

# HP Data Protector for PCs 7.0

## Manuel de résolution des problèmes

Référence HP : n/a  
Date de publication : Juin 2011  
Édition : Première



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

Logiciel confidentiel. Une licence valide de HP est requise pour la possession, l'utilisation ou la copie de ce logiciel. Conformément aux textes FAR 12.211 et 12.212, le logiciel informatique, la documentation du logiciel et les données techniques correspondantes sont concédés au gouvernement américain dans le cadre d'une licence d'utilisation standard du fournisseur.

Les informations contenues dans le présent document pourront faire l'objet de modifications sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucun élément du présent document ne doit être considéré comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenue pour responsable des erreurs ou omissions, techniques ou rédactionnelles, contenues dans ce document.

Microsoft®, Windows®, Windows NT® et Windows Vista® sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis.

---

# Sommaire

Présentation du manuel.....	5
Public cible.....	5
Conventions et symboles utilisés dans ce document.....	5
Informations générales.....	6
Assistance technique HP.....	6
Service d'abonnement.....	6
sites Web HP.....	6
Commentaires sur la documentation.....	7
1 Vue d'ensemble.....	8
2 Avant d'appeler l'assistance.....	9
3 Résolution des problèmes de déploiement de l'agent.....	10
Vérification de la progression.....	10
Problèmes communs lors de l'installation d'un agent.....	10
Lancement de l'installation de l'agent à l'aide de Windows Installer.....	11
4 Résolution des problèmes dans un agent.....	12
Icône d'état de la barre des tâches.....	12
Écran Intégrité du Control Panel.....	12
Écran Intégrité du Control Panel.....	13
Onglets.....	14
Onglet Récapitulatif.....	14
Onglet Stratégies.....	14
Onglet Data Vaults.....	14
Onglet Local Repository.....	15
Onglet Journal.....	15
Onglet Assistance.....	16
Fichiers SQLite (Control Panel).....	16
journal de l'agent.....	17
Lecture des messages du journal de l'agent.....	17
Enregistrement du journal de l'agent dans un fichier texte.....	18
Informations sur l'ordinateur et la version.....	18
État de la licence et du pilote.....	18
Policy Server et réseau.....	19
Services en exécution.....	20
Contenu du registre.....	20
Base de données et Data Vaults.....	22
Copie initiale et fichiers en file d'attente.....	23
Fichiers journal de l'installation.....	24
Journal des événements Windows.....	24
Problèmes communs dans les agents.....	24

5	Résolution des problèmes du Policy Server.....	25
	Journaux d'installation du Policy Server.....	25
	journal des erreurs de console.....	25
	journal de l'agent de cleanup.....	25
	Gestion de l'ordinateur Windows.....	25
	journal des événements.....	25
	IIS.....	25
	Journaux d'installation de SQL.....	26
	Fichier de base de données SQL.....	26
	Résolution des problèmes de Microsoft SQL 2005 Express.....	26
	Problèmes communs.....	26
6	Résolution des problèmes d'un Data Vault.....	28
	journal d'installation.....	28
	Journal de l'agent de cleanup.....	28
	Journaux du serveur Data Vault Web.....	28
	Problèmes communs avec les Data Vaults.....	28
7	Problèmes communs.....	29
	Réseaux.....	29
	Fonctionnement.....	29
8	Outils de la ligne de commande.....	31
	DPNEUtility.....	31
	DPNECmd.....	32
	Autres instructions CLI.....	32
	Index.....	33

# Présentation du manuel

Ce manuel fournit des informations sur les éléments suivants :

- Résolution des problèmes dans HP Data Protector for PCs

## Public cible

Ce manuel a été rédigé à l'intention des administrateurs qui doivent résoudre les problèmes de HP Data Protector for PCs. Certaines connaissances dans le domaine suivant seront utiles :

- Administration Windows

## Conventions et symboles utilisés dans ce document

Convention	Élément
Texte bleu : « <a href="#">Conventions et symboles utilisés dans ce document</a> » (page 5)	Liens de référence croisée et adresses de messagerie
Texte bleu souligné : <a href="http://www.hp.com">http://www.hp.com</a>	URL
Texte en <b>caractères gras</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Touches enfoncées</li><li>• Texte tapé dans un élément de l'interface utilisateur graphique tel qu'une zone</li><li>• Éléments de l'interface utilisateur graphique que l'utilisateur peut sélectionner ou sur lesquels il peut cliquer comme des éléments de menu ou de liste, des boutons, des onglets et des cases.</li></ul>
Texte en <i>caractères italiques</i>	Texte en emphase
Texte en <code>police monospace</code>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Noms de fichiers et de répertoires</li><li>• Résultats du système</li><li>• Code</li><li>• Instructions, arguments et valeur des arguments</li></ul>
Texte en <i>police monospace et italique</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Variables du code</li><li>• Variables des instructions</li></ul>
Texte en <b><code>police monospace et caractères gras</code></b>	Texte en police monospace mis en emphase

---

**REMARQUE :** Fournit des informations complémentaires.

---

## Informations générales

Vous obtiendrez des informations générales sur Data Protector for PCs à l'adresse <http://www.hp.com/go/dataprotector>.

## Assistance technique HP

Pour obtenir des informations sur l'assistance technique internationale, consultez le site Web d'assistance de HP :

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

Avant de prendre contact avec HP, recueillez les informations suivantes :

- Noms et numéros des modèles de produit
- Numéro d'enregistrement pour l'assistance technique (le cas échéant)
- Numéros de série des produits
- Messages d'erreur
- Type de système d'exploitation et niveau de révision
- Questions détaillées

## Service d'abonnement

HP vous invite à enregistrer votre produit sur le site Web de Subscriber's Choice for Business à l'adresse

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

Une fois que vous aurez enregistré le produit, vous recevrez des notifications par courrier électronique sur les améliorations des produits, les nouvelles versions de pilote, les mises à jour de microprogramme et d'autres ressources sur les produits.

## sites Web HP

Pour obtenir des informations complémentaires, consultez les sites Web HP suivants :

- <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>

## Commentaires sur la documentation

HP apprécie vos commentaires.

Si vous avez des commentaires ou des suggestions à formuler sur la documentation qui accompagne les produits, écrivez à [DP.DocFeedback@hp.com](mailto:DP.DocFeedback@hp.com). Tous les envois deviennent la propriété de HP.

---

# 1 Vue d'ensemble

Plusieurs éléments de l'environnement Data Protector for PCs peuvent signaler des conditions d'erreur afin de faciliter la recherche de solutions. Les principaux éléments à vérifier sont les suivants :

- Sur un **agent** :
  - L'**icône d'état** dans la barre des tâches. Voir la section « [Icône d'état de la barre des tâches](#) » (page 12).
  - L'**écran Intégrité du Control Panel** de l'agent. Il reprend des informations sur les Data Vaults, les stratégies, le Local Repository et l'accès au journal des messages. Voir la section « [Écran Intégrité du Control Panel](#) » (page 12).
  - Le **journal d'installation**. Voir la section « [Fichiers journal de l'installation](#) » (page 24).
  - Le **journal de l'agent**. Voir la section « [journal de l'agent](#) » (page 17).
  - Le **journal des événements Windows**. Voir la section « [Journal des événements Windows](#) » (page 24).
- Sur le **Policy Server** :
  - Le **journal d'installation**. Voir la section « [Journaux d'installation du Policy Server](#) » (page 25).
  - Le **journal de l'agent**. Voir la section « [Onglet Journal](#) » (page 15).
  - Le **journal des erreurs de console**. Voir la section « [journal des erreurs de console](#) » (page 25).
  - **Gestion de l'ordinateur Windows**
    - Les **journaux d'installation de SQL**. Voir la section « [Journaux d'installation de SQL](#) » (page 26).
    - Le **journal des événements Windows**. Voir la section « [Journal des événements Windows](#) » (page 24).
    - IIS. Voir la section « [IIS](#) » (page 25).
- Sur les **Data Vaults** :
  - Le **journal d'installation**. Voir la section « [Fichiers journal de l'installation](#) » (page 24).
  - Le **journal de l'agent de cleanup**. Voir la section « [Écran Intégrité du Control Panel](#) » (page 13).



---

## 2 Avant d'appeler l'assistance

Si vous ne parvenez pas à résoudre vous-même le problème, signalez-le à l'assistance. Avant de contacter le service d'assistance clientèle de HP, confirmez les éléments suivants :

- Vous avez vérifié si la description du problème figurait dans ce guide.
- Vous avez recueilli les données pertinentes sur le problème que vous allez signaler au service d'assistance clientèle de HP : une description de votre problème, accompagnée de captures d'écran montrant le contenu de la fenêtre de l'application, et une description de votre environnement.

Le service d'assistance clientèle de HP vous fournira alors des instructions complémentaires. Il se peut que vous soyez invité à réaliser les opérations suivantes :

- Exécuter l'agent Data Protector for PCs en mode débogage. Pour en savoir plus, consultez le journal d'intégrité du Control Panel (voir la section « [Écran Intégrité du Control Panel](#) » (page 13)).
- Fournir les fichiers SQLite (voir la section « [Fichiers SQLite \(Control Panel\)](#) » (page 16)).
- Fournir les fichiers journal d'installation en cas de problème lors de l'installation de n'importe quel composant.
- En cas de problème au niveau du Policy Server, fournissez le journal d'erreur de la console (« [journal des erreurs de console](#) » (page 25)) et, si l'installation utilise MS SQL Server Express pour la base de données Policy Server ), envoyez le fichier de données MS SQL Express (dpnepolicydb.mdf. Voir la section « [Résolution des problèmes de Microsoft SQL 2005 Express](#) » (page 26)).

---

## 3 Résolution des problèmes de déploiement de l'agent

### Vérification de la progression

Vous pouvez contrôler la progression du déploiement de l'agent à l'aide de la console de Policy Server de Data Protector for PCs de la manière suivante :

1. Connectez-vous à la console de Policy Server de Data Protector for PCs.
2. Sélectionnez l'option **Déploiement de l'agent sous Rapports** dans le volet de navigation gauche. Un récapitulatif du déploiement initial jusqu'à ce jour s'affiche. Il indique les éléments suivants :
  - Le nombre d'ordinateurs sur lesquels le déploiement est terminé.
  - Le nombre d'ordinateurs sur lesquels le déploiement est en cours.
  - Le nombre d'ordinateurs sur lesquels le déploiement a échoué.
3. Cliquez sur un chiffre dans la colonne **Nombre d'ordinateurs** afin d'afficher une liste des ordinateurs dans l'état de déploiement sélectionné. L'état actuel de chaque ordinateur est affiché. Par exemple, si le déploiement a échoué sur un ordinateur en particulier, la colonne Informations indique l'erreur qui s'est produite.

### Problèmes communs lors de l'installation d'un agent

Pour éviter les problèmes lors de l'installation d'un agent, veillez à respecter les points suivants :

Lors d'une installation en mode interactif depuis le CD-ROM ou un répertoire partagé :

- L'utilisateur qui réalise l'installation doit appartenir au groupe Administrateurs.
- Il est conseillé d'exécuter `setup.hta` (ce qui lance à son tour `setup.exe` qui installe les impératifs requis).

---

**REMARQUE :** Ce kit de déploiement ne peut être utilisé sur des ordinateurs Vista avec la fonction contrôle de compte d'utilisateur activée (UAC). Pour résoudre ce problème, désactivez UAC ou installez l'agent de façon interactive.

---

Lors de la préparation et de l'utilisation du kit de déploiement de l'agent HP Data Protector for PCs :

- Indiquez un chemin au format UNC (ne mappez pas le lecteur).
- Sélectionnez un nom d'utilisateur/mot de passe d'un membre du groupe Administrateurs sur tous les agents.
- Le partage où les fichiers binaires d'installation sont placés doit être accessible aux utilisateurs génériques (« Tout le monde » ou « Invité »).
- Sur l'agent, `StartInstall.exe` doit être exécuté via un chemin UNC (et non pas un lecteur mappé).

- Pour vérifier si l'installation est correcte, recherchez la présence éventuelle de messages d'erreur dans le journal des événements sur l'agent.

Les journaux d'installation se trouvent dans les répertoires suivants :

*Windows 7 et Vista, installation locale :*

- Journaux d'installation détaillés dans C:\ProgramData\DPNEInstall.log.
- Journaux des mises à jour automatiques dans C:\ProgramData\temp\DPNEUpdate.log.

*XP, installation locale :*

- Journaux d'installation détaillés dans C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\DPNEInstall.log.
- Journaux des mises à jour automatiques dans C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\temp\DPNEUpdate.log.

## Lancement de l'installation de l'agent à l'aide de Windows Installer

Outre l'installation interactive ou l'utilisation du kit de déploiement de l'agent, il est possible de lancer l'installation de l'agent directement via Windows Installer. Lancez l'installation avec les paramètres suivants :

```
/qn /i "chemin complet au package msi de l'agent" /l*v "chemin
du fichier journal d'installation" TRANSFORMS="fichier de
transformation" HASFKEAKEY=1 FKEA_KEY=FKEA FKEA="Policy Server"
```

Par exemple :

```
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
```

---

**REMARQUE :** L'argument « TRANSFORMS= » est requis uniquement pour les versions traduites du logiciel agent, pas pour une installation en anglais.

---

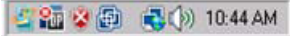
Pour les systèmes 64 bits, le package d'installation est DataProtectorNE64.msi. Pour une installation localisée, le fichier de transformation doit également être dans une version 64 bits (par exemple DataProtectorNE64.ja.mst).




Pour pouvoir lancer l'installation de cette manière, vous devez avoir des autorisations d'écriture sur le répertoire ou le partage Windows où se trouvent les ensembles Windows Installer de l'agent.

Ces instructions peuvent être utilisées par les outils de déploiement de l'application pour déployer automatiquement le logiciel agent.

## 4 Résolution des problèmes dans un agent

### Icône d'état de la barre des tâches

L'état de l'agent est illustré dans la barre de tâches : . Trois états sont possibles :





- **Normal** :   
Data Protector for PCs fonctionne normalement ; il n'y a aucun problème.
- **Occupé ou problème éventuel** :   
Data Protector for PCs copie actuellement des fichiers vers le Data Vault, ou a rencontré une erreur, mais tente de reprendre l'opération. Ceci est normal si l'utilisateur travaille avec un ordinateur portable et qu'il n'est pas connecté pour l'instant au réseau, si bien que le Data Vault n'est pas accessible.
- **En échec** :   
Data Protector for PCs a rencontré des erreurs qui empêchent l'exécution de certaines opérations. Les fichiers ne sont pas protégés.

### Écran Intégrité du Control Panel

Quand vous ouvrez Control Panel, l'écran Intégrité apparaît et l'onglet Récapitulatif s'affiche. Il offre un récapitulatif de l'intégrité de la sauvegarde des fichiers sous la forme d'une icône accompagnée d'un bref commentaire. Il y a trois icônes :

Normal :  , Problème :  , En échec :  .

Les messages d'erreur, d'avertissement ou d'information les plus importants qui peuvent être affichés sont les suivants :

Titre du récapitulatif	Description du récapitulatif	Icône
Vos fichiers ont été protégés avec succès. <sup>a</sup>	À partir de {date+heure}, votre Local Repository contient {chiffre} versions de {chiffre} files.	
HP Data Protector for PCs ne fonctionne pas.	Échec du pilote.	
HP Data Protector for PCs ne fonctionne pas.	Le service ne répond pas.	
HP Data Protector for PCs ne fonctionne pas.	Échec de la base de données.	

Titre du récapitulatif	Description du récapitulatif	Icône
HP Data Protector for PCs ne fonctionne pas.	Votre licence n'est pas valide.	
HP Data Protector for PCs ne fonctionne pas.	Votre licence d'évaluation a expiré.	
Vous devez redémarrer votre ordinateur lorsque vous le souhaitez.	Certains fichiers qui sont ouverts la plupart du temps comme les fichiers de messagerie et les bases de données ne peuvent pas être protégés avant que le système soit redémarré.	
Les fichiers sont en attente de protection.	Un ou plusieurs Data Vaults ne sont pas disponibles.	
Les fichiers sont en attente de protection.	Les fichiers sont en cours de copie.	
La mise à jour de Data Vault est en cours.	Une mise à jour de Data Vault est en cours.	
Le disque Data Vault est plein.	Le disque contenant le Data Vault est plein.	
Quota de Data Vault dépassé.	Vous avez dépassé la quantité d'espace autorisée dans Data Vault. Le quota doit être augmenté ou les données doivent être supprimées.	
Le disque Local Repository est plein.	Le disque contenant le Local Repository est plein.	
Clé d'ordinateur non disponible	La clé de l'agent HP Data Protector for PCs n'est pas disponible. Vous devrez peut-être réinstaller le produit.	
Échec de copie pour certains fichiers.	Échec de copie pour certains fichiers. Consultez le journal pour plus d'informations.	

## Écran Intégrité du Control Panel

Le Control Panel de l'agent affiche un récapitulatif de l'état de la protection. Vous pouvez naviguer entre les onglets :

## Onglets

### Onglet Récapitulatif

L'onglet Récapitulatif reprend les informations suivantes pour chaque Data Vault :

- Le nombre de fichiers protégés.
- Le nombre de fichiers avec les versions.
- Le nombre de fichiers en échec.

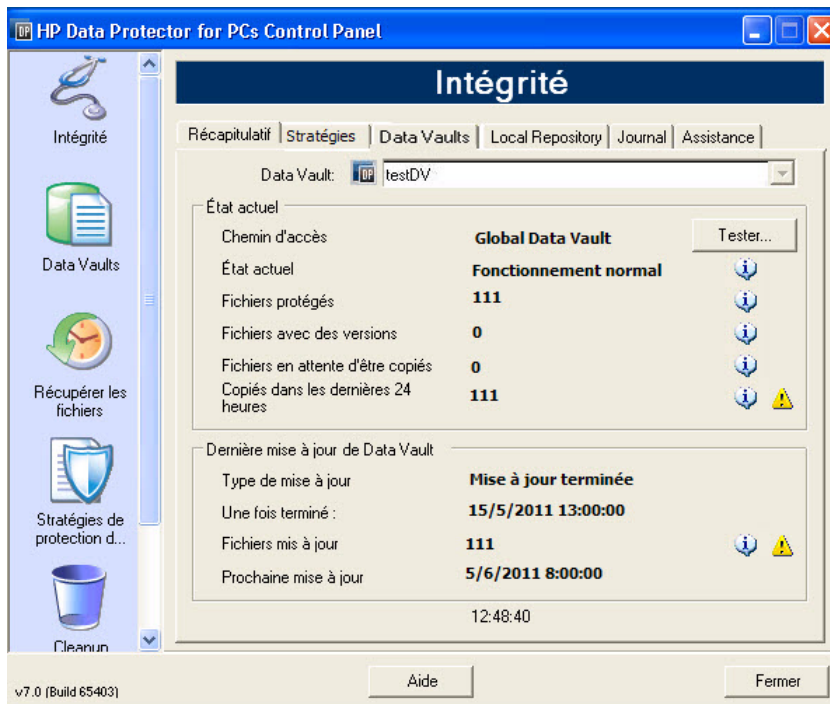
### Onglet Stratégies

L'onglet Stratégies propose des informations sur le Policy Server configuré.

- Cliquez sur **Tester la connexion au serveur** pour tester la connexion au serveur.
- Cliquez sur **Mettre à jour les stratégies** pour mettre les stratégies à jour manuellement. Ceci n'est pas nécessaire en temps normal car l'agent contacte souvent le Policy Server pour obtenir des mises à jour.

### Onglet Data Vaults

Sélectionnez le Data Vault au sujet duquel vous souhaitez obtenir des informations dans la liste déroulante. Cliquez sur l'icône d'information à côté d'un élément (i) pour obtenir de plus amples informations sur cet élément.



L'icône jaune (⚠) signale un problème. Cliquez sur l'icône pour obtenir les détails. Par exemple :

La liste des fichiers ci-dessous indique les fichiers dont la copie a échoué, la dernière fois qu'ils ont été rejetés et le code d'erreur.  
Quand Code d'erreur Nom de fichier

```
-----  
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
```

## Onglet Local Repository

L'onglet Local Repository fournit des informations sur le Local Repository actif.

- Cliquez sur **Changer** pour modifier l'emplacement du Local Repository si des problèmes se posent au niveau de l'espace sur le disque par exemple. Une fenêtre contextuelle reprend les étapes de l'Assistant qui vous aidera à choisir un autre emplacement.
- Cliquez sur **Vérifier la protection** et sélectionnez un fichier afin de vérifier ses paramètres de protection.

## Onglet Journal

L'onglet Journal fournit des informations sur les messages générés.

- Cliquez sur **Afficher les détails du journal...** pour voir tous les messages du journal. Vous pouvez filtrer les messages, en inclure, en exclure et les enregistrer dans un fichier texte.
- Vous pouvez également **Activer la journalisation des messages de débogage**. Le débogage est activé par défaut pour les 10 premiers jours qui suivent l'installation.

### Niveaux de message

Les messages d'erreur peuvent avoir un des quatre niveaux suivants :

- |               |  |
|---------------|--|
| Erreur        | Examinez le message et faites appel à l'équipe d'assistance de Data Protector pour la résolution des problèmes.  |
| Avertissement | Les messages suivants qui ont le niveau <b>Avertissement</b> ne sont pas critiques et ils peuvent être ignorés dans le cadre du fonctionnement normal : <ul style="list-style-type: none"><li>• DPNEService: FilterGetMessage en échec: <i>ed</i> Le service est en cours d'arrêt... (<i>Cause</i> : redémarrage standard du PC)</li><li>• FKWorkerThread: Échec de la connexion à \\Datavault... (<i>Cause</i> : Le PC n'est pas connecté au réseau)</li><li>• DPNECleanup: Échec de l'envoi de l'intégrité du client au FKEA... (<i>Cause</i> : Le PC n'est pas connecté au réseau)</li><li>• DPNEMonitor: Les fichiers sont en attente de protection. - Un ou plusieurs Data Vaults ne sont pas disponibles (<i>Cause</i> : Le PC n'est pas connecté au réseau)</li></ul> |

- Débogage Vous pouvez ignorer ces messages dans le cadre de l'utilisation normale.  
Informations Vous pouvez ignorer ces messages dans le cadre de l'utilisation normale.

## Onglet Assistance

### Onglet **Assistance**

L'onglet Assistance fournit des informations et des liens pour l'assistance. Vous pouvez exporter la configuration, importer une configuration enregistrée et enregistrer le fichier journal de l'agent.

- *Exportation et importation des paramètres de configuration*

Les utilisateurs peuvent enregistrer et charger des paramètres de configuration locaux, tels que les détails des Data Vaults personnels définis localement ainsi que les stratégies personnelles de protection des fichiers. Cette opération ne permet pas d'enregistrer les stratégies globales et les paramètres définis par l'administrateur.

Pour restaurer les paramètres de la configuration (par exemple, après un plantage du système), cliquez sur **Charger la configuration** et sélectionnez le fichier de configuration qui avait été enregistré.

Notez que les paramètres de configuration sont conservés lors de la mise à jour à une version plus récente. La seule fois où un chargement des paramètres de configuration est requis est lors d'une réinstallation.

---

**REMARQUE :** Pour que la configuration enregistrée soit d'actualité, il est primordial que les utilisateurs enregistrent leur configuration chaque fois qu'ils modifient des stratégies ou qu'ils en ajoutent.

---

- *Enregistrement du fichier journal de l'agent*

Cliquez sur **Enregistrer le fichier journal**. Le fichier journal est un fichier texte qui peut être envoyé à l'administrateur Data Protector for PCs ou à tout autre ingénieur d'assistance de Data Protector afin de résoudre les problèmes de l'agent. Voir la section « [Enregistrement du journal de l'agent dans un fichier texte](#) » (page 18) pour les détails du contenu du fichier.

## Fichiers SQLite (Control Panel)

La base de données SQLite est disponible sur chaque système où un Control Panel est installé, c'est-à-dire chaque système Agent et Cleanup.

Toutes les données qui figurent dans le Control Panel de l'agent sont reprises dans une base de données SQL dans les fichiers suivants. Ils pourront servir à l'équipe d'assistance pour résoudre les problèmes. Sous Vista et Windows 7, ils se trouvent par défaut dans



C:\ProgramData\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension\DPNEDB\.

DPNEDBBackup.fkdb

DPNEDBOFP.fkdb

DPNEDBCopie.fkdb

DPNEDBPolicies.fkdb

DPNEDBLog.fkdb

DPNEDBRequests.fkdb

## journal de l'agent

---

**REMARQUE :** Tous les messages possibles du journal de l'agent en anglais figurent sur le DVD ou le package d'installation dans le fichier *racine\Docs\Messages.txt*.

---

Le journal de l'agent contient des informations utiles à la résolution des problèmes.

### Lecture des messages du journal de l'agent

Les messages du journal de l'agent respectent le format présenté ci-après :

```
2009-07-28 17:12:55.6808734 DPNEMon Info Mon Les fichiers sont en attente de protection.
```

Le message se compose des éléments suivants :

- 2009-07-28 17:12:55.6808734  
La date et l'heure de consignation du message.
- DPNEMonLe composant Data Protector for PCs qui a créé le message.
- InfoLa gravité du message :
  - Info (Informations)
  - Warn (Avertissement)
  - Debu (Débogage)
- MonLa catégorie du message :
  - Misc (Divers)
  - Cle (Cleanup)
  - Ver (Versions)
  - OFP (Open File Protection)
  - Cop (Copie des fichiers dans le Data Vault)
  - Mon (Moniteur)
- Les fichiers sont en attente de protection.  
Le texte du message.

---

**REMARQUE :** Les messages de débogage sont activés automatiquement pendant 10 jours après la première installation de l'agent Data Protector for PCs.

---

## Enregistrement du journal de l'agent dans un fichier texte

Quand vous enregistrez le journal de l'agent dans un fichier texte, le fichier obtenu contient non seulement les messages du journal affiché, mais également des informations supplémentaires sur l'agent installé.

## Informations sur l'ordinateur et la version

Contient le nom de l'ordinateur, les détails sur le système d'exploitation, les informations sur la version de Data Protector for PCs, le SID de l'utilisateur et les SID de tous les groupes, des informations sur la mémoire :

```
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
```

```
Utilisateur principal : VMW37159\Tester = S-1-5-21-1598374498-1976085236-
2428271095-1000
SID d'utilisateur principal : 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%
```

## État de la licence et du pilote

Recherche les licences expirées, contrôle les statistiques du pilote et les informations sur la licence de pilote :

```
----- 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 et réseau

Contient des informations sur le Policy Server et la configuration de l'IP de sortie :

```

----- 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 -----

Configuration IP deWindows

```

Nom de l'hôte . . . . . : vmw37159
Primary Dns Suffix . . . . . : deu.hp.com
Type de noeud . . . . . : Hybride
Routage IP activé. . . . . : Non

```

```
Proxy WINS activé. . . . . : Non
Liste de recherche du suffixe DNS. . . . . : deu.hp.com
```

...

## Services en exécution

```
-----
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
```

## Contenu du registre

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

```

## Base de données et 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

```

## Copie initiale et fichiers en file d'attente

```

-----
                        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
```

## Fichiers journal de l'installation

*Windows 7 et Vista, installation locale* : C:\ProgramData\DPNEInstall.log

*XP, installation locale* : C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\DPNEInstall.log

## Journal des événements Windows

Certains états d'erreur de l'agent sont consignés dans le journal des événements Windows (par exemple, certains messages du kit de déploiement de l'agent).

## Problèmes communs dans les agents

*Problème* : Lors de l'installation de l'agent, le client ne parvient pas à récupérer une clé de licence sur le Policy Server.

*Solution* : Essayez d'obtenir la clé de licence manuellement en exécutant l'instruction suivante :

```
DPNEUtility -getlicense nom_du_Policy_Server
```



---

## 5 Résolution des problèmes du Policy Server

### Journaux d'installation du Policy Server

- L'installation du Policy Server génère un fichier journal à l'emplacement C:\DPNEInstall.log.
- L'installation du composant Cleanup sur un Policy Server génère un fichier journal à l'emplacement C:\DPNECleanupInstall.log.

### journal des erreurs de console

Pour créer un fichier journal des erreurs sur le Policy Server de Data Protector for PCs

1. Ouvrez la console de Policy Server.
2. Accédez aux outils d'assistance et choisissez l'option **Contactez l'assistance technique**.
3. Cliquez sur **Télécharger le fichier journal des erreurs compressé**.
4. Le fichier journal des erreurs est un fichier Unicode, compressé à l'aide de BZip2. Pour le décompresser, utilisez une des méthodes suivantes :

- Utilisez `bunzip2.exe` (disponible dans le répertoire Agent du CD de Data Protector for PCs).
- Utiliser `DPNEUtility.exe` (C:\Program Files\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension). Par exemple :

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

Cette action décompresse le fichier journal des erreurs et l'ouvre dans le Bloc-Notes.

### journal de l'agent de cleanup

Il s'agit du journal de l'agent (voir la section « [journal de l'agent](#) » (page 17)) que vous pouvez consulter sous l'onglet Journal de l'écran Intégrité du Control Panel. L'agent de cleanup est exécuté en continu sur le Policy Server. Il crée des journaux comme les agents sur les clients.

## Gestion de l'ordinateur Windows

### journal des événements

Certains états d'erreur de l'agent sont consignés dans le journal des événements Windows (par exemple, certains messages du kit de déploiement de l'agent).

### IIS

*Problème :* IIS ne fonctionne pas.

*Raison possible :*

Après l'installation de base d'IIS l'URL <http://localhost/pagerror.gif> doit afficher une image simple qui représente un point d'exclamation. Si ce n'est pas le cas, il se peut que l'utilisateur IUSR\_ *nom de l'ordinateur* créé lors de l'installation, appartenant en général au groupe « Invités », n'aie pas accès au Policy Server depuis le réseau.

*Solution :*

1. Sur le Policy Server, accédez à **Outils d'administration > Paramètres de sécurité locale > Stratégies locales > Affectation des droits d'utilisation > Refuser l'accès pour cet ordinateur depuis le réseau.**
2. Supprimez l'entrée « **Invités** ».

## Journaux d'installation de SQL.

Voici les journaux d'installation pour SQL 2005 Express : C:\Program Files\Microsoft SQL Server\90\Setup Bootstrap\LOG\Files\\*

## Fichier de base de données SQL

Par défaut, sur un système Windows 2003 64 bits, le fichier de base de données SQL est C:\Program Files (x86)\Microsoft SQL Server\MSSQL.1\MSSQL\Data\dpnepolicydb.mdf.

## Résolution des problèmes de Microsoft SQL 2005 Express

Le déploiement de Microsoft SQL 2005 Express sur le Policy Server est facultatif. Il n'y a qu'un seul fichier de données qui peut être utile à la résolution de problèmes : dpnepolicydb.mdf. Par défaut, ce fichier se trouve dans le répertoire C:\Program Files (x86)\Microsoft SQL Server\MSSQL.1\MSSQL\Data. Avant d'examiner ce fichier, arrêtez Windows Service SQL Server (DATAPROTECTORNE) afin que le fichier soit dans un état cohérent.

## Problèmes communs

*Problème :* Certains impératifs ne sont pas installés correctement.

*Solution :* Cliquez sur la vérification d'impératif qui a échoué et une boîte de dialogue s'ouvre et explique la démarche à suivre pour résoudre la majorité des problèmes.

*Problème :* Impossible de se connecter à une instance existante de SQL Server.

*Solution :* Veillez à bien saisir les détails du serveur de base de données, le nom de l'instance et le mot de passe « sa » correct.

*Problème :* Impossible de lancer la console de Policy Server de Data Protector for PCs car une application dans DefaultAppPool utilise ASP .NET 1.1.

- Solution :* Ceci peut se produire si d'autres applications Web sur ce serveur utilisent ASP .NET 1.1. À l'aide d'IIS Manager, créez un pool d'applications spécialement pour Data Protector for PCs et configurez-le pour utiliser ASP .NET 2.0.
- Problème :* L'interface utilisateur graphique n'est plus accessible après la mise à jour du Policy Server. Lors de la mise à jour, le redémarrage de W3SVC a pris trop de temps et a échoué.
- Solution :* Accédez au gestionnaire IIS et ouvrez le site Web par défaut.
- Problème :* Après avoir réalisé la mise à jour d'un Policy Server DPNE 6.x à la version Data Protector for PCs 7.0, il est impossible d'ajouter des licences Data Protector for PCs.
- Solution :* Redémarrez IIS.

---

## 6 Résolution des problèmes d'un Data Vault

### journal d'installation

Le journal du Cleanup du Data Vault : `C:\DPNECleanupInstall.log`.

### Journal de l'agent de cleanup

Cleanup utilise la base de données SQLite pour assurer le suivi des messages du journal. Le journal de l'agent de cleanup est consultable sous l'onglet Journal de l'écran Intégrité du Control Panel. Voir la section « [journal de l'agent](#) » (page 17) pour les détails.

### Journaux du serveur Data Vault Web

Le journal d'installation du serveur Data Vault Web se trouve à l'emplacement `C:\DPNEDVInstall.log`.

Pendant l'exécution, le serveur Data Vault Web consigne ses messages dans la base de données SQLite. Vous pouvez également les consulter via le Control Panel.

### Problèmes communs avec les Data Vaults

*Problème :* L'agent cleanup ne fonctionne pas

*Raisons possibles :*

- Le cleanup n'est pas programmé.
- Le disque Data Vault est plein.

*Solutions :*

- Vérifiez la stratégie de cleanup pour le Data Vault. Si aucune stratégie de cleanup n'est configurée, configurez-en une. Consultez le panneau de configuration Windows afin de voir s'il existe une tâche programmée pour l'agent de cleanup.
- Dégagez de l'espace sur le disque du Data Vault, par exemple en retirant les agents inactifs ou en augmentant l'espace disponible.

*Problème :* Le rapport d'utilisation du Data Vault est vide.

*Raison possible :*

La dernière opération de cleanup a échoué ou les données les plus récentes du client n'ont pas été mises à jour dans la base de données du serveur SQL.

*Solution :*

Vérifiez la dernière opération de cleanup, puis exécutez à nouveau le cleanup en le lançant via la ligne de commande (`DPNECleanup -n`).

---

## 7 Problèmes communs

### Réseaux

Les problèmes communs dans un environnement Data Protector peuvent être propres à un réseau. Dans un tel environnement, il faut veiller à ce que la résolution des noms soit correcte.

Résolution de noms sur le Policy Server et Data Vault :

- **Noms NetBios**

Ces noms sont pratiques, mais il se peut qu'ils ne soient pas accessibles aux sous-réseaux.

- **Noms DNS**

- Ils sont les plus répandus, mais ils doivent être accessibles à tous les agents.
- Tenez compte de la latence pour la propagation de la mise à jour du DNS.

Les problèmes de connectivité du réseau peuvent entraîner des problèmes avec le Policy Server et les Data Vaults :

- Sur le Policy Server, les problèmes de connectivité peuvent nuire à la réalisation des opérations suivantes :
  - Récupérer les stratégies.
  - Signaler l'état.
  - Obtenir les mises à jour de l'agent.
- Sur les Data Vaults, les problèmes de connectivité peuvent nuire à la réalisation des opérations suivantes :
  - Enregistrer les fichiers (CDP, OFP, copie initiale/vérification périodique).
  - Restaurer les fichiers depuis le Control Panel de Data Protector for PCs.

### Fonctionnement

Pendant l'utilisation de Data Protector for PCs, les problèmes communs suivants peuvent se présenter :

*Problème :* Un clic avec le bouton droit de la souris sur un fichier n'affiche aucune version.

*Raisons possibles :*

- Il se peut que le fichier n'a pas été modifié depuis l'installation de Data Protector for PCs.
- Il ne s'agit peut-être pas d'un type de fichier protégé.
- Il est peut-être exclu.
- Les versions des fichiers OFF ne s'affichent jamais car ils ne sont pas stockés dans le Local Repository.

*Problème :*

Un utilisateur ne souhaite pas sauvegarder certains fichiers.

*Solution :*

Ajoutez une exclusion (locale ou centrale).

*Problème :*

Un utilisateur veut changer quelque chose dans le Control Panel de Data Protector for PCs, mais l'élément est grisé.

*Raison :*

Ceci est certainement défini par une stratégie centrale que les utilisateurs ne peuvent pas modifier.

*Problème :*

La copie initiale n'a pas été terminée.

*Raison :*

- La copie commence en général après 2 heures (la liste de fichier est générée une heure après l'installation et la copie débute une plus tard).
- Des informations actualisées sur le statut sont envoyées au Policy Server environ une fois par heure après le démarrage.
- Une contention avec d'autres utilisateurs (contrôlé par la limitation dans le Policy Server) peut retarder la finalisation.

---

## 8 Outils de la ligne de commande

Plusieurs outils utilisables depuis la ligne de commande sont disponibles dans le Data Protector for PCs.

Tous les outils de ligne de commande se trouvent dans le répertoire de l'agent Data Protector for PCs (il n'y a pas d'interface de ligne de commande pour le 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

---

**REMARQUE :** Les outils de ligne de commande sont à utiliser uniquement pour la résolution des problèmes. Toutes les instructions indispensables au fonctionnement normal sont accessibles depuis le Control Panel.

---

Les sections suivantes décrivent les instructions utiles à la résolution des problèmes.

### DPNEUtility

DPNEUtility propose plusieurs options qui ne sont pas utilisées normalement, mais qui sont utiles pour le débogage et l'assistance. D'autres options sont utilisées dans la configuration ou l'utilisation de Data Protector for PCs ; elles ne devraient pas être invoquées par l'assistance et ne figurent pas dans cette liste.

`dpneutility`

`-Cleanup Local | Remote`

Lance le Cleanup local ou distant via le service.

`-Copy`

Opérations de copie via DPNEService: `Status | Start | Abort`

`-FKEA [address]`

Le paramètre `address` est l'adresse ou le nom de serveur pour le Policy Server. Si vous indiquez `-v`, testez l'adresse en affichant `LastPolicyChange` et `PolicyVersion`. Si vous ne définissez pas le paramètre `address`, l'adresse du Policy Server actif est affichée et testée.

`-GetLicense [address]`

Récupère une clé de licence si nécessaire depuis le Policy Server. Si vous l'utilisez, attribuez au paramètre `address` l'adresse ou le nom de serveur pour le Policy Server.

`-GetPolicies` Récupère les stratégies depuis le Policy Server.

- Debug [on|off] Active ou désactive les messages de débogage de Data Protector for PCs ou affiche le message actif si le paramètre n'est pas défini.
- InitialCopy [None|Continuous|CFP|OFP|All]  
Définit un drapeau sur les Data Vault pour déclencher une nouvelle copie initiale ou un simple affichage de l'état actuel.
- NewLicense [address] Crée une clé d'ordinateur, puis récupère une nouvelle clé de licence depuis le Policy Server. Si vous l'utilisez, attribuez au paramètre `address` l'adresse ou le nom de serveur pour le Policy Server.

---

**REMARQUE :** La création d'une clé d'ordinateur entraînera la déconnexion des données de sauvegarde existantes depuis ce client. Cette option est donc à utiliser avec précaution.

---

- Settings <file> Affiche les paramètres pour `file`, y compris les raisons de l'exclusion.
- StartMonitor Lance le moniteur Data Protector for PCs.
- StopMonitor Arrête toutes les instances du processus du moniteur Data Protector for PCs.
- Sync Réalise une copie directe sur tous les Data Vaults activés.
- v Augmentation de la verbosité (affiche les boîtes de message au fur et à mesure que l'opération progresse).
- V Affiche la version et l'horodatage de la version et quitte.
- View file Décompresse et ouvre un fichier journal (.bz2) dans le Bloc-Notes.

## DPNECmd

`dpnecmd`

`reload`

Recharge les informations (exclusions et tous les paramètres) du registre.

`get auto-exclusions`

Affiche n'importe quelle entrée dans la liste des exclusions automatiques. Cela peut être utile si un fichier n'est pas sauvegardé et que la raison est inconnue. Dans ce cas, il peut être écrit trop souvent et ajouté à la liste d'exclusion automatique.

`get exclusions`

Affiche la liste des exclusions.

## Autres instructions CLI

Pour les détails sur les instructions CLI `DPNECleanup` et `DvConfig`, consultez le *Guide d'installation et d'administration de HP Data Protector for PCs*.



# Index

## A

### agent

- assistance, 16
- Control Panel, 12
- déploiement, résolution des problèmes, 10
- état, 12
- journal d'installation, 11
- journal de mise à jour automatique, 11
- kit de déploiement, 10
- Local Repository, 15
- problèmes communs, 24
- problèmes d'installation, 10
- résolution des problèmes, 8, 12

### aide, obtention, 6

### assistance, 16

- avant d'appeler, 9

### assistance technique, 6

### assistance technique HP, 6

## B

### barre de tâches, icône d'état, 12

### base de données SQLite

- fichiers, 16

## C

### clé d'ordinateur, création, 32

### clé de licence

- échec de la récupération, 24
- récupération, 31, 32

### Cleanup

- démarrage, 31
- non fonctionnel, 28

### clic avec le bouton droit n'affiche pas les versions, 29

### console

- lancement impossible, 26

### Console

- journal des erreurs, 25

### Control Panel

- base de données SQLite, 16
- écran Intégrité, 12
- onglets Intégrité, 13
- options grisées, 30

### copie initiale

- déclenchement, 32
- informations, 23
- pas terminée, 30

## D

### Data Vault

- informations dans le journal de l'agent, 22

### journal d'installation, 28

### rapport d'utilisation vide, 28

### résolution de noms, 29

### résolution des problèmes, 8, 28

### synchronisation, 32

### Data Vaults Web

### journaux, 28

### déploiement des agents, 10

### documentation, envoi de commentaires, 7

### DPNECleanup, 32

### DPNECmd, 32

### DPNEUtility, 31

### DvConfig, 32

## E

### enregistrement du journal de l'agent, 16

### état du pilote, 18

## F

### fichier de base de données SQL, 26

### fichier de base de données, SQL, 26

### fichiers en file d'attente, 23

### fichiers, exclusion de la sauvegarde, 30

### format de message, journal de l'agent, 17

## H

### horodatage de version, 32

## I

### icône d'état, 12

### Control Panel, 12

### impératifs mal installés, 26

### informations sur l'ordinateur, 18

### informations sur la base de données, 22

### informations sur la licence, 18

### instance de SQL Server, échec de la connexion, 26

### instructions CLI, 31

### DPNECleanup, 32

### DPNECmd, 32

### DPNEUtility, 31

### DvConfig, 32

### intégrité

### écran, 12

### interface graphique inaccessible après mise à jour, 27

## J

### journal d'installation

### agent, 11, 24

### SQL, 26

### journal d'installation de SQL., 26

### journal de l'agent, 17

- configuration de l'IP de sortie, 19
- contenu du registre, 20
- enregistrement, 16
- état de la licence, 18
- état du pilote, 18
- fichiers en file d'attente, 23
- format du message, 17
- informations sur l'ordinateur, 18
- informations sur la base de données, 22
- informations sur la copie initiale, 23
- informations sur la version, 18
- informations sur le Data Vault, 22
- informations sur le Policy Server, 19
- services en exécution, 20

journal de l'agent de cleanup, 15

journal de mise à jour automatique, 11

journal des événements Windows, 24

journaux

- agent, 17
- agent de cleanup, 15
- Data Vaults Web, 28
- erreur de console de Policy Server, 25
- événement Windows, 24
- installation, 11, 24
- installation de SQL, 26
- installation du Data Vault, 28
- mise à jour automatique, 11

## L

- liste d'exclusion automatique, 32
- liste d'exclusions, 32
- Local Repository, 15

## M

- messages de débogage, activation et désactivation, 32
- moniteur, démarrage et arrêt, 32

## N

- noms DNS, 29
- noms NetBios, 29
- noms, résolution, 29

## O

- onglets Intégrité, 13
- options grisées, 30
- outils de la ligne de commande, 31

## P

- paramètres de configuration, restauration, 16
- Policy Server
  - définition de l'adresse, 31
  - IIS, 25
  - impossible de lancer la console, 26
  - informations dans le journal de l'agent, 19
  - journal d'installation de SQL, 26

- journal des erreurs de console, 25
- journal des événements Windows, 25
- problèmes communs, 26
- résolution de noms, 29
- résolution des problèmes, 8, 25

problèmes d'installation

- agent, 10
- Data Vault, 28

problèmes de connectivité, 29

problèmes de fonctionnement, 29

public, 5

## R

registre

- contenu, 20
- rechargement des informations, 32

réseau

- informations, 19
- problèmes, 29

résolution de noms, 29

## S

- services en exécution, 20
- sites Web, 6
- SQL Express, résolution des problèmes, 26
- stratégies, récupération, 31
- Subscriber's Choice, HP, 6

## V

version

- affichage, 32
- informations, 18

versions non affichées suite au clic sur le bouton droit, 29

vue d'ensemble, 8