

Storegate Backup för Mac - Användarmanual

Storegate Backup för Mac - Användarmanual

Gäller version 0.9.9.9. Manualen följer appens svenska gränssnitt; termer i **fetstil** är exakt de knappar och rubriker du ser i appen.

Innehåll

1. [Om Storegate Backup](#)
 2. [Installation](#)
 3. [Komma igång – guiden](#)
 4. [Appens delar](#)
 5. [Överblick](#)
 6. [Säkerhetskopiering](#)
 7. [Bilder](#)
 8. [Återställning](#)
 9. [Inställningar](#)
 10. [Vad som inte säkerhetskopieras](#)
 11. [Filnamn på servern](#)
 12. [Notiser](#)
 13. [Uppdateringar](#)
 14. [Felsökning](#)
-

1. Om Storegate Backup

Storegate Backup säkerhetskopierar valda mappar och filer på din Mac, och valfritt hela ditt bildbibliotek i Bilder-appen, till ditt Storegate-konto. Appen består av två delar:

- **Appen i menyraden och fönstret** – där du väljer vad som ska säkerhetskopieras, följer status och återställer.
- **Bakgrundstjänsten** – kör själva säkerhetskopieringen enligt schema, även när fönstret är stängt.

Systemkrav

Krav	Värde
macOS	15 eller senare

Krav	Värde
Processor	Apple Silicon (M-serien)
Konto	Storegate-konto med minst en ledig licens för datorbackup
Nätverk	Internetanslutning; inloggning sker i webbläsaren

2. Installation

1. Öppna den nedladdade `.dmg`-filen.
2. Dra **Storegate Backup** till mappen **Program**.
3. Starta appen från Program eller via Spotlight.

Vid första start visas inloggningsvyn. Appen lägger sig i menyraden och öppnar huvudfönstret. Fönstret kan stängas när som helst; appen fortsätter då i menyraden.

Tips: När du slutfört guiden slås **Öppna vid inloggning** på automatiskt så att schemalagda säkerhetskopieringar körs även efter en omstart utan att du behöver öppna appen. Du kan ändra detta under **Inställningar › Datorbackup**.

3. Komma igång - guiden

Första gången du loggar in leder en guide i fyra steg dig igenom uppsättningen. Förloppsindikatorn högst upp visar var du är. Du kan när som helst klicka **Avbryt** längst ned för att komma till appen direkt (t.ex. om du bara vill återställa filer); guiden visas då igen vid nästa start tills uppsättningen är klar.

Steg 0 - Logga in

Klicka **Logga in**. Din webbläsare öppnas med Storegates inloggningssida. När du loggat in visas en bekräftelsesida i webbläsaren ("Du kan stänga den här fliken och gå tillbaka till Storegate Backup") och appen fortsätter automatiskt.

Om inget händer efter att du klickat **Logga in** visas ett felmeddelande under knappen, oftast "Inloggningen kunde inte startas. Kontrollera att du har internetanslutning och försök igen."

Steg 1 - Registrerar din dator

Appen reserverar en plats (licens) för den här datorn på Storegate. Datorn får samma namn som i **Systeminställningar › Allmänt › Om**. Finns redan en dator med samma namn får den nya ett suffix, t.ex. "MacBook Air (2)".

Om **Inga lediga licenser** visas har kontot inga fria platser. Du har tre vägar:

Knapp	Vad den gör
Återställ befintlig licens	Öppnar Återställning i ett fönster så att du kan hämta filer från en befintlig datorbackup innan du frigör dess plats.
Lägg till licens	Öppnar kontosidan i webbportalen där du kan lägga till eller aktivera en licens.
Hantera licenser	Öppnar sidan för datorbackuper i webbportalen där du kan avregistrera en gammal dator.

Klicka sedan **Försök igen**.

Steg 2 - Välj vad du vill säkerhetskopiera

Ett filträd visar din dator. Klicka i cirkarna för att markera mappar eller enskilda filer:

- Grön bock = hela mappen är vald.
- Orange streck = delar av mappen är valda.
- Klicka på pilen eller radens namn för att fälla ut en mapp.
- **Visa dolda** visar dolda filer och mappar (namn som börjar med punkt, samt t.ex. `~/Library`).

Volymer som din plan inte tillåter (externa diskar eller nätverksenheter) visas nedtonade med förklaring och kan inte väljas.

Under trädet finns kortet **Bilder** med en strömbrytare. Slår du på den frågar macOS om åtkomst till bildbiblioteket. Se [avsnitt 7](#).

Klicka **Fortsätt** när du är klar. Knappen är aktiv så snart minst en mapp eller **Bilder** är vald. Valen kan ändras när som helst senare.

Steg 3 - Schema och bandbredd

Här ställer du in när och hur snabbt säkerhetskopieringen körs. Standardvärdena fungerar bra; klicka **Hoppa över** eller **Klar**. Inställningarna beskrivs i detalj under [Inställningar](#).

Steg 4 - Allt är klart

Klicka **Säkerhetskopiera nu** för att starta första körningen direkt, eller **Stäng guiden** för att låta schemat sköta det. Appen landar på **Överblick**.

4. Appens delar

Menyraden

Storegate-ikonen finns alltid i menyraden när appen kör. En liten symbol i ikonens hörn visar läget: roterande pilar under pågående körning, rött utropstecken om senaste körningen misslyckades.

Klicka på ikonerna för menyn:

Rad	Betydelse
Statusrad	T.ex. Redo, Säkerhetskopierar... 12/40, Pausad 25 min, Allt är säkrat, Inte inloggad.
Säkerhetskopiera nu / Avbryt backup	Startar respektive avbryter en körning.
Visa filer online	Öppnar dina säkerhetskopierade filer i webbportalen.
Öppna Storegate Backup (☞○)	Öppnar huvudfönstret.
Avsluta (☞○)	Avslutar appen.

Huvudfönstret

Sidofältet till vänster har fyra flikar:

- **Överblick** – status, statistik och historik.
- **Säkerhetskopiering** – välj vad som säkerhetskopieras, starta och pausa.
- **Återställning** – hämta tillbaka filer och bilder.
- **Inställningar** – konto, schema, bandbredd, Bilder och support.

Längst ned i sidofältet visas appens versionsnummer.

5. Överblick

Statuskortet

Överst visas aktuellt läge med ikon, rubrik och underrubrik:

Rubrik	Betydelse
Redo att säkerhetskopiera	Inget pågår. Underrubriken visar "Automatisk backup var 12:e timme".
Indexerar...	Appen jämför dina filer med servern ("Analyserar ändringar...").
Säkerhetskopierar – N kvar	Filer laddas upp; hastigheten visas i underrubriken.
Pausad N min	Körningen är pausad och återupptas automatiskt.
Allt är säkrat	Senaste körningen lyckades; underrubriken visar hur lång tid den tog.

Rubrik	Betydelse
Säkerhetskopiering misslyckades	Underrubriken visar felorsaken.
Ingen nätverksanslutning	Datorn är offline; körningen startar när anslutningen är tillbaka.
Jämför bilder – N kvar / Laddar upp bilder – N kvar	Ett Bilder-pass pågår.
Återställer – N kvar	En återställning pågår.

Till höger finns **Säkerhetskopiera nu**, eller **Pausa/Avbryt** när något pågår. En förloppsindikator visas under texten under körning.

Överföringshastighet

Under pågående överföring visas en graf med aktuell hastighet.

Statistikkort

Kort	Innehåll
Lagring	Hur mycket dina säkerhetskopior upptar, samt "X ledigt av Y" för hela kontot. Stapeln blir orange över 70 % och röd över 90 %.
Valda objekt	Antal valda mappar respektive filer.
Senaste backup	Antal objekt i senaste körningen, Säkrad om inget behövde göras, Pågår... , Pausad , Misslyckades eller Väntar .
Status	Registrerad , Kontrollerar... , Ej registrerad , Inga licenser eller Fel .
Bilder säkrade	Antal säkrade bilder (visas bara när Bilder är på). Under pass: "bearbetade / totalt".

Historik

Listar de fem senaste filkörningarna (**Filer** eller **Återställning**) och de fem senaste Bilder-passen, nyast först. Varje rad visar hur länge sedan, resultat och hur lång tid körningen tog.

Understrukna siffror kan klickas:

- **N klara** – lista över säkerhetskopierade filer.
- **N filtrerade** – filer som policyn stoppade, med orsak.
- **N misslyckade** – filer eller bilder som inte kunde säkras, med felmeddelande.

I listan kan du växla mellan **Klara**, **Filtrerade** och **Misslyckade** och använda **Kopiera alla** för att kopiera listan till urklipp, t.ex. till ett supportärende.

En orange symbol med siffra på en filrad betyder att filerna laddats upp flera körningar i rad utan att synas på servern. Håll muspekaren över symbolen för att se vilka. Se [Felsökning](#).

Under pågående körning ersätts historiken av ett kort som visar de senast överförda filerna i realtid.

6. Säkerhetskopiering

Fliken har tre delar: kortet **Bilder** överst (se [avsnitt 7](#)), filträdet **Filval** och en fast sidfot med knappar och status.

Välja mappar och filer

Trädet fungerar som i guiden. Klicka i cirkarna för att markera eller avmarkera. Ändringar sparas **inte** direkt; sidfoten visar "N ändring(ar) ej sparade" med två knappar:

- **Bekräfta val** – sparar ändringarna. Nya val tas med i nästa körning.
- **Ångra** – återställer till sparat läge.

Om en mapp inte kan läggas till visas ett meddelande med orsaken, t.ex. "Externa diskar ingår inte i din plan."

Vad händer när du avmarkerar en mapp?

Mappen slutar säkerhetskopieras. Filerna på servern behålls enligt din inställning för **Raderade filer** (se [Inställningar](#)) och kan återställas tills dess.

Starta, pausa och avbryta

Knapp	Vad den gör
Säkerhetskopiera nu	Startar en körning direkt. Bilder tas med om funktionen är på.
Pausa	Pausar överföringen i 30 minuter. Knappen ändras till Pausad N min ; klicka igen för att återuppta direkt. Återupptas automatiskt när tiden gått ut, även om fönstret är stängt.
Avbryt	Avbryter körningen. Redan uppladdade filer behålls; nästa körning fortsätter där den slutade.

Statusraden under knapparna visar "N kvar · N klara · N misslyckade" och aktuell hastighet, och när körningen är klar t.ex. "Klar – 128 objekt på 42.0s" eller "Allt är redan synkroniserat".

En säkerhetskopiering och en återställning kan inte köras samtidigt. Pågår en återställning är knappen inaktiv och texten "Återställning pågår – säkerhetskopieringen körs automatiskt efteråt" visas.

Mappar som inte kan nås

Om en vald mapp inte kunde nås vid senaste körningen (t.ex. en extern disk som inte är ansluten) visas en orange ruta över trädet: "N backup-mappar kunde inte nås". Inget raderas på servern medan en volym är offline. För varje mapp kan du:

- **Lägg till igen** – anslut disken och klicka; en dialog öppnas där du bekräftar mappen så att åtkomsten förnyas.
- Meny **...** › **Pausa säkerhetskopiering av denna mapp** – lägger mappen på paus tills du återaktiverar den.
- Meny **...** › **Ta bort permanent...** – se nedan.
- **x** – döljer rutan tills nästa körning.

Pausade och borttagna mappar

Finns pausade eller borttagna mappar visas "· N pausade/borttagna" i sidfoten och knappen

Hantera... Fönstret **Pausade och borttagna mappar** har två flikar:

- **Pausade** – mappar som inte säkerhetskopieras tills du klickar **Återaktivera**. "Volymen är ansluten igen" visas i grönt om mappen går att nå. **Ta bort permanent...** tar bort mappen helt.
- **Borttagna** – mappar som tagits bort och vars filer raderas från servern efter kvarhållningsperioden. **Återställ** tar tillbaka mappen i backupen innan dess.

Ta bort en mapp permanent

Dialogen **Ta bort backup-mappen permanent?** visar antal filer och storlek på Storegate. Texten och knappen beror på inställningen **Raderade filer**:

- Automatisk radering **på**: "Servern raderar filerna automatiskt om N dagar enligt din inställning. Du kan återställa dem via Återställ-fliken tills dess." Knappen heter **Ta bort permanent**.
- Automatisk radering **av**: "Servern raderar inte filerna automatiskt. Du kan återställa dem via Återställ-fliken eller radera dem manuellt via webbportalen." Knappen heter **Sluta säkerhetskopiera**.

Behåll stänger dialogen utan ändring.

7. Bilder

Bilder säkerhetskopierar hela bildbiblioteket i Bilder-appen, inklusive album, Live Photos och redigeringar. Funktionen är av som standard.

Slå på

Slå på strömbrytaren på kortet **Bilder** under **Säkerhetskopiering**, i guiden eller under **Inställningar** › **Bilder**. macOS frågar då om åtkomst till bildbiblioteket; välj **Tillåt fullständig åtkomst**. Första passet startar direkt.

Åtkomstläget visas som en färgad etikett vid rubriken:

Etikett	Betydelse
Åtkomst beviljad (grön)	Hela biblioteket säkerhetskopieras.
Begränsad åtkomst (orange)	Bara de bilder du valt i macOS-dialogen säkerhetskopieras. Ge full åtkomst för hela biblioteket.
Åtkomst nekad (röd)	Klicka Öppna Systeminställningar och ge Storegate Backup åtkomst under Integritet & säkerhet › Bilder .

Hur det fungerar

- Bilder körs som ett eget pass i samband med datorbackupen och följer dess schema. I läget **Direkt** körs Bilder-passet vid den automatiska körningen var 12:e timme och vid **Säkerhetskopiera nu**.
- Varje bild lagras en gång även om den finns i flera album (dedupliceras). Album och mappstruktur sparas i en katalogfil (manifest) som används vid återställning.
- Bilder i **Senast raderade** säkerhetskopieras aldrig.
- Bilder i albumet **Dolda** tas bara med om du slår på **Inkludera dolda bilder**.
- **iCloud Delat bibliotek** stöds ännu inte ("Kommer snart").

Alternativ (Inställningar › Bilder)

Inställning	Beskrivning
Inkludera dolda bilder	Tar med bilder i albumet Dolda. Av som standard.
iCloud-original › Ladda ned originalen	Hämtar original som bara finns i iCloud så att hela biblioteket säkras. Tar mer tid och data. Standard.
iCloud-original › Hoppa över moln-only och varna	Säkerhetskopierar bara bilder som redan finns på datorn. Snabbare, men moln-original tas inte med; kortet visar "N bilder hoppades över".

Längst ned visas summering: antal bilder, storlek och när senaste passet kördes.

Status och meddelanden på kortet

Under pågående pass visas "N / M bilder · N nya · N deduppade" med förloppsindikator, hastighet och knappen **Avbryt**. Underrubriken skiftar mellan "Letar igenom biblioteket...", "Jämför bilder med servern..." och "Laddar upp...". Ett pass mot ett stort bibliotek kan spendera lång tid på jämförelse utan att något laddas upp; det är normalt.

Efter passet kan kortet visa:

Meddelande	Betydelse och åtgärd
N bilder hoppades över	Finns bara i iCloud och läget är "Hoppa över moln-only". Byt till Ladda ned originalen för att säkra dem.
N bilder kunde inte läsas	Tillfälliga läsfel. De tas med igen vid nästa pass.
N bilder kan inte säkerhetskopieras	Har misslyckats i flera pass i rad. Klicka Visa bilder för lista per bild. Om orsaken är läsfel: öppna bilderna i Bilder-appen så hämtas originalen och de tas med igen.

Listan **Misslyckade bilder** visar filnamn, orsak ("Kunde inte läsas från bildbiblioteket" eller "Uppladdningen misslyckades"), antal pass i rad och datum för första felet. **Kopiera alla** kopierar listan.

Slå av

Slår du av strömbrytaren avbryts ett pågående pass. Redan säkrade bilder ligger kvar på servern och kan återställas.

8. Återställning

Fliken har ett växelval överst: **Filer** eller **Bilder**.

Återställa filer

1. Välj datorbackup i menyn **Välj backup...**. Du kan välja vilken som helst av kontots datorer, även en annan Mac än den du sitter vid.
2. Vänta medan filträdet hämtas ("Hämtar filträd...").
3. Markera mappar och filer i trädet. **Alla** och **Inga** markerar respektive avmarkerar allt. Sidfoten visar "N objekt valda".
4. Klicka **Välj målmapp...** och välj var filerna ska hamna. Mappens namn visas bredvid knappen. Du kan skapa en ny mapp i dialogen.
5. Klicka **Återställ nu**.

Filerna skrivs till målmappen med samma mappstruktur som i backupen. Finns en fil redan på målplatsen skrivs den inte över utan räknas som "skippad"; välj en tom målmapp om du vill ha en komplett kopia. Program och andra paket (t.ex. **.app**) som lagras som zip-arkiv på servern packas upp automatiskt.

Under återställningen visas "N kvar · N hämtade · N skippade · N misslyckade" och hastighet. **Pausa** pausar i 30 minuter, **Avbryt** avbryter. När den är klar visas t.ex. "Klar – 240 hämtade på 95.3s".

Visas rutan **Filnamn ej fullt återställda** har vissa filer fått serverns namnform (t.ex.  i stället för ). Innehållet är komplett; bara namnet skiljer. Se [avsnitt 11](#).

En återställning kan inte starta medan en säkerhetskopiering pågår; texten "Säkerhetskopiering pågår – du kan återställa när den är klar" visas då.

Återställa bilder

Bilder återställs alltid till en exportmapp. Ditt bibliotek i Bilder-appen rörs aldrig.

1. Välj **Bilder** i växelvalet. En förhandsvisning visar antal bilder, antal album, total storlek och albumlistan.
2. Klicka **Välj målmapp...** och välj en mapp.
3. Klicka **Återställ nu**.

Så ser exportmappen ut:

- Varje album blir en mapp; mappar i Bilder-appen blir undermappar.
- Bilder som inte ligger i något album hamnar i **All Photos**, sorterade i undermappar per år och månad (**2025/2025-06**).
- En bild som finns i flera album skrivs till varje albummapp.
- Live Photos får sin film bredvid stillbilden; redigerade bilder får både original och redigerad version.

Status visas längst ned: "Hämtar manifest...", "Återställer... N filer" och slutligen "Klart – N filer", eventuellt följt av ", N saknade" om någon resurs inte fanns på servern.

9. Inställningar

Konto

Visar inloggat användarnamn.

- **Hantera konto** – öppnar kontoinställningarna i webbläsaren.
- **Logga ut** – loggar ut på den här datorn. Andra datorer på kontot påverkas inte. Säkerhetskopiorna ligger kvar på servern; dina mappval sparas lokalt och finns kvar när du loggar in igen på samma konto.

Datorbackup

Visar datorns namn på Storegate.

- **Hantera datorbackup** – öppnar sidan för datorbackuper i webbläsaren.
- **Avregistrera dator** – frigör licensen. **Varning:** alla säkerhetskopierade filer för den här datorn raderas permanent från Storegate och det kan inte ångras. Du måste skriva **BEKRÄFTA** i dialogen

för att aktivera knappen **Avregistrera**. Efter avregistrering visas guiden igen.

- **Öppna vid inloggning** - startar appen i menyraden när du loggar in på datorn så att schemalagda körningar går utan att du öppnar appen. Rekommenderas på. Om raden "Avstängd i Systeminställningar > Inloggningsobjekt" visas har macOS blockerat det; klicka **Öppna Systeminställningar** och tillåt Storegate Backup.

Backup-schema

Läge	Beteende
Direkt	Ändringar upptäcks löpande och säkerhetskopieras kort efter att du sparat (ett par sekunders lugn krävs, max tio sekunders fördröjning vid ständiga ändringar). Dessutom körs en fullständig kontroll var 12:e timme, där även Bilder tas med. Standard.
Dagligen	En körning per dag vid vald timme.
Veckovis	En körning per vecka på vald veckodag och timme.

Om datorn är avstängd eller offline vid schemalagd tid körs säkerhetskopieringen så snart som möjligt därefter. Vissa planer tillåter inte **Direkt**; då visas bara **Dagligen** och **Veckovis**.

Raderade filer

Styr vad som händer på servern med filer du raderar lokalt eller tar bort ur backupen.

- Strömbrytaren **på**: filerna behålls under vald period (**Radera automatiskt efter**, t.ex. **1 dag, 2 veckor, 30 dagar, 60 dagar**) och raderas sedan permanent. Vilka perioder som finns bestäms av din plan.
- Strömbrytaren **av**: inget raderas automatiskt. Du kan radera manuellt via webbportalen.

Är reglaget nedtonat tillåter din plan inte att inställningen ändras.

Bandbredd

Två reglage begränsar hastigheten för **Uppladdning** och **Nedladdning**. Dra till höger för full hastighet (maxvärdet bestäms av din plan). Lägsta gräns är 800 kbit/s. Värdet visas till höger om reglaget.

Samtidiga överföringar

Antal filer som laddas upp eller ned parallellt (1-5). Fler ger snabbare överföring av många små filer men använder mer resurser. Standard är 1; höj bara om supporten rekommenderar det.

Bilder

Se [avsnitt 7](#).

Support

Knapp	Vad den gör
Kontakta support	Öppnar Storegates hjälpcenter i webbläsaren.
Skapa loggarkiv	Skapar ett krypterat arkiv på Skrivbordet med namnet <code>Storegate Backup.<användarnamn>.<datum>.zip.enc</code> . Arkivet innehåller appens loggar och lokala databaser (inga filinnehåll från dina säkerhetskopior) och kan bara öppnas av Storegates support. Bifoga det i ditt supportärende.
Visa guiden igen	Startar om guiden från steget där du väljer mappar.
Sök efter uppdateringar	Kontrollerar om en ny version finns.
Rensa andra kontons data	Visas bara om ett annat Storegate-konto använts på datorn. Tar bort det kontots lokala mappval. Säkerhetskopiorna på servern påverkas inte.

10. Vad som inte säkerhetskopieras

Följande tas aldrig med, och visas i historiken som **filtrerade** med orsak:

- **Dolda filer och mappar** (namn som börjar med punkt, samt systemdolda mappar som `~/Library`) om din plan inte tillåter dolda objekt. Du kan se dem i trädet med **Visa dolda**, men de filtreras vid körning om policyn säger nej.
- **Symboliska länkar** (alias på Unix-nivå) följs inte.
- **Cache- och skräpmappar:** `.Trash`, `Caches`, `cache`, `node_modules`, `__pycache__`, `.npm`, `DerivedData`, `.gradle`, `kapt3`, `.pytest_cache`, `.mypy_cache`, `.next`, `.turbo`, `.venv`, samt `~/Library/Caches`, `~/Library/Logs` och `~/Trash`.
- **Temporära filer:** `.DS_Store`, `Thumbs.db`, `desktop.ini`, `*.tmp`, `*.swp`, `*.swo`, `*.lock`.
- **Filer större än planens maxstorlek**, om planen har en sådan gräns.
- **Externa diskar och nätverksenheter** om din plan inte inkluderar dem. De visas nedtonade i trädet.
- **Bilder i Senast raderade** i Bilder-appen.

Din plan kan lägga till fler regler; de visas då som orsak i listan **Filtrerade**.

Program och paket (`.app`, `.photoslibrary` och andra mappar som macOS visar som en fil) säkerhetskopieras som ett zip-arkiv och packas upp automatiskt vid återställning. I webbportalen syns de som `Namn.app.sgbundle.zip`.

11. Filnamn på servern

Vissa tecken kan inte lagras i filnamn på servern och ersätts med  vid uppladdning: `< > : " / \ | ? * % + ^` samt osynliga kontrolltecken. Appen sparar en översättningstabell så att filerna får tillbaka sitt riktiga namn vid återställning på samma dator, och en kopia av tabellen följer med backupen så att det även fungerar från en annan dator.

Saknas tabellen visas **Filnamn ej fullt återställda** efter återställningen. Innehållet är komplett; du kan byta namn på filerna manuellt.

Emoji och andra ovanliga tecken i filnamn kan i vissa fall avvisas av servern. Sådana filer hamnar under **Misslyckade** i historiken.

12. Notiser

Appen skickar systemnotiser via macOS Notiscenter. Första gången frågar macOS om tillstånd; tillåt för att få dem.

Notis	När
Säkerhetskopiering klar	Körning klar utan fel. Visas bara när appen är i bakgrunden.
Säkerhetskopiering klar med fel	Körning klar men vissa filer misslyckades. Antal visas.
Säkerhetskopiering klar med varning	Filer misstänks inte ha sparats på servern. Se historiken.
Säkerhetskopiering misslyckades	Hela körningen avbröts; orsaken visas.
Återställning klar / klar med fel / misslyckades	Motsvarande för återställning.
Lagringsutrymmet är fullt	Ditt Storegate-konto är fullt. Frigör utrymme eller uppgradera din plan.
N bilder kan inte säkerhetskopieras	Bilder har misslyckats flera pass i rad.
Vissa filer verkar inte sparas på servern	Samma filer laddas upp körning efter körning utan att synas på servern. Kontakta support med loggarkiv.

Notiser om fel har ljud; notiser om lyckade körningar är tysta.

13. Uppdateringar

Appen söker automatiskt efter uppdateringar var tredje timme och vid start om det gått minst tre timmar sedan senaste kontrollen. När en ny version finns visas en dialog med versionsinformation;

välj **Installera uppdatering** för att installera. Uppdateringen är signerad och verifieras innan den installeras. En pågående säkerhetskopiering avbryts och återupptas efter uppdateringen.

Du kan söka manuellt via **Inställningar › Support › Sök efter uppdateringar** eller via appmenyn **Storegate Backup › Sök efter uppdateringar....**

14. Felsökning

Vanliga meddelanden

Meddelande	Orsak och åtgärd
Ingen nätverksanslutning	Datorn är offline. Körningen startar automatiskt när anslutningen är tillbaka.
Inloggningen har gått ut. Logga in igen.	Sessionen är inte längre giltig. Klicka Logga in . Dina mappval finns kvar.
Lagringsutrymmet på Storegate är fullt. Frigör utrymme eller uppgradera din plan.	Kontot är fullt. Radera filer via webbportalen eller uppgradera.
Det är slut på utrymme på systemdisken.	Din Mac-disk är full. Frigör utrymme och starta om körningen.
Servern svarar inte korrekt. Försök igen senare.	Tillfälligt serverfel. Vänta och försök igen.
Licensen är ogiltig eller saknas.	Kontrollera licenser via Hantera datorbackup .
Externa diskar ingår inte i din plan. / Nätverksenheter ingår inte i din plan.	Mappen ligger på en volym som planen inte tillåter.
En säkerhetskopiering pågår. Vänta tills den är klar och försök igen.	Säkerhetskopiering och återställning kan inte köras samtidigt.
Kan inte starta just nu	Samma som ovan, visat som dialog.
Kunde inte ansluta till bakgrundstjänsten – försök igen om en stund.	Bakgrundstjänsten startar. Vänta några sekunder och klicka Försök igen . Hjälper det inte: avsluta appen via menyraden och starta den igen.
Mappen kunde inte läggas till	Se orsaken i dialogen, oftast en policyregel.
Registrering misslyckades	Kontrollera nätverket och klicka Försök igen . Appen försöker automatiskt igen med ökande intervall.
Storegate har inte åtkomst till Bilder	Ge åtkomst i Systeminställningar › Integritet & säkerhet › Bilder .

Statuskortet visar "Inte inloggad" trots att jag loggat in

Öppna fönstret och logga in igen. Om det upprepas: avsluta appen via menyraden, starta den igen och kontrollera att **Öppna vid inloggning** är på.

Säkerhetskopieringen körs inte efter omstart

Kontrollera att **Öppna vid inloggning** är på under **Inställningar › Datorbackup** och att Storegate Backup är tillåtet under **Systeminställningar › Allmänt › Inloggningsobjekt**.

Samma filer laddas upp varje körning

Historiken visar en orange varningssymbol och notisen "Vissa filer verkar inte sparas på servern" visas. Filnamnen innehåller sannolikt tecken som servern inte hanterar. Skapa ett loggarkiv och kontakta support.

Skicka in loggar till support

1. Gå till **Inställningar › Support › Skapa loggarkiv**.
2. Vänta tills "Sparat: Storegate Backup.....zip.enc" visas i grönt.
3. Bifoga filen från Skrivbordet i ditt ärende via **Kontakta support**.

Arkivet är krypterat och kan bara öppnas av Storegates support.