



## FAQ - ALGUNS AVISOS QUE PODEM OCORRER DURANTE O BACKUP

Versão 0.03

<b>Data de Criação:</b>	21/10/2014 – 16:10	
<b>Data de Atualização:</b>	16/12/2014 – 15:11	
<b>Técnico Responsável:</b>	Marcelo Hiroshi	André Coelho

### ***I – Mensagem: ERRO: "Origem não contém arquivos".***

Alerta para problemas com a leitura no local de origem. Devem ser verificados:

- As permissões de leitura do usuário. Neste caso, esta mensagem geralmente vem após outra mensagem do tipo "Ignorando erro ao abrir 'X:\CaminhoOrigem\\*. \*";
- A existência dos arquivos selecionados, na pasta de origem do backup;
- O funcionamento da máquina destino do backup (ligada, desligada);
- O tipo de endereçamento utilizado: Se NETBIOS (\máquina) ou unidade de rede (X:) em conjunto com o funcionamento em serviço;
- Reproduza o backup manualmente e verifique se o mesmo ocorre via Windows (Ctrl + C e Ctrl + V);

### ***II – Mensagem: Ignorando erro ao abrir "X:\Endereço do arquivo.ext".***

Informa a existência de problemas ao acessar determinado arquivo:

- O arquivo pode ter permanecido aberto durante a execução do backup;
- Verifique a função "Tentar fazer backup de arquivos abertos";
- Verifique se o arquivo é um banco de dados;
- Verifique se o arquivo não está corrompido (abrindo-o, alterando-o e salvando-o);
- Reproduza o backup manualmente e verifique se o mesmo ocorre via Windows Explorer;

### ***III – Mensagem: ERRO: ao escrever em "X:\Pasta de destino\Arquivo de backup.zip".***

Alerta para problemas com o espaço disponível na unidade onde se encontra a pasta de destino. Devem ser verificados:

- O espaço livre em disco do destino;
- As permissões de escrita do usuário;
- O funcionamento da máquina destino do backup, quando este for rede (ligada, desligada);
- Reproduza o backup manualmente e verifique se o mesmo ocorre via Windows Explorer;

#### ***IV – Mensagem: Seu S.O.S Backup esta com a Licença Corrompida, por favor, entre em contato com o suporte para solucionar.***

**1ª Possibilidade:** Observe inicialmente, se o S.O.S Backup esta instalado e licenciado (com a mesma licença) em duas ou mais máquinas. A licença do S.O.S Backup é uma por máquina, portanto caso tenha uma segunda ou mais instalações utilizando a mesma licença ocorrerá este problema.

Solução: Deixe o software instalado em apenas um único servidor e solicite correção da licença ao setor de suporte.

**2ª Possibilidade:** Esta mensagem em 98% dos casos ocorre devido à troca de algum hardware do servidor (HD, Placa de rede, etc...), em outros casos pode ocorrer devido há atualizações "bruscas" do Windows, onde se é alterado alguma chave do sistema operacional. Para solucionar:

- Deve-se entrar em contato com o suporte da Virtos para que a licença seja corrigida;
- Este contato pode ser realizado através de nosso email: [suporte@virtos.com.br](mailto:suporte@virtos.com.br), ou por telefone **(48) 2106-1400**;

#### ***V – Mensagem: Erro ao criar "X:\Endereço da pasta de destino\\*. \*".***

Alerta para problemas com a escrita no local de destino. Devem ser verificados:

- O correto preenchimento do endereço de destino (deve incluir nome e extensão);
- As permissões de escrita do usuário;
- O funcionamento da máquina destino do backup (ligada, desligada);
- O tipo de endereçamento utilizado: Se NETBIOS (**\\máquina**) ou unidade de rede (X:) em conjunto com o funcionamento em serviço;
- Reproduza o backup manualmente e verifique se o mesmo ocorre via Windows Explorer (Ctrl + C e Ctrl +V);

#### ***VI – Aberto arquivo em uso "X:\Endereço do arquivo.ext".***

Informa que o arquivo estava aberto durante o backup e foi copiado com êxito. **Não se trata de um problema.**

#### ***VII – Mensagem: Problemas ao desligar atributo arquivo de "X:\Pasta\Arquivo.ext".***

Este erro é apresentado quando o arquivo não aceita que seu atributo arquivo seja desligado (geralmente quando não se tem permissão de escrita no mesmo). Se existir algum trabalho de backup que utilize esta função como referência (como por exemplo um backup incremental), devemos mudar (nas opções do backup incremental) para a opção "somente arquivos alterados nos últimos X dias", evitando desta forma utilizar como parâmetro o atributo arquivo. Caso sejam feitos somente backups "Completos", podemos desmarcar a opção "Desligar atributo 'arquivo' dos arquivos que forem para o backup", na aba "Tipos/Agendas".

#### ***VIII – Erro: Problemas ao gravar um bloco na fita (\_Writing Files). Erro #21 - O Dispositivo não está pronto.***

Informa que o drive de fita não está pronto para gravar. Provavelmente está realizando alguma outra tarefa. Aguarde um pouco e torne a executar, se mesmo assim persistir tente reiniciar a máquina ou realizar o procedimento padrão para fita:

- Limpe a fita;
- Limpe o drive de fita;
- Substitua a fita;

- Teste uma nova controladora SCSI;
- Teste um novo drive de fita;

***IX – Erro: o SQLServer retornou com o seguinte erro: [Microsoft] [ODBC SQL Server Driver][SQL Server]Não é possível abrir o dispositivo de backup '\\G92 FOLHAPGTO\C\$\TOTVS\~SOS\CorporeRM.bkp'. Erro do sistema operacional 5(Acesso negado).***

Este erro informa que o usuário setado no serviço do SQL Server, não possui privilégios para exportar o banco.

**Solução:**

Altere o usuário que gerencia o serviço clicando no **Botão Iniciar > Executar > Services.msc**, localize o serviço principal do SQL geralmente: **SQL Server (MSSQLSERVER)**.

Clique com o botão direito sobre o serviço, **Propriedades > Aba Logon > Esta conta**, solicite que o cliente digite a conta do **administrador do domínio**.

Ao confirmar alteração, será solicitado o reboot do serviço.

**OBS:** Ao reiniciar o serviço o banco é parado, geralmente por apenas alguns segundos.

***X – CLOUD Erro: 'Data timeout. Reconnect. Sorry. ' ao fazer upload de ' "E:\BKPSOS\FULL\arquivos.extensão".***

Este erro informa que houve um problema de comunicação com o Cloud. Pode estar relacionado a uma possível queda/instabilidade do link de internet ou por algum bloqueio (Firewall). Para mais considerações sobre firewall acesse:

[https://www.virtos.com.br/site/download/guias/Manual\\_Geral.pdf](https://www.virtos.com.br/site/download/guias/Manual_Geral.pdf) - página 191