /l*v
"caminho para o arquivo do registro da instalação"
TRANSFORMS="arquivo Transform" HASFKEAKEY=1 FKEA_KEY=FKEA
FKEA="Policy Server"
```

Por exemplo:

```
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
```

NOTA O switch "TRANSFORMS=" é necessário apenas para os softwares dos Agente localizados, não para uma instalação em inglês.

Para sistemas de 64 bits, o pacote de instalação é: DataProtectorNE64.msi. Para a instalação localizada, o arquivo transform também deve ser a versão de 64 bits (como por exemplo: DataProtectorNE64.ja.mst).

Para iniciar a instalação dessa maneira, é necessário Ler as permissões no diretório ou no Compartilhamento do Windows, nas quais os pacotes do Windows Installer do Agente estão.

Esses comandos podem ser usados pelas ferramentas de implantação do aplicativo para a implantação automática do software do Agente.

4 Solução de problemas de um Agente

Ícone da barra de tarefas de status

O Status do Agente é mostrado na barra de tarefas: . Há três estados possíveis:

- **Normal:** 
 - Data Protector for PCs está operando normalmente, não havendo problemas.
- **Ocupado ou provável problema:** 
 - Data Protector for PCs está copiando os arquivos para o Data Vault, ou encontrou um erro, mas continuará a tentar a operação novamente. Essa é uma situação normal se o usuário estiver usando um notebook e se, no momento, estiver desconectado da rede, de forma que não haja acesso ao Data Vault.
- **Falha:** 
 - Data Protector for PCs encontrou erros que impediram a execução de algumas operações. Os arquivos não estão sendo protegidos.

Tela da Situação do Control Panel

Quando aberto, o Control Panel mostra a tela Situação, exibindo a guia Resumo. Ela apresenta um resumo geral da situação do backup dos arquivos na forma de um ícone, juntamente com uma declaração resumida. Há três ícones:

Normal:  , Problema:  , Falha:  .

As mensagens de erro, aviso e informação mais importantes que podem ser exibidas são as seguintes:

Título do Resumo	Descrição do Resumo	Ícone
Os seus arquivos foram protegidos com êxito. ^a	A partir de {data+hora}, os seu Local Repository conterá {número} versões de {número} arquivos.	
○ HP Data Protector for PCs não está funcionando.	Falha do driver.	
○ HP Data Protector for PCs não está funcionando.	O serviço não está respondendo.	
○ HP Data Protector for PCs não está funcionando.	Falha no banco de dados.	

Título do Resumo	Descrição do Resumo	Ícone
O HP Data Protector for PCs não está funcionando.	Sua licença não é válida.	
O HP Data Protector for PCs não está funcionando.	Sua licença de avaliação expirou.	
Reinicie seu computador quando for conveniente.	Não é possível proteger determinados arquivos que ficam abertos durante a maior parte do tempo, como arquivos de e-mail e bancos de dados, até que seu sistema seja reiniciado.	
Os arquivos estão na espera para serem protegidos.	Um ou mais Data Vaults estão indisponíveis.	
Os arquivos estão na espera para serem protegidos.	Os arquivos estão em processo de serem copiados.	
Atualização do Data Vault em andamento.	Uma Atualização do Data Vault está em andamento no momento.	
O disco do Data Vault está cheio.	O disco que contém o Data Vault está cheio.	
Cota do Data Vault excedida.	Você excedeu a quantidade de espaço permitida no Data Vault. A cota deve ser aumentada ou os dados devem ser removidos.	
O disco do Local Repository está cheio.	O disco que contém o Local Repository está cheio.	
Chave de máquina indisponível.	A chave da máquina do Agente do HP Data Protector for PCs não está disponível. Pode ser necessário reinstalar o produto.	
Falha ao copiar alguns arquivos.	Falha ao copiar alguns arquivos. Verifique o registro para obter detalhes.	

Tela da Situação do Control Panel

O Control Panel do Agente exibe um resumo do Status de Proteção. Você pode alternar para diferentes guias:

Guias

Guia Resumo

A guia Resumo contém as seguintes informações para cada Data Vault:

- O número de arquivos protegidos
- O número de arquivos com suas versões
- O número de arquivos que falharam

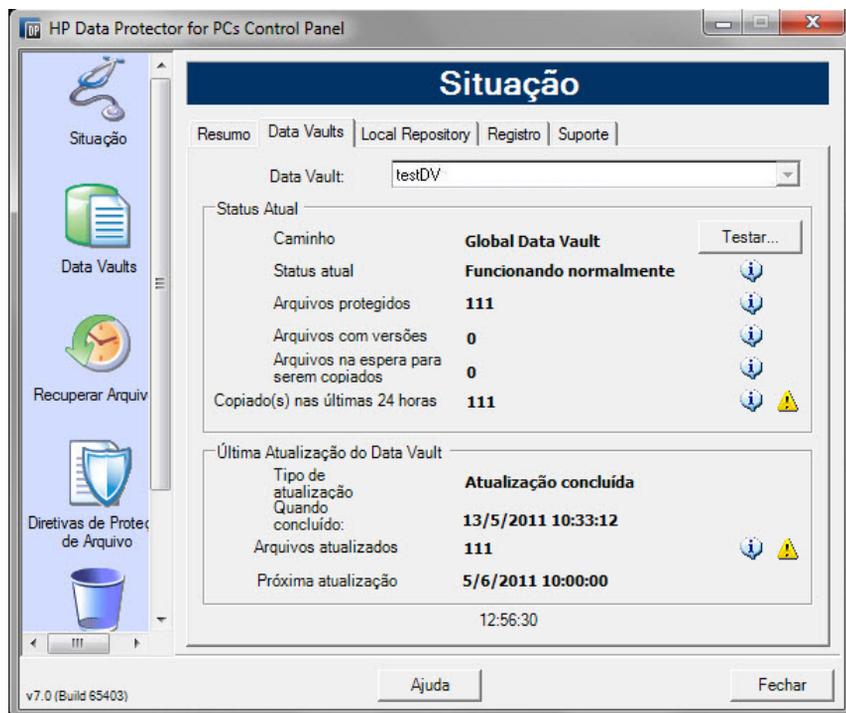
Guia Diretivas

A guia Diretivas exibe as informações sobre o Policy Server configurado.

- Clique em **Testar Conexão com Servidor** para testar a conexão com o servidor.
- Clique em **Atualizar Diretivas** para atualizar as diretivas manualmente. Normalmente não há necessidade de atualização, pois o Agente geralmente solicita atualizações ao Policy Server.

Guia Data Vaults

Na lista suspensa, escolha em qual Data Vault deseja as informações. Clique no ícone das informações (i) ao lado de um item para ver mais informações sobre esse item.



O ícone amarelo (⚠) indica um problema. Clique nele para gerar detalhes. Por exemplo:
A lista de arquivos abaixo indica os arquivos que não puderam ser copiados, a última vez em que houve falha e o código de erro.
When Errorcode Filename

```
-----  
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
```

Guia Local Repository

A guia Local Repository apresenta informações sobre o Local Repository atual.

- Clique em **Alterar** para alterar o local do Local Repository, por exemplo, se tiver problemas de espaço em disco. Uma janela pop-up auxilia na navegação de um assistente para escolher um local diferente.
- Clique em **Verificar Proteção** e selecione um arquivo para verificar suas configurações de proteção.

Guia Registro

A guia Registro apresenta informações sobre as mensagens geradas.

- Clique em **Exibir Detalhes do Registro...** para ver todas as mensagens do registro. Você pode filtrar, incluir e excluir mensagens, além de salvá-las em um arquivo de texto.
- Pode também **Habilitar registro de mensagens de depuração**. A depuração é habilitada por padrão nos primeiros dez dias após a instalação.

Níveis das mensagens

Há quatro níveis possíveis para as mensagens de erro:

Erro	Examine a mensagem e envolva a equipe de suporte do Data Protector na solução dos problemas.
Aviso	As seguintes mensagens de classificadas como Aviso não são essenciais e podem ser ignoradas na operação padrão: <ul style="list-style-type: none">• DPNEService: FilterGetMessage falhou: <i>ed</i> O serviço está sendo encerrado... (<i>Causa</i>: reinicialização padrão do PC)• FKWorkerThread: Falha ao conectar ao \\Datavault... (<i>Causa</i>: O PC não está conectado à rede)• DPNECleanup: Falha ao enviar situação do cliente ao FKEA... (<i>Causa</i>: O PC não está conectado à rede)• DPNEMonitor: Os arquivos estão na espera para serem protegidos. - Um ou mais Data Vaults estão indisponíveis (<i>Causa</i>: O PC não está conectado à rede)
Depuração	Você pode ignorar essas mensagens na operação padrão.

Informações Você pode ignorar essas mensagens na operação padrão.

Guia Suporte

Guia **Suporte**

A guia Suporte apresenta informações e links de suporte. Você pode salvar a configuração, carregar uma configuração salva anteriormente e salvar o arquivo Registro do Agente.

- *Salvando e carregando definições de configurações*

Os usuários podem salvar e carregar qualquer definição de configuração feita, como os detalhes dos Data Vaults pessoais definidos localmente e as diretivas de Proteção de Arquivos. As diretivas e configurações globais definidas pelo Administrador não são salvas.

Para restaurar as definições de configuração (por exemplo, após uma falha do sistema), clique em **Carregar Configuração** e acesse o arquivo de configuração salvo anteriormente.

Observe que as definições de configuração são preservadas quando atualizadas para uma versão mais nova. O único momento em que será necessário carregar suas definições de configuração será quando precisar reinstalar.

NOTA Para que a configuração salva esteja atualizada, é importante que os usuários salvem as configurações sempre que modificarem ou adicionarem diretivas.

- *Salvando o arquivo registro do Agente*

Clique em **Salvar Arquivo de Registro**. O arquivo de registro é um arquivo de texto que pode ser enviado ao administrador do Data Protector for PCs, ou a qualquer engenheiro de suporte do Data Protector, para a solução de problemas do Agente. Consulte [“Salvando o registro do Agente em um arquivo de texto” \(página 17\)](#), para obter detalhes sobre o conteúdo do arquivo.

Arquivos SQLite (Control Panel)

O banco de dados SQLite está disponível em todos os sistemas com o Control Panel instalado, ou seja, todos os Agentes e todos os sistemas de Cleanup.

Todos os dados mostrados no Control Panel do Agente estão localizados em um banco de dados SQLite, nos seguintes arquivos, podendo ajudar o Suporte a solucionar os problemas. No Windows 7 e no Vista, por padrão, eles ficam em: C:\ProgramData\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension\DPNEADB\.

DPNEDBBackup.fkdb

DPNEDBOFP.fkdb

DPNEDBCoppy.fkdb

DPNEDBPolicies.fkdb

DPNEDBLog.fkdb

DPNEDBRequests.fkdb

Registro do Agente

NOTA Todas as mensagens de registro do Agente possíveis em inglês estão disponíveis no DVD-ROM ou no pacote de instalação no arquivo `raiz\Docs\Messages.txt`.

O registro do Agente contém informações úteis para a solução de problemas.

Leitura das mensagens do registro do Agente

O formato das mensagens do registro do Agente seguem este exemplo:

```
2009-07-28 17:12:55.6808734 DPNEMon Info Mon Os arquivos estão em espera para serem protegidos.
```

Os elementos que compõem essa mensagem são:

- 2009-07-28 17:12:55.6808734
A hora em que a mensagem foi registrada.
- DPNEMonO componente do Data Protector for PCs que criou a mensagem.
- InfoA importância da mensagem:
 - Info (Informações)
 - Warn (Aviso)
 - Debu (Depuração)
- MonA categoria da mensagem:
 - Misc (Diversos)
 - Cle (Cleanup)
 - Ver (Versões)
 - OFP (Open File Protection)
 - Cop (Copiando arquivos para o Data Vault)
 - Mon (Monitor)
- Os arquivos estão na espera para serem protegidos.
O texto da mensagem.

NOTA As mensagens de depuração são habilitadas automaticamente por dez dias após a primeira instalação de um Agente do Data Protector for PCs.

Salvando o registro do Agente em um arquivo de texto

Quando o registro do agente estiver sendo salvo em um arquivo de texto, o arquivo resultante conterá não apenas as mensagens de registro exibidas, mas também mais informações sobre o Agente instalado.

Informações da máquina e da versão

Contendo o nome da máquina, os detalhes sobre o sistema operacional, informações da versão do Data Protector for PCs, SID e SIDs dos usuários de todos os grupos e informações de memória:

```
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%
```

Status da licença e do driver

Verifique licenças vencidas, as estatísticas do driver e informações sobre a licença do driver:

```
----- 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 e rede

Contendo informações sobre o Policy Server e a configuração do IP de saída:

```
----- Policy Server -----
Policy Server:      vmw37129.deu.hp.com
PS Address:        16.46.37.129
DPNECentralUrl:   http://vmw37129.deu.hp.com/dpnepolycyservice
                  /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 Configuration

```
Host Name . . . . . : vmw37159
Primary Dns Suffix . . . . . : deu.hp.com
Node Type . . . . . : Hybrid
IP Routing Enabled. . . . . : No
WINS Proxy Enabled. . . . . : No
DNS Suffix Search List. . . . . : deu.hp.com
```

...

Serviços em execução

```
-----
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
```

Conteúdo do registro

```
-----
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"
. . .

```

Banco de Dados e 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
LastErrorMessage
LastErrorCode        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

```

Cópia inicial e arquivos em fila

```

-----
                        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

```

Arquivos do registro de instalação

Instalação local do Windows 7 e do Vista: C:\ProgramData\DPNEInstall.log

XP, instalação local: C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\DPNEInstall.log

Registro de Eventos do Windows

Alguns estados de erro do Agente estão registrados no registro de eventos do Windows (por exemplo, algumas mensagens do kit de Implantação do Agente).

Problemas comuns com os Agentes

Problema: Durante a instalação do Agente, o Cliente não pôde recuperar uma chave de licença do Policy Server.

Solução: Tente obter a chave de licença manualmente executando o seguinte comando:

```
DPNEUtility -getlicense nome_do_policy_server
```

5 Solução de problemas do Policy Server

Registros de Instalação do Policy Server

- A instalação do Policy Server deixa um arquivo de registro em: C:\DPNEInstall.log.
- A instalação do componente de Cleanup no Policy Server deixa um arquivo de registro em: C:\DPNECleanupInstall.log.

Registro de Erros do Console

Para gerar um arquivo de registro de erros no Policy Server do Data Protector for PCs:

1. Abra o Console do Policy Server.
2. Acesse as Ferramentas de Suporte e selecione **Entrar em contato com o Suporte**.
3. Clique em **Baixar o arquivo de registro de erro compactado**.
4. O arquivo de registro de erro é um arquivo Unicode, compactado com o BZip2. Para descompactá-lo, use um destes métodos:
 - Use o `bunzip2.exe` (disponível no diretório do Agente, no CD do Data Protector for PCs).
 - Use o `DPNEUtility.exe` (C:\Program Files\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension). Por exemplo:

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

Assim, o arquivo de registro de erro é descompactado e aberto no Bloco de Notas.

registro do Agente de Cleanup

Esse é o registro do Agente (consulte [“Registro do Agente”](#) (página 17)), que pode ser visualizado na guia Registro da tela de Situação, no Control Panel. O Agente de Cleanup é executado continuamente no Policy Server. Ele cria registros como Agente nos clientes.

Gerenciamento de computadores Windows

Registro de eventos

Alguns estados de erro do Agente estão registrados no registro de eventos do Windows (por exemplo, algumas mensagens do kit de Implantação do Agente).

IIS

Problema: O IIS não funciona.

Motivo possível:

Após a instalação básica do IIS, o URL <http://localhost/pagerror.gif> deve retornar uma imagem simples de um ponto de exclamação. Caso contrário, pode ser que o `IUSR_nome do computador` do usuário criado durante a instalação, que geralmente pertence ao grupo "Convidados" não tem permissão para acessar o Policy Server na rede.

Solução:

1. No Policy Server, acesse **Ferramentas Administrativas > Configurações Locais de Segurança > Diretivas Locais > Atribuição de Direitos ao Usuários > Negar o acesso a este computador através da rede**.
2. Remova "Convidados".

Registros de Instalação do SQL

Os registros de instalação para o SQL 2005 Express são os seguintes: `C:\Program Files\Microsoft SQL Server\90\Setup Bootstrap\LOG\Files*`

Arquivo do banco de dados SQL

Por padrão, em um sistema de 64 bits Windows 2003, o arquivo do banco de dados SQL é `C:\Program Files (x86)\Microsoft SQL Server\MSSQL.1\MSSQL\Data\dpnepolicydb.mdf`.

Solução de Problemas do Microsoft SQL 2005 Express

O Microsoft SQL 2005 Express é implantado opcionalmente no Policy Server. Há apenas um arquivo de dados que pode ser útil para a solução de problemas:

`dpnepolicydb.mdf`. Por padrão, ele fica no diretório: `C:\Program Files (x86)\Microsoft SQL Server\MSSQL.1\MSSQL\Data`. Antes de examinar o arquivo, interrompa o Windows Service SQL Server (DATAPROTECTORNE) para que o arquivo esteja em um estado consistente.

Problemas comuns

Problema: Alguns pré-requisitos estão instalados incorretamente.

Solução: Clique na marca do pré-requisito que falhou e uma caixa de diálogo explicará o que deve ser feito para a correção da maioria dos problemas.

Problema: Não é possível conectar-se a uma instância do SQL Server.

Solução: Certifique-se de que inseriu os detalhes do servidor do banco de dados, o nome da instância e a senha "sa" correta.

Problema: Não é possível inicializar o Console do Policy Server do Data Protector for PCs, pois um aplicativo na DefaultAppPool está usando o ASP.NET 1.1.

Solução: Isso pode ocorrer se outros aplicativos da Web neste servidor utilizarem o ASP.NET 1.1. Use o Gerenciador do IIS para criar uma nova Pool de Aplicativos especificamente para o Data Protector for PCs e configure-a para usar o ASP.NET 2.0.

Problema: Após a atualização do Policy Server, a GUI não pode ser acessada. Na hora da atualização, a reinicialização do W3SVC demorou muito e falhou.

Solução: Acesse o gerenciador do IIS e inicie o site padrão.

Problema: Após atualizar o Policy Server do DPNE 6.x para o Data Protector for PCs 7.0, não é possível adicionar as licenças do Data Protector for PCs.

Solução: Reiniciar o IIS.

6 Solução de problemas de um Data Vault

Registro de instalação

O registro de instalação de Cleanup do Data Vault é: `C:\DPNECleanupInstall.log`.

registro do Agente de Cleanup

O Cleanup usa o banco de dados SQLite para rastrear as mensagens do registro. Você pode visualizar o registro do Agente de Cleanup na guia Registro da tela Situação, no Control Panel. Consulte “Registro do Agente” (página 17) para obter mais detalhes.

Registros do Servidor do Data Vault Web

O registro de instalação do Servidor do Data Vault Web é `C:\DPNEDVInstall.log`.

Durante sua execução, o Servidor do Data Vault Web registra suas mensagens no banco de dados SQLite. Você também pode acessá-las usando o Control Panel.

Problemas comuns dos Data Vaults

Problema:

O Agente de Cleanup não está funcionando

Motivos possíveis:

- O Cleanup não está agendado.
- O disco do Data Vault está cheio.

Soluções:

- Verifique a diretiva de Cleanup para o Data Vault. Se ela não estiver configurada, configure-a. Verifique o Painel de Controle do Windows para ver se há uma tarefa agendada para o Agente de Cleanup.
- Libere espaço na unidade do Data Vault, por exemplo, removendo agentes inativos ou aumentando o espaço em disco.

Problema:

O relatório da Utilização do Data Vault está em branco.

Motivo possível:

A última operação de Cleanup foi mal-sucedida, ou o banco de dados do SQL Server não foi atualizado com os dados do cliente mais recente.

Solução:

Verificar a última operação de cleanup, executar o Cleanup novamente iniciando-o na linha de comando (`DPNECleanup -n`).

Motivos possíveis:

- O arquivo pode não ter sido modificado desde a instalação do Data Protector for PCs.
- Ele pode não ser um tipo de arquivo protegido.
- Ele pode ter sido excluído.
- As versões dos arquivos OFP nunca são exibidas porque não estão armazenadas no Local Repository.

Problema:

Um usuário não deseja fazer o backup de certos arquivos.

Solução:

Adicione uma exclusão (local ou centralmente).

Problema:

Um usuário deseja alterar algo no Control Panel do Data Protector for PCs, mas ele está esmaecido.

Motivo:

Provavelmente está definido por uma diretiva definida centralmente, a qual os usuários não podem alterar.

Problema:

A cópia inicial não foi concluída.

Motivo:

- Geralmente, a cópia leva duas horas para ser inicializada (a lista de arquivos é gerada uma hora após a instalação e a cópia é inicializada uma hora mais tarde).
- As informações de status atualizadas são enviadas ao Policy Server, aproximadamente uma vez a cada hora após sua inicialização.
- O confronto com outros usuários (controlado pela limitação no Policy Server) pode atrasar a conclusão.

8 Ferramentas de linha de comando

Diversas ferramentas que podem ser usadas a partir da linha de comando estão disponíveis no Data Protector for PCs.

Todas as ferramentas da linha de comando ficam no diretório inicial do Agente do Data Protector for PCs (não há Interface de Linha de Comando para o Policy Server):

- *32 bits:*

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

- *64 bits:*

```
C:\Program Files (x86)\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook  
Extension
```

NOTA As ferramentas da linha de comando devem ser usadas apenas para a solução de problemas. Todos os comandos para a operação normal estão disponíveis no próprio Control Panel.

As seções a seguir descrevem os comandos úteis para finalidades de solução de problemas.

DPNEUtility

O DPNEUtility possui várias opções disponíveis que não são usadas na operação normal, mas são úteis para depuração e suporte. Algumas outras opções são usadas na configuração e operação do Data Protector for PCs, elas não devem ser chamadas pelo suporte, por isso não estão listadas aqui.

```
dpneutility
```

```
-Cleanup Local | Remote
```

Inicializa o Cleanup local ou remoto executado por meio do serviço.

```
-Copy
```

Operações de cópia por meio do DPNEService: Status | Iniciar | Anular

```
-FKEA [address]
```

Defina o endereço para o nome do servidor/endereço para o Policy Server. Se você especificar `-v`, teste o endereço abrindo LastPolicyChange e PolicyVersion. Se o endereço não for especificado, abra e teste o endereço do Policy Server atual.

```
-GetLicense [address]
```

Obtém uma chave de licença, se for exigida pelo Policy Server. Se for especificado, defina o endereço para o nome do servidor/endereço para o Policy Server.

```
-GetPolicies
```

Obtém as diretivas do Policy Server.

- Debug [on|off] Ativa ou desativa as mensagens de depuração do Data Protector for PCs, ou exibe as atuais, se não for especificado.
- InitialCopy [None|Continuous|CFP|OFP|All]
Define o sinalizador nos Data Vaults para acionar uma nova Cópia Inicial, ou apenas a exibição do estado atual do sinalizador.
- NewLicense [address] Cria uma nova chave de máquina e, depois, uma nova chave de licença do Policy Server. Se for especificado, define o endereço para o nome do servidor/endereço para o Policy Server.

NOTA Criar uma nova chave de máquina desconectará quaisquer dados de backup existentes desse cliente, por isso, use essa opção com cuidado

- Settings <file>Exibe as configurações para o arquivo, incluindo os motivos para as exclusões.
- StartMonitorInicializa o Monitor do Data Protector for PCs.
- StopMonitorInterrompe todas as instâncias do processo do Monitor do Data Protector for PCs.
- Sync Executa uma operação de cópia direta para todos os Data Vaults habilitados.
- vAumenta o detalhamento (exibe as caixas de mensagem como andamentos das operações).
- vExibe o carimbo de data/hora da versão e da compilação e sai.
- View fileDescompacta e abre um arquivo de registro (.bz2) no Bloco de Notas.

DPNECmd

dpnecmd

reload

Recarrega as informações (exclusões e todas as configurações) do registro.

get auto-exclusions

Exibe as entradas na lista de exclusão automática. Esse parâmetro pode ser útil se o backup de um arquivo não for feito, e não se sabe o motivo. Nesse caso, ele pode ser escrito com muita frequência e adicionado à lista de exclusão automática.

get exclusions

Exibe a lista de exclusões.

Outros comandos CLI

Para obter detalhes sobre os comandos CLI DPNECleanup e DvConfig, consulte *Guia de Instalação e Administração do HP Data Protector for PCs*.

Índice Remissivo

A

Agente

- Control Panel, 12
 - implantação, solução de problemas, 10
 - kit de implantação, 10
 - Local Repository, 15
 - problemas comuns, 24
 - problemas de instalação, 10
 - Registro de Atualização Automática, 11
 - Registro de instalação, 11
 - solução de problemas, 8, 12
 - status, 12
 - suporte, 16
- ajuda, obtendo, 6
- Arquivo do banco de dados SQL, 26
- arquivo do banco de dados, SQL, 26
- arquivos em fila, 23
- arquivos, excluindo do backup, 30

B

Banco de dados SQLite

- arquivos, 16
- barra de tarefas, ícone de status, 12

C

- carimbo de data/hora da compilação, 32
- chave de licença
- falha ao recuperar, 24
 - recuperação, 31, 32
- chave de máquina, criando, 32
- Cleanup
- inicializando, 31
 - não está funcionando, 28
- clique com o botão direito não exibe versões, 29
- comandos CLI, 31
- DPNECleanup, 32
 - DPNECmd, 32
 - DPNEUtility, 31
 - DvConfig, 32
- Console
- não é possível inicializar, 26
 - Registro de erros, 25
- Control Panel
- Banco de dados SQLite, 16
 - Guias Situação, 13
 - opções esmaecidas, 30
 - Tela de Situação, 12
- cópia inicial
- acionando, 32
 - informações, 23
 - não concluída, 30

D

Data Vault

- informações no registro do Agente, 22
 - Registro de instalação, 28
 - relatório de utilização em branco, 28
 - resolvendo nomes, 29
 - sincronizando, 32
 - solução de problemas, 8, 28
- Data Vault Web
- registros, 28
- definições de configurações, restaurando, 16
- diretivas, recuperando, 31
- documentação, fornecendo feedback, 6
- DPNECleanup, 32
- DPNECmd, 32
- DPNEUtility, 31
- DvConfig, 32

F

- ferramentas de linha de comando, 31
- formato da mensagem, registro do Agente, 17

G

- GUI inacessível após atualização, 27
- Guias Situação, 13

I

- ícone de status, 12
- Control Panel, 12
- implantação de Agentes, 10
- informações sobre a licença, 18
- informações sobre a máquina, 18
- informações sobre o banco de dados, 22
- instância do SQL Server, falha de conexão, 26

L

- lista de exclusões, 32
- lista de exclusões automáticas, 32
- Local Repository, 15

M

- mensagens de depuração, ativando e desativando, 32
- monitor, inicializando e interrompendo, 32

N

- Nomes de DNS, 29
- Nomes de NetBios, 29
- nomes, resolvendo, 29

- O
 - opções esmaecidas, 30
- P
 - Policy Server
 - definindo o endereço, 31
 - IIS, 25
 - informações no registro do Agente, 19
 - não é possível inicializar o console, 26
 - problemas comuns, 26
 - Registro de Erros do Console, 25
 - Registro de Eventos do Windows, 25
 - Registro de Instalação do SQL, 26
 - resolvendo nomes, 29
 - solução de problemas, 8, 25
 - pré-requisitos instalados incorretamente, 26
 - problemas de conectividade, 29
 - problemas de instalação
 - Agente, 10
 - Data Vault, 28
 - problemas de operação, 29
 - público, 5
- R
 - rede
 - informações, 19
 - problemas, 29
 - registro
 - conteúdo, 20
 - recarregando informações, 32
 - Registro de Atualização Automática, 11
 - Registro de Eventos do Windows, 24
 - Registro de instalação
 - Agente, 11, 23
 - SQL, 26
 - Registro de Instalação do SQL, 26
 - Registro do Agente, 17
 - arquivos em fila, 23
 - configuração do IP de saída, 19
 - conteúdo do registro, 20
 - formato da mensagem, 17
 - informações sobre a cópia inicial, 23
 - informações sobre a máquina, 18
 - informações sobre a versão, 18
 - informações sobre o banco de dados, 22
 - Informações sobre o Data Vault, 22
 - Informações sobre o Policy Server, 19
 - salvando, 16
 - serviços em execução, 19
 - status da licença, 18
 - status do driver, 18
 - registro do Agente de Cleanup, 15
 - registros
 - Agente, 17
 - Agente de Cleanup, 15
 - Atualização Automática, 11
 - Console de Erros do Policy Server, 25
 - Data Vault Web, 28
 - Evento do Windows[], 24
 - Instalação, 11, 23
 - Instalação do Data Vault, 28
 - Instalação do SQL, 26
 - resolvendo nomes, 29
- S
 - salvando o registro do Agente, 16
 - serviços em execução, 19
 - sites, 6
 - Situação
 - tela, 12
 - SQL Express, solução de problemas, 26
 - status do driver, 18
 - Subscriber's Choice, HP, 6
 - suporte, 16
 - antes de chamar, 9
 - suporte técnico, 6
 - suporte técnico da HP, 6
- V
 - versão
 - exibindo, 32
 - informações, 18
 - versões não exibidas com clique no botão direito, 29
 - visão geral, 8