

FAQ ISP Client

1. Ich habe immer sehr große Sicherungen. Woran kann das liegen und wie kann ich das beheben?

Dafür gibt es verschiedene Ursachen. Häufig kann es sein, dass Sie bestimmte Dateien sichern, die gar nicht gesichert werden sollen. Diese Dateien, meistens Temp Dateien, können Sie von der Datensicherung ausschließen. Dazu gehen Sie im Programm auf Setup. Dort können Sie die Dateien, die nicht mit gesichert werden sollen, bei den „Dateifiltern“ eintragen. Auch sollten Sie die Verzeichnisse die gesichert werden überprüfen. Vielleicht sind welche dabei, die Sie nicht mehr sichern möchten und dadurch entsteht die große Datenmenge.

2. Ich habe meine Verschlüsselungsphrase vergessen. Was kann man da tun?

Leider nichts. Aufgrund des hohen Sicherheitsstandards gibt es keine Möglichkeit an diese Phrase heranzukommen. Die Daten sind somit leider verloren. Sie müssen nun Ihren Sicherungssatz neu anlegen.

3. Ich möchte sicher gehen, dass der SicherungsServer den ich kontaktiere auch der ist, der er zu sein scheint. Welche Sicherheiten habe ich da?

Zu diesem Zweck gibt es das Server-Zertifikat. Der Server kann dieses Zertifikat bei uns anfordern. Wenn Sie im ISP Client nun unter „Setup“ den Haken bei „Server Zertifikat überprüfen“ setzen, kann der Client sicher sein, dass der Server auch der gesuchte Server ist.

4. Einige der Ordner in meinem Sicherungssatz wurden nicht gesichert. Woran kann das liegen?

Dies kann verschiedene Ursachen haben. Zum Beispiel kann es sein, dass in dem Ordner keine Dateien liegen und Sie einen leeren Ordner sichern wollten.

5. 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. Ein Restore ist ebenfalls möglich, allerdings kann dieser bei einem komplett neuen MySQL Server nicht einwandfrei garantiert werden.

Die Möglichkeit zur Exchange-Server-Sicherung ist ebenfalls gegeben. Für den Restore gibt es einen entsprechenden Client.

6. Es steht eine neue Version des ISP-Clients zur Verfügung. Muss ich die Software selber aktualisieren oder geschieht dies automatisch?

Sollte der Server über eine neue Client Version verfügen, wird er sich in nächster Zeit automatisch aktualisieren.

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

Nein, dies ist leider nicht möglich.

8. Kann der ISP-Client auch mit dem Dateisystem komprimierte Dateien sichern und wiederherstellen?

Ja, hierbei gibt es keine Probleme. Bei der Wiederherstellung der Dateien sind die Dateien allerdings nicht mehr komprimiert, da es sein kann das man diese auf einem Dateisystem wiederherstellt, was keine Komprimierung unterstützt.

9. 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 ISP-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.

10. 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 Vorhaltzeit zu reduzieren oder die Größe der Outlook.pst ggf. zu verringern.

11. 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!
--

Sollte das Problem fortwährend auftreten wenden Sie sich bitte an Ihren Service-Provider.

12. 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 der Software 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 ISP-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

13. Die Erstellung der Volumen-Schattenkopie schlägt mit der Meldung „Eine andere Instanz zur Erstellung von Schattenkopien läuft bereits. Bitte später erneut versuchen.“ fehl. Was kann hier das Problem sein?

Hierbei handelt es sich um einen Konflikt durch parallel installierte oder nicht komplett gelöschte Zweitprodukte die ebenfalls Schattenkopien benutzen.

In der Regel sind z.B. Reste in der Registry erhalten geblieben, die die Ausführung der Windows-Schattenkopie-Funktionalität behindern.

Ein möglicher Registry-Pfad, in dem verwaiste Schlüssel stehen können ist z.B.:

"HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\services\VSS\Providers".

Die ONbackup Software trägt in diesen Pfaden selbst keinerlei Informationen ein, der Fehler geht also von Zweitsoftware aus, die so die Schattenkopien behindern.

14. Die Erstellung der Volumen-Schattenkopie schlägt fehl. Wenn ich die vshadow.exe in der Konsole ausführe, werden allerdings keine Fehler angezeigt. Was kann hier das Problem sein?

Im Falle dessen das Sie Windows 7 64 Bit verwenden, prüfen Sie bitte einmal nach ob der Kompatibilitätsmodus bei den Client-Dateien aktiviert ist. Falls ja, muss dieser deaktiviert werden.

Die Anwendung ist voll Windows 7 kompatibel und durch einen Kompatibilitätsmodus wird wahrscheinlich die falsche Version der vshadow.exe verwendet.

15. Nach einem Initialbackup wollte ich direkt ein Backup durchführen. Im Restore-Client erscheinen alle Daten aber nur als „Zeichensalat“. Was ist da passiert?

Nach einem Initialbackup müssen Sie die eingespielten Daten erst mittels eines richtigen Backups initialisieren. Ein sofortiger Restore ist nicht möglich.

16. Die chinesischen Schriftzeichen auf meinem Serversystem werden nicht gesichert. Shortnames sind aktiviert.

Dieses Problem tritt sporadisch auf fremdsprachigen Systemen auf und kann unter anderem mit der folgenden Methode behoben werden:

- Regional and language options
- Advanced
- Select a language to match the language version of the non-unicode programmes you want to use

Dort ist meist chinesisch ausgewählt. Wenn man nun auf Englisch wechselt, werden die Shortnames, die zuvor fehlerhaft erzeugt wurden, nun korrekt erzeugt.