



## **SSP Secure Online Backup FAQs**

**Stand:**  
2012-04-20

**Autor:**  
Andreas Pasoldt

**Freigabe:**  
Christian Ederer

**Dateiname/-pfad:**  
2012-04-20 SSP Secure Online Backup - FAQs (AP).docx

## Inhaltsverzeichnis

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Benutzer neu im SSP Secure Online Backup Client hinterlegen .....                        | 3  |
| 2     | Der Backup-Bericht meldet „Kontingent überschritten. Backup gestoppt.“ .....             | 3  |
| 3     | Der Backup-Bericht meldet „Backup noch nicht beendet“ .....                              | 4  |
| 3.1   | Windows.....   | 4  |
| 3.1.1 | Log prüfen .....   | 4  |
| 3.1.2 | Skript.....  | 5  |
| 3.2   | Linux .....  | 5  |
| 3.2.1 | Log prüfen .....   | 5  |
| 3.2.2 | Backup beenden.....  | 5  |
| 4     | Fehlermeldung: Java Heap Space .....   | 6  |
| 5     | Systemordner: Backup in Schleife (Abzweigungspunkte) .....                               | 7  |
| 6     | Backup wurde nicht durchgeführt .....  | 8  |
| 7     | System State: Backup vollständig mit Warnung(en).....                                    | 10 |
| 8     | Windows Systemsicherung: „Der in den Dateispezifikationen angegebene Dateiname ist ..... | 10 |
| 9     | Probleme mit Volume Shadow Copy / Shadow Copy Set (VSS) .....                            | 11 |
| 10    | „MS Exchange Mail Level Sicherung“ unter 64-Bit .....                                    | 11 |

## 1 Benutzer neu im SSP Secure Online Backup Client hinterlegen

Oft können clientseitige Probleme behoben werden, indem man den Backup-Benutzer neu im SSP Secure Online Backup Client hinterlegt. Hierbei werden alle am Sever gespeicherten Einstellungen neu auf den Client übertragen; Sie benötigen dazu den Anmeldenamen sowie das Kennwort des Backup-Benutzers.

### Schritt 1:

Beenden Sie SSP Secure Online Backup mit einem Rechtsklick auf das Trayicon und „Beenden“. Öffnen Sie den Taskmanager und beenden folgende Prozesse (falls vorhanden):

- Aua.exe
- auaJW.exe
- bJW.exe
- bschJW.exe

### Schritt 2:

Öffnen Sie die Dienstverwaltung (z.B. mit dem Befehl „services.msc“ über Start – Ausführen) und beenden die Dienste „Online Backup Scheduler (SSP Europe Secure Online Backup)“ und „Continuous Data Protection (SSP Secure Online Backup)“.

### Schritt 3:

Anschließend öffnen Sie das Benutzerverzeichnis des Users, auf den Secure Online Backup konfiguriert wurde (z.B.: C:\Dokumente und Einstellungen\Administrator) und löschen den Ordner “.obm“ (und falls vorhanden “.temp“).

### Schritt 4:

Öffnen Sie die Dienstverwaltung (z.B. mit dem Befehl „services.msc“ über Start – Ausführen) und starten die Dienste „Online Backup Scheduler (SSP Europe Secure Online Backup)“ und „Continuous Data Protection (SSP Secure Online Backup)“.

### Schritt 5:

Öffnen Sie den SSP Secure Online Backup Client und melden sich mit Namen und Kennwort des Backup-Benutzers neu an.

## 2 Der Backup-Bericht meldet „Kontingent überschritten. Backup gestoppt.“

Wenn Sie diese Meldung erhalten, ist das Speicherplatzkontingent, welches dem Backup-Benutzer zugewiesen wurde, erschöpft. Um die Quota zu erhöhen, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei Ihrem Händler.

|    |             |                  |   |
|----|-------------|------------------|---|
| 6  | Fehler      | 2011/08/25 09:00 | Quota Exceeded  |
| 7  | Fehler      | 2011/08/25 09:00 | Speicherplatzkontingent wurde überschritten. Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie den Speicherplatz erweitern wollen. |
| 8  | Information | 2011/08/25 09:00 | lösche Shadow Copy Volume für"C:\"  |
| 9  | Information | 2011/08/25 09:00 | Nachlaufbefehle ausführen   |
| 10 | Information | 2011/08/25 09:00 | Nachlaufbefehle beenden   |
| 11 | Warnung     | 2011/08/25 09:00 | Backup unterbrochen, da Speicherplatzkontingent überschritten wurde   |

### 3 Der Backup-Bericht meldet „Backup noch nicht beendet“

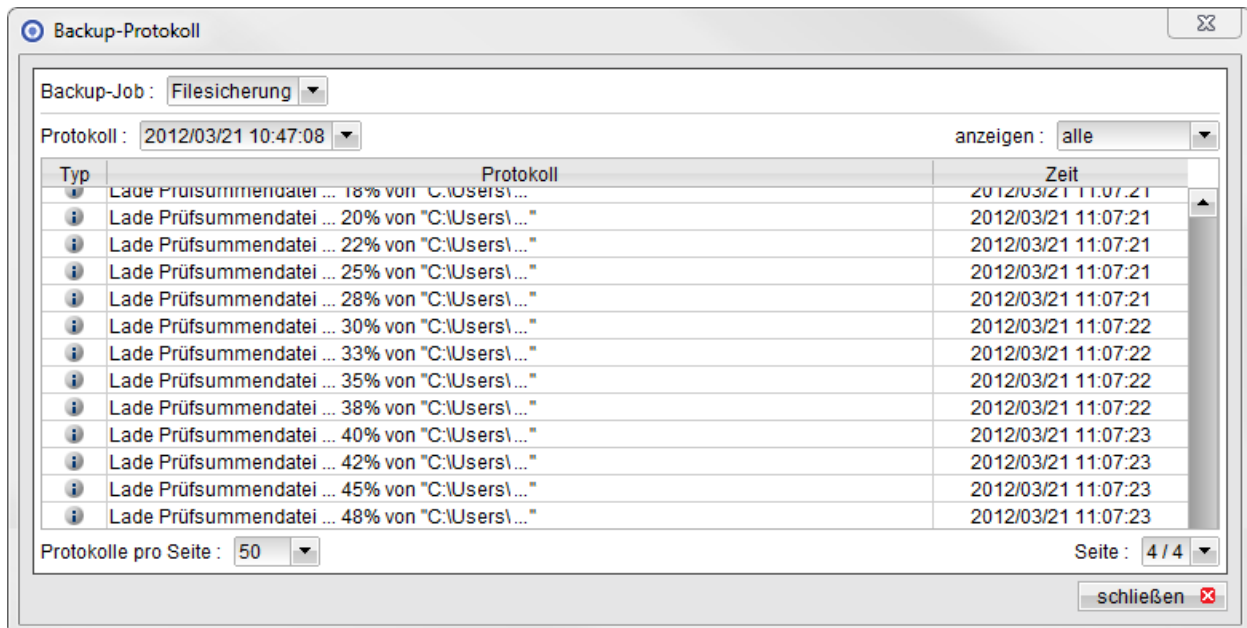
Bei dieser Meldung ist zu prüfen, ob das Backup tatsächlich noch aktiv ist und weiterhin Daten gesichert werden, oder ob sich der Job festgefahren hat und dieser manuell beendet werden muss. Dies wird in den folgenden Punkten beschrieben.

#### 3.1 Windows

##### 3.1.1 Log prüfen

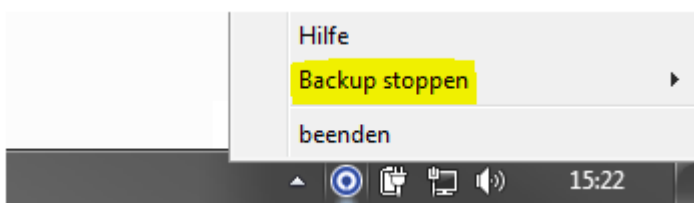
Öffnen Sie den SSP Secure Online Backup Client und klicken Sie im Übersichtsfenster unter „letztes Backup“ auf den Button „zeige Log“.

Springen Sie zur letzten Seite um sich die letzten Einträge anzeigen zu lassen. Prüfen Sie, ob zur aktuellen Uhrzeit regelmäßige Einträge geschrieben werden. Sollten Sie hier keine aktuellen Einträge vorfinden, hat sich der Backup-Job festgefahren.



Für Windows gibt es eine einfache Variante via Skript, dieses Problem zu beheben. Bevor Sie dieses allerdings ausführen, sollte geprüft werden ob die Funktion „**Backup stoppen**“ durch einen Rechtsklick auf das Tray-Icon zur Verfügung steht oder ausgegraut ist.

Kann „**Backup stoppen**“ ausgewählt werden, so führen Sie dies bitte für das hängende Backup durch. Starten Sie nun durch einen Doppelklick auf die .bat-Datei das Skript.



### 3.1.2 Skript

Das Skript ist für alle derzeit aktuellen Versionen von Secure Online Backup einsetzbar.

#### Quelltext

Sie können folgenden Quelltext in eine \*.bat-Datei speichern und lokal ausführen (**nur für erfahrene Benutzer**).

```
net stop "OBAScheduler"  
net stop "OBScheduler"  
  
taskkill /im auaJW.exe /f  
taskkill /im bschJW.exe /f  
taskkill /im Aua.exe /f  
taskkill /im BJW.exe /f  
  
del "%ProgramFiles%\SSP Secure Online Backup Basic\ipc\Scheduler\running" /Q /S  
del "%ProgramFiles%\SSP Secure Online Backup Basic\ipc\Scheduler\stopping" /Q /S  
del "%ProgramFiles%\SSP Secure Online Backup\ipc\Scheduler\running" /Q /S  
del "%ProgramFiles%\SSP Secure Online Backup\ipc\Scheduler\stopping" /Q /S  
del "%userprofile%\acb\ipc\BackupSet\*.*" /Q /S  
del "%userprofile%\obm\ipc\BackupSet\*.*" /Q /S  
  
net start "OBAScheduler"  
net start "OBScheduler"
```

#### Funktion

Durch das Skript werden folgende Aktionen durchgeführt:

1. Der Dienst für Secure Online Backup wird beendet.
2. Alle durch Secure Online Backup gestarteten Prozesse werden beendet.
3. Alle durch den Scheduler erstellten „*running*“ und „*stopping*“ Dateien werden gelöscht.
4. Der zu Beginn beendete Dienst wird wieder gestartet.

## 3.2 Linux

### 3.2.1 Log prüfen

```
cat ~/.obm/log/Scheduler/debug.log
```

Der letzte Eintrag im Log ist ausschlaggebend. Sieht er wie folgt aus, deutet es auf ein hängendes Backup hin, wenn der letzte Eintrag veraltet ist:

```
[2012/04/18 04:00:00][info] [BackupSet (1334570597162)] Wake Up ...  
[2012/04/18 04:00:00][info] [BackupSet (1334570597162)] This backup job will run to its completion.
```

### 3.2.2 Backup beenden

#### Prozesse beenden

```
ps -fx
```

SSP Secure Online Backup Prozesse wie folgende suchen (die auf das Installationsverzeichnis von Secure Online Backup) und anschließend die Prozesse anhand der PID beenden:

```
10101 ? SI 99:35 /usr/local/SSP-SecureOnlineBackup/jvm/bin/bschJW -Xrs -Xms128m -Xmx768m -client -Djava.library.p  
17799 ? SI 41:53 /usr/local/SSP-SecureOnlineBackup/aua/jvm/bin/auaJW -Xrs -cp ./lib:/usr/local/SSP-SecureOnlineBa  
18953 ? SI 6:10 /usr/local/SSP-SecureOnlineBackup/jvm/bin/java -Xms128m -Xmx768m -Xrs -Djava.library.path=bi
```

### kill PID

### “running” Datei löschen

```
rm /usr/local/SSP-SecureOnlineBackup/ipc/Scheduler/running
```

### Scheduler Dienst neustarten

```
sh /usr/local/SSP-SecureOnlineBackup/bin/obmscheduler stop  
sh /usr/local/SSP-SecureOnlineBackup/bin/obmscheduler start
```

### Log erneut prüfen

```
cat ~/.obm/log/Scheduler/debug.log
```

Der letzte Logeintrag sollte in dieser Form erscheinen:

```
[2012/04/18 10:22:25][info] [BackupSet (1334570597162)] Next backup will run in 17 hr 37 min 35 sec.
```

## 4 Fehlermeldung: Java Heap Space

Falls das Backup mit der Meldung „Java Heap Space“ fehlschlägt, stand für das Backup nicht genügend Arbeitsspeicher zur Verfügung. Häufig tritt dieses Problem auch in Verbindung mit Punkt „5 Systemordner: Backup in Schleife (Abzweigungspunkte)“ auf. Um den verwendbare Arbeitsspeicher für das Backup zu erhöhen, gehen sie wie folgt vor:

### Schritt 1:

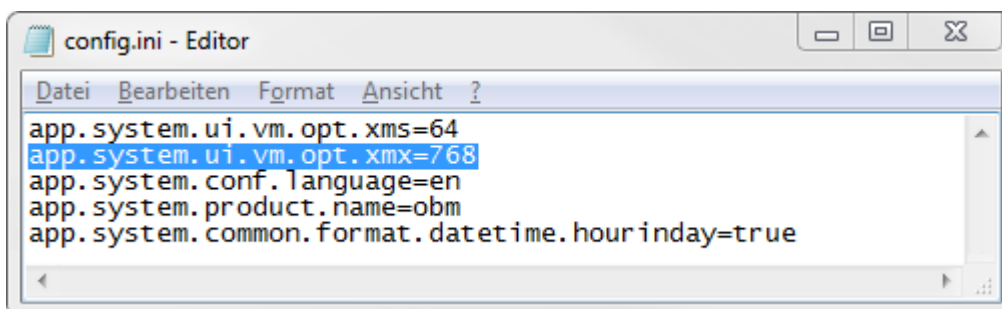
Beenden Sie Secure Online Backup mit einem Rechtsklick auf das Trayicon und „Beenden“. Öffnen Sie den Taskmanager und beenden folgende Prozesse (falls vorhanden):

- Aua.exe
- auaJW.exe
- bJW.exe
- bschJW.exe

### Schritt 2:

Öffnen Sie das Programmverzeichnis (z.B. C:\Programme\SSP Secure Online Backup) und die darin liegende Datei „config.ini“ mit dem Texteditor. Erhöhen Sie den Wert der Zeile

„app.system.ui.vm.opt.xmx=384“ z.B. auf  
„app.system.ui.vm.opt.xmx=768“

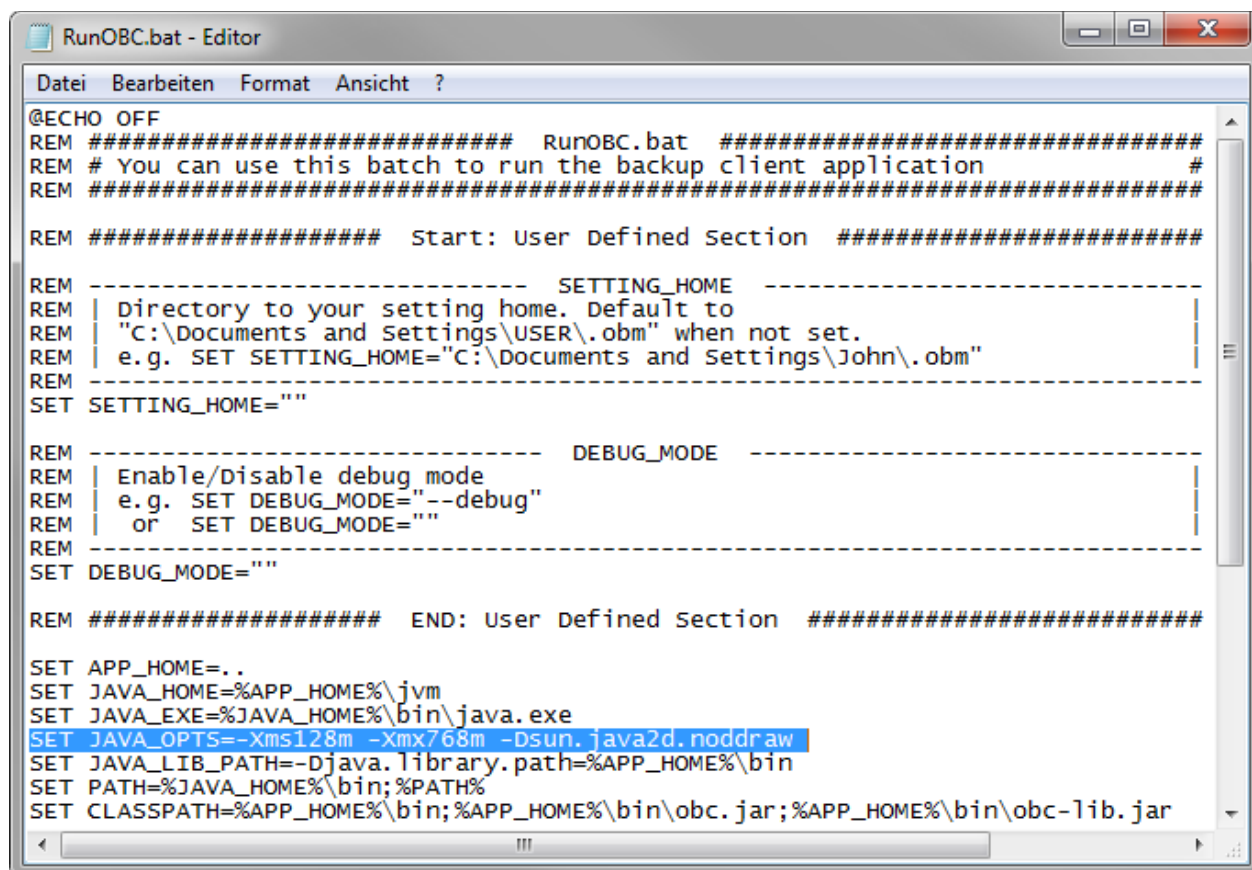


### Schritt 3:

Wechseln Sie im Programmverzeichnis in den Ordner „bin“ und bearbeiten die Datei „RunOBC.bat“ (Rechtsklick – Bearbeiten). Ändert Sie den Wert der Zeile

„SET JAVA\_OPTS=-Xms32m -Xmx**512**m -Dsun.java2d.noddraw“ z.B. auf

„SET JAVA\_OPTS=-Xms32m -Xmx**768**m -Dsun.java2d.noddraw“



```
RunOBC.bat - Editor
Datei Bearbeiten Format Ansicht ?
@ECHO OFF
REM ##### RunOBC.bat #####
REM # You can use this batch to run the backup client application #
REM #####

REM ##### Start: User Defined Section #####

REM ----- SETTING_HOME -----
REM | Directory to your setting home. Default to
REM | "C:\Documents and Settings\USER\.obm" when not set.
REM | e.g. SET SETTING_HOME="C:\Documents and Settings\John\.obm"
REM -----
SET SETTING_HOME=""

REM ----- DEBUG_MODE -----
REM | Enable/Disable debug mode
REM | e.g. SET DEBUG_MODE="--debug"
REM | or SET DEBUG_MODE=""
REM -----
SET DEBUG_MODE=""

REM ##### END: User Defined Section #####

SET APP_HOME=..
SET JAVA_HOME=%APP_HOME%\jvm
SET JAVA_EXE=%JAVA_HOME%\bin\java.exe
SET JAVA_OPTS=-Xms128m -Xmx768m -Dsun.java2d.noddraw
SET JAVA_LIB_PATH=-Djava.library.path=%APP_HOME%\bin
SET PATH=%JAVA_HOME%\bin;%PATH%
SET CLASSPATH=%APP_HOME%\bin;%APP_HOME%\bin\obc.jar;%APP_HOME%\bin\obc-lib.jar
```

### Schritt 4:

Öffnen Sie die Dienstverwaltung (z.B. mit dem Befehl „services.msc“ über Start – Ausführen) und starten die Dienste „Online Backup Scheduler (SSP Europe Secure Online Backup)“ und „Continuous Data Protection (SSP Secure Online Backup)“ neu.

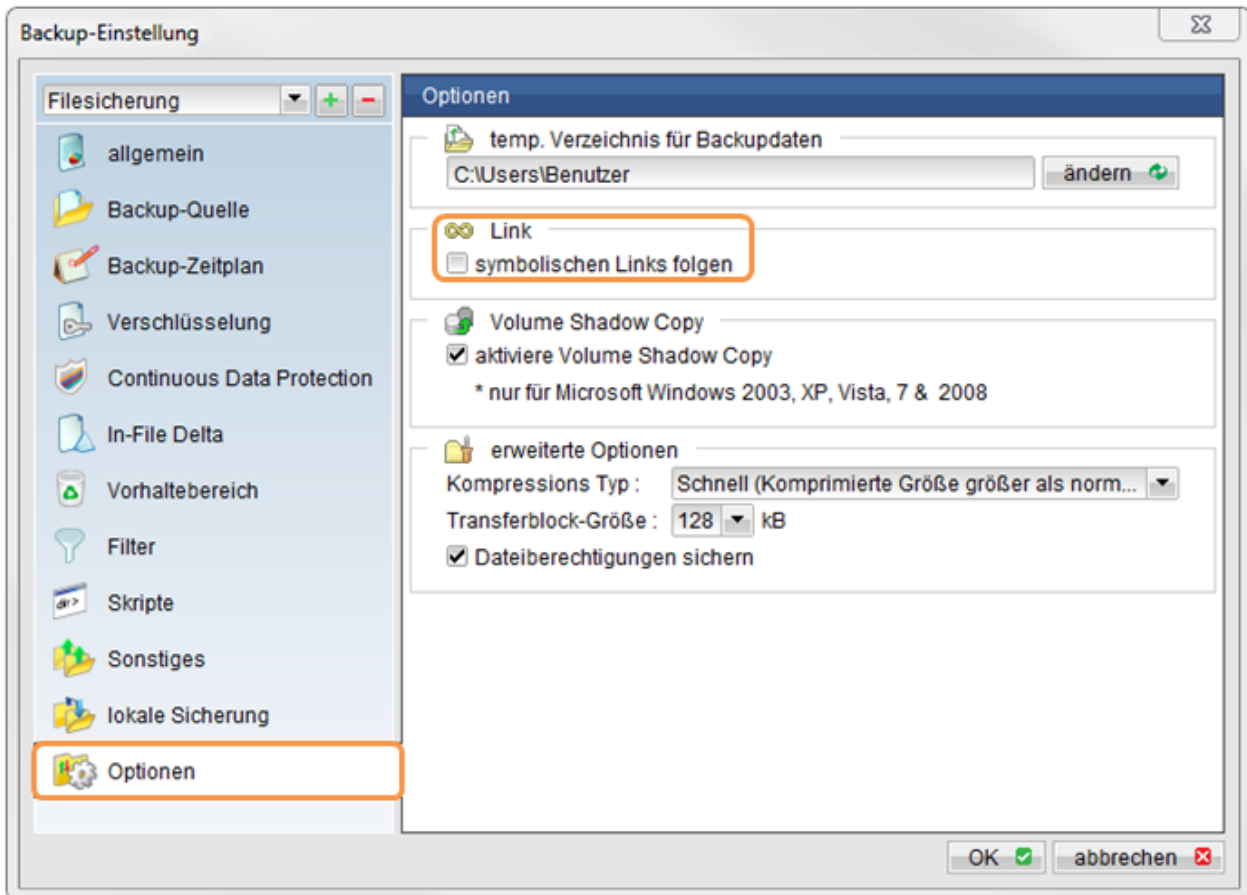
## 5 Systemordner: Backup in Schleife (Abzweigungspunkte)

Ab Windows Vista kann es zu dem Phänomen kommen, dass sich gewisse Systemordner mehrmals nacheinander wiederholen. Dieses Problem ist leicht im Backup-Bericht ersichtlich:

|    |      |                  |   |
|----|------|------------------|---|
| 54 | Info | 2011/08/02 05:56 | [721.302/1.494.774]"C:\ProgramData\Application Data\Application Data\Application Data\Application Data\Application Data\Application Data\Application Data\Application Data\Application Data\Application Data\Microsoft\Windows\WER\ |
|----|------|------------------|---|

Seit Version 6.x gibt es eine einfache Option, dieses Problem zu beheben. Sollten Sie noch einen Client der Version 5.x im Einsatz haben, führen Sie bitte eine Aktualisierung durch.

Ab Clientversion 6.x müssen Sie nur die Option „**symbolischen Links folgen**“ im Menü „**Optionen**“ deaktivieren und dies durch „**OK**“ bestätigen.



## 6 Backup wurde nicht durchgeführt

Sollten Sie einen Backup-Bericht mit folgender Meldung erhalten „Erinnerung, dass ein Offline Backup nicht stattgefunden hat“, prüfen Sie, ob der Client über eine konstante Internetverbindung verfügt und zum Zeitpunkt der geplanten Sicherung in Betrieb war.

Sollten Sie keinen Backup-Bericht erhalten haben, der Client jedoch über eine konstante Internetverbindung verfügen und zum Zeitpunkt der geplanten Sicherung aktiv gewesen sein, gibt es die folgenden zwei Lösungsansätze:

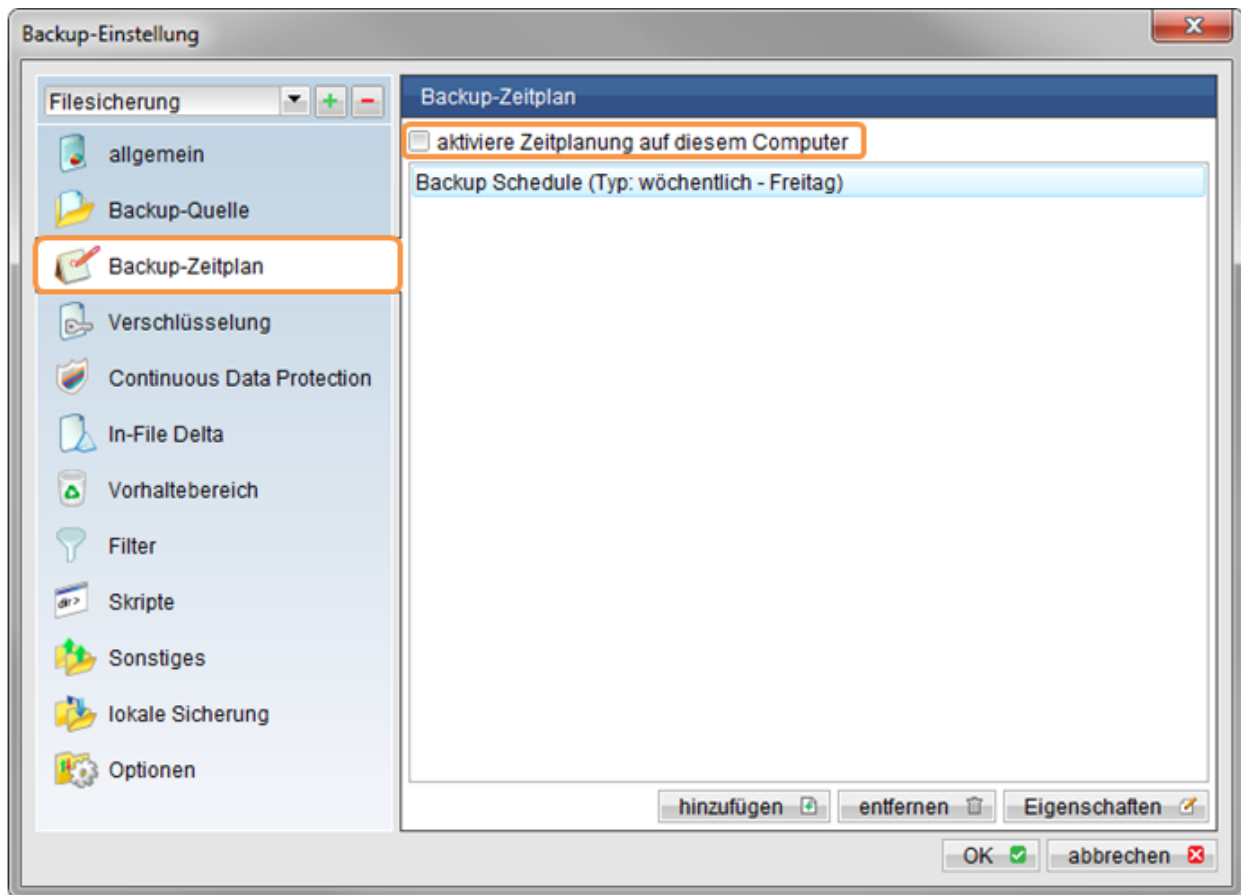
### Schritt 1:

Öffnen Sie den SSP Secure Online Backup Client und klicken Sie im Übersichtsfenster auf das Zahnrad, um die Backup-Einstellungen zu öffnen.



Wählen Sie den betreffenden Backup-Job aus und klicken auf „**Backup-Zeitplan**“. Anschließend ist der Zeitplan zu deaktivieren.





Schließen Sie die Backup-Einstellungen sowie Secure Online Backup und bestätigen die Abfrage „Backup-Einstellungen auf dem Backup Server sichern?“ mit „Ja“.

### Schritt 2:

Beenden Sie Secure Online Backup mit einem Rechtsklick auf das Trayicon und „Beenden“. Öffnen Sie den Taskmanager und beenden folgende Prozesse (falls vorhanden):

- Aua.exe
- auaJW.exe
- bJW.exe
- bschJW.exe

### Schritt 3:

Öffnen Sie die Dienstverwaltung (z.B. mit dem Befehl „services.msc“ über Start – Ausführen) und starten die Dienste „Online Backup Scheduler (SSP Europe Secure Online Backup)“ und „Continuous Data Protection (SSP Secure Online Backup)“ neu.

Sollte das Problem damit nicht behoben sein, gehen Sie wie folgt vor:

### Schritt 4:

Öffnen Sie den SSP Secure Online Backup Client und klicken Sie im Übersichtsfenster erneut auf das Zahnrad, um die Backup-Einstellungen zu öffnen.

Wählen Sie den betreffenden Backup-Job aus und klicken auf „Backup-Zeitplan“. Anschließend entfernen Sie den Zeitplan (notieren Sie sich vorher die Einstellungen des Zeitplans). Schließen Sie die Backup-Einstellungen sowie Secure Online Backup und bestätigen die Abfrage „Backup-Einstellungen auf dem Backup Server sichern?“ mit „Ja“.

Führen Sie nun die Schritte 2 und 3 durch und erstellen anschließend den Zeitplan mit den vorher notierten Einstellungen neu. Achten Sie beim Schließen des Programms darauf, die Abfrage „Backup-Einstellungen auf dem Backup Server sichern?“ mit „Ja“ zu bestätigen.

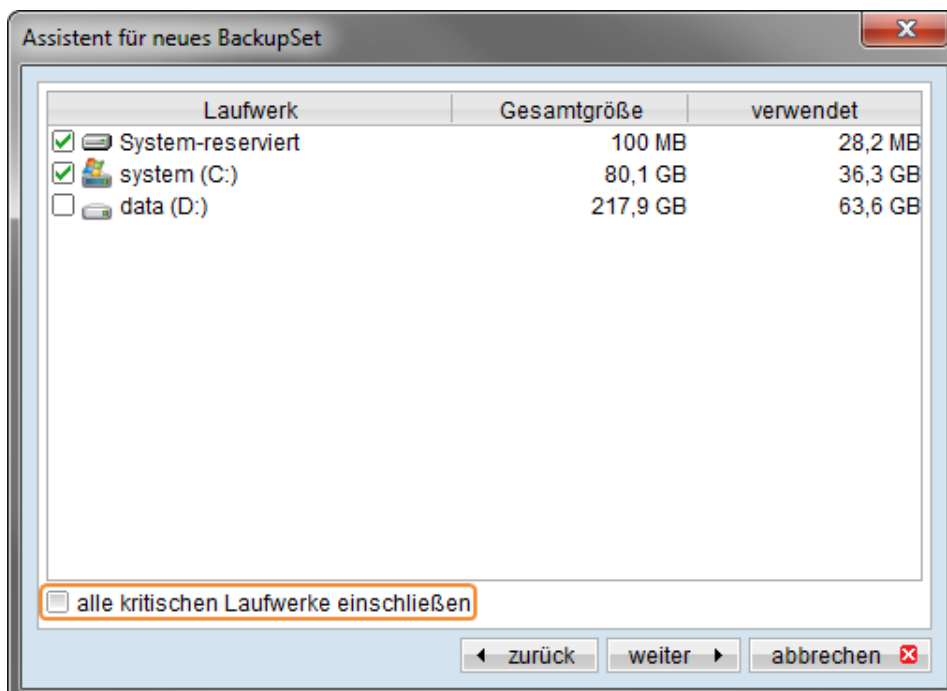
## 7 System State: Backup vollständig mit Warnung(en)

Sollten Sie einen Backup-Bericht mit dieser Meldung bei einem SystemState-Backup erhalten, kann in den meisten Fällen durch ein manuelles Starten des Backups eine erfolgreiche Sicherung erstellt werden. Häufig tritt dieser Fehler auf, wenn mehrere Backup-Jobs automatisch zur selben Zeit starten. Um diesen Fehler zu vermeiden, genügt es, den Zeitplan für das SystemState-Backup wenige Minuten vorzulegen.

## 8 Windows Systemsicherung: „Der in den Dateispezifikationen angegebene Dateiname ist ungültig.“

Sollte die MS Windows Systemsicherung direkt nach dem Start mit der Meldung **„Der in den Dateispezifikationen angegebene Dateiname ist ungültig.“** abbrechen, müssen Sie in den Backup-Einstellungen unter **„Backup Quelle“** den Haken **„alle kritischen Laufwerke einschließen“** entnehmen.

|    |       |                  |  |
|----|-------|------------------|--|
| 10 | Info  | 2011/11/22 12:15 | [MSWindowsSystemBackup] FEHLER - Die Datei "" ist ungültig.                                |
| 11 | Info  | 2011/11/22 12:15 | [MSWindowsSystemBackup] Der in den Dateispezifikationen angegebene Dateiname ist ungültig. |
| 12 | Error | 2011/11/22 12:15 | Fehler beim Erstellen des Backup Images des MS Windows System Backups                      |
| 13 | Info  | 2011/11/22 12:15 | Nachlaufbefehle ausführen  |
| 14 | Info  | 2011/11/22 12:15 | Nachlaufbefehle beenden  |
| 15 | Error | 2011/11/22 12:15 | Backup mit Fehler(n) durchgeführt  |



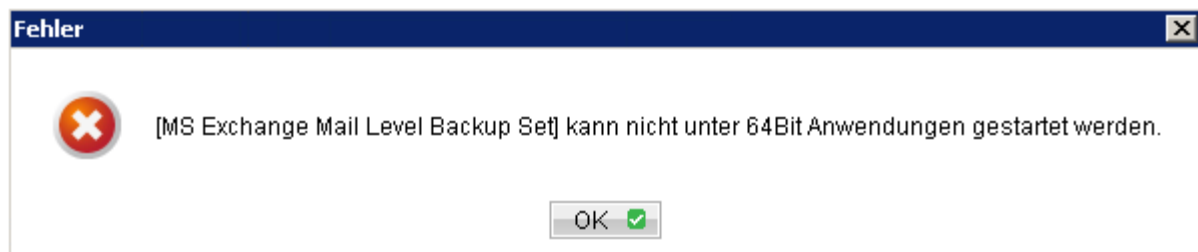
## 9 Probleme mit Volume Shadow Copy / Shadow Copy Set (VSS)

Falls Probleme mit den VSS-Diensten auftreten, hilft meist das Neuregistrieren dieser Dienste. Prüfen Sie zunächst über die Eingabeaufforderung (z.B. mit dem Befehl „cmd“ über Start – Ausführen) mit dem Befehl „vssadmin list writers“, ob hier Fehler aufgelistet werden. Sollte dies der Fall sein, hilft Ihnen folgender Link weiter: <http://support.microsoft.com/kb/940184/de>

Führen Sie die Schritte ab Punkt 6 unter „Lösung“ durch.

## 10 „MS Exchange Mail Level Sicherung“ unter 64-Bit

Beim Versuch einer „MS Exchange Mail Level Sicherung“ bekommen alle User unter Verwendung eines 64-Bit Betriebssystems folgende Fehlermeldung:



Um auch auf 64-Bit Betriebssystemen einen solchen Backup-Job erstellen bzw. ausführen zu können, ist folgendes Vorgehen erforderlich.

### Lösung:

Laden Sie [hier](http://www.microsoft.com/downloads/en/details.aspx?FamilyID=e17e7f31-079a-43a9-bff2-0a110307611e) den „Microsoft Exchange Server MAPI Client and Collaboration Data Objects 1.2.1“ herunter und installieren diesen anschließend. Führen Sie nun den SSP Secure Online Backup Client im 32-Bit Modus aus (dieser wird nur zur Konfiguration eines solchen BackupJobs benötigt), hierzu öffnen Sie den Ordner „bin“ im Installationsverzeichnis (Default -> C:\Program Files\SSP Secure Online Backup) und führen dort durch einen Doppelklick die Datei „RunOBC32.bat“ aus.

Der Scheduler-Dienst muss unter demselben Windowsuser gestartet werden, mit welchem auch auf die Mails zugegriffen wird.

Das sich dadurch öffnende cmd-Fenster darf **nicht** geschlossen werden, da sich sonst auch der Secure Online Backup Client wieder schließen würde.

