

# HP Data Protector for PCs 7.0

## 故障排除指南

HP 部件号：不适用  
出版日期：2011 年 6 月  
第 1 版



© 版权所有 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

机密计算机软件。必须有 HP 授予的有效许可证，方可拥有、使用或复制本软件。根据 FAR 12.211 和 12.212 的要求，商业计算机软件、计算机软件文档和商业项目的技术数据应由美国政府按照供应商标准商业许可证颁布许可。

本文包含的信息如有更改，恕不另行通知。随 HP 产品及服务提供的明示性担保声明中列出了适用于此 HP 产品及服务的专用担保条款。本文中的任何内容均不构成额外的担保。HP 对本文中的技术或编辑错误以及缺漏不负任何责任。

Microsoft®、Windows®、Windows NT® 和 Windows Vista® 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

# 目录

关于本指南.....	5
目标读者.....	5
文档约定和符号.....	5
常规信息.....	5
HP 技术支持.....	5
订阅服务.....	6
HP 网站.....	6
文档反馈.....	6
1 概述.....	7
2 调用支持之前.....	8
3 代理部署故障排除.....	9
检查进度.....	9
安装代理时的常见问题.....	9
使用 Windows 安装程序启动代理安装.....	10
4 代理故障排除.....	11
状态任务栏图标.....	11
Control Panel 运行状况屏幕.....	11
Control Panel 运行状况屏幕.....	12
选项卡.....	12
摘要选项卡.....	12
策略选项卡.....	12
Data Vault 选项卡.....	13
Local Repository 选项卡.....	13
日志选项卡.....	14
支持选项卡.....	14
SQLite 文件 (Control Panel).....	15
代理日志.....	15
读取代理日志消息.....	15
将代理日志保存为文本文件.....	16
计算机和版本信息.....	16
许可证和驱动程序状态.....	17
Policy Server 和网络.....	17
运行服务.....	18
注册表内容.....	19
数据库和 Data Vault.....	20
初始复制和排队的文件.....	21
安装日志文件.....	22
Windows 事件日志.....	22
代理的常见问题.....	22

5 Policy Server 故障排除.....	23
Policy Server 安装日志.....	23
控制台错误日志.....	23
Cleanup 代理日志.....	23
Windows 计算机管理.....	23
事件日志.....	23
IIS.....	23
SQL 安装日志.....	24
SQL 数据库文件.....	24
Microsoft SQL 2005 Express 故障排除.....	24
常见问题.....	24
6 Data Vault 故障排除.....	25
安装日志.....	25
Cleanup 代理日志.....	25
Web Data Vault Server 日志.....	25
Data Vault 的常见问题.....	25
7 常见问题.....	26
网络.....	26
操作.....	26
8 命令行工具.....	28
DPNEUtility.....	28
DPNECmd.....	29
其他 CLI 命令.....	29
索引.....	30

# 关于本指南

本指南提供以下相关信息：

- HP Data Protector for PCs 故障排除

## 目标读者

本指南旨在供需要执行 HP Data Protector for PCs 故障排除的管理员使用。它将有助于您熟悉以下内容：

- Windows 管理

## 文档约定和符号

约定	元素
蓝色文本：“文档约定和符号”（第 5 页）	交叉引用链接和电子邮件地址
蓝色且带下划线的文本： <a href="http://www.hp.com">http://www.hp.com</a>	网站地址
加粗文本	<ul style="list-style-type: none"><li>• 按键</li><li>• 键入到 GUI 元素（比如框）中的文本</li><li>• 单击或选中的 GUI 元素，比如菜单和列表项目、按钮、选项卡和复选框</li></ul>
斜体文本	强调的文本
Monospace 文本	<ul style="list-style-type: none"><li>• 文件和目录名称</li><li>• 系统输出</li><li>• 代码</li><li>• 命令及其参数和参数值</li></ul>
<b>Monospace, italic</b> 文本	<ul style="list-style-type: none"><li>• 代码变量</li><li>• 命令变量</li></ul>
<b>Monospace, bold</b> 文本	强调的 monospace 文本

**注意：** 提供其他信息。

## 常规信息

有关 Data Protector for PCs 的常规信息，请访问 <http://www.hp.com/go/dataprotector>。

## HP 技术支持

有关全球技术支持信息，请访问 HP 支持网站：

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

在与 HP 联系之前，请收集以下信息：

- 产品型号名称和编号
- 技术支持注册号（如果适用）
- 产品序列号
- 错误消息
- 操作系统类型和修订级别
- 详细问题

## 订阅服务

HP 建议在“订户业务选择”网站注册产品：

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

注册之后，您将收到有关产品增强功能、新驱动程序版本、固件更新和其他产品资源的电子邮件通知。

## HP 网站

有关其他信息，请访问以下 HP 网站：

- <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>

## 文档反馈

HP 欢迎您提出反馈。

要提供有关产品文档的意见和建议，请将邮件发送到 [DP.DocFeedback@hp.com](mailto:DP.DocFeedback@hp.com)。提交的所有内容均视为 HP 的宝贵财产。

# 1 概述

Data Protector for PCs 环境的多个部分可指示错误条件，帮助进行故障排除。要检查的主要部分包括：

- 代理上：
  - 任务栏上的状态图标。请参见“[状态任务栏图标](#)”（第 11 页）。
  - 代理 **Control Panel** 运行状况屏幕。其中包括有关 Data Vault、策略、Local Repository 和访问消息日志的信息。请参见“[Control Panel 运行状况屏幕](#)”（第 11 页）。
  - 安装日志。请参见“[安装日志文件](#)”（第 22 页）。
  - 代理日志。请参见“[代理日志](#)”（第 15 页）。
  - **Windows** 事件日志。请参见“[Windows 事件日志](#)”（第 22 页）。
- **Policy Server** 上：
  - 安装日志。请参见“[Policy Server 安装日志](#)”（第 23 页）。
  - **Cleanup** 代理日志。请参见“[日志选项卡](#)”（第 14 页）。
  - 控制台错误日志。请参见“[控制台错误日志](#)”（第 23 页）。
  - **Windows** 计算机管理
    - **SQL** 安装日志。请参见“[SQL 安装日志](#)”（第 24 页）。
    - **Windows** 事件日志。请参见“[Windows 事件日志](#)”（第 22 页）。
    - IIS。请参见“[IIS](#)”（第 23 页）。
- **Data Vault** 上：
  - 安装日志。请参见“[安装日志文件](#)”（第 22 页）。
  - **Cleanup** 代理日志。请参见“[Control Panel 运行状况屏幕](#)”（第 12 页）。

---

## 2 调用支持之前

如果无法自行解决问题，请将其报告给支持人员。在与 HP 客户支持服务部联系之前，请确保：

- 已检查本指南中是否说明了您的问题
- 已收集将发送给 HP 客户支持服务部的与此问题相关的数据：问题说明（包括显示实际应用程序窗口内容的所有屏幕截图）以及环境说明。

然后，HP 客户支持服务部会为您提供进一步的指示。可能会要求您执行以下操作：

- 在调试模式下运行 Data Protector for PCs 代理。有关详细信息，请查看 Control Panel 运行状况日志（请参见“[Control Panel 运行状况屏幕](#)”（第 12 页））。
- 提供 SQLite 文件（请参见“[SQLite 文件 \(Control Panel\)](#)”（第 15 页））。
- 如果安装任何组件时出现问题，请提供安装日志文件。
- 如果 Policy Server 出现问题，请提供控制台错误日志（“[控制台错误日志](#)”（第 23 页））；如果安装时将 MS SQL Server Express 作为 Policy Server 数据库，请提供 MS SQL Express 数据文件（dpnepolicydb.mdf — 请参见“[Microsoft SQL 2005 Express 故障排除](#)”（第 24 页））。



## 3 代理部署故障排除

### 检查进度

可以按以下方式使用 Data Protector for PCs Policy Server 控制台检查代理部署的进度：

1. 登录到 Data Protector for PCs Policy Server 控制台。
2. 在左侧导航窗格的“报告”下选择代理部署。您将看到到目前为止的初始部署摘要。其中显示：
  - 已成功完成部署的计算机数。
  - 正在进行部署的计算机数。
  - 部署失败的计算机数。
3. 单击计算机数列中的数字以显示处于所选部署状态的计算机的列表。还显示了每台计算机的当前状态。例如，如果在特定计算机上部署失败，“信息”列将给出发生的错误。

### 安装代理时的常见问题

要避免安装代理时出现问题，请确保已注意到以下几点。

从 CDROM 或共享目录执行交互式安装时：

- 执行安装的用户必须是管理员组的成员。
- 建议运行 `setup.hta`（它会依次运行 `setup.exe`，安装需要的必备组件）。

**注意：** 无法在启用 UAC（用户帐户控制）的 Vista PC 上使用部署工具包。要解决此问题，请禁用 UAC 或以交互方式安装代理。

准备和使用 HP Data Protector for PCs 代理部署工具包时：

- 指定 UNC 路径（不是映射驱动器）。
- 指定所有代理上管理员组成员的用户名/密码。
- 存放安装二进制文件的共享位置必须可供常规用户（“所有人”或“来宾”）访问。
- 在代理上，必须使用 UNC 路径（而不是映射的驱动器）执行 `StartInstall.exe`。
- 要检查是否正确安装，请查看代理上“事件日志”中的错误消息。

安装日志置于以下目录中：

**Windows 7 和 Vista，本地安装：**

- 详细安装日志位于 `C:\ProgramData\DPNEInstall.log`。
- 自动更新日志位于 `C:\ProgramData\temp\DPNEUpdate.log`。

## XP, 本地安装:

- 详细安装日志位于 C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\DPNEInstall.log。
- 自动更新日志位于 C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\temp\DPNEUpdate.log。

## 使用 Windows 安装程序启动代理安装

除了交互式安装或使用代理部署工具包外, 还可以通过 Windows 安装程序直接启动代理安装。可使用以下参数启动安装:

```
/qn /i "代理 msi 程序包的完整路径" /l*v "安装日志文件的路径"  
TRANSFORMS="转换文件" HASFKEAKEY=1 FKEA_KEY=FKEA FKEA="Policy  
Server"
```

例如:

```
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
```

---

**注意:** 只有本地化的代理软件安装才需要进行“TRANSFORMS=”转换, 英文版安装不需要。

---

对于 64 位系统, 安装包为 DataProtectorNE64.msi。对于本地化安装, 转换文件必须也是 64 位版本 (如 DataProtectorNE64.ja.mst)。




要以此方式开始安装, 必须在代理 Windows 安装程序包所在目录或 Windows 共享上具有“读取”权限。

应用程序部署工具可以使用这些命令来自动部署代理软件。

## 4 代理故障排除

### 状态任务栏图标

任务栏中显示了代理状态：。共有三种可能的状态：

- 正常：  
Data Protector for PCs 正常运行，没有任何问题。
- 忙碌或可能有问题：  
Data Protector for PCs 正在将文件复制到 Data Vault，或出现了错误，但将继续重试操作。如果用户使用便携式计算机且当前已断开网络连接，以致无法访问 Data Vault，那么该状态属于正常现象。
- 失败：  
Data Protector for PCs 遇到了阻止某些操作执行的错误。文件未受保护。

### Control Panel 运行状况屏幕

Control Panel 打开后将显示“运行状况”屏幕，同时还会显示“摘要”选项卡。它以图标和摘要说明的形式提供了文件备份运行状况的一般摘要。有三种图标：

正常：，有问题：，失败：。

可能显示的最重要的错误、警告和信息类消息如下所示：

摘要标题	摘要说明	图标
已成功保护文件。 <sup>a</sup>	从 {日期+时间} 起，Local Repository 中包含 {数} 个文件的 {数} 个版本。	
HP Data Protector for PCs 未正常运行。	驱动程序已失败。	
HP Data Protector for PCs 未正常运行。	服务未响应。	
HP Data Protector for PCs 未正常运行。	数据库已失败。	
HP Data Protector for PCs 未正常运行。	许可证无效。	
HP Data Protector for PCs 未正常运行。	评估许可证已过期。	

摘要标题	摘要说明	图标
方便时，应重新启动计算机。	重新启动系统之前，某些大多数时间处于启动状态的文件不受保护，如电子邮件和数据库。	
文件正在等待保护。	一个或多个 Data Vault 不可用。	
文件正在等待保护。	正在复制文件。	
正在更新 Data Vault。	当前正在更新 Data Vault。	
Data Vault 磁盘已满。	包含 Data Vault 的磁盘已满。	
Data Vault 已超出配额。	已超过 Data Vault 上允许的空间量。必须增加配额或者删除数据。	
Local Repository 磁盘已满。	包含 Local Repository 的磁盘已满。	
计算机密钥不可用。	HP Data Protector for PCs 代理计算机密钥不可用。可能要重新安装产品。	
未能复制某些文件。	部分文件无法复制。请检查日志以获取详细信息。	

## Control Panel 运行状况屏幕

代理 Control Panel 显示保护状态的摘要。可以切换至其他选项卡：

### 选项卡

#### 摘要选项卡

“摘要”选项卡包含每个 Data Vault 的以下信息：

- 受保护的文件数
- 包含版本的文件数
- 失败的文件数

#### 策略选项卡

“策略”选项卡显示有关已配置 Policy Server 的信息。

- 单击测试服务器连接可测试到服务器的连接。

- 单击更新策略可手动更新策略。正常情况下不需要执行此操作，因为代理会经常轮询 Policy Server 以进行更新。

## Data Vault 选项卡

从下拉列表中选择要显示其信息的 Data Vault。单击某个项目旁边的信息图标 (i) 可查看此项目的详细信息。



黄色图标 (⚠) 指示存在问题。单击该图标可查看详细信息。例如：

The list of files below indicates the files that failed to copy, the last time they failed and the error code.

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
```

## Local Repository 选项卡

Local Repository 选项卡给出有关当前 Local Repository 的信息。

- 单击更改可更改 Local Repository 位置，例如，出现磁盘空间问题时可执行此操作。此时将出现一个弹出窗口，引导您通过向导选择其他位置。
- 单击检查保护并选择要检查其保护设置的文件。

## 日志选项卡

“日志”选项卡给出有关所生成消息的信息。

- 单击查看日志详细信息...可查看所有日志消息。可以过滤、包括和排除消息，也可以将消息保存到文本文件中。
- 还可以启用调试消息日志记录。安装后的前 10 天会默认启用调试。

### 消息级别

错误消息有四种可能的级别：

错误	检查消息并让 Data Protector 支持团队进行故障排除。
警告	以下归为警告级别的消息不属于严重错误，在标准操作中可以将其忽略： <ul style="list-style-type: none"><li>• DPNEService: FilterGetMessage failed: ed The service is shutting down... (原因：标准 PC 重启)</li><li>• FKWorkerThread: Failed to connect to \\Datavault... (原因：PC 未连接到网络)</li><li>• DPNECleanup: Failed to send client health to FKEA... (原因：PC 未连接到网络)</li><li>• DPNEMonitor: Files are waiting to be protected. - One or more Data Vaults is unavailable (原因：PC 未连接到网络)</li></ul>
调试	在标准操作中可以忽略这些消息。
信息	在标准操作中可以忽略这些消息。

## 支持选项卡

### 支持选项卡

“支持”选项卡提供支持的信息和链接。可以保存配置、加载先前保存的配置并保存代理日志文件。

- 保存和加载配置设置

用户可以保存和加载所做的任何本地配置设置，如个人本地定义的 Data Vault 和个人文件保护策略的详细信息。不保存由管理员设置的全局策略和设置。

要恢复配置设置（如系统崩溃后），请单击加载配置并浏览到先前保存的配置文件。

请注意，更新到较新的版本时将保留配置设置。只有在必须重新安装时才需要加载配置设置。

---

**注意：** 因此所保存的配置是最新的，用户在每次修改或添加策略时都需要保存其设置，这一点很重要。

---

- 保存代理日志文件  
单击保存日志文件。日志文件是文本文件，可以将其发送给 Data Protector for PCs 管理员或任意 Data Protector 支持工程师，以便对代理进行故障排除。有关该文件内容的详细信息，请参见“将代理日志保存为文本文件”（第 16 页）。

## SQLite 文件 (Control Panel)

每个安装了 Control Panel 的系统（即每个代理及每个 Cleanup 系统）上都有 SQLite 数据库。

代理 Control Panel 中显示的所有数据都位于 SQLite 数据库的以下文件中，这些文件可帮助支持人员解决问题。在 Vista 和 Windows 7 系统中，这些文件默认位于 C:\ProgramData\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension\DPNEDB\。

DPNEDBBackup.fkdb	DPNEDBOFP.fkdb
DPNEDBCOPY.fkdb	DPNEDBPolicies.fkdb
DPNEDBLog.fkdb	DPNEDBRequests.fkdb

## 代理日志

---

**注意：** 所有可能的英文版代理日志消息都可从 DVD-ROM 或根目录 \Docs\Messages.txt 中文件的安装包中获得。

---

代理日志包含可帮助排除故障的信息。

### 读取代理日志消息

代理日志消息的格式如下：

```
2009-07-28 17:12:55.6808734 DPNEMon Info Mon Files are waiting  
to be protected.
```

组成此消息的元素包括：

- 2009-07-28 17:12:55.6808734  
该消息的记录时间。
- DPNEMon 创建该消息的 Data Protector for PCs 组件。
- Info 消息的严重性：
  - Info（信息）
  - Warn（警告）
  - Debu（调试）

- Mon消息的类别：
  - Misc（其他）
  - Cle（清理）
  - Ver（版本）
  - OFP (Open File Protection)
  - Cop（将文件复制到 Data Vault）
  - Mon（监视）
- Files are waiting to be protected.  
消息文本。

---

**注意：** 首次安装 Data Protector for PCs 代理后，调试消息会自动启用 10 天。

---

## 将代理日志保存为文本文件

将代理日志保存为文本文件时，生成的文件将不仅包含显示的日志消息，还包含有关所安装代理的详细信息。

## 计算机和版本信息

包括计算机名、操作系统详细信息、Data Protector for PCs 版本信息、用户 SID 与所有组的 SID 及内存信息：

```
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%

## 许可证和驱动程序状态

检查过期的许可证、驱动程序统计信息和驱动程序许可证信息:

```
----- 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 和网络

包括 Policy Server 信息和输出 IP 配置:

```
----- 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

...

运行服务

-----  
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
```

## 注册表内容

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

## 数据库和 Data Vault

```
-----
                        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            ...\\share Tobias\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

```

## 初始复制和排队的文件

```

-----
                        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
OPF files queued to testDV: 0 in 0 chunks

```

## 安装日志文件

**Windows 7 和 Vista**, 本地安装: C:\ProgramData\DPNEInstall.log

**XP**, 本地安装: C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\DPNEInstall.log

## Windows 事件日志

某些代理错误状态会记录在 Windows 事件日志中（例如，代理部署工具包的某些消息）。

## 代理的常见问题

**问题:** 安装代理期间，客户端无法从 Policy Server 检索许可证密钥。

**解决方案:** 尝试通过运行以下命令手动获取许可证密钥:

```
DPNEUtility -getlicense Policy_Server_名称
```

## 5 Policy Server 故障排除

### Policy Server 安装日志

- 安装 Policy Server 时会在 C:\DPNEInstall.log 下生成日志文件。
- 在 Policy Server 上安装 Cleanup 组件时会在 C:\DPNECleanupInstall.log 下生成日志文件。

### 控制台错误日志

在 Data Protector for PCs Policy Server 上生成错误日志文件：

1. 打开 Policy Server 控制台。
2. 转至“支持工具”，然后选择请与技术支持人员联系。
3. 单击下载压缩的错误日志文件。
4. 错误日志文件是使用 BZip2 压缩的 Unicode 文件。要解压缩该文件，请使用以下方法之一：
  - 使用 bunzip2.exe（可从 Data Protector for PCs CD 上的 Agent 目录中获得）。
  - 使用 DPNEUtility.exe (C:\Program Files\Hewlett-Packard\Data Protector Notebook Extension)。例如：

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

此操作会解压缩错误日志文件并在记事本中打开该文件。

### Cleanup 代理日志

这是代理日志（请参见“代理日志”（第 15 页）），可在“Control Panel 运行状况”屏幕的“日志”选项卡中查看该日志。在 Policy Server 上，Cleanup 代理会连续运行。它会像客户端上的代理一样创建日志。

## Windows 计算机管理

### 事件日志

某些代理错误状态会记录在 Windows 事件日志中（例如，代理部署工具包的某些消息）。

### IIS

问题： IIS 无法正常工作。

可能的原因： 完成 IIS 的基本安装之后，URL <http://localhost/pagerror.gif> 应返回一个简单的感叹号图片。如果未返回，则可能是安装期间创建的用户 IUSR\_计算机名（通常属于“来宾”组）被拒绝从网络访问 Policy Server。

解决方案：

1. 在 Policy Server 上，转至管理工具 > 本地安全设置 > 本地策略 > 用户权限分配 > 拒绝从网络访问此计算机。
2. 删除“来宾”条目。

## SQL 安装日志

SQL 2005 Express 的安装日志如下所示： C:\Program Files\Microsoft SQL Server\90\Setup Bootstrap\LOG\Files\\*

## SQL 数据库文件

默认情况下，Windows 2003 64 位系统上的 SQL 数据库文件为 C:\Program Files (x86)\Microsoft SQL Server\MSSQL.1\MSSQL\Data\dpnepolicydb.mdf。

## Microsoft SQL 2005 Express 故障排除

在 Policy Server 上部署 Microsoft SQL 2005 Express（可选）。只有一个数据文件可能对故障排除有所帮助：dpnepolicydb.mdf。默认情况下，该文件位于目录 C:\Program Files (x86)\Microsoft SQL Server\MSSQL.1\MSSQL\Data 中。在检查该文件之前，请停止 Windows Service SQL Server (DATAPROTECTORNE)，以使文件保持一致状态。

## 常见问题

问题： 某些必备组件未正确安装。

解决方案： 单击失败的先决条件检查，将显示说明如何解决大多数问题的对话框。

问题： 无法连接到现有 SQL Server 实例。

解决方案： 确保已输入数据库服务器的详细信息、实例名称和正确的“sa”密码。

问题： 由于 DefaultAppPool 中的应用程序正在使用 ASP.NET 1.1，因此无法启动 Data Protector for PCs Policy Server 控制台。

解决方案： 如果此服务器上的其他 Web 应用程序也使用 ASP.NET 1.1，就会出现该问题。请使用 IIS 管理器创建专用于 Data Protector for PCs 的新应用程序池，并将其设置为使用 ASP.NET 2.0。

问题： 更新 Policy Server 后无法访问 GUI。更新时，W3SVC 重新启动的时间过长且重启失败。

解决方案： 请转至 IIS 管理器并启动默认的网站。

问题： 将 DPNE 6.x Policy Server 更新至 Data Protector for PCs 7.0 后无法添加 Data Protector for PCs 许可证。

解决方案： 重新启动 IIS。



---

## 6 Data Vault 故障排除

### 安装日志

Data Vault Cleanup 安装日志为： C:\DPNECleanupInstall.log。

### Cleanup 代理日志

Cleanup 使用 SQLite 数据库跟踪日志消息。可以在“Control Panel 运行状况”屏幕的“日志”选项卡上查看 Cleanup 代理日志。有关详细信息，请参见“代理日志”（第 15 页）。

### Web Data Vault Server 日志

Web Data Vault Server 的安装日志为 C:\DPNEDVInstall.log。

Web Data Vault Server 运行时会将其消息记录在 SQLite 数据库中。也可以使用 Control Panel 访问这些消息。

### Data Vault 的常见问题

问题： Cleanup 代理未正常运行

可能的原因：

- 未计划执行清理。
- Data Vault 磁盘已满。

解决方案：

- 检查 Data Vault 的清理策略。如果未配置，请配置清理策略。检查 Windows 控制面板，查看是否有 Cleanup 代理的计划任务。
- 在 Data Vault 驱动器上留出一些可用空间，例如，通过注销不活动的代理或增加磁盘空间来实现。

问题： Data Vault 使用情况报告为空。

可能的原因： 最后一次清理操作失败，或者未使用最新的客户端数据更新 SQL Server 数据库。

解决方案： 验证最后一次清理操作，然后通过命令行上启动 Cleanup (DPNECleanup -n) 再次运行该程序。

## 7 常见问题

### 网络

Data Protector 环境中的常见问题都与网络相关。在这种环境中，需要确保采用正确的名称解析。

解析 Policy Server 和 Data Vault 上的名称：

- **NetBIOS** 名称  
这些名称很简便，但是可能无法通过子网获取。
- **DNS** 名称
  - 这些名称最常见，但必须可用于所有代理。
  - 注意 DNS 更新传播中的延迟。

网络连接问题可导致 Policy Server 和 Data Vault 出现问题：

- 在 Policy Server 上，连接问题可影响以下功能：
  - 获取策略。
  - 报告状态。
  - 获取代理更新。
- 在 Data Vault 上，连接问题可影响以下功能：
  - 保存文件（CDP、OFP、初始复制/重复验证）。
  - 从 Data Protector for PCs Control Panel 恢复文件。

### 操作

使用 Data Protector for PCs 时会出现以下常见问题：

问题： 右键单击文件未显示任何版本。

- 可能的原因：
- Data Protector for PCs 安装后，可能尚未修改过此文件。
  - 该文件可能不是受保护的文件类型。
  - 可能已排除该文件。
  - 由于未将 OFP 文件存储在 Local Repository 中，因此不会显示其版本。

问题： 用户不希望备份某些文件。

解决方案： 添加排除（本地或集中）。

问题： 用户想更改 Data Protector for PCs Control Panel 中的某些选项，但该选项呈灰显状态。

- 原因： 该内容可能由集中定义的策略进行定义，用户无法更改。
- 问题： 初始复制尚未完成。
- 原因：
- 该复制通常会在 2 小时后开始（安装后的 1 小时将生成文件列表；再过 1 小时开始复制）。
  - 开始复制之后，每小时会向 Policy Server 发送一次更新的状态信息。
  - 与其他用户的连接（由 Policy Server 中的限制进行控制）可能会延迟完成时间。

## 8 命令行工具

可从命令行使用 Data Protector for PCs 中的某些工具。

所有命令行工具都位于 Data Protector for PCs 代理主目录（不包含 Policy Server 的命令行界面）中：

- **32 位：**

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

- **64 位：**

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

---

**注意：** 命令行工具应该仅用于故障排除。正常操作使用的所有命令均可用于 Control Panel。

---

以下各节介绍可用于故障排除的命令。

### DPNEUtility

DPNEUtility 有一些在正常操作中不使用，但对调试和支持非常有用的选项。更多选项可在 Data Protector for PCs 安装或操作中使用；支持无法调用这些选项，所以此处未列出。

```
dpneutility
```

```
-Cleanup Local|Remote
```

通过此服务启动本地或远程运行的 Cleanup。

```
-Copy
```

通过 DPNEService 执行复制操作： Status | Start | Abort

```
-FKEA [address]
```

将 address 设置为 Policy Server 的地址/服务器名。如果指定 -v，则通过显示 LastPolicyChange 和 PolicyVersion 对地址进行测试。如果未指定 address，则显示并测试当前的 Policy Server 地址。

```
-GetLicense [address]
```

如有必要，从 Policy Server 获取许可证密钥。如果已指定，则将 address 设置为 Policy Server 的地址/服务器名。

```
-GetPolicies 从 Policy Server 获取策略。
```

```
-Debug [on|off] 打开或关闭 Data Protector for PCs 调试消息，如果未指定，则显示当前消息。
```

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

在 Data Vault 上设置标记以触发新的初始复制，或者只显示标记的当前状态。

-NewLicense [address] 创建新计算机密钥，然后从 Policy Server 获取新许可证密钥。如果已指定，则将 address 设置为 Policy Server 的地址/服务器名。

---

**注意：** 创建新计算机密钥时会将所有现有备份数据从此客户端断开，因此请谨慎使用此选项。

---

-Settings <file> 显示 file 的设置，包括排除的原因。

-StartMonitor 启动 Data Protector for PCs 监视。

-StopMonitor 停止 Data Protector for PCs 监视进程的所有实例。

-Sync 对所有启用的 Data Vault 执行直接复制操作。

-v 增加详细级别（根据操作进度显示消息框）。

-V 显示版本和生成时间戳并退出。

-View file 解压缩并在记事本中打开日志文件 (.bz2)。

## DPNECmd

dpnecmd

reload

从注册表重新加载信息（排除和所有设置）。

get auto-exclusions

显示自动排除列表中的所有条目。如果某文件未备份且原因不明，该选项可能会提供帮助。在这种情况下，该文件的写入可能过于频繁，并且会添加到自动排除列表中。

get exclusions

显示排除的列表。

## 其他 CLI 命令

有关 CLI 命令 DPNECleanup 和 DvConfig 的详细信息，请参见《HP Data Protector for PCs 安装和管理指南》。

# 索引

## C

- Cleanup 代理日志, 14
- CLI 命令, 28
  - DPNECleanup, 29
  - DPNECmd, 29
  - DPNEUtility, 28
  - DvConfig, 29
- Control Panel
  - SQLite 数据库, 15
  - 选项呈灰显, 26
  - 运行状况屏幕, 11
  - 运行状况选项卡, 12

## D

- Data Vault
  - 安装日志, 25
  - 代理日志中的信息, 20
  - 故障排除, 7, 25
  - 解析名称, 26
  - 使用情况报告为空, 25
  - 同步, 29
- DNS 名称, 26
- DPNECleanup, 29
- DPNECmd, 29
- DPNEUtility, 28
- DvConfig, 29

## H

- HP 技术支持, 5

## N

- NetBios 名称, 26

## P

- Policy Server
  - IIS, 23
  - SQL 安装日志, 24
  - Windows 事件日志, 23
  - 常见问题, 24
  - 代理日志中的信息, 17
  - 故障排除, 7, 23
  - 解析名称, 26
  - 控制台错误日志, 23
  - 控制台无法启动, 24
  - 设置地址, 28

## S

- SQL Express, 故障排除, 24
- SQL Server 实例, 连接失败, 24
- SQL 安装日志, 24

- SQL 数据库文件, 24
- SQLite 数据库
  - 文件, 15

## W

- Web Data Vault
  - 日志, 25
- Windows 事件日志, 22

## A

- 安装日志
  - SQL, 24
  - 代理, 9, 22
- 安装问题
  - Data Vault, 25
  - 代理, 9

## B

- 版本
  - 显示, 29
  - 信息, 16
- 帮助, 获取, 5
- 保存代理日志, 15
- 本地存储库, 13
- 必备组件未正确安装, 24

## C

- 操作问题, 26
- 策略, 检索, 28
- 初始复制
  - 触发, 28
  - 未完成, 27
  - 信息, 21

## D

- 代理
  - Control Panel, 11
  - 安装日志, 9
  - 安装问题, 9
  - 本地存储库, 13
  - 部署, 故障排除, 9
  - 部署工具包, 9
  - 常见问题, 22
  - 故障排除, 7, 11
  - 支持, 14
  - 状态, 11
  - 自动更新日志, 9
- 代理部署, 9
- 代理日志, 15
  - Data Vault 信息, 20
  - Policy Server 信息, 17

- 版本信息, 16
- 保存, 15
- 初始复制信息, 21
- 计算机信息, 16
- 排队的文件, 21
- 驱动程序状态, 17
- 输出 IP 配置, 17
- 数据库信息, 20
- 消息格式, 15
- 许可证状态, 17
- 运行服务, 18
- 注册表内容, 19

调试消息, 启用或禁用, 28

订户的选择, HP, 6

读者, 5

## F

服务运行, 18

## G

概述, 7

更新后无法访问 GUI, 24

## H

灰显的选项, 26

## J

计算机密钥, 创建, 29

计算机信息, 16

技术支持, 5, 6

监视, 启动和停止, 29

解析名称, 26

## K

控制台

- 错误日志, 23
- 无法启动, 24

## L

连接问题, 26

## M

名称, 解析, 26

命令行工具, 28

## P

排除列表, 29

排队的文件, 21

配置设置, 恢复, 14

## Q

清理

- 启动, 28

- 未正常运行, 25

驱动程序状态, 17

## R

任务栏, 状态图标, 11

日志

- Cleanup 代理, 14
- Data Vault 安装, 25
- Policy Server 控制台错误, 23
- SQL 安装, 24
- Web Data Vault, 25
- Windows 事件, 22
- 安装, 9, 22
- 代理, 15
- 自动更新, 9

## S

生成时间戳, 29

数据库文件, SQL, 24

数据库信息, 20

## W

网络

- 问题, 26
- 信息, 17

网站, 6

文档, 提供反馈, 6

文件, 从备份中排除, 26

## X

消息格式, 代理日志, 15

许可证密钥

- 检索, 28, 29
- 无法检索, 22

许可证信息, 17

## Y

右键单击时未显示版本, 26

右键单击未显示版本, 26

运行服务, 18

运行状况

- 屏幕, 11

运行状况选项卡, 12

## Z

支持, 14

- 调用之前, 8

注册表

- content, 19
- 重新加载信息, 29

状态图标, 11

- Control Panel, 11

自动更新日志, 9

自动排除列表, 29