

# FAQ Standard Client

1. Ich möchte, dass meine Mitarbeiter keine Einstellungen an dem Backup Programm vornehmen können. Das Programm soll Systemintern laufen. Wie ist das möglich?

Dazu müssen Sie den Standard-Client als System Dienst installieren. So kann das Programm immer vom Server angesteuert werden. Backups werden automatisch vom Server aus gestartet, ohne Zutun des Benutzers. Als Systemdienst installieren, ist eine Option während der Installation des Clients

2. Wenn ich mich mit meinem Benutzernamen und Password auf dem Server anmelden will, erhalte ich die Meldung „Unbekannter Benutzer“. Was habe ich falsch gemacht?

Falls auf dem Server die Option das Benutzerkonten automatisch angelegt werden sollen ,deaktiviert ist, muss der Benutzer erst auf dem Server angelegt werden. Sollte das geschehen sein und die Meldung erscheint, sollten Sie einmal den Login überprüfen.

3. Ich muss meine Backups auf einem Server laden der im Internet steht. Da ich sensible Daten habe, möchte ich gerne über eine verschlüsselte Verbindung den Server ansteuern. Wie ist das möglich?

Der Standard-Client bietet die Möglichkeit über SSL den Server anzusteuern. Zum aktivieren der SSL Verbindung müssen Sie über den „Setup“ Button die Einstellungen aufrufen. Dort setzen Sie dann einen Haken bei „SSL Verwenden“.

4. Ich verfüge über eine sehr große Datenmenge die ich sichern möchte, habe aber nur eine kleine Internetverbindung. Wie kann ich das erste Initial Backup alternativ fahren?

Sollte die Verbindung für solch große Datenmengen einmal nicht ausreichen, kann man das Erste Backup auch ohne Internet über eine CD oder DVD direkt in den Server einspeisen. Dazu einfach die Daten auf einen Datenträger kopieren, in den Server einlegen und dort in das Benutzerkonto verschieben. Von nun an werden nur noch Veränderungen an den bestehenden oder neue Daten übertragen.

5. Ich möchte vor einem Backup immer ein bestimmtes Programm ausführen. Ist das möglich?

Ja, das ist möglich und zwar folgendermaßen. Sie erstellen im Pfad Ihres Clients eine neue Textdatei. In diese Datei schreiben Sie nun den genauen Pfad zu der Programm.exe, die sie starten wollen, z.B. C:\Programm\IhrProgramm\IhrProgramm.exe

Dann speichern Sie die Textdatei und schließen Sie. Nun ändern Sie den Dateinamen und die Endung der Textdatei in *prebackup.cmd*

Es können auch mehrere Programme dort aufgelistet werden. Jedes mal wenn Sie nun ein Backup durchführen, werden alle dort enthaltenen Programme gestartet und erst dann das Backup durchgeführt.

6. Ich erhalte die Fehlermeldung „Handshake fehlgeschlagen“. Was bedeutet das?

Dies bedeutet, dass zwar eine Server Verbindung aber keine verschlüsselte Verbindung hergestellt werden konnte. Oftmals ist das Problem das im Client nicht der richtige Server Port für die Verschlüsselte Verbindung angegeben worden ist. Die Standard Einstellung ist der Port 8096. Auf diesem kann der Server SSL Verbindungen entgegen nehmen.

7. Ich habe keine Möglichkeit den Benutzernamen beim Anmelden auf dem Server zu ändern.

Das ist richtig. Der Benutzername beim Standard-Client wird automatisch aus dem Benutzernamen des Windows Kontos und dem PC-Namen zusammengesetzt.

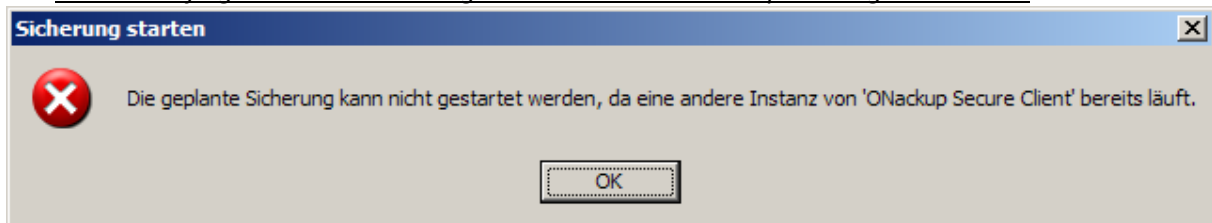
8. Ich verbrauche mit meiner relativ kleinen Sicherung nach kurzer Zeit schon sehr viel Speicherplatz auf dem Server. Woran kann das liegen?

Dies kann verschiedene Ursachen haben. Denkbar ist z.B. das sie eine große Einzeldatei haben, wie die Outlook.pst. Wenn Sie nun eine Vorhaltezeit von 7 Tagen eingestellt haben, die Outlook.pst sich jeden Tag ändert und Sie jeden Tag eine Sicherung fahren, haben Sie nach 7 Tagen 7 verschiedene Version der Outlook.pst auf dem Server liegen. Sie verbrauchen also 7x so viel Platz. Hier hilft es die Vorhaltezeit zu reduzieren oder die Größe der Outlook.pst ggf. zu verringern.

9. Ich erhalte die Fehlermeldung „Falsches Client Protokoll“. Was bedeutet diese Fehlermeldung?

Das bedeutet u.a. das es sein kann, dass Sie ein Konto für einen ISP Client auf dem Server angelegt haben, auf diesem Konto mit einem ISP Client schon ein Backup durchgeführt haben aber nun versuchen auf das selbe Konto mit dem Standard Client zuzugreifen.

10. Ich erhalte folgende Fehlermeldung nachdem ich eine Backupzeit eingestellt habe:



Damit das erzwungene Backup zu einer bestimmten Zeit erfolgen kann, müssen Sie den Client komplett schließen. Das Client-Fenster darf nicht mehr geöffnet sein.

11. Welche Software kann ich sichern? Sind Sicherungen von einem Exchange-Server oder von einem MySQL bzw. MS-SQL Server möglich?

Die Sicherung eines MySQL bzw. MS-SQL Servers ist bei laufendem Dienst möglich. Die zum Zeitpunkt der Sicherung enthaltenen Daten werden gesichert.

An der Möglichkeit zur Exchange-Server-Sicherung wird zzt. gearbeitet und diese steht Ihnen bald zur Verfügung.

12. Der Standard Client ist in einer neuen Version verfügbar. Muss ich die neue Version selber herunterladen und installieren oder aktualisiert sich der Client automatisch?

Sollte auf dem Sicherungsserver eine neue Client-Version verfügbar sein, wird sich der Client beim nächsten Kontakt automatisch aktualisieren.

13. Ist es möglich, die genutzte Bandbreite des Clients einzuschränken?

Nein, dies ist leider nicht möglich.

14. Dateien mit Sonderzeichen werden scheinbar nicht gesichert. Woran kann das liegen?

In den meisten Fällen sind auf dem betroffenen System die Shortnames deaktiviert. Bitte überprüfen Sie das. Der Standard-Client kann nur Dateien mit Sonderzeichen sichern, wenn auf dem System Shortnames aktiviert sind.

Um auf Shortnames zu prüfen, geben Sie in der Kommandozeile "dir /x" ein. Nur wenn links neben den Dateinamen auch die erzeugten Shortnames angezeigt werden, sind Shortnames aktiviert.

15. Ich bekomme häufig die Meldung „Nicht-behebbarer Fehler: Daten an das Netzwerk senden: eine vorhandene Verbindung wurde vom Remotehost geschlossen.: Sys-RC=10054, I/O Fehler aufgetreten.: SSL-RC=5“

Sollte die Meldung häufiger auftreten könnte eine Verkleinerung der Blockgröße helfen, da manche Router mit größeren Datenpaketen Probleme haben. Bitte ergänzen Sie in der Datei *ONbackupCA.ini* im Installationsverzeichnis des Clients folgende Zeile im Bereich "Server":

[Server]

*MaxSendBlockSize=8192* <= **Bitte ergänzen!**

16. Die Erstellung der Volumen-Schattenkopie schlägt fehl. Der Fehler : VSS\_E\_WRITER\_INFRASTRUCTURE. Was kann ich tun?

Hierbei handelt es sich nicht um einen Fehler des Clients sondern um ein Problem mit einer Windows-Funktion. Microsoft bietet dafür einen Workaround an, in Deutsch:

<http://support.microsoft.com/kb/907574>

bzw. in Englisch:

<http://support.microsoft.com/?scid=kb%3Ben-us%3B907574&x=15&y=14>

To resolve this problem, make sure that the correct location information is listed for each program that is listed in the Catalogs registry subkey. To do this, follow these steps:

1. Click **Start**, click **Run**, type *regedit*, and then click **OK**.
2. Locate and then click the following registry subkey:  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\ContentIndex\Catalogs
3. Click the registry subkey for each program that is listed under the Catalogs registry subkey. For each registry subkey, verify whether the Location registry entry exists.
4. If the Location registry entry is missing for a selected program, verify whether the program is still installed.
5. If the program is not installed, right-click the registry subkey for the program under the Catalogs subkey, and then click **Delete**. If the program is installed, correct the location information.
6. Restart the computer, and then use Windows Backup Utility to test this problem.

Für alle weiteren Probleme mit der Schattenkopie gilt: Für die Erstellung der Schattenkopien verwendet der Standard-Client Windows-Funktionen. Wenn die Schattenkopie-Erstellung fehlschlägt, scheint es ein Problem mit dem dazu benötigten Windows-Dienst zu geben.

Um den Fehler auf den Systemen genau zu ermitteln, müssen Sie folgendermaßen vorgehen:

1. Als Admin mit der Konsole in das Client Verzeichnis wechseln
2. Dort gibt es 3 Versionen für die Schattenkopieren  
*vshadow.exe* für 32 Bit Windows 2003, Windows Vista, und höher  
*vshadow64.exe* für 64 Bit Windows 2003, Windows Vista, und höher  
*vshadowxp.exe* für 32 Bit Windows XP
3. Das richtige Exe für das jeweilige System mit einem Laufwerksbuchstaben starten:  
Beispiel: *vshadow.exe C:*
4. Fehlermeldungen prüfen