

## **NetSupport DNA**

Guía de procedimientos iniciales

# Índice

<b>INSTALACIÓN .....</b>	<b>4</b>
Requisitos Del Sistema .....	4
Planificar una instalación .....	5
Iniciar la instalación .....	8
Contrato de licencia de NetSupport .....	8
Seleccionar tipo de configuración .....	9
Configuración personalizada.....	9
Instalación del servidor SQL.....	13
Configuración del Servidor .....	14
Configuración de la base de datos de servidor web .....	14
Comunicaciones entre componentes.....	17
Seleccionar tipo de organización .....	17
Instalación Existente .....	18
Opción avanzada - Instalación con la línea de comandos ....	20
Instalación del agente de NetSupport DNA en sistemas Mac	22
Explorador iOS NetSupport .....	23
Navegador de NetSupport DNA para Android.....	25
Agente NetSupport DNA para Chrome .....	27
Actualización desde versiones existentes de DNA.....	28
<b>Uso del asistente de base de datos DNA .....</b>	<b>29</b>
Instalar y configurar la base de datos para su uso .....	30
Configurar el usuario de NetSupport DNA para acceder a la base de datos.....	31
Configurar usuarios Admin para acceder al Servidor DNA....	32
Registrar una licencia .....	33
Reiniciar contraseña del administrador del Sistema .....	35
Configuración de Gateway .....	36
Ajustes SNMP.....	37
Ajustes de la conexión móvil .....	38
Otros ajustes .....	39



<b>Ejecutar la Consola DNA .....</b>	<b>40</b>
<b>Detección y Despliegue en equipos.....</b>	<b>41</b>
¿Qué es el despliegue? .....	41
¿Cómo funciona NetSupport DNA Deploy?.....	42
¿Cuáles son los requisitos?.....	42
Escenarios de distribución .....	43
<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO.....</b>	<b>53</b>

# INSTALACIÓN

## Requisitos Del Sistema

### **NetSupport DNA Servidor**

Hardware mínimo: Single – Dual Core 2.00 GHz CPU 8 Gb RAM o superior\*.

Espacio libre necesario: 20 Gb (según tamaño de la empresa).

Windows Server 2008 R2 o posterior (mejores prácticas).

Windows 7, Windows 8.1 y Windows 10.

**Bases de datos compatibles:** SQL Server 2008 o posterior.

Si el sistema donde se va a instalar el servidor DNA no dispone de ninguna versión de SQL, se le pedirá que instale SQL Express (SQL Express 2012 incluido en el archivo de configuración de NetSupport DNA), o que especifique un servidor SQL ya existente.

\*Consulte nuestra página web

[www.netsupportsoftware.com/support](http://www.netsupportsoftware.com/support) para obtener recomendaciones según la base de Agentes instalada.

### **Módulos opcionales del servidor (detección de SNMP, gateways remotos, Servidor web)**

Windows 7 o superior.

Windows Server 2008 o superior.

### **Servidor en la nube de NetSupport DNA**

Windows 10.

Windows Server 2008 R2 o posterior.

### **Consola de administración de NetSupport DNA**

Espacio libre necesario: 392 Mb

Windows 7 o superior.

Windows Server 2008 R2 o superior.

### **Apps para la consola móvil de NetSupport DNA**

Android 4.03 o superior

iOS 7 o superior

## **NetSupport DNA Agentes (cliente)**

Espacio libre necesario: 105 Mb

Windows XP sp3 o superior.

Windows Server 2003 sp2 o superior.

Mac OS X 10.8 o superior.

iOS 9.3 o superior.

Chrome OS.

Android 5.01 o superior.

---

**Nota:** En los entornos del Servidor de terminales solo hay compatibilidad con los siguientes componentes: medición de aplicaciones, políticas de uso aceptable, detalles del usuario, supervisión de impresión, medición de Internet y Seguridad electrónica.

---

## **Planificar una instalación**

Antes de comenzar su instalación, considere los componentes que sean necesarios. NetSupport DNA consta de ocho componentes principales:

1. Servidor NetSupport DNA
2. Servidor SNMP de NetSupport DNA
3. Servidor web de NetSupport DNA
4. Consola NetSupport DNA
5. Agente (Cliente) NetSupport DNA
6. NetSupport DNA Application Packager
7. DNA Gateway del servidor
8. DNA Gateway del Agente

## **Servidor NetSupport DNA**

Al equipo en el que está instalado el software del servidor y está almacenada la base de datos se lo conoce como servidor NetSupport DNA.

Se debe instalar otro servidor SQL para que el servidor NetSupport DNA pueda operar su base de datos. El servidor SQL funciona con el servidor NetSupport DNA almacenando y recuperando de forma efectiva los datos que recoge la base de datos DNA según sea necesario.

NetSupport DNA viene con un servidor SQL disponible, que puede instalarse automáticamente. Otra opción es utilizar un servidor SQL ya existente introduciendo los datos de inicio de sesión del servidor. El servidor SQL puede funcionar en el mismo equipo que el servidor NetSupport DNA o en otro equipo que forme parte de la red.

---

**Nota:** Para obtener más información, véase Instalación del servidor SQL.

---

### **Servidor SNMP de NetSupport DNA**

El servidor SNMP es el componente que le permite supervisar y configurar los dispositivos con SNMP. El servidor SNMP tendrá que disponer de acceso de red directo a los dispositivos SNMP. Deberá introducir el nombre DNS o la dirección IP de su servidor NetSupport DNA.

---

**Nota:** Puede utilizar el gateway para comunicarse con los dispositivos.

---

### **Servidor web de NetSupport DNA**

El servidor web está instalado en un equipo con Windows. Esto hace posible que la app móvil de NetSupport DNA se conecte con NetSupport DNA. Para obtener más información sobre la aplicación móvil, [haga clic aquí](#).

### **Consola NetSupport DNA**

La consola es la interfaz principal para ejecutar los comandos y normalmente se instala en un equipo del Administrador. Un Administrador ejecuta un comando y los datos obtenidos se extraen de la base de datos DNA que reside en el servidor. A los usuarios de la consola se les concederá derechos de Administrador. La instalación solicitará un inicio de sesión de Usuario de consola, si bien se pueden agregar usuarios de consola adicionales según sus requisitos.

---

#### **Notas:**

- Puede instalarse la consola en múltiples máquinas.
  - La edición de NetSupport DNA para instituciones educativas cuenta con la opción de una consola basada en la nube, que permite a los operarios ver los datos fuera de la consola principal de DNA, en un navegador.
-

## **Agente (Cliente) NetSupport DNA**

El Agente es el equipo de usuario final desde el que se recogen los datos.

## **Gateway local (servidor)**

El Gateway de NetSupport DNA ofrece un medio de conectar los Agentes remotos al servidor NetSupport DNA. El gateway local se comunica con el servidor NetSupport DNA central. El gateway local debe instalarse independientemente de los demás componentes de NetSupport DNA.

---

**Nota:** Si hay instalado un Gateway de Servidor NetSupport DNA en el mismo equipo que el Servidor de conectividad de NetSupport (NCS), no podrá utilizarse la función de control remoto a través del Gateway DNA (solo afecta a la instalación en instituciones educativas).

---

## **Gateway remoto (agente)**

El gateway remoto actúa como servidor proxy de los Agentes remotos de NetSupport DNA, que les permite comunicarse con el servidor NetSupport DNA. El gateway remoto puede instalarse únicamente con el Agente de NetSupport DNA.

---

### **Notas:**

- Puede haber varios gateways remotos (uno instalado en cada ubicación remota) pero solo un gateway local (central).
  - La Consola de NetSupport DNA debe estar en la misma red que el servidor NetSupport DNA para poder detectar los Agentes Gateway.
- 

## **NetSupport DNA Application Packager**

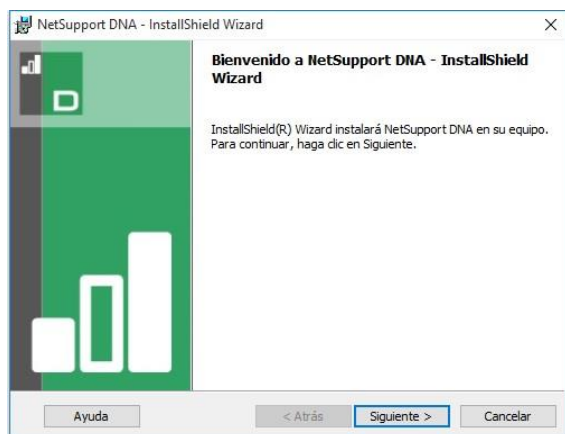
NetSupport DNA también ofrece la opción de instalar el Application Packager. El **Application Packager** de DNA complementa la función de Distribución de software y permite a los usuarios grabar y reproducir instaladores de producto de "baja complejidad".

## Iniciar la instalación

Puede descargar una copia de NetSupport DNA de [www.netsupportdna.com/downloads.asp](http://www.netsupportdna.com/downloads.asp)

Haga clic en el idioma correspondiente del menú y seleccione la opción de instalación de NetSupport DNA.

Se iniciará la instalación de NetSupport DNA y se mostrará una pantalla de bienvenida.



Haga clic en **Siguiente** para continuar.

## Contrato de licencia de NetSupport

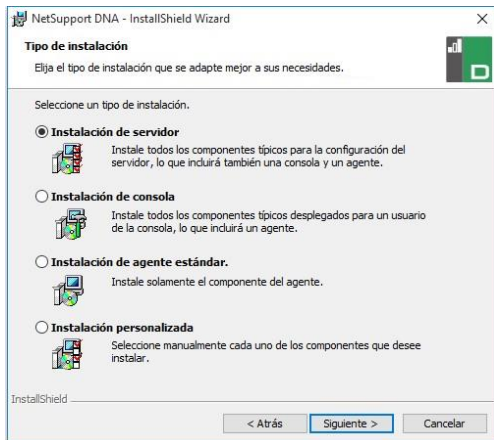
Se mostrará el Contrato de licencia de NetSupport. Lea atentamente el Contrato de licencia y seleccione 'Acepto las condiciones del Contrato de licencia' y haga clic en Siguiente para continuar.

Haga clic en Cancelar para rechazar el Contrato de licencia ('No acepto las condiciones del Contrato de licencia'). NetSupport DNA no se instalará y le permitirá seleccionar la opción Salir del programa del instalación.



## Selección de tipo de configuración

Elija el tipo de configuración que desea instalar en el equipo.



### **Instalación de servidor**

Instala los componentes del Servidor, la Consola y el Agente de NetSupport DNA.

### **Instalación de la consola**

Instala los componentes de la Consola y el Agente de NetSupport DNA.

### **Instalación de un Agente (cliente) estándar**

Instala solamente el componente del Agente.

### **Instalación personalizada**

Le permite escoger y elegir los componentes que desea instalar en el equipo.

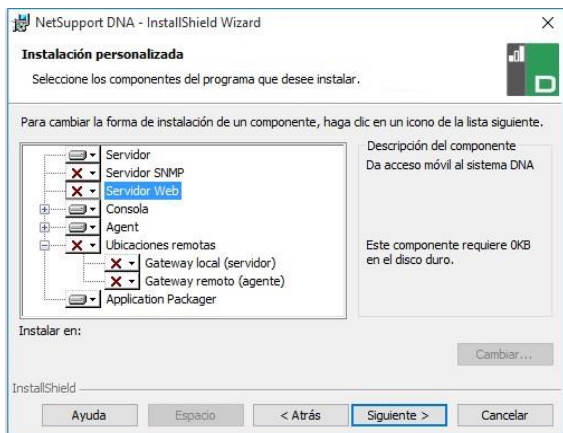
## Configuración personalizada

Decida qué funciones/componentes de DNA desea instalar.

---

**Nota:** Esta pantalla solo aparecerá si ha seleccionado la opción **Instalación personalizada** en el diálogo de Selección de tipo de configuración.

---



## **Servidor**

El equipo donde está instalado el servidor y la base de datos de almacenamiento se denomina Servidor DNA.

Es necesario disponer de un Servidor basado en SQL para instalar la base de datos DNA. El Servidor ofrece todas las funciones de NetSupport DNA, y obtiene las ubicaciones donde residen los datos obtenidos.

## **Servidor SNMP**

El servidor SNMP le permite supervisar y configurar los dispositivos con SNMP.

---

**Nota:** Para instalar solamente el servidor SNMP, deberá introducir la ubicación del servidor NetSupport DNA o del gateway remoto.

---

## **Servidor web de NetSupport DNA**

El servidor web está instalado en un equipo con Windows. Esto hace posible que la app móvil de NetSupport DNA se conecte con NetSupport DNA.

Hará falta un servidor basado en SQL que contenga la base de datos de NetSupport DNA.

### **Agente (Cliente)**

El componente Agente se debe instalar en los equipos de usuario en toda su red. El Servidor consulta los equipos de Agente a intervalos regulares, y obtiene y almacena información de sistema en la base de datos DNA.

Si realiza una instalación de sólo Agente, tendrá que introducir la ubicación del servidor que se utilizará para conectarse a los Agentes.

---

**Nota:** NetSupport DNA ofrece una herramienta de Descubrimiento y Despliegue, que es una cómoda función que despliega remotamente Agentes DNA en equipos Windows.

---

### **Restricciones de Internet**

La permite utilizar la función de bloqueo de Internet, que viene incluida de forma predeterminada al instalar el componente del Agente.

### **Consola**

La Consola DNA es el programa principal para la ejecución de comandos. Esta consola proporciona la interfaz de usuario. Un administrador ejecuta un comando, y los datos obtenidos se extraen de la base de datos DNA que reside en el Servidor.

Si realiza una instalación de sólo Consola, tendrá que introducir la ubicación del servidor que se utilizará para conectarse a los Agentes.

### **Ubicaciones remotas** **Gateway local (servidor)**

El Gateway de NetSupport DNA ofrece un medio de conectar los Agentes remotos al servidor NetSupport DNA. El gateway local se comunica con el servidor NetSupport DNA central. El gateway local debe instalarse independientemente de los demás componentes de NetSupport DNA.

---

**Nota:** Si hay instalado un Gateway de Servidor NetSupport DNA en el mismo equipo que el Servidor de conectividad de NetSupport (NCS), no podrá utilizarse la función de control remoto a través del Gateway DNA (solo afecta a la instalación en instituciones educativas).

---

### **Gateway remoto (agente)**

El gateway remoto actúa como servidor proxy de los Agentes remotos de NetSupport DNA, que les permite comunicarse con el servidor NetSupport DNA. El gateway remoto puede instalarse únicamente con el Agente de NetSupport DNA.

---

#### **Notas:**

- Puede haber varios gateways remotos (uno instalado en cada ubicación remota) pero solo un gateway local (central).
  - La Consola de NetSupport DNA debe estar en la misma red que el servidor NetSupport DNA para poder detectar los Agentes Gateway.
- 

### **Application Packager**

El Application Packager de DNA complementa la función de Distribución de software, y es una utilidad que permite grabar y reproducir instaladores de productos de "baja complejidad".

NetSupport DNA se instala como valor predeterminado en la carpeta C:\Program Files\NetSupport\NetSupport DNA. Para instalarlo en otra carpeta, haga clic en **Cambiar**. Para comprobar el espacio de disco requerido para su instalación y ver el espacio de disco disponible, haga clic en **Espacio**.

Haga clic en **Siguiente**.

## Instalación del servidor SQL

El servidor SQL que tiene previsto utilizar para la base de datos de NetSupport DNA puede instalarse en el mismo equipo que el servidor NetSupport DNA o en un equipo remoto.

En el caso de sistemas operativos compatibles, el instalador de NetSupport DNA puede, si es necesario, instalar y configurar Microsoft SQL Server Express 2012 como parte del proceso de instalación.

---

**Nota:** Si está utilizando un servidor SQL remoto, [haga clic aquí](#) para obtener más información sobre cómo configurar Microsoft SQL Server Express para su uso con NetSupport DNA.

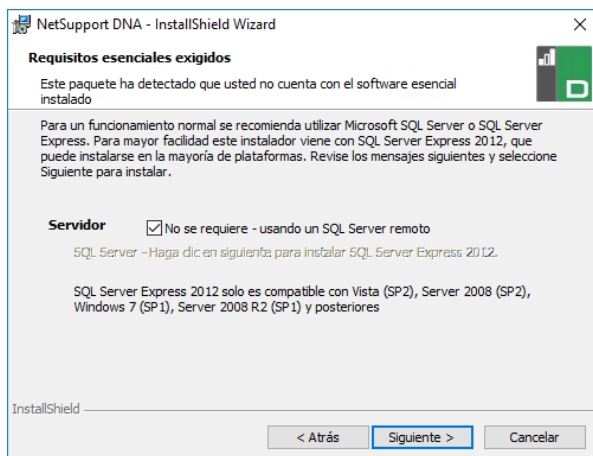
---

Seleccione **Siguiente** para instalar y configurar Microsoft SQL Server.

---

**Nota:** Si decide instalar SQL Server Express 2012 dentro de NetSupport DNA, se le llevará a la pantalla de configuración de usuarios de la consola.

---



## Configuración del Servidor

Seleccione el Servidor SQL que se instalará de la lista desplegable, o haga clic en Examinar para ver una lista completa de Servidores SQL.

Seleccione el método de verificación adecuado, SQL o Windows. Si es SQL, introduzca el Nombre de usuario y la Contraseña de su base de datos principal.

---

**Nota:** Este cuadro de diálogo sólo se mostrará si se instala la función de Servidor.

---

The screenshot shows the 'SQL Server' step of the 'NetSupport DNA - InstallShield Wizard'. The title bar reads 'NetSupport DNA - InstallShield Wizard'. The main heading is 'SQL Server' with the subtitle 'Selecciona el SQL Server y el método de autenticación'. The instructions state: 'Introduzca el nombre de usuario y la contraseña para la base de datos Master de su SQL Server seleccionado de abajo. Esto permite al instalador crear la base de datos NetSupport DNA y ejecutar un comando SQL para crear las Tablas, las Visualizaciones y los Procedimientos almacenados.' Below this, there is a dropdown menu for 'SQL Server' with 'Marketing01\SQLEXPRESS' selected and an 'Examinar...' button. Under 'Conectarse a través de:', there are two radio buttons: 'Las credenciales de autenticación de Windows del usuario actual' (unselected) and 'Autenticación de SQL servidor con la contraseña e ID de inicio de sesión indicados a continuación' (selected). Below these are input fields for 'ID inicio de sesión:' containing 'sa' and 'Contraseña:' with a masked password of seven dots. At the bottom, there are buttons for 'Ayuda', '< Atrás', 'Siguiente >', and 'Cancelar'.

Haga clic en **Siguiente**.

## Configuración de la base de datos de servidor web

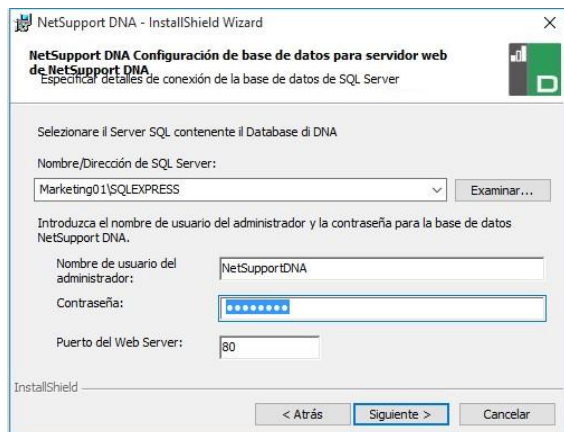
El servidor web DNA necesita la dirección del servidor SQL que contiene la base de datos de NetSupport DNA. También tendrá que proporcionar el nombre de usuario y la contraseña que el servidor de NetSupport DNA utiliza para conectarse a la base de datos.

También puede configurar el puerto desde el que el servidor se conecta. De forma predeterminada es el puerto 80. Si cambia el número del puerto del servidor web, tendrá que asegurarse de añadirlo al final de la dirección del servidor que utiliza al iniciar sesión con la consola móvil.

---

**Nota:** Esta pantalla solo aparecerá si está instalando el servidor web.

---



---

**Nota:** Si no sabe el nombre de usuario o la contraseña, ejecute el asistente DNADBWizard en el equipo que esté ejecutando el servidor de NetSupport DNA. Puede cambiar el nombre de usuario y la contraseña y especificar los nuevos datos en el cuadro de diálogo del instalador. Para realizar este cambio es necesario tener el nombre de usuario y la contraseña del administrador del servidor SQL.

---

Introduzca el nombre y la dirección que se utilizará para la base de datos DNA y haga clic en **Siguiente**.

Introduzca el nombre de inicio de sesión y la contraseña que utilizará para acceder a la Consola DNA cuando esté instalada. Se pueden crear nombres de inicio de sesión adicionales del Operario de la Consola después de la instalación.

NetSupport DNA - InstallShield Wizard

**NetSupport DNA Configuración de usuario de consola**

Especificar detalles de conexión de usuario de consola NetSupport DNA

Introduzca el nombre de usuario del administrador y la contraseña para la consola NetSupport DNA. Se requiere esta información para que usted pueda configurar el sistema NetSupport DNA y visualizar los informes.

Nombre de usuario del administrador:

Contraseña:

Reintroduzca la contraseña:

InstallShield

< Atrás **Siguiente >** Cancelar

Seleccione Evaluación e introduzca el nombre de su organización o los datos de su licencia. Deberá introducir el directorio donde está guardado el archivo de licencia DNA e introducir la clave de licencia. El Número de licencia tiene en cuenta mayúsculas y minúsculas. La licencia de evaluación estándar de NetSupport DNA tiene una validez de 30 días, y la pueden utilizar un máximo de 50 usuarios.

NetSupport DNA - InstallShield Wizard

**Registro de licencia**

NetSupport DNA requiere una clave de licencia válida para operar. Una copia de evaluación puede crearse únicamente en la primera instalación de la base de datos NetSupport DNA

Use <Ctrl> V para pegar los detalles copiados

Detalles del archivo de licencia

Evaluación (indique el nombre de su organización)

Clave de licencia

Introduzca el Directorio en el que está ubicada su licencia DNA

Examinar...

Clave de licencia

InstallShield

Ayuda < Atrás **Siguiente >** Cancelar



---

**Nota:** Si está actualizando una instalación existente, sólo tendrá la opción de introducir los detalles de licencia. Si ha utilizado previamente una licencia de evaluación y desea continuar con la evaluación, tendrá que desinstalar manualmente el software antes de instalar la versión actualizada. Antes de continuar con la actualización le recomendamos que cree una copia de seguridad de su base de datos consulte nuestra página web [www.netsupportsoftware.com/support](http://www.netsupportsoftware.com/support) para obtener instrucciones completas.

---

Haga clic en **Siguiente**.

### **Comunicaciones entre componentes**

Si va a instalar la Consola de NetSupport DNA, el Agente, el Servidor SNMP o el Gateway local, se le pedirá que introduzca el nombre DNS o la dirección IP del servidor NetSupport DNA.

---

**Nota:** Si no es posible encontrar el nombre DNS o la dirección IP, no se podrá continuar la instalación.

---

Si va a instalar el Gateway remoto, deberá introducir el nombre DNS o la dirección IP del gateway local. También tendrá la opción de introducirlo cuando vaya a instalar el Servidor DNA.

Haga clic en **Siguiente**.

### **Seleccionar tipo de organización**

Existen dos versiones distintas de NetSupport DNA: una para empresas y otra para instituciones educativas. Cada versión cuenta con una gran cantidad de componentes específicamente dirigidos a cada sector. Tanto las empresas como las organizaciones docentes se beneficiarán de la flexibilidad que ofrece el producto, tanto si desean gestionar múltiples usuarios en una misma empresa (distribución de software, alertas y administración de licencias) como ahorrar costes en todo el campus (supervisión de impresión, supervisión de consumo energético y administración de energía).

Seleccione el tipo de su organización y haga clic en **Siguiente**.

Se ha proporcionado suficiente información para comenzar la instalación. Si necesita revisar cualquiera de los ajustes, haga clic en **Volver**. Para iniciar la instalación, haga clic en **Instalar**. Para interrumpir la instalación, haga clic en **Cancelar**.

La pantalla final confirma que la instalación se ha realizado correctamente. Si ha instalado la Consola DNA tendrá la opción de ejecutarla.

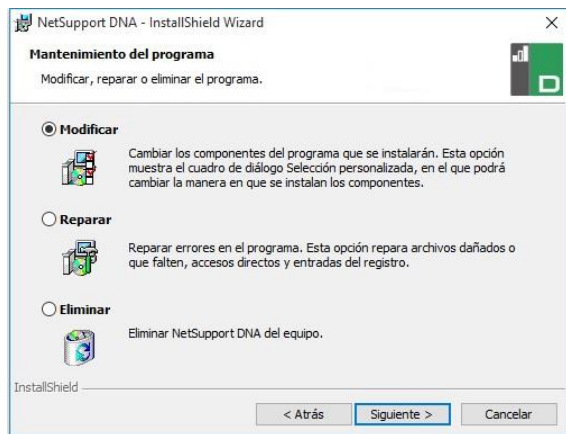
---

**Nota:** Después de completarse la instalación, se puede ejecutar una cómoda utilidad en caso de que tenga que actualizar su base de datos o consola o cambiar su licencia de evaluación a una licencia completa. **Véase la sección:** Uso del asistente de base de datos DNA.

---

## Instalación Existente

Esta pantalla se mostrará si ya hay instalada una copia de NetSupport DNA en una estación de trabajo.



### **Modificar**

Le permite cambiar los Componentes de DNA que se instalan actualmente.

### **Reparar**

Esta opción reinstala todas las funciones de programa instaladas por la configuración anterior y repara todos los errores de instalación del programa.

### **Quitar**

Esta opción elimina todas las funciones instaladas.

Seleccione la opción correspondiente y haga clic en **Siguiente**.

## Opción avanzada - Instalación con la línea de comandos

NetSupport DNA permite a los administradores instalar la Consola, el Agente, el empaquetador de aplicaciones y los Gateways de Agente y servidor con la línea de comando usando los instaladores MSI proporcionados. Además, la Consola, el Agente y el Paquete de aplicación se pueden instalar a través del Active Directory.

### **Llevar a cabo la instalación con la línea de comando**

1. Meta el archivo de instalación MSI adecuado en la misma carpeta que el archivo de configuración en el equipo objetivo o bien en un share accesible.
2. Edite el archivo INI con el fin de fijar la configuración adecuada para su instalación, p.ej. `ServerAddress=`, `InstallDir=`
3. En el equipo objetivo, ejecute la instalación conforme a los ejemplos siguientes:

### **Para instalar el Agente DNA**

```
msiexec.exe /qb /i "NetSupport DNA 470 client.msi"
```

### **Para controlar para qué usuarios locales está instalada la consola DNA**

```
msiexec.exe /qb /i "NetSupport DNA 470 console.msi"
```

```
ALLUSERS=2
```

```
ALLUSERS=""
```

Instala el paquete solamente para el usuario actual.

```
ALLUSERS=1
```

Instala el paquete para todos los usuarios locales.

```
ALLUSERS=2
```

Comprueba si el usuario actual tiene privilegios administrativos; en caso afirmativo, el paquete se instalará para todos los usuarios, de lo contrario sólo se instalará para el usuario actual. No compatible para instaladores MSI de DNA.

Hay un archivo DNA.INI de muestra que ha sido creado en su directorio de instalación de la Consola. Esto le permite personalizar varios parámetros para la instalación MSI.

## Opciones de Agente y de Consola

[All]

- InstallDir= Dejar en blanco para el directorio de instalación predeterminado; también es aplicable a las instalaciones del empaquetador de aplicaciones.
- ServerAddress= Dirección IP o, preferentemente, el nombre DNS del servidor DNA.

## Opciones de sólo Agente

[Cliente]

- EnableLSP= 1 = instalar el LSP de NetSupport  
, 0 = no instalar.
- RemoveUninstallOption= 1 = no aparece en Agregar/Quitar programas

## Instalación a través del Active Directory (AD)

No hay ningún factor especial que deba tenerse en cuenta para la instalación de DNA usando el Active Directory.

1. Meta el archivo NetSupport DNA MSI y INI en un share de su servidor Active Directory que sea accesible a sus ordenadores / usuarios.
2. Cree o edite un Objeto de Política de Grupo (GPO, por sus siglas inglesas) que afecte a los usuarios u ordenadores para los que desee instalar DNA.
3. Cree un nuevo Paquete de Instalación de Software Active Directory bajo Configuración de Ordenador o Configuración de Usuario según convenga.
4. Asigne o Publique el paquete.

Para más información sobre la instalación de software Active Directory, consulte los recursos de Ayuda de Microsoft, p.ej. <http://support.microsoft.com/kb/816102>

## Instalación del agente de NetSupport DNA en sistemas Mac

Se puede instalar un agente de NetSupport DNA en sistemas Mac, lo que permite administrar de forma efectiva sus equipos Mac.

---

**Nota:** El agente de NetSupport DNA para Mac es compatible con el sistema operativo Mac OS X 10.8 y versiones superiores.

---

### **Instalación NetSupport DNA**

1. El agente de NetSupport DNA viene en formato de archivo Mac OS X .DMG estándar, que se puede descargar en el área de descargas de nuestro [sitio web](#).
2. Para montar la imagen de la unidad, cópiela a la unidad de disco duro y haga doble clic. La imagen de disco montada aparecerá en el escritorio.
3. El instalador se ejecutará automáticamente. Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.

### **Funciones compatibles con agentes de Mac:**

- Recopilar un inventario completo de hardware y software del equipo del agente.
- Notificar automáticamente a los operarios todas las alertas de hardware y software.
- Un resumen detallado de toda la actividad de Internet.
- Un resumen de todas las aplicaciones utilizadas.
- Supervisión en tiempo real de equipos agente en las vistas de iconos, detalles y miniaturas.
- Un solo resumen basado en el tiempo de toda la actividad, presentado en una vista cronológica.
- Controle de forma remota los equipos agente, permitiendo a los operarios solucionar problemas y realizar tareas administrativas a distancia.
- Los agentes pueden notificar posibles problemas\*.
- Supervisar palabras clave y frases\*.

\* La función solo está disponible en la versión educativa de NetSupport DNA.

## Explorador iOS NetSupport

NetSupport DNA ofrece la aplicación Explorador móvil para tablet y smartphone iOS que soporta la capacidad de gestión de escritorio básica de NetSupport DNA. Al iniciarse, la app interrogará al dispositivo iOS para recopilar detalles clave del sistema y supervisar la actividad en línea. Los datos recogidos son enviados de forma dinámica a su servidor local de NetSupport DNA, desde donde estarán disponibles para elaborar informes dentro de la consola de administración de NetSupport DNA.

La app es también compatible con las herramientas troncales de gestión del aula de NetSupport School, y hace posibles la interacción con el estudiante en tiempo real y la asistencia durante una lección.

La app Explorador de NetSupport puede descargarse de la tienda [Apple App](#) en dispositivos iOS 9.3 o versiones superiores.

Para obtener información sobre cómo configurar de forma central e instalar la app Explorador iOS NetSupport DNA para Google Chrome, [haga clic en](#).

---

**Nota:** Como opción predeterminada, el puerto que utilizan los dispositivos es el 1743. El puerto puede cambiarse en el asistente para la base de datos NetSupport DNA.

---

La barra de tareas de la app del Explorador de DNA incluye las funciones de navegación estándar de un explorador, como marcadores, añadir pestañas (con la opción de establecer una página de inicio predeterminada) e historial de Internet, más la opción de cambiar el motor de búsqueda predeterminado.

### Funciones compatibles:

- **Supervisión en tiempo real:** mediante la consola, un profesor o administrador puede ver un resumen en tiempo real de todos los dispositivos. Se pueden ver dispositivos seleccionados en una lista detallada o mediante las miniaturas en tiempo real de la pantalla de cada dispositivo.

- **Medición de Internet:** se registra un resumen detallado de toda la actividad en Internet mediante la app, incluidas las horas de apertura y cierre de cada URL visitada y el tiempo de actividad en cada página.
- **Restricciones de Internet:** el uso de Internet puede gestionarse completamente mediante la aplicación de listas de sitios web aprobados y restringidos.
- **Supervisión de palabras clave para la protección del alumnado** (versión educativa): esta herramienta ayuda a las escuelas a proteger a los estudiantes contra el contacto con contenidos online inapropiados. Alerta al personal cuando los estudiantes escriben o buscan términos que coinciden con los de la base de datos de palabras clave de DNA, y proporciona indicadores de protección del alumnado y de seguridad en Internet relacionados con la autolesión, el acoso escolar, la radicalización, la explotación sexual de menores, y mucho más.
- **Recursos de protección del alumnado** (versión educativa): el icono de recursos de protección del alumnado, que aparece en la barra de herramientas de la app del explorador, proporciona a los alumnos acceso instantáneo a una lista de recursos de apoyo online apropiados.
- **Notificación de posibles problemas para la protección del alumnado** (versión educativa): Los estudiantes pueden notificar, con discreción, cualquier problema directamente al personal docente designado.
- **Inventario de hardware:** al abrir el explorador de DNA en un dispositivo se envía de forma dinámica un inventario al servidor NetSupport DNA.
- **Alertas de empresa:** alertas en tiempo real que permiten a los operarios de la consola identificar inmediatamente cualquier usuario que haya intentado acceder a un sitio web restringido o haya utilizado una palabra clave.
- **Actividad:** los operarios de la consola pueden tener una vista cronológica de la actividad del dispositivo durante un período seleccionado.
- **Recopilación de datos itinerantes:** Si se utilizan dispositivos fuera del alcance de la red, la app se puede configurar para registrar la actividad en segundo plano, y los datos almacenados serán recopilados por el servidor DNA central una vez restablecida la conexión.



## Navegador de NetSupport DNA para Android

NetSupport DNA ofrece una aplicación de navegación móvil para tabletas y teléfonos inteligentes con sistema operativo Android, que le permite recopilar datos clave de inventario del sistema y supervisar la actividad en línea. Los datos recogidos son enviados de forma dinámica a su servidor local de NetSupport DNA, desde donde estarán disponibles para elaborar informes en la misma consola de administración de NetSupport DNA.

El Navegador de NetSupport DNA para Android puede descargarse en la tienda de [Google Play](#) para dispositivos con sistema operativo Android 5.01 y versiones posteriores.

La barra de tareas de la app del explorador de DNA incluye las funciones de navegación estándar de un explorador, como marcadores, añadir pestañas e historial de Internet, más la opción de cambiar el motor de búsqueda predeterminado.

### **Funciones compatibles:**

- **Supervisión en tiempo real:** mediante la consola, un profesor o administrador puede ver un resumen en tiempo real de todos los dispositivos. Se pueden ver dispositivos seleccionados en una lista detallada o mediante las miniaturas en tiempo real de la pantalla de cada dispositivo.
- **Medición de Internet:** se registra un resumen detallado de toda la actividad en Internet mediante la app, incluidas las horas de apertura y cierre de cada URL visitada y el tiempo de actividad en cada página.
- **Restricciones de Internet:** el uso de Internet puede gestionarse completamente mediante la aplicación de listas de sitios web aprobados y restringidos.
- **Supervisión de palabras clave para la protección del alumnado** (versión educativa): esta herramienta ayuda a las escuelas a proteger a los estudiantes contra el contacto con contenidos online inapropiados. Alerta al personal cuando los estudiantes escriben o buscan términos que coinciden con los de la base de datos de palabras clave de DNA, y proporciona indicadores de protección del alumnado y de seguridad en Internet relacionados con la autolesión, el acoso escolar, la

radicalización, la explotación sexual de menores, y mucho más.

- **Recursos de protección del alumnado** (versión educativa): el icono de recursos de protección del alumnado, que aparece en la barra de herramientas de la app del explorador, proporciona a los alumnos acceso instantáneo a una lista de recursos de apoyo online apropiados.
- **Inventario de hardware:** al abrir el explorador de DNA en un dispositivo se envía de forma dinámica un inventario al servidor NetSupport DNA.
- **Inventario de software:** Cuando se abre el navegador de NetSupport DNA en un dispositivo, se envía de forma dinámica al servidor de NetSupport DNA un inventario completo de los programas instalados en el dispositivo para verlo después en la consola.
- **Alertas de empresa:** alertas en tiempo real que permiten a los operarios de la consola identificar inmediatamente cualquier usuario que haya intentado acceder a un sitio web restringido o haya utilizado una palabra clave.
- **Actividad:** los operarios de la consola pueden tener una vista cronológica de la actividad del dispositivo durante un período seleccionado, los sitios web visitados y las frases detectadas de protección del alumnado.
- **Chat:** Los operarios de la consola pueden abrir una sesión de chat bidireccional con tantos usuarios seleccionados como deseen.
- **Mensaje:** Los operarios de la consola pueden enviar notificaciones monodireccionales a usuarios seleccionados.

## Agente NetSupport DNA para Chrome

La extensión Agente NetSupport DNA para Chrome OS soporta la capacidad de gestión de escritorio básica de NetSupport DNA. Al iniciarse, la app interrogará al dispositivo para recopilar detalles clave del sistema y supervisar la actividad en línea. Los datos recogidos son enviados de forma dinámica a su servidor local de NetSupport DNA, desde donde estarán disponibles para elaborar informes dentro de la consola de administración de NetSupport DNA.

La extensión Agente NetSupport DNA para Chrome puede descargarse de Google Play store.

Para obtener información sobre cómo configurar de forma central e instalar la Extensión del Agente de NetSupport DNA para Google Chrome, [haga clic en](#).

---

**Nota:** Como opción predeterminada, el puerto que utilizan los dispositivos es el 1743. El puerto puede cambiarse en el asistente para la base de datos NetSupport DNA.

---

### **Funciones compatibles:**

- Un resumen detallado de toda la actividad de Internet.
- Recopilar un inventario completo de hardware del equipo del agente.
- Supervisión en tiempo real de equipos agente en las vistas de iconos, detalles y miniaturas.
- Los agentes pueden notificar posibles problemas\*.
- Supervisar palabras clave y frases\*.
- Alertas en tiempo real que permiten a los operarios de la consola identificar inmediatamente cualquier usuario que haya intentado acceder a un sitio web restringido o haya utilizado una palabra clave.
- Los operarios de la consola pueden tener una vista cronológica de la actividad del dispositivo durante un período seleccionado, los sitios web visitados y las frases detectadas de protección del alumnado.

\* La función solo está disponible en la versión educativa de NetSupport DNA.

## Actualización desde versiones existentes de DNA

Si actualiza a DNA desde una versión anterior de NetSupport DNA (DNA 2.70 y superior) puede instalar la nueva versión desde el Instalador de DNA.

---

**Nota:** Si actualiza desde una versión de DNA antes de DNA 2.70, consulte nuestra página web, [www.netsupportsoftware.com/support](http://www.netsupportsoftware.com/support), para obtener instrucciones.

---

1. Ejecute el nuevo archivo DNA SETUP.EXE en el PC donde está situado el servidor de DNA.
2. Siga las instrucciones en pantalla. Se eliminará la versión anterior de DNA y se instalará DNA. Se mantendrá la configuración anterior de DNA.
3. Las Consolas y los Agentes se actualizarán con la nueva versión la próxima vez que se conecten al servidor.

## USO DEL ASISTENTE DE BASE DE DATOS DNA

El asistente de base de datos DNA es una cómoda utilidad que se puede ejecutar después de la instalación en caso de que tenga que cambiar la configuración del DNA.

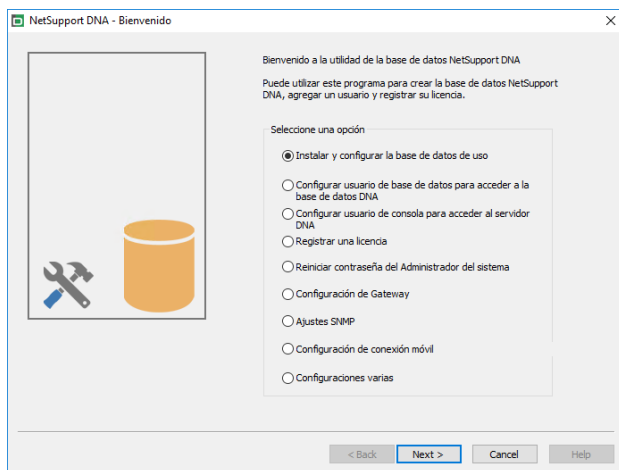
El asistente puede utilizarse para crear una nueva base de datos de NetSupport DNA; añadir usuarios de la base de datos; añadir usuarios de la consola; actualizar datos de licencias; reiniciar la contraseña del administrador del sistema; agregar ajustes de gateway de NetSupport DNA; establecer ajustes SNMP; configurar la conexión móvil; y configurar diversos parámetros como la dirección del servidor SQL, el tiempo de espera de consultas a la base de datos y forzar la autenticación de AD.

Durante la instalación, el asistente de base de datos DNA se copia a la carpeta del servidor del directorio de programas DNA. Ubicación predeterminada: c:\Archivos de programa\NetSupport\Netsupport DNA\Servidor\DNADBWizard.

---

**Nota:** Para que los cambios tengan efecto, se deberá reiniciar el servicio del Servidor.

---



## Instalar y configurar la base de datos para su uso

Introduzca la dirección/nombre del Servidor SQL donde se va a crear la base de datos DNA y los detalles de inicio de sesión del Administrador.

NetSupport DNA - Crear base de datos

Crear base de datos NetSupport DNA

Introduzca el servidor SQL donde se va a crear la base de datos y los detalles del administrador que tenga permiso para crear la base de datos en el servidor.

Para la autenticación NT, no introduzca una ID de usuario  
Para SQLServer 2005 Express, agregar \SQLExpress a la dirección de Detalles de la base de datos

Detalles de la base de datos

Servidor SQL: local\VNETSUPPORT

ID de

Contraseña

Crear versión de la base de datos donde las cadenas estén almace

Crear

NOTA - El servidor DNA debe cerrarse antes de que se pueda iniciar esta operación.

< Back   Next >   Cancel   Help

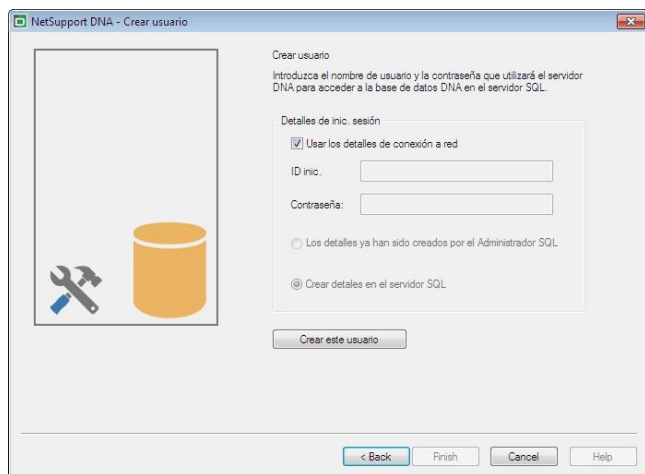
## Configurar el usuario de NetSupport DNA para acceder a la base de datos

Este cuadro de diálogo le permite crear/cambiar el nombre de usuario y la contraseña utilizada para acceder a la base de datos DNA en el servidor. Si utiliza los detalles de acceso actuales, compruebe que los detalles ya se hayan creado por el Administrador SQL.

---

**Nota:** Es preferible no utilizar un inicio de sesión de administrador existente ya que puede influir en la seguridad de las otras bases de datos en el servidor SQL.

---



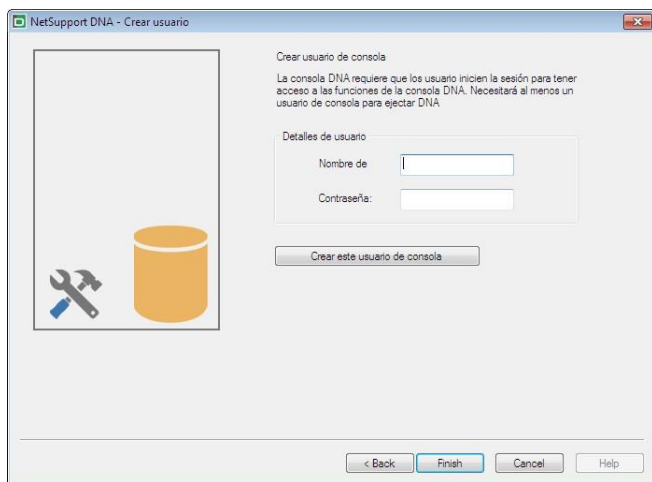
## Configurar usuarios Admin para acceder al Servidor DNA

Si se ha producido algún problema al crear el usuarios de Consola durante la instalación, se puede utilizar esta opción del Asistente de base de datos para crear nuevos usuarios de Consola. Los usuarios de Consola tendrán derechos de Administrador.

---

### Notas:

- Se requieren derechos de Usuario de administrador para esta operación. Se le pedirá que introduzca el Nombre de usuario y la Contraseña correspondiente cuando seleccione **Crear usuario**.
  - Se pueden crear usuarios de Consola adicionales a través del propio programa de Consola.
- 





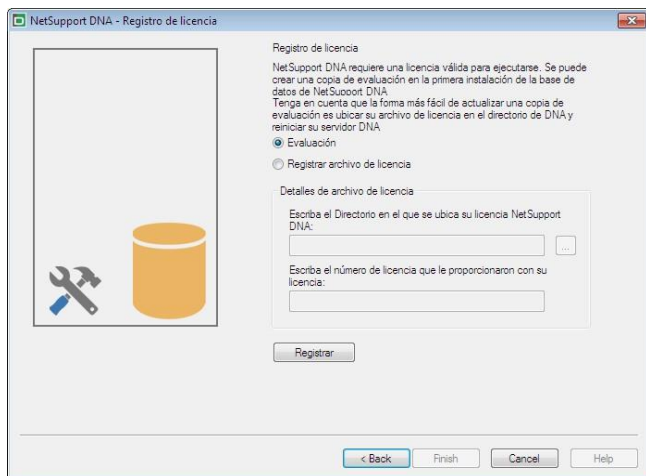
## Registrar una licencia

El Asistente de base de datos le permite actualizar sus detalles de licencia DNA. Por ejemplo, cuando cambia desde una copia con licencia de evaluación a una copia totalmente operativa.

---

**Nota:** Se requieren derechos de Usuario de administrador para esta operación. Se le pedirá que introduzca el Nombre de usuario y la Contraseña correspondiente cuando seleccione **Registro**.

---



Para registrar una licencia completa, copie el archivo de licencia suministrado por NetSupport a una carpeta adecuada e introduzca la ubicación en el cuadro de diálogo de Registro.

Introduzca su Número de licencia; los detalles diferencian entre mayúsculas y minúsculas. Haga clic en Registrar para actualizar la licencia.

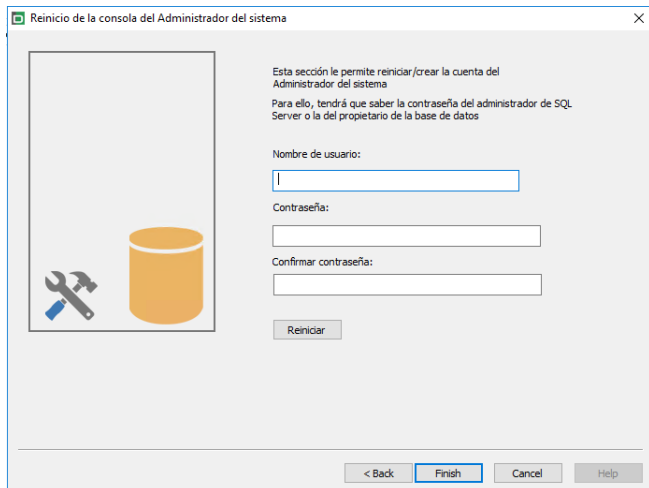
---

**Nota:** Un elemento fundamental en el funcionamiento diario del DNA es la frecuencia con la que el Servidor consulta los equipos de Agente para obtener datos de cada uno de los componentes principales (ajuste predeterminado de evaluación = 10 minutos). Sin embargo, si tiene una amplia base de Agentes, el número y la frecuencia de las conexiones puede suponer una sobrecarga no deseada en el rendimiento. Para contrarrestar esta situación, cuando active una copia de 'Venta', DNA determinará si se requiere un intervalo de conexión más adecuado basado en el número de licencias de usuario registradas. Después de la instalación, un Operario de consola puede ajustar manualmente el intervalo de cada componente si es necesario.

---

## Reiniciar contraseña del administrador del Sistema

Esta opción le permite reiniciar la contraseña del administrador del sistema. Para reiniciarla, tendrá que saber la contraseña del administrador del servidor SQL.



Reinicio de la consola del Administrador del sistema

Esta sección le permite reiniciar/crear la cuenta del Administrador del sistema

Para ello, tendrá que saber la contraseña del administrador de SQL Server o la del propietario de la base de datos

Nombre de usuario:

Contraseña:

Confirmar contraseña:

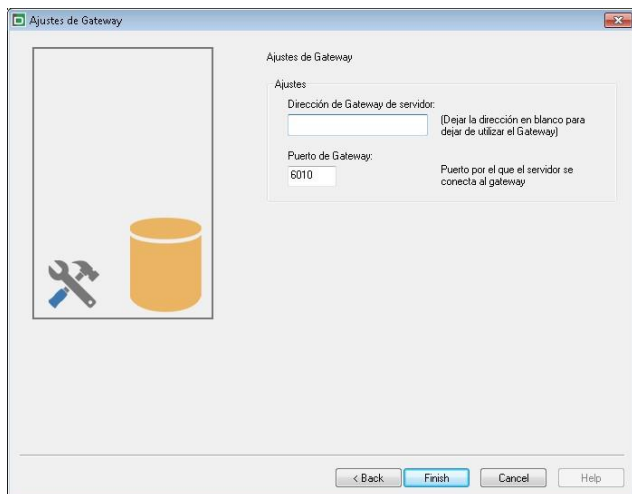
Reiniciar

< Back Finish Cancel Help

Introduzca el nombre de usuario del administrador del sistema y una nueva contraseña, y haga clic en Reiniciar. Se le pedirá que introduzca los datos del servidor SQL, la identificación de usuario (si es necesaria) y la contraseña del administrador del servidor SQL, y haga clic en Aceptar. Se reiniciará la contraseña del administrador del sistema.

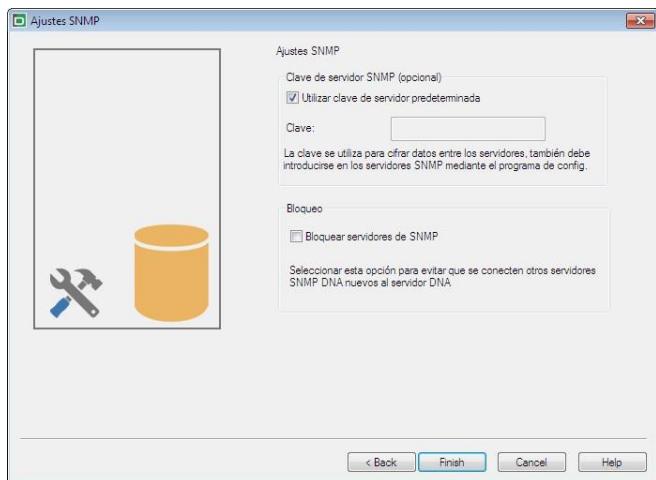
## Configuración de Gateway

Es posible introducir la dirección IP y el número de puerto de Gateway DNA si desea empezar a utilizar el Gateway y no se ha introducido la información durante la instalación. O bien, borre la dirección de Gateway para dejar de utilizar Gateway DNA.



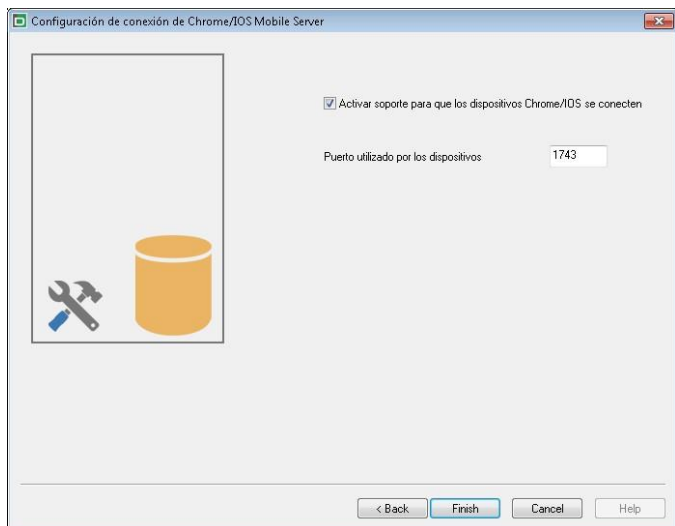
## Ajustes SNMP

Este diálogo le permite establecer una clave de servidor SNMP. Esta clave se utiliza para codificar datos entre servidores y también debe ajustarse en el servidor SNMP. También puede bloquear los servidores SNMP, evitando que se conecten otros servidores SNMP al servidor DNA.



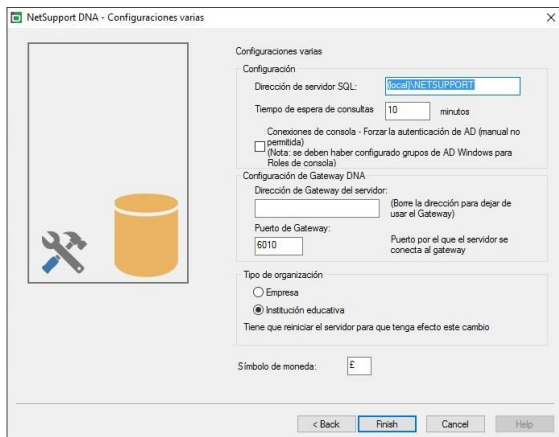
## Ajustes de la conexión móvil

Como opción predeterminada, NetSupport DNA permite la conexión de dispositivos Chrome e iOS al Servidor, sin embargo, desde aquí, es posible deshabilitar esta opción. El puerto que utilizan los dispositivos para conectarse al Servidor es el 1743.



## Otros ajustes

Desde este diálogo es posible cambiar varios ajustes de NetSupport DNA, como la dirección IP del servidor SQL, el tiempo de espera de consultas a la base de datos, forzar la autenticación de AD, seleccionar el tipo de organización y definir la moneda a utilizar.



De forma predeterminada, el tiempo asignado de consulta a la base de datos es de 300 segundos, aunque es posible cambiarlo introduciendo el valor deseado.

Si ha asignado un grupo Windows de Active Directory a una función de consola, es posible forzar la autenticación AD. El usuario no podrá acceder a la consola DNA a menos que tenga autenticación en Active Directory.

Existen dos versiones distintas de NetSupport DNA: una para empresas y otra para instituciones educativas. Seleccionar el tipo de organización deseado.

NetSupport DNA establece la moneda basándose en la ubicación de sistema del equipo en el que está instalado el servidor DNA. Para cambiar la moneda que se utiliza en la base de datos, introduzca aquí el símbolo de la moneda deseada.

## EJECUTAR LA CONSOLA DNA

Después de la instalación, los Administradores (usuarios de Consola) pueden cargar la Consola DNA y consultar la base de datos.

1. Seleccione {Inicio}{Programas}{NetSupport DNA}{Consola DNA}.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo Inicio de sesión de Consola.





## DETECCIÓN Y DESPLIEGUE EN EQUIPOS

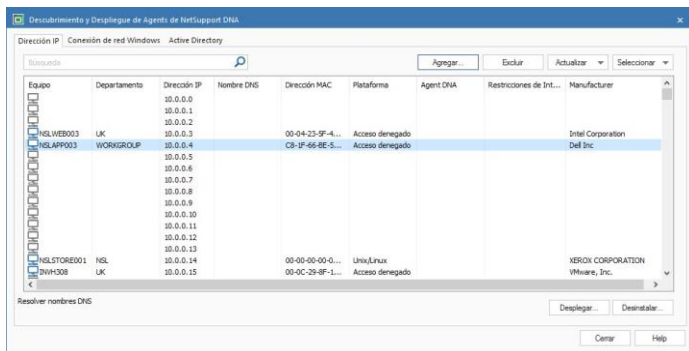
Esta sección trata en profundidad de la herramienta de Detección y Despliegue del Agente de NetSupport DNA, que está disponible en la Consola de NetSupport DNA, e incluye una explicación de su funcionamiento y los requisitos de uso de la herramienta en distintos entornos.

Se incluyen asimismo consejos de detección y solución de problemas para la utilidad de Detección y Despliegue del Agente de NetSupport DNA.

### ¿Qué es el despliegue?

La utilidad Descubrimiento y Despliegue ofrece a los administradores de red la posibilidad de instalar y configurar NetSupport DNA Agente en varias estaciones de trabajo sin necesidad de ir a cada estación de trabajo.

En la ficha Herramientas, haga clic en el icono Descubrimiento y Despliegue.



Puede buscar en la red utilizando un intervalo de direcciones IP, la red actual de Windows o Active Directory.

La utilidad Descubrimiento y Despliegue se puede utilizar para realizar el despliegue en ordenadores que ejecuten los siguientes sistemas operativos:

- Windows XP
- Windows 2003

- Windows Vista
- Windows Server 2008\2008r2
- Windows 7
- Windows 8/8.1
- Windows Server 2012
- Windows 10

---

**Nota:** Si está utilizando Windows XP Home, Windows Vista Home Premium o Windows 7, ediciones Starter y Home, la utilidad Descubrimiento y Despliegue no podrá funcionar a causa de limitaciones del sistema operativo.

---

### ¿Cómo funciona NetSupport DNA Deploy?

Una vez configuradas las opciones de Deploy, la utilidad Descubrimiento y Despliegue funciona conectándose al equipo de destino mediante uso compartido de archivos e impresora. Este método requiere acceso al Admin\$ del equipo de destino y tendrá que conectarse como usuario con acceso de administrador local (es posible que le pidan los datos de usuario).

Una vez autenticado, el paquete de archivos de NetSupport DNA se copia en la siguiente carpeta del PC remoto mediante la conexión al uso compartido de Admin\$:

C:\Windows\pcirdist.tmp\

Finalmente, después de que los archivos se hayan copiado en el PC de destino, el archivo instalador se ejecuta utilizando el servicio de llamadas a procedimiento remoto (RPC).

### ¿Cuáles son los requisitos?

Para desplegar correctamente los componentes de NetSupport DNA Agente en los equipos de destino, se necesitan los siguientes elementos:

- El uso compartido de archivos e impresoras debe estar habilitado en el equipo de destino.
- La directiva "modelo de seguridad y recursos compartidos para cuentas locales" debe estar establecida en {Clásico} en el equipo de destino.

- La cuenta de usuario utilizada para conectarse al equipo de destino debe tener permisos de administrador local en el equipo de destino.
- La detección de redes debe estar habilitada en los equipos de destino que ejecuten Windows Vista\7.
- Las restricciones remotas UAC deben estar deshabilitadas en los equipos de destino que ejecuten Windows Vista y Windows 7 en un entorno de grupo de trabajo

## Escenarios de distribución

La Herramienta de Descubrimiento y Despliegue de Agentes se puede utilizar para llevar a cabo la distribución, tanto en entornos de dominio como de grupo de trabajo.

A continuación se ofrece información sobre cómo implementar Herramienta de Descubrimiento y Despliegue de Agentes en cada uno de estos entornos:

### **Entorno de dominio**

Cuando la Herramienta de Descubrimiento y Despliegue de Agentes se utiliza en un entorno de dominio, la configuración de la directiva de grupo de Windows se puede emplear para configurar los equipos de destino con la configuración necesaria (indicada arriba) para permitir la distribución de los componentes de NetSupport DNA Agente a dichos equipos.

### ***Detección de redes***

Para que los equipos de dominio que ejecuten Windows 7 y Vista aparezcan en la vista Redes de Windows de la Herramienta de Descubrimiento y Despliegue de Agentes, es necesario habilitar la detección de redes en los equipos de destino.

La función Detección de redes se puede habilitar aplicando la configuración de la directiva de grupo de Windows en los equipos de dominio:

1. Abra la herramienta Administración de directivas de grupo de Microsoft.
2. Puede crear un nuevo Objeto de directiva de grupo o elegir uno existente para aplicarlo a los equipos de destino requeridos.

3. Seleccione la opción correspondiente para modificar el Objeto de directiva de grupo.
4. Aparecerá el cuadro de diálogo Editor de administración de directivas de grupo.
5. Navegue hasta la siguiente ubicación: Configuración del equipo – Directivas – Configuración de Windows – Configuración de seguridad – Firewall de Windows con seguridad avanzada – Reglas de entrada
6. En el menú Acciones, elija Nueva regla.
7. Para el primer tipo de regla, elija la opción predefinida, seleccione {Detección de redes} del menú desplegable y haga clic en **Siguiente**.
8. Seleccione **Siguiente** en el paso Reglas predefinidas.
9. Aparecerá el paso Acción; seleccione la opción Permitir la conexión.
10. Haga clic en **Finalizar**.

La próxima vez que se reinicien los equipos de dominio o la Directiva de grupo se actualice en los equipos, la opción Detección de redes se añadirá al Firewall de Windows. Esto permitirá que los equipos se vean en la vista Redes de Windows de la Herramienta de Descubrimiento y Despliegue de Agentes.

### ***Uso compartido de archivos e impresoras***

Para permitir que la Herramienta de Descubrimiento y Despliegue de Agentes se conecte al uso compartido de Admin\$ del equipo de destino para transferir los archivos del instalador de NetSupport DNA Agente, es necesario habilitar el uso compartido de archivos e impresoras en los equipos de destino.

Esta función se puede habilitar centralmente aplicando la siguiente configuración de la directiva de grupo de Windows a los equipos de dominio:

1. Abra la herramienta Administración de directivas de grupo de Microsoft.
2. Puede crear un nuevo Objeto de directiva de grupo o elegir uno existente para aplicarlo a los equipos de destino requeridos.
3. Seleccione la opción correspondiente para modificar el Objeto de directiva de grupo.

4. Aparecerá el cuadro de diálogo Editor de administración de directivas de grupo.
5. Navegue hasta la siguiente ubicación: Configuración del equipo – Directivas – Plantillas administrativas – Red – Conexiones de red – Firewall de Windows – Perfiles de dominio
6. Seleccione la siguiente Directiva de la ubicación anterior: Windows Firewall: permitir excepción Compartir archivos e impresoras entrante
7. Establezca la Directiva anterior en Habilitada.

La próxima vez que se reinicien los equipos de dominio o la Directiva de grupo se actualice en los equipos, podrá acceder al uso compartido de Admin\$ en esos equipos.

### **Entorno de grupo de trabajo**

Cuando utilice la Herramienta de Descubrimiento y Despliegue de Agentes en un entorno de grupo de trabajo, asegúrese de que los equipos de destino se han configurado correctamente con los elementos resaltados en la sección “¿Cuáles son los requisitos?”.

Dentro de un entorno de grupo de trabajo, estas configuraciones se tendrán que hacer localmente en el equipo de destino:

### ***Detección de redes***

Para que los equipos de un grupo de trabajo que ejecuten Windows 7 y Vista aparezcan en la vista Redes de Windows de la Herramienta de Descubrimiento y Despliegue de Agentes, es necesario habilitar la detección de redes en cada uno de los equipos de destino.

Windows 7 y Vista:

1. Inicie sesión en el equipo de destino con derechos de administrador local.
2. Acceda el Panel de control.
3. Abra el Centro de redes y recursos compartidos.
4. Elija la opción Uso compartido avanzado.
5. Asegúrese de que en el perfil de red, la opción Detección de redes está establecida en: {Activar la detección de redes}.
6. Guarde los cambios.

### **Uso compartido de archivos e impresoras**

Para distribuir la NetSupport DNA Agente en los equipos que conforman un entorno de grupo de trabajo, tiene que asegurarse de que la función Uso compartido de archivos e impresoras está habilitada en cada uno de los equipos de destino.

Windows XP:

1. Haga clic con el botón derecho en {Mis sitios de red}{Propiedades}.
2. Haga clic con el botón derecho en {Conexión de área local}.
3. Seleccione {Propiedades}.
4. En la {pestaña General} seleccione la opción {Uso compartido de archivos e impresoras para Microsoft Network}.
5. Haga clic en **Aceptar**.

Windows 7 y Vista:

1. Haga clic en **Inicio** y, a continuación, en Panel de control.
2. Seleccione {Firewall de Windows}.
3. Elija la opción {Permitir un programa o una característica a través de Firewall de Windows}.
4. Seleccione la opción para permitir el Uso compartido de archivos e impresoras y la excepción asociada (privado y público). Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios.

### **Modelo de seguridad y recursos compartidos**

Para usar la Herramienta de Descubrimiento y Despliegue para acceder de forma remota a los equipos que conforman un entorno de grupo de trabajo utilizando una cuenta de administrador, la directiva local de seguridad y recursos compartidos tiene que estar establecida en la opción Clásico en cada uno de los equipos de destino.

Windows XP Professional, Windows 7 y Vista:

1. En Herramientas administrativas, seleccione Directiva de seguridad local.
2. Seleccione {Configuración de seguridad}{Directivas locales} {Opciones de seguridad}.
3. Seleccione {Acceso de red: modelo de seguridad y recursos compartidos para cuentas locales}.

4. Cambie la configuración de esta directiva a {Clásico: usuarios locales se autentican con credenciales propias}.

### **Restricciones remotas UAC**

Es posible que para los equipos Windows 7/Vista de un entorno de grupo de trabajo tenga que deshabilitar las restricciones remotas UAC de dichos equipos de destino siguiendo estos pasos:

1. Haga clic en **Inicio**, Ejecutar, escriba "regedit" y pulse Entrar.
2. Busque y haga clic en la siguiente subclave del Registro: HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\System
3. Si la entrada del RegistroLocalAccountTokenFilterPolicy no existe, siga estos pasos:
  - a. En el menú Edición, seleccione Nuevo y, a continuación, haga clic en Valor DWORD.
  - b. Escriba LocalAccountTokenFilterPolicy y pulse Entrar.
  - c. Haga clic con el botón derecho en LocalAccountTokenFilterPolicy y, luego, haga clic en Modificar.
  - d. En el cuadro Información del valor escriba 1 y haga clic en **Aceptar**.
4. Salga del Editor del Registro.

### **Errores comunes**

#### **Síntoma**

El siguiente mensaje de error se puede mostrar al intentar distribuir NetSupport DNA Agente en un PC:

FALLO al obtener información de la plataforma (53)

- Con sistema Windows 95/98/ME verificar que estén habilitados el Uso compartido de archivos y la Administración remota.
- Con sistema Windows NT/2000/XP verificar que esté habilitado el Uso compartido de archivos y esté en funcionamiento el Servicio de servidor.
- Con sistema Windows XP con SP2 es posible que deba modificar la configuración de su Firewall de Windows; consulte nuestro archivo de ayuda.

FALLO de despliegue.

### **Causa**

Este mensaje aparecerá cuando el Firewall de Windows o la aplicación de firewall de otro fabricante no tenga configuradas las excepciones requeridas.

### **Solución**

Asegúrese de que el firewall está configurado con la excepción de permitir el acceso a compartir archivos e impresoras como se detalla en los escenarios de Deploy de la sección anterior.

### **Síntoma**

Al intentar distribuir NetSupport DNA Agente en un equipo de destino, aparece un mensaje que pide un nombre de usuario y una contraseña para conectarse con el equipo de destino.

Independientemente del nombre de usuario y la contraseña que se introduzcan, en la petición de Conectar con el equipo aparece el mensaje de contraseña incorrecta o nombre de usuario desconocido.

Al hacer clic en Cancelar aparece el mensaje {Despliegue cancelado}.

### **Causa**

Ese comportamiento se debe a que la configuración de la siguiente directiva local se ha establecido en Invitado solo:

“Acceso de red: modelo de seguridad y recursos compartidos para cuentas locales”

### **Solución**

Para evitar este comportamiento, la configuración de la directiva local tiene que cambiarse de Invitado solo a Clásico: usuarios locales se autentican con credenciales propias. Podrá encontrar información detallada para aplicar esta configuración en los escenarios de Deploy de este documento.

### **Síntoma**

Al intentar desplegar el Agente DNA en un equipo concreto, aparece una solicitud de nombre de usuario y contraseña para poder conectarse al equipo de destino.

---



Al hacer clic en **Aceptar** tras introducir el nombre de usuario y la contraseña, aparece el mensaje:

- FALLO del despliegue por conflicto de credenciales.

### ***Causa***

El motivo del mensaje anterior es que el equipo en el que está instalada la herramienta de Detección y Despliegue ya tiene una conexión al PC de destino con un conjunto de credenciales distinto.

Windows está programado para rechazar más de una conexión con el mismo origen si se ha suministrado más de un conjunto de credenciales desde dicho origen.

La causa de este error puede ser haber asignado anteriormente una unidad al equipo de destino con un conjunto de credenciales distinto.

### ***Solución***

Para resolver este problema deberá introducir los detalles del usuario que haya utilizado anteriormente para conectarse a ese equipo (para ello necesitará tener derechos de administrador en el equipo de destino), o bien tendrá que desactivar cualquier otra conexión al equipo de destino que esté utilizando unas credenciales distintas.

### ***Síntoma***

El nombre del equipo de destino no resulta visible dentro de la herramienta de Detección y Despliegue del Agente DNA.

### ***Causa***

Al utilizar la herramienta de Detección y Despliegue, la información recogida puede depender de la ubicación desde la que se ejecute la herramienta de despliegue con respecto a la ubicación de los equipos de destino.

Si los equipos de destino están lejos del equipo desde el que se ejecuta la herramienta de despliegue, quizás no sea posible resolver la dirección IP del equipo para obtener un nombre DNS del equipo. Sin embargo, aunque quizás no pueda resolver el nombre del equipo principal, si la herramienta de despliegue aún puede conectarse al equipo de destino, podrá desplegar en él el software del Agente DNA.

## ***Solución***

La herramienta de Detección y Despliegue utiliza tres modos principales de recuperar información de los equipos de destino.

1. DNS: utiliza el método estándar de Windows desde el servidor DNS.
2. Estado del Agente DNA: solo funciona si el software del Agente DNA ya está instalado en el equipo.
3. Prueba de NetBIOS Test: solo está disponible si se está utilizando una red de un solo segmento.

## ***Síntoma***

Al intentar desplegar el Agente DNA en un equipo de destino, puede aparecer el siguiente mensaje:

Copiando archivos...

FALLO al copiar 'ClientDeploy\dna.ini' (2) FALLO de despliegue.

## ***Causa***

Debido a las restricciones aplicadas en el equipo donde está instalada la herramienta de despliegue, el proceso de despliegue no ha podido crear los archivos dna.ini (y runclntsetup.bat) en la carpeta NetSupport\NetSupport DNA\Console\ClientDeploy.

## ***Solución***

Para resolver el problema, en el equipo donde está instalada la herramienta de despliegue, asegúrese de que el usuario que tiene abierta la sesión tenga pleno acceso a la carpeta NetSupport\NetSupport DNA\Console\ClientDeploy.

## ***Síntoma***

Al intentar desplegar el Agente DNA en un equipo de destino, puede aparecer el siguiente mensaje:

Copiando archivos...

- FALLO al copiar 'ClientDeploy\pcirisvr.exe' (1224) FALLO de despliegue.

### **Causa**

Este mensaje puede aparecer si la opción Instalar o Desinstalar Despliegue de la ventana de Detección y Despliegue se ha enviado al equipo con anterioridad. Una vez iniciado el servicio de instalación remota pccrisvr.exe PCI su estado se indica como bloqueado/en uso.

### **Solución**

En estas circunstancias no será posible llevar a cabo otro despliegue en el equipo sin reiniciarlo antes.

### **Síntoma**

Al intentar desplegar el Agente DNA en un equipo de destino, puede aparecer el siguiente mensaje:

Copiando archivos...

Iniciando servicio de instalación remota...

FALLO de despliegue.

### **Causa**

El error anterior aparecerá cuando no le resulta posible al equipo de destino iniciar remotamente el servicio de instalación que se utiliza durante el despliegue. Esto podría darse si los detalles de la cuenta que se ha especificado para conectar a los PC de destino no cuentan con todos los permisos de administrador.

### **Solución**

Para comprobarlo, confirme si puede acceder a la lista de servicios para el equipo de destino. La prueba se ejecuta en el equipo desde el que está realizando el despliegue.

1. Haga clic con el botón derecho en Mi PC/Equipo, y seleccione Administrar.
2. Haga clic con el botón derecho en Administración de equipos, y seleccione "Conectar a otro equipo".
3. Seleccione la pestaña "Otro equipo" e introduzca el nombre del equipo de destino en el que desea realizar el despliegue y seleccione Aceptar.
4. Esto hará que se abra el panel Administración de equipos del equipo de destino.
5. Seleccione la sección Servicios y Aplicaciones y expándala para poder ver la lista completa.

6. Una vez abierta la lista, seleccione Servicios y confirme que es posible ver los servicios que se están ejecutando en el equipo de destino.

---

**Nota:** Si no puede acceder a los servicios remotos del equipo de destino, querrá decir que los ajustes de los permisos de seguridad están restringiendo el inicio de los servicios remotos.

---

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

### **Reino Unido y otros países**

[www.netsupportsoftware.com](http://www.netsupportsoftware.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupportsoftware.com](mailto:sales@netsupportsoftware.com)

### **Norteamérica**

[www.netsupport-inc.com](http://www.netsupport-inc.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupport-inc.com](mailto:sales@netsupport-inc.com)

### **Canadá**

[www.netsupport-canada.com](http://www.netsupport-canada.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupport-canada.com](mailto:sales@netsupport-canada.com)

### **Alemania, Austria y Suiza**

[www.pci-software.de](http://www.pci-software.de)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@pci-software.de](mailto:sales@pci-software.de)

### **Japón**

[www.netsupportjapan.com](http://www.netsupportjapan.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupportjapan.com](mailto:sales@netsupportjapan.com)