



# **NetSupport DNA**

## **GUIDA INTRODUTTIVA**

# Indice

<b>Installazione.....</b>	<b>4</b>
Requisiti di Sistema .....	4
Pianificare un'Installazione .....	5
Avvio dell'Installazione .....	8
Contratto di Licenza NetSupport .....	8
Selezionare Tipo di Installazione .....	9
Installazione personalizzata .....	10
Installazione del Server SQL .....	12
Impostazione del Server .....	13
Configurazione del Database del Server Web.....	14
Comunicaciones entre componentes.....	17
Seleziona Tipo Organizzazione.....	17
Installazione Esistente.....	18
Opzione Avanzata - Installazione dalla Riga di Comando .....	20
Installazione dell'Agente NetSupport DNA sui sistemi Mac...	22
Browser iOS NetSupport .....	23
Browser NetSupport DNA per Android .....	25
Agente NetSupport DNA per Chrome.....	27
Aggiornamento da Versioni Esistenti di DNA.....	28
<b>Usare la Creazione Guidata Database DNA.....</b>	<b>29</b>
Installare e Impostare il database per l'uso.....	30
Impostare Utente NetSupport DNA per accedere al database	31
Impostare Utenti Admin per accedere al Server DNA.....	32
Registrare una Licenza .....	33
Impostazioni Gateway .....	34
Impostazioni SNMP .....	35
Impostazioni della Connessione Mobile .....	36
Impostazioni Varie .....	37
<b>Eseguire la Console DNA.....</b>	<b>38</b>

<b>Individuare e Distribuire ai PC.....</b>	<b>38</b>
Che cos'è Deploy?.....	38
Come funziona NetSupport DNA Deploy? .....	39
Quali sono i requisiti? .....	40
Scenari di distribuzione .....	41
Errori comuni.....	45
<b>Contatti.....</b>	<b>51</b>

# INSTALLAZIONE

## Requisiti di Sistema

### **NetSupport DNA Server**

Hardware minimo: Intel Pentium 4 con 2GB Ram o superiore.\*

Spazio libero richiesto: 300 MB+ (in base alla dimensione dell'impresa).

Windows Server 2008 R2 o superiore (procedura consigliata).

Windows Vista, 7, 8/8.1 e 10.

Database supportati: SQL Express (2012 fornito), SQL Server 2005 o versioni successive.

Se sul sistema di destinazione non esiste una versione di SQL, quando si installa il Server DNA vi verrà chiesto di installare SQL Express (incluso nel file di installazione di NetSupport DNA), oppure di specificare l'indirizzo di un Server SQL esistente.

\*Consultare il nostro sito web

[www.netsupportsoftware.com/support](http://www.netsupportsoftware.com/support) per ottenere delle raccomandazioni a seconda della base di Agenti installata.

### **Moduli Server opzionali (Individuazione di SNMP, Gateway Remoti, Server Web)**

Windows Vista o superiore.

Windows Server 2003 sp2 o superiore.

### **Server Cloud NetSupport DNA**

Windows 10.

Windows Server 2008 R2 o superiore.

### **Console di Gestione di NetSupport DNA**

Spazio libero richiesto: 392 MB

Windows 7 o superiore.

Windows Server 2008 R2 o superiore.

### **App per Console Mobile NetSupport DNA**

Android 4.03 o superiore.

iOS 7 o superiore.

## **Agenti NetSupport DNA (client)**

Spazio libero richiesto: 105 MB.

Windows XP sp3 o superiore.

Windows Server 2003 sp2 o superiore.

Mac OS X 10.8 o superior.

iOS 9.3 o superiore.

Chrome OS.

Android 5.01 o superiore.

---

### **Note:**

- Gli ambienti Terminal Server sono solo supportati per i seguenti componenti: Application Metering, Criteri di Utilizzo Accettabile, Dettagli Utente, Monitoraggio Stampa, Internet Metering e eSafety.
- Per utilizzare la funzione 'Pin to Taskbar' (Aggiungi alla barra delle Applicazioni) in Windows 7, occorrerà rimuovere certe parole dalla lista dei riservati. Per ulteriori informazioni, consultare l'articolo 582 della knowledge base visitando:

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

---

## **Pianificare un'Installazione**

Prima di iniziare l'installazione, identificare i componenti richiesti. NetSupport DNA ha otto componenti principali:

1. Server NetSupport DNA
2. Server SNMP NetSupport DNA
3. Server Web NetSupport DNA
4. Console NetSupport DNA
5. Agente NetSupport DNA
6. Gateway Locale NetSupport DNA
7. Gateway Remoto NetSupport DNA
8. Application Packager NetSupport DNA

### **Server NetSupport DNA**

La macchina su cui è installato il software del Server e su cui è archiviato il database si chiama Server NetSupport DNA.

Un SQL Server supplementare deve essere installato per permettere al Server NetSupport DNA di mettere in funzione il relativo database. L'SQL Server funziona con il Server

NetSupport DNA archiviando e recuperando in modo efficiente i dati raccolti dal database DNA.

NetSupport DNA viene fornito con un SQL Server che può essere installato automaticamente. In alternativa, è possibile usare un SQL Server esistente, immettendo i dettagli di accesso del server. L'SQL Server può essere eseguito sullo stesso computer del Server NetSupport DNA oppure su un altro computer collegato in rete.

---

**Nota:** Per ulteriori informazioni, vedere Installazione dell'SQL Server.

---

### **Server SNMP NetSupport DNA**

Il Server SNMP è il componente che permette di monitorare e configurare i dispositivi abilitati per SNMP (ad esempio i livelli d'inchiostro o di toner). Il Server SNMP deve disporre di un accesso in rete diretto ai dispositivi SNMP. Sarà necessario inserire il nome DNS o l'indirizzo IP del proprio Server NetSupport DNA.

---

**Nota:** Potete utilizzare il Gateway per comunicare con i dispositivi.

---

### **Server Web NetSupport DNA**

Il Server Web è installato sulle macchine con Windows e permette all'app mobile NetSupport DNA di connettersi a NetSupport DNA. Per ulteriori informazioni sull'app mobile, [fare clic qui](#).

### **Console NetSupport DNA**

Questa è l'interfaccia principale per l'esecuzione dei comandi, e generalmente è installata sul computer dell'Amministratore. L'Amministratore esegue un comando e i dati raccolti vengono estratti dal database DNA che risiede sul server. Gli Utenti della Console sono dotati di diritti di Amministratore. L'installazione richiede la creazione di un logon iniziale di Utente della Console, tuttavia si possono aggiungere ulteriori Utenti della Console in base ai propri requisiti.

---

**Note:**

- La Console può essere installata su più computer.
  - La versione di NetSupport DNA per l'Educazione offre una Console basata su cloud per permettere agli operatori della Console di visualizzare i dati in un browser nei casi in cui si trovino lontano dalla Console DNA principale.
- 

**Agente (Client) NetSupport DNA**

L'Agente è il computer dell'utente finale dal quale vengono raccolti i dati.

**Application Packager NetSupport DNA**

NetSupport DNA offre inoltre l'opzione di installare l'Application Packager. Il DNA Application Packager complementa la funzione di Distribuzione Software e consente agli utenti di registrare e di effettuare il playback di programmi di installazione del prodotto di "bassa complessità".

**Gateway Locale (Server) NetSupport DNA**

Il Gateway DNA consente di connettere gli Agenti remoti al Server DNA. Il Gateway Locale comunica con il Server DNA. Non è possibile installare il Gateway Locale con altri componenti di DNA

**Gateway Remoto (Agente) NetSupport DNA**

Il Gateway Remoto funge da server proxy per gli Agenti DNA remoti, e gli permette di comunicare il Gateway Locale. Non è possibile installare il Gateway Remoto con altri componenti, salvo l'Agente DNA.

---

**Nota:** Raccomandiamo di installare i componenti Server DNA, Gateway Remoto e Gateway Locale su macchine che hanno un nome DNS risolvibile e che i nomi DNS vengano usati durante tutta la configurazione degli Agenti e delle consoli. Se ciò non è possibile, raccomandiamo vivamente di assegnare degli Indirizzi IP fissi ai computer che girano i componenti Server DNA, Remoto Gateway o Locale Gateway.

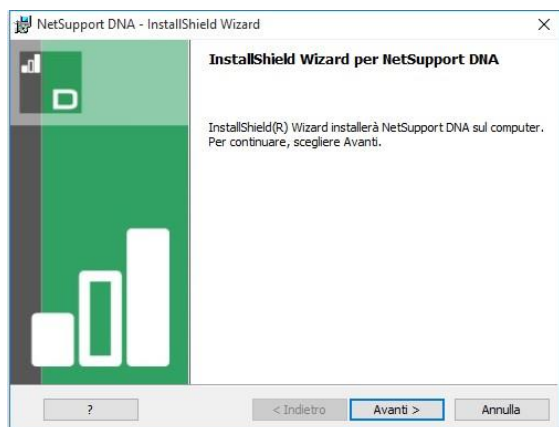
---

## Avvio dell'Installazione

Potete scaricare una copia di NetSupport DNA da [www.netsupportdna.com/downloads.asp](http://www.netsupportdna.com/downloads.asp)

Fare clic sulla lingua desiderata dal menu, e selezionare l'opzione per l'installazione di NetSupport DNA.

A questo punto il programma di installazione NetSupport DNA si avvierà mostrando una schermata di benvenuto.



Fare clic su **Avanti** per continuare.

## Contratto di Licenza NetSupport

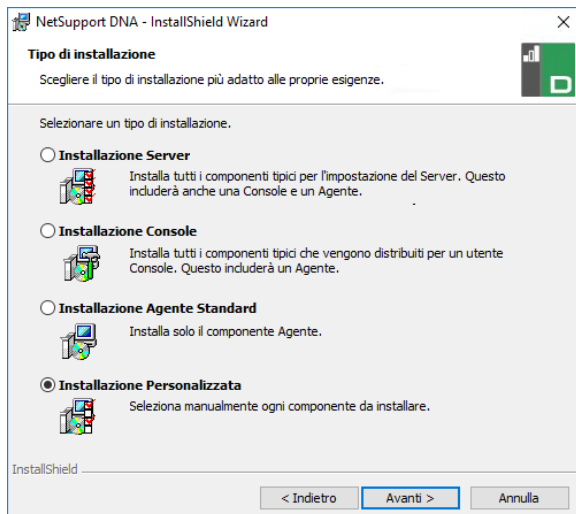
Verrà visualizzato il Contratto di Licenza NetSupport. Leggere attentamente il Contratto di Licenza e selezionare 'Accetto i termini del Contratto di Licenza', quindi fare clic su Avanti per continuare.

Se si rifiuta il Contratto di Licenza, (Non accetto i termini del Contratto di Licenza) fare clic su Annulla. NetSupport DNA non verrà installato e vi verrà chiesto di uscire dal programma di installazione.



## Selezionare Tipo di Installazione

Scegliere il tipo di installazione da installare sulla workstation.



### Installazione Server

Installa i componenti Server, Console e Agente NetSupport DNA.

### Installazione Console

Installa i componenti Console e Agente DNA.

### Installazione Agente (Client) standard

Installa solo il componente Agente.

### Installazione personalizzata

Permette di scegliere i componenti da installare sulla workstation.

Fare clic su **Avanti**.

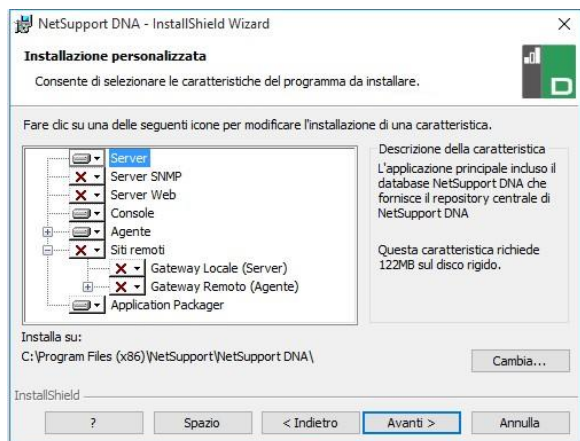
## Installazione personalizzata

Decidere quali funzioni/componenti di DNA si desidera installare.

---

**Nota:** Questo schermo apparirà solo se avete scelto l'opzione **Installazione personalizzata** nella finestra di dialogo **Seleziona Tipo di Installazione**.

---



### Server

Il Server DNA è il computer su cui è installato il software del server e su cui è memorizzato il Database. Per installare il database DNA occorre avere un Server SQL disponibile.

Il Server fornisce la funzionalità completa di NetSupport DNA e contiene i repository in cui risiedono tutti i dati raccolti.

### Server SNMP

Il Server SNMP permette di monitorare e configurare i dispositivi abilitati per SNMP.

---

**Nota:** Per installare solo il Server SNMP, bisognerà inserire il percorso del Server NetSupport DNA o del Gateway Remoto.

---

## **Server Web**

Il Server Web è installato sulle macchine con Windows e permette all'app mobile NetSupport DNA di connettersi a NetSupport DNA.

È necessario disporre di un Server basato su SQL e contenente il database NetSupport DNA.

## **Agente (Client)**

Il componente Agente deve essere installato sui computer degli utenti finali nell'ambito della vostra rete. Il Server esegue il polling dei computer Agente ad intervalli regolari, raccogliendo e conservando le informazioni del sistema nel database DNA.

Se si esegue l'installazione solo dell'Agente, sarà necessario immettere il percorso del server che verrà utilizzato per connettersi all'Agente.

---

**Nota:** NetSupport DNA offre uno strumento di Rilevamento e Deploy; questa è una funzione molto comoda che permette di effettuare la distribuzione remota degli Agenti DNA ai PC Windows.

---

## **Restrizioni Internet**

Consente di utilizzare la funzione di blocco Internet che è inclusa come impostazione predefinita quando s'installa il componente Agente.

## **Console**

La Console DNA è il programma principale per l'esecuzione dei comandi e fornisce l'interfaccia utente. L'Amministratore esegue un comando, ed i dati raccolti vengono estratti dal database DNA che risiede sul Server.

Se si esegue solo l'installazione della Console, sarà necessario immettere il percorso del server che verrà utilizzato per connettersi agli Agenti.

## **Siti remoti**

### **Gateway Locale (Server) DNA**

Il Gateway DNA consente di connettere gli Agenti remoti al Server DNA. Il Gateway Locale comunica con il Server DNA.

Non è possibile installare il Gateway Locale con altri componenti di DNA

### **Gateway Remoto (Agente) DNA**

Il Gateway Remoto funge da server proxy per gli Agenti DNA remoti, e permette loro di comunicare il Gateway Locale. Non è possibile installare il Gateway Remoto con altri componenti, salvo l'Agente DNA.

### **Application Packager**

Il DNA Application Packager completa la funzione di Distribuzione Software. L'utilità può essere utilizzata per registrare e rileggere i programmi d'installazione del prodotto a "bassa complessità".

Come impostazione predefinita, NetSupport DNA viene installato nella cartella C:\Program Files\NetSupport\NetSupport DNA. Per installarlo in una cartella diversa, fare clic su **Modifica**. Per controllare lo spazio su disco necessario per l'installazione e visualizzare lo spazio disponibile fare clic su **Spazio**.

Fare clic su **Avanti** per continuare.

### **Installazione del Server SQL**

Il Server SQL che prevedete di utilizzare per il database NetSupport DNA può essere installato sia sullo stesso computer in cui si trova il Server NetSupport DNA, sia su un computer remoto.

Per i sistemi operativi supportati, il programma d'installazione NetSupport DNA può, se necessario, installare e configurare Microsoft SQL Server Express 2012 come parte del processo d'installazione.

---

**Nota:** Se state usando un SQL Server remoto, [fare clic](#) qui per ottenere ulteriori informazioni su come configurare Microsoft SQL Server Express per utilizzarlo con NetSupport DNA.

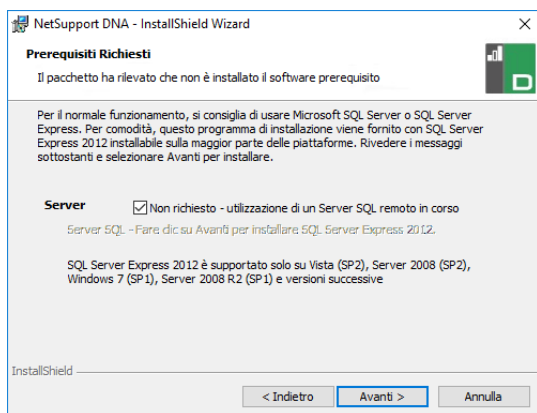
---

Selezionare Avanti per installare e configurare un Microsoft SQL Server.

---

**Nota:** Se scegliete d'installare SQL Server Express 2012 all'interno di NetSupport DNA, sarete indirizzati alla schermata di configurazione dell'utente di console.

---



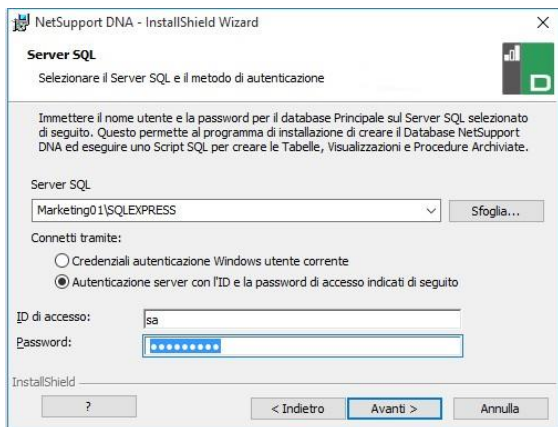
## Impostazione del Server

Selezionare il Server SQL da installare a partire dall'elenco a discesa, oppure fare clic su Sfoglia per visualizzare un elenco completo dei Server SQL. Selezionare il metodo di verifica idoneo, SQL o Windows. Se si seleziona SQL, inserire il Nome di Utente e la Password del database principale.

---

**Nota:** Questa finestra di dialogo appare soltanto se si sta installando la funzione server e se state utilizzando un Server SQL remoto.

---



Fare clic su **Avanti**.

## Configurazione del Database del Server Web

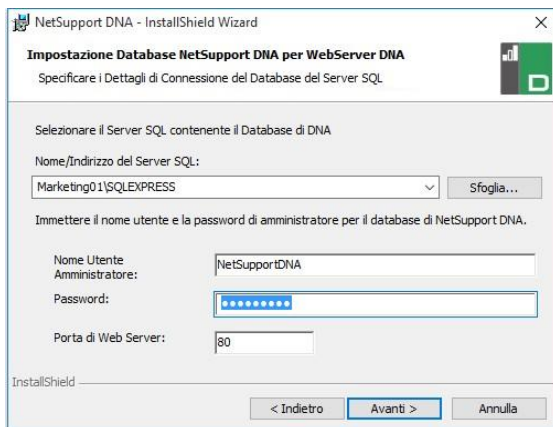
Il Server Web DNA richiede l'Indirizzo del Server SQL contenente il Database di NetSupport DNA. Inoltre, occorre fornire il nome utente e la password che il Server NetSupport DNA utilizza per connettersi al database.

Potete anche configurare la Porta sui cui il Server Web si metterà in ascolto per le connessioni. La Porta predefinita è la 80. Se cambiate il numero di porta del Server Web, dovrete controllare di averlo aggiunto alla fine dell'Indirizzo del Server utilizzato quando ci si connette alla Console Mobile.

---

**Nota:** Questo schermo apparirà solo se state installando il Server Web.

---



NetSupport DNA - InstallShield Wizard

**Impostazione Database NetSupport DNA per WebServer DNA**

Specificare i Dettagli di Connessione del Database del Server SQL

Selezionare il Server SQL contenente il Database di DNA

Nome/Indirizzo del Server SQL:

Marketing01\SQLEXPRESS Sfogliala...

Immettere il nome utente e la password di amministratore per il database di NetSupport DNA.

Nome Utente Amministratore: NetSupportDNA

Password: [Masked]

Porta di Web Server: 80

InstallShield

< Indietro Avanti > Annulla

**Nota:** Se non conoscete il nome utente o la password, eseguire la procedura guidata DNADBWizard sulla macchina su cui gira il Server NetSupport DNA. È possibile modificare il nome utente e la password ed immettere nuovi dati nella finestra di dialogo di installazione. Per effettuare tale modifica, bisogna avere il nome utente e la password dell'Amministratore del Server SQL.

Digitare il nome e la password da utilizzare per il database DNA e fare clic su Avanti.

Una volta installata, digitare il nome di accesso e la password da utilizzare per accedere alla Console DNA. Dopo l'installazione è possibile creare ulteriori accessi di Operatore della Console.

NetSupport DNA - InstallShield Wizard

### Installazione Console NetSupport DNA

Specificare i Dettagli di Login dell'Utente della Console NetSupport DNA

Immettere il nome utente e la password di amministratore per la Console NetSupport DNA. Queste informazioni sono necessarie per configurare il sistema NetSupport DNA e visualizzare i report.

Nome Utente Amministratore:

Password:

Immettere di nuovo la password:

InstallShield

< Indietro **Avanti >** Annulla

Selezionare Valutazione e immettere il nome della propria organizzazione o i dettagli della licenza forniti. Dovrete accedere alla directory in cui è stato salvato il file di licenza DNA ed immettere la chiave della licenza. La licenza di valutazione standard di NetSupport DNA è valida per un periodo di 30 giorni e permette un massimo di 50 utenti.

NetSupport DNA - InstallShield Wizard

### Registrazione Licenza

NetSupport DNA richiede un codice licenza valido per funzionare. È possibile creare una copia di Valutazione solo la prima volta che si installa il Database NetSupport DNA

Usare <Ctrl> V per incollare i dettagli copiati

Dettagli File Licenza

Valutazione (Immettere il nome dell'organizzazione)

Codice Licenza

Immettere la Directory in cui si trova la vostra licenza DNA

Codice Licenza

InstallShield

? < Indietro **Avanti >** Annulla



---

**Nota:** Se state aggiornando un'installazione esistente, avrete solo l'opzione d'immettere i dettagli del Codice Licenza. Se stavate utilizzando una licenza di valutazione e desiderate continuare con la valutazione, dovrete disinstallare manualmente il software prima di potere installare la versione aggiornata. Prima di continuare con l'aggiornamento, raccomandiamo di creare un backup del database. Per istruzioni complete, consultare il nostro sito web:  
[www.netsupportsoftware.com/support](http://www.netsupportsoftware.com/support).

---

Fare clic su **Avanti**.

### Comunicaciones entre componentes

Se state installando la Console, l'Agente, il Server SNMP o il Gateway Locale NetSupport DNA, dovrete immettere il nome DNS o l'indirizzo IP del Server NetSupport DNA.

---

**Nota:** L'installazione non potrà procedere senza il nome DNS o l'indirizzo IP.

---

Se state installando il Gateway Remoto, dovrete immettere il nome DNS o l'indirizzo IP del Gateway Locale; inoltre, avrete l'opzione di inserirlo quando installate il server DNA.

Fare clic su **Avanti**.

### Selezione Tipo Organizzazione

NetSupport DNA è disponibile in due versioni: aziendale e per l'educazione. Ogni versione usufruisce di numerosi componenti progettati specificamente per il loro settore di destinazione. Le imprese e gli istituti didattici beneficeranno della flessibilità offerta dal prodotto, che si tratti di gestire più utenti in tutta l'impresa (distribuzione software, avvisi e gestione delle licenze) o di garantire risparmi sui costi nell'intera struttura didattica (monitoraggio della stampa, monitoraggio dei consumi energetici e risparmio d'energia).

Selezionare il tipo d'organizzazione e fare clic su **Avanti**.

Le informazioni fornite sono sufficienti per iniziare l'installazione. Per rivedere qualsiasi impostazione, fare clic su **Indietro**; per iniziare l'installazione, fare clic su **Installa**. Per interrompere l'installazione fare clic su **Annulla**.

L'ultima schermata conferma che l'installazione è riuscita. Se avete installato la Console DNA, avrete l'opzione di lanciarla.

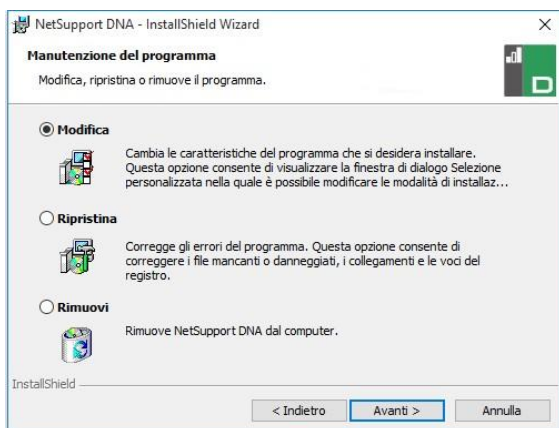
---

**Nota:** Dopo l'installazione, potrete eseguire una comoda utilità se desiderate aggiornare il vostro database, la vostra console oppure se desiderate passare da una licenza di valutazione ad una licenza completa.  
Vedere: Usare la Creazione Guidata Database DNA.

---

## Installazione Esistente

Questa schermata viene visualizzata se una copia di NetSupport DNA è già installata sulla workstation.



### Modifica

Consente di modificare i Componenti di DNA attualmente installati.

### **Correggi**

Reinstalla tutte le funzioni di programma installate dall'installazione precedente, e corregge qualsiasi errore di Installazione nel programma.

### **Rimuovi**

Quest'opzione rimuove tutte le funzioni installate.

Selezionare l'opzione richiesta e fare clic su **Avanti**.

## Opzione Avanzata - Installazione dalla Riga di Comando

NetSupport DNA consente agli Amministratori di installare la Console, l'Agente, Application Packager ed i Gateway Agente e Server a partire dalla riga di comando usando gli installatori MSI in dotazione. Inoltre, la Console, l'Agente e il Pacchetto di Applicazioni possono essere installati tramite Active Directory.

### **Per eseguire un'installazione dalla riga di comando**

1. Collocare il file di installazione MSI appropriato nella stessa cartella del file di configurazione sul computer di destinazione, o in una share accessibile.
2. Modificare il file INI allo scopo di configurare le impostazioni appropriate per l'installazione, ad es. ServerAddress=, InstallDir=
3. Nel computer di destinazione, eseguire l'installazione in conformità ai seguenti esempi:

### **Per installare l'Agente DNA**

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

### **Per controllare per quali utenti locali è installata la Console DNA**

```
msiexec.exe /qb /i "NetSupport DNA 470 console.msi"  
ALLUSERS=2
```

ALLUSERS=""	Installa il pacchetto solo per l'utente attuale.
ALLUSERS=1	Installa il pacchetto per tutti gli utenti locali.
ALLUSERS=2	Controlla se l'utente attuale ha privilegi amministrativi; in caso affermativo, il pacchetto viene installato per tutti gli utenti, altrimenti viene installato solo per l'utente attuale. Non supportato per gli installatori MSI di DNA.

Un file DNA.INI campione viene creato nella vostra directory di installazione della Console. Questo vi permette di personalizzare vari parametri per l'installazione MSI.

## Opzioni di Agente e Console

[All]

InstallDir=                   Lasciare vuoto per la directory di installazione predefinita; è anche applicabile alle installazioni di application packager.

ServerAddress=               L'indirizzo IP oppure, preferibilmente, il nome DNS del server DNA.

## Opzioni di solo Agente

[Client]

EnableLSP=                   1 = installare l'LSP NetSupport,  
                                  0 = non installare

RemoveUninstallOption=     1 = non appare in  
                                  Aggiungi/Rimuovi programmi

## Installazione tramite Active Directory (AD)

Non ci sono considerazioni particolari per installare DNA usando Active Directory.

1. Collocare il file MSI e INI di NetSupport DNA in una share sul vostro server AD accessibile ai vostri computer/utenti.
2. Creare o modificare un Oggetto Criteri di Gruppo (GPO) che interessa gli utenti o i computer per i quali si desidera installare DNA.
3. Creare un nuovo Pacchetto di Installazione di Software AD alla voce Configurazione Computer o Configurazione Utente, come appropriato.
4. Assegnare o Pubblicare il pacchetto.

Per ulteriori informazioni sull'installazione del software Active Directory, vi preghiamo di consultare le risorse di aiuto Microsoft, ad es. <http://support.microsoft.com/kb/816102>

## Installazione dell'Agente NetSupport DNA sui sistemi Mac

L'Agente NetSupport DNA può essere installato sui sistemi Mac per offrire una gestione efficiente dei computer Mac.

---

**Nota:** L'Agente Mac NetSupport DNA supporta Mac OS X 10.8 e le versioni superiori.

---

### **Installazione di NetSupport Manager**

1. L'Agente NetSupport DNA viene fornito come file Mac OS X .DMG standard, disponibile nell'area dei download del nostro [sito Web](#).
2. Per montare il drive image, copiare sul disco fisso e fare doppio clic. Il drive image montato sarà disponibile sul desktop.
3. Il programma di installazione viene eseguito automaticamente: seguire le istruzioni visualizzate sullo schermo.

### **Funzionalità supportate sugli Agenti Mac:**

- Raccolta di un completo inventario hardware/software dal computer Agente.
- Gli operatori ricevono una notifica automatica di qualsiasi avviso relativo all'hardware e al software.
- Riepilogo dettagliato di tutte le attività su Internet.
- Un riepilogo di tutte le applicazioni usate.
- Monitoraggio in tempo reale dei computer Agente tramite visualizzazioni Icone, Dettagli o Anteprime.
- Un singolo riepilogo, basato sul tempo, di tutte le attività presentate in una visualizzazione cronologica.
- Computer Agente controllati da remoto, per permettere agli Operatori di eseguire le attività amministrative e la risoluzione dei problemi da remoto.
- Gli Agenti possono segnalare un problema.\*
- Monitoraggio delle parole chiave e delle frasi.\*

\* Queste funzioni sono solo disponibili nella versione di NetSupport DNA per l'educazione.

## Browser iOS NetSupport

NetSupport DNA offre l'app Browser mobile per tablet e smartphone iOS che supporta le capacità di gestione desktop primarie di NetSupport DNA. Una volta avviata, l'applicazione interroga il dispositivo iOS per raccogliere informazioni chiave sull'inventario del sistema e monitorare le attività online. I dati raccolti vengono quindi inviati dinamicamente al Server NetSupport DNA locale e sono disponibili per la reportistica all'interno della Console di Gestione NetSupport DNA.

L'app supporta anche gli strumenti di gestione della classe principali di NetSupport School per permettere un'interazione in tempo reale con gli studenti e il supporto durante la lezione.

L'app Browser NetSupport può essere scaricata da [iTunes](#) sui dispositivi iOS 9.3 o versione superiore.

[Fare clic qui](#) per informazioni su come configurare e distribuire in modo centralizzato l'app Browser iOS NetSupport DNA.

Inoltre, l'app include funzionalità standard per la navigazione del browser tra cui: segnalibri, aggiunta di schede (con l'opzione d'impostare una Home Page predefinita), cronologia Internet e in più l'opzione di cambiare il motore di ricerca predefinito.

---

**Nota:** Come impostazione predefinita, la porta utilizzata dai dispositivi è la 1743. La porta può essere cambiata nella procedura guidata per il Database NetSupport DNA.

---

### **Funzionalità supportate:**

- **Monitoraggio in tempo reale** – L'Amministratore o l'Insegnante può visualizzare un riepilogo in tempo reale di tutti i dispositivi tramite la Console. I dispositivi selezionati possono essere mostrati in una visualizzazione a elenco dettagliata oppure tramite anteprime degli schermi dei dispositivi in tempo reale.
- **Internet Metering** – L'applicazione registra un riepilogo delle attività su Internet, tra cui l'ora di inizio e fine di

una visita all'URL, come pure il tempo attivo trascorso su ogni pagina.

- **Restrizioni Internet** – Possibilità di gestire completamente l'utilizzo di Internet grazie all'imposizione di elenchi di siti Web approvati o con restrizioni.
- **Monitoraggio delle Parole Chiave di Salvaguardia** (versione "Educazione") – Questo strumento consente alle scuole di proteggere gli studenti da contenuti online non appropriati. Lo strumento avverte il personale quando gli studenti digitano o cercano termini che corrispondono a quelli nel database delle parole chiave di DNA, fornendo indicatori di salvaguardia e di sicurezza per le autolesioni, il bullismo, la radicalizzazione, lo sfruttamento sessuale dei minori e tante altre opzioni.
- **Segnalazione di un Problema per la Salvaguardia** (versione "Educazione") – Gli studenti possono segnalare, con discrezione, qualsiasi problema direttamente al personale scolastico prescelto.
- **Risorse di Salvaguardia** (versione "Educazione") – L'icona Risorse di Salvaguardia, visualizzabile sulla barra degli strumenti dell'applicazione Browser, offre agli studenti l'accesso immediato a un elenco di risorse di supporto appropriato online.
- **Inventario Hardware** – Quando il Browser DNA viene avviato su un dispositivo, l'inventario viene inviato dinamicamente al Server NetSupport DNA.
- **Avvisi Aziendali** – Gli avvisi in tempo reale permettono agli operatori della Console d'identificare immediatamente gli utenti che hanno tentato di accedere a siti Web con restrizioni oppure che hanno attivato una parola chiave di salvaguardia.
- **Attività** – Gli operatori della Console DNA possono visualizzare un elenco cronologico delle attività del dispositivo durante un determinato periodo selezionato.
- **Raccolta dei dati mobili** – Se i dispositivi vengono utilizzati fuori dalla rete, l'app può essere configurata in modo da registrare l'attività in secondo piano e i dati memorizzati vengono raccolti dal Server DNA centrale una volta ristabilita la connessione.



## Browser NetSupport DNA per Android

NetSupport DNA include un'app Browser mobile per tablet e smartphone Android, che permette di raccogliere le informazioni essenziali dell'inventario del sistema e di monitorare le attività online. Una volta raccolti, i dati vengono inviati dinamicamente al Server NetSupport DNA locale e sono disponibili per la reportistica all'interno della Console di Gestione NetSupport DNA.

L'app Browser NetSupport DNA per Android può essere scaricata dal [Google Play](#) store su dispositivi con Android 5.01 o superiore.

La barra degli strumenti dell'app Browser DNA contiene funzioni di navigazione tramite browser standard tra cui: segnalibri, aggiunta di schede (una pagina predefinita può essere applicata alle impostazioni dell'app), cronologia Internet e un'opzione che permette di cambiare il motore di ricerca predefinito.

### **Funzionalità supportate:**

- **Monitoraggio in tempo reale** – L'Amministratore o l'Insegnante può visualizzare un riepilogo in tempo reale di tutti i dispositivi tramite la Console. I dispositivi selezionati possono essere mostrati in una visualizzazione a elenco dettagliata oppure tramite anteprime degli schermi dei dispositivi in tempo reale.
- **Internet Metering** – L'applicazione registra un riepilogo delle attività su Internet, tra cui l'ora di inizio e fine di una visita all'URL, come pure il tempo attivo trascorso su ogni pagina.
- **Restrizioni Internet** – Possibilità di gestire completamente l'utilizzo di Internet grazie all'imposizione di elenchi di siti Web approvati o con restrizioni.
- **Monitoraggio delle Parole Chiave di Salvaguardia** (versione "Educazione") – Questo strumento consente alle scuole di proteggere gli studenti da contenuti online non appropriati. Lo strumento avverte il personale quando gli studenti digitano o cercano termini che corrispondono a quelli nel database delle parole chiave di DNA, fornendo indicatori di salvaguardia e di sicurezza per le autolesioni, il bullismo, la radicalizzazione, lo sfruttamento sessuale dei minori e tante altre opzioni.

- **Segnalazione di un Problema per la Salvaguardia** (versione "Educazione") – Gli studenti possono segnalare, con discrezione, qualsiasi problema direttamente al personale scolastico prescelto.
- **Risorse di Salvaguardia** (versione "Educazione") – L'icona Risorse di Salvaguardia, visualizzabile sulla barra degli strumenti dell'applicazione Browser, offre agli studenti l'accesso immediato a un elenco di risorse di supporto appropriato online.
- **Inventario Hardware** – Quando il Browser DNA viene avviato su un dispositivo, l'inventario viene inviato dinamicamente al Server NetSupport DNA.
- **Inventario Software** – Quando il Browser NetSupport DNA viene avviato su un dispositivo, un inventario completo dei programmi installati sul dispositivo viene inviato dinamicamente al Server NetSupport DNA per essere poi visualizzato nella Console.
- **Avvisi Aziendali** – Gli avvisi in tempo reale permettono agli operatori della Console d'identificare immediatamente gli utenti che hanno tentato di accedere a siti Web con restrizioni oppure che hanno attivato una parola chiave di salvaguardia.
- **Attività** – Gli operatori della Console possono visualizzare una cronologia delle attività del dispositivo per un determinato periodo di tempo, i siti Web visitati e le frasi di salvaguardia attivate.
- **Chat** – Gli Operatori della Console possono avviare una sessione di chat bidirezionale con qualsiasi numero di utenti selezionati.
- **Messaggio** – Gli Operatori della Console possono trasmettere notifiche unidirezionali agli utenti selezionati.

## Agente NetSupport DNA per Chrome

L'estensione Agente NetSupport DNA per Chrome OS supporta le capacità di gestione desktop primarie di NetSupport DNA. Una volta avviata, l'applicazione interroga il dispositivo per raccogliere informazioni chiave sull'inventario del sistema e monitorare le attività online. I dati raccolti vengono quindi inviati dinamicamente al Server NetSupport DNA locale e sono disponibili per la reportistica all'interno della Console di Gestione NetSupport DNA.

L'estensione Agente NetSupport DNA per Chrome può essere scaricata da Google Play store.

[Fare clic qui](#) per informazioni su come configurare e distribuire in modo centralizzato l'estensione Agente NetSupport DNA per Google Chrome.

---

**Nota:** Come impostazione predefinita, la porta utilizzata dai dispositivi è la 1743. La porta può essere cambiata nella procedura guidata per il Database NetSupport DNA.

---

### **Funzionalità supportate:**

- Raccolta di un completo inventario hardware dal computer Agente.
- Monitoraggio in tempo reale dei computer Agente tramite visualizzazioni Icone, Dettagli o Anteprime.
- Gli Agenti possono segnalare un problema.\*
- Monitoraggio delle parole chiave e delle frasi.\*
- Riepilogo dettagliato di tutte le attività su Internet.

\* Queste funzioni sono solo disponibili nella versione di NetSupport DNA per l'educazione.

## Aggiornamento da Versioni Esistenti di DNA

Per l'aggiornamento alla versione DNA da una versione precedente di NetSupport DNA (DNA 2.70 e superiore), la nuova versione può essere installata a partire dal Programma di Installazione DNA.

---

**Nota:** Per l'aggiornamento da una versione di DNA precedente a DNA 2.70, siete pregati di consultare il nostro sito web: [www.netsupportsoftware.com/support](http://www.netsupportsoftware.com/support), per ulteriori istruzioni.

---

1. Eseguire il nuovo file DNA SETUP.EXE sul computer in cui si trova il Server DNA.
2. Seguire le istruzioni su schermo. La versione precedente di DNA verrà rimossa, e verrà installato DNA. Tutte le impostazioni precedenti di DNA verranno conservate.
3. Le Consoli e gli Agenti saranno aggiornati con la nuova versione la prossima volta che si collegano al Server.

## USARE LA CREAZIONE GUIDATA DATABASE DNA

La Creazione GUIDATA Database DNA è un'utilità molto utile, che può essere effettuata dopo l'installazione, qualora si desideri modificare qualsiasi impostazione di DNA.

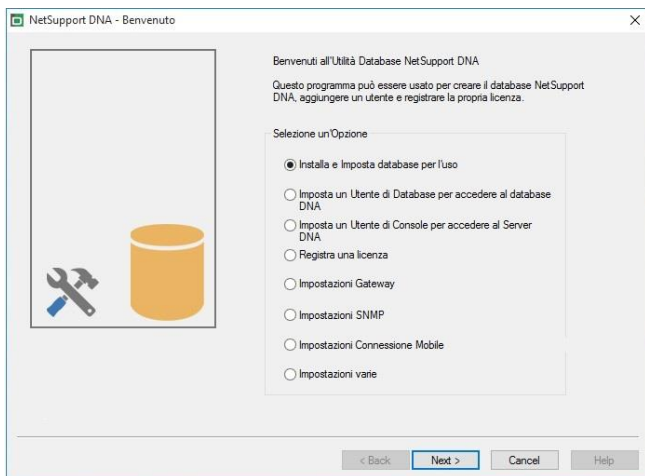
La procedura guidata può essere utilizzata per creare il database di NetSupport DNA, aggiungere utenti del database, aggiungere utenti di console; aggiornare i dettagli della licenza, aggiungere impostazioni per il Gateway di NetSupport DNA, configurare le impostazioni SNMP, configurare le impostazioni della connessione mobile e configurare varie impostazioni come l'indirizzo del Server SQL, il time-out delle query e l'imposizione dell'autenticazione AD.

Durante l'installazione, la Creazione GUIDATA Database DNA viene copiata nella cartella Server della directory del programma DNA. L'impostazione predefinita è:  
c:\Programmi\NetSupport\NetSupport DNA\Server\DNADBWizard.

---

**Nota:** Per rendere effettive le modifiche è necessario riavviare il servizio Server.

---



## Installare e Impostare il database per l'uso

Digitare l'indirizzo/il nome del Server SQL nel quale verrà creato il database DNA, come pure i dettagli di logon dell'Amministratore.

NetSupport DNA - Crea Database

Crea Database NetSupport DNA

Immettere il Server SQL su cui verrà creato il database e i dettagli di un amministratore autorizzato a creare il database sul server

Per l'Autenticazione NT non immettere un ID Utente  
Per SQLServer 2005 Express: aggiungere \SQLExpress all'indirizzo del Database

Dettagli Database

Server SQL:

ID Utente:

Password:

Crea versione di database dove le stringhe sono archiviate in Unico

NOTA - Chiudere il Server DNA prima di iniziare questa operazione

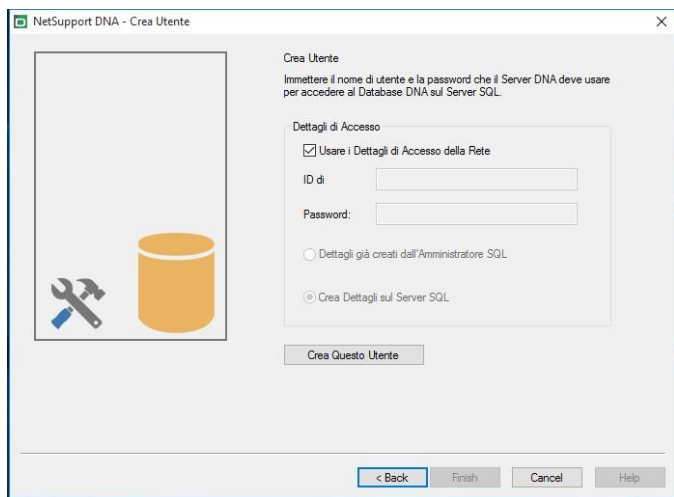
## Impostare Utente NetSupport DNA per accedere al database

Questa finestra di dialogo consente di creare/modificare il nome utente e la password utilizzati per accedere al database DNA sul Server. Se si utilizzano i dettagli di accesso esistenti, verificare se i dettagli sono già stati creati dall'Amministratore SQL.

---

**Note:** È consigliabile non usare un login di amministratore esistente, in quanto questo potrebbe compromettere la protezione degli altri database sul server SQL.

---



NetSupport DNA - Crea Utente

Crea Utente

Immettere il nome di utente e la password che il Server DNA deve usare per accedere al Database DNA sul Server SQL.

Dettagli di Accesso

Usare i Dettagli di Accesso della Rete

ID di:

Password:

Dettagli già creati dall'Amministratore SQL

Crea Dettagli sul Server SQL

Crea Questo Utente

< Back Finish Cancel Help

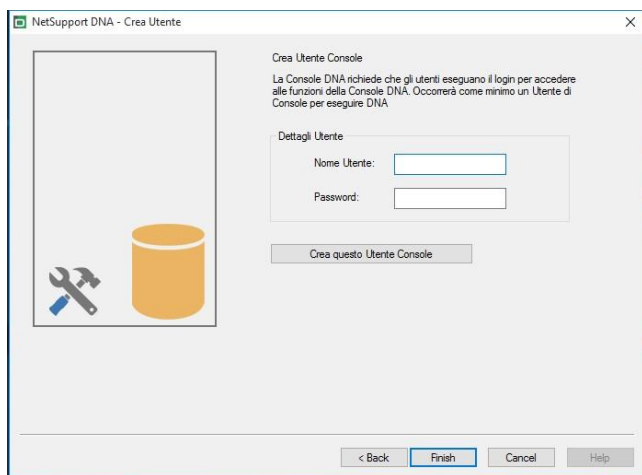
## Impostare Utenti Admin per accedere al Server DNA

Se, durante l'installazione, si riscontrano dei problemi quando si crea l'Utente della Console, questa opzione della Creazione Guidata Database consente di creare nuovi Utenti della Console. Gli Utenti della Console hanno diritti di Amministratore.

---

### Note:

- Anche il programma Console consente di creare ulteriori Utenti della Console.
  - Quest'operazione richiede diritti di Utente Amministratore; quando si seleziona Crea Utente vi verrà chiesto di digitare il Nome di Utente e la Password appropriati.
- 

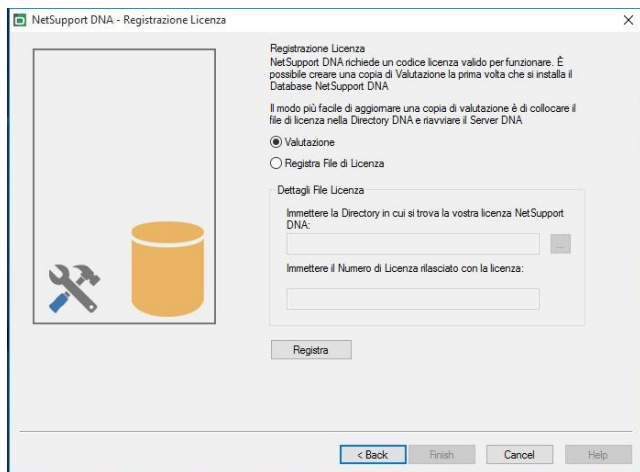




## Registrare una Licenza

La Creazione Guidata Database consente di aggiornare i dettagli della vostra licenza DNA, ad esempio per passare da una Licenza di Valutazione ad una copia completa di Vendita.

**Nota:** Quest'operazione richiede diritti di Utente Amministratore; quando si seleziona Registra vi verrà chiesto di digitare il Nome di Utente e la Password appropriati.



Per registrare una licenza completa, copiare il file di Licenza fornito da NetSupport in una cartella appropriata, quindi immettere la posizione nella finestra di dialogo Registrazione.

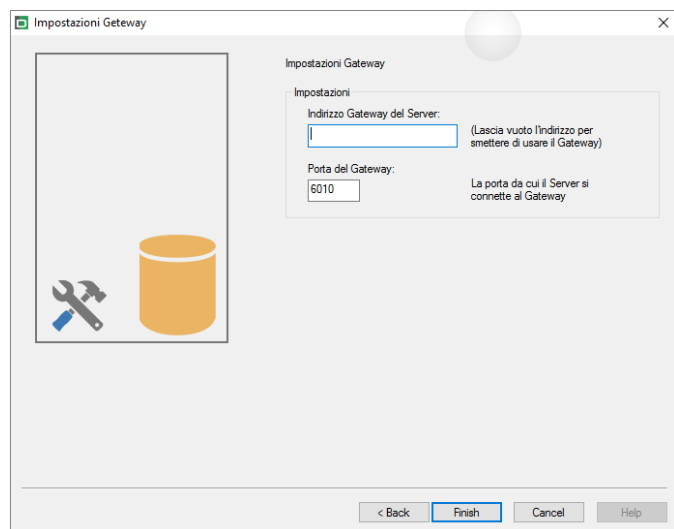
Immettere il Numero di Licenza, con distinzione tra maiuscole e minuscole. Fare clic su Registra per aggiornare la licenza.

**Nota:** Un elemento chiave nel funzionamento quotidiano di DNA è la frequenza in base a cui il Server esegue il polling dei computer Agente per raccogliere informazioni relative ad ogni componente principale (impostazione predefinita di valutazione = 10 minuti). Se, tuttavia, avete numerosi Agenti, il numero e la frequenza delle connessioni può

aggiungere costi indesiderati che incidono sulla performance. Per evitare questo inconveniente, al momento dell'attivazione di una copia di 'Vendita', DNA determina l'intervallo di connessione appropriato in base al numero di licenze registrate. Dopo l'installazione, l'operatore della console può regolare manualmente l'intervallo di ogni componente come desiderato.

## Impostazioni Gateway

È possibile immettere l'indirizzo IP ed il numero di Porta della Gateway DNA se si desidera utilizzarla e queste informazioni non erano state immesse al momento dell'installazione, oppure è possibile rimuovere l'indirizzo Gateway per smettere di utilizzare la Gateway DNA.



Impostazioni Gateway

Impostazioni Gateway

Impostazioni

Indirizzo Gateway del Server:

(Lascia vuoto l'indirizzo per smettere di usare il Gateway)

Porta del Gateway:

La porta da cui il Server si connette al Gateway

< Back Finish Cancel Help

## Impostazioni SNMP

Questa finestra di dialogo permette d'impostare una chiave del server SNMP. Questa chiave viene utilizzata per crittografare i dati tra i server e deve anche essere impostata sul server SNMP. È inoltre possibile bloccare i server SNMP in modo da evitare che altri server SNMP si connettano al server DNA.

Impostazioni SNMP

Impostazioni SNMP

Chiave del Server SNMP (facoltativa)

Usa Chiave del Server predefinita

Chiave:

La chiave è usata per crittografare i dati tra i server e deve essere immessa sul Server SNMP usando il programma di configurazione.

Blocco

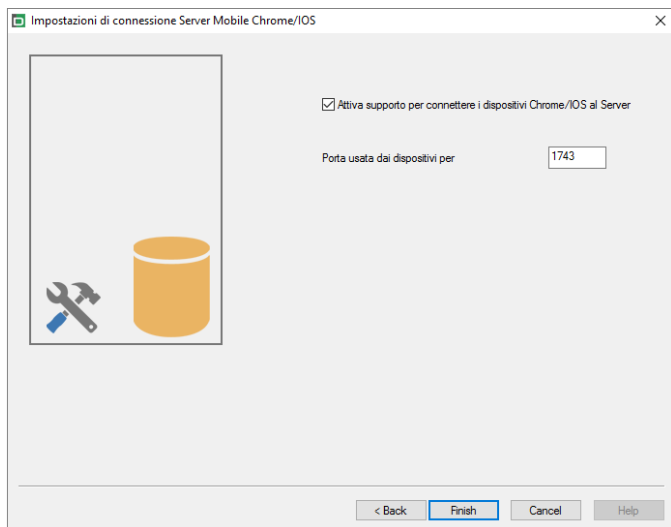
Blocco del Server SNMP

Selezionare questa opzione per impedire a qualsiasi altro nuovo Server DNA di connettersi al Server DNA

< Back Finish Cancel Help

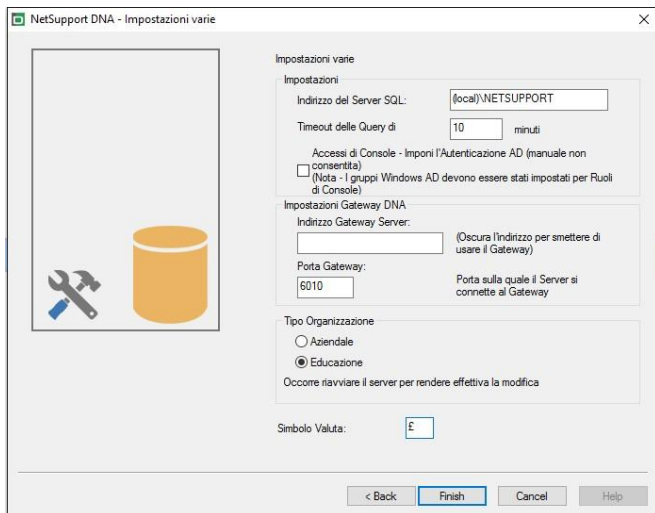
## Impostazioni della Connessione Mobile

Come impostazione predefinita, NetSupport DNA permette la connessione dei dispositivi Chrome e iOS al Server, ma da qui è possibile disattivare l'opzione. La porta utilizzata dai dispositivi per connettersi al Server è la 1743.



## Impostazioni Varie

Da questa finestra di dialogo è possibile modificare varie impostazioni di NetSupport DNA come l'indirizzo IP dell'SQL Server, il timeout delle query di database, l'imposizione dell'autenticazione AD, la scelta del tipo di organizzazione e impostare la valuta da utilizzare.



Come impostazione predefinita, il timeout di query del database è impostato a 300 secondi. Il timeout può essere modificato immettendo il valore richiesto.

Se avete assegnato un gruppo Windows di Active Directory ad un ruolo di console, è possibile obbligare un'autenticazione AD. L'Utente non sarà in grado di accedere alla console DNA a meno che non abbia l'autenticazione su Active Directory.

NetSupport DNA è disponibile in due versioni: aziendale e per l'educazione. Selezionare il tipo di organizzazione richiesto. NetSupport DNA imposta la valuta dalle impostazioni locali di sistema del computer contenente il server DNA. Per cambiare la valuta utilizzata nel database, immettere il simbolo della valuta desiderata qui.

## ESEGUIRE LA CONSOLE DNA

Dopo l'installazione, gli Amministratori (gli Utenti della Console) possono caricare la Console DNA ed iniziare ad interrogare il database.

1. Selezionare {Avvia}{Programmi}{NetSupport DNA}{Console DNA}.
2. Viene visualizzata la finestra di dialogo Accesso Console.



## INDIVIDUARE E DISTRIBUIRE AI PC

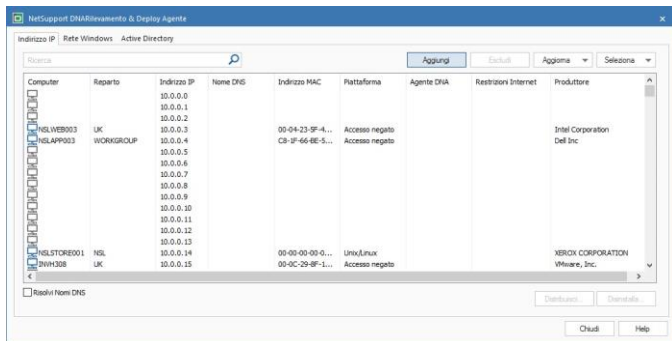
Lo scopo di questa sezione è di fornire i dettagli sull'utilità di Rilevamento e Deploy dei Agent NetSupport DNA, disponibile nella Console NetSupport DNA e include informazioni sul funzionamento e sui requisiti per utilizzare l'utilità in ambienti diversi.

In questa sezione troverete inoltre alcuni suggerimenti per risolvere eventuali problemi relativi all'utilità di Rilevamento e Deploy dei Agent NetSupport DNA.

### Che cos'è Deploy?

L'Utilità NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy Agente permette agli Amministratori di Rete di installare e configurare NetSupport DNA Agente su workstation multiple senza dovere visitare le macchine individuali.

Nella scheda Strumenti, fare clic sull'icona Rilevamento e Deploy.



È possibile cercare la rete utilizzando un intervallo di indirizzi IP, la rete Windows esistente oppure Active Directory.

L'utilità NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy può essere utilizzata per effettuare la distribuzione su computer che eseguono i seguenti sistemi operativi:

- Windows XP
- Windows 2003
- Windows Vista
- Windows Server 2008\2008r2
- Windows 7
- Windows 8/8.1
- Windows Server 2012
- Windows 10

---

**Nota:** Se si utilizza l'edizione Windows XP Home, Windows Vista Home Premium o Windows 7 Starter/Home, l'utilità NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy Agente non funziona a causa delle limitazioni del sistema operativo.

---

## Come funziona NetSupport DNA Deploy?

Dopo avere configurato le opzioni di Deploy, l'utilità NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy funziona connettendosi ai computer di destinazione utilizzando la Condivisione di File e Stampanti.

Questo metodo richiede l'accesso all'Admin\$ del computer di destinazione e necessita la connessione come utente con diritti di accesso di amministratore locale (a volte vengono richiesti i dettagli utente).

Una volta autenticato, i file del pacchetto NetSupport DNA Agente vengono copiati nella seguente cartella del PC remoto utilizzando la connessione alla condivisione Admin\$:

C:\Windows\pcirdist.tmp\

Infine, dopo avere inviato i file al PC di destinazione, il file di installazione viene eseguito utilizzando il Servizio Chiamate di Procedura Remota.

### **Quali sono i requisiti?**

Per una distribuzione corretta dei componenti di NetSupport DNA Agente sui PC di destinazione sono necessari i seguenti elementi:

- La Condivisione di File e Stampanti deve essere abilitata sul PC di destinazione.
- Il criterio Condivisione e Sicurezza per gli account locali deve essere impostato come {Classico} sul PC di destinazione.
- L'account utente utilizzato per connettersi al PC di destinazione deve avere autorizzazioni di Amministratore Locale sul PC di destinazione.
- L'individuazione della rete deve essere abilitata sui PC di destinazione Windows Vista\7.
- Le Restrizioni Remote UAC devono essere disattivate per i PC di destinazione che eseguono Windows Vista e Windows 7 in un ambiente di gruppo di lavoro.



## Scenari di distribuzione

Lo strumento NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy Agente può essere utilizzato per effettuare la distribuzione su computer sia in ambienti di dominio, sia in ambienti di gruppo di lavoro.

Le seguenti informazioni spiegano come implementare NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy in ognuno di questi ambienti:

### **Ambiente di dominio**

Quando lo strumento NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy viene utilizzato all'interno di un ambiente di dominio, è possibile utilizzare le impostazioni dei Criteri di Gruppo di Windows per configurare i PC di destinazione con le impostazioni necessarie (sopra indicate) per permettere la distribuzione dei componenti di NetSupport DNA Agente a questi PC.

### **Individuazione rete**

Per fare apparire i PC di dominio che eseguono Windows 7 e Vista nella visualizzazione Rete Windows dello strumento NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy, l'impostazione Individuazione Rete deve essere abilitata sui PC di destinazione.

Per abilitare l'impostazione Individuazione Rete, occorre applicare l'impostazione Criteri di Gruppo di Windows ai PC di dominio:

1. Aprire lo strumento Gestione Criteri di Gruppo di Microsoft.
2. Creare un nuovo Oggetto Criteri di Gruppo oppure selezionare un Oggetto Criteri di Gruppo esistente da applicare ai PC di destinazione richiesti.
3. Selezionare per modificare l'Oggetto Criteri di Gruppo scelto.
4. A questo punto si apre l'Editor Gestione Criteri di Gruppo.
5. Navigare fino al seguente percorso: Configurazione computer – Criteri – Impostazioni di Windows – Impostazioni di Protezione – Windows Firewall con Sicurezza Avanzata – Regole connessioni in entrata
6. Nel menu Azioni selezionare l'opzione Nuova Regola.

7. Per il primo tipo di Regola, scegliere opzione predefinita, selezionare {Individuazione Rete} dal menu a discesa e fare clic su **Avanti**.
8. Selezionare Avanti nel passaggio per Regole Predefinite.
9. A questo punto appare il passaggio per l’Azione; selezionare l’opzione Consenti la connessione.
10. Fare clic su **Fine**.

La prossima volta che i PC di dominio vengono riavviati oppure che i Criteri di Gruppo vengono aggiornati sui PC, l’opzione Individuazione Rete verrà aggiunta al Windows Firewall. Questo permetterà di rilevare i PC all’interno della visualizzazione Rete Windows dello strumento NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy.

### **Condivisione di file e stampanti**

Per permettere allo strumento NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy di connettersi alla condivisione Admin\$ dei PC di destinazione in modo da trasferire i file di installazione di NetSupport DNA Agente, sui PC di destinazione deve essere abilitato l’accesso in condivisione di file e stampanti.

Questa impostazione può essere abilitata a livello centrale applicando la seguente impostazione Criteri di Gruppo di Windows ai PC di dominio:

1. Aprire lo strumento Gestione Criteri di Gruppo di Microsoft.
2. Creare un nuovo Oggetto Criteri di Gruppo oppure selezionare un Oggetto Criteri di Gruppo esistente da applicare ai PC di destinazione richiesti.
3. Selezionare per modificare l’Oggetto Criteri di Gruppo scelto.
4. A questo punto si apre l’Editor Gestione Criteri di Gruppo.
5. Navigare fino al seguente percorso: Configurazione computer – Criteri – Modelli Amministrativi – Rete – Connessioni di Rete – Windows firewall – Profili di Dominio
6. Selezionare il seguente Criterio dal percorso sopraindicato: Windows Firewall: Consenti eccezione per condivisione file e stampanti in ingresso.
7. Impostare i Criteri sopra indicati come Abilitati.

La prossima volta che i PC di dominio vengono riavviati oppure che i Criteri di Gruppo vengono aggiornati sui PC, sarà possibile accedere alla condivisione Admin\$ per questi PC.

### **Ambiente Gruppo di lavoro**

Quando lo strumento NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy viene utilizzato all'interno di un ambiente di gruppo di lavoro, verificare che i PC di destinazione siano stati configurati in modo corretto, mediante l'evidenziazione degli elementi specificati nella precedente sezione "Quali sono i requisiti?".

In un ambiente di gruppo di lavoro, queste configurazioni dovranno essere effettuate a livello locale sul PC di destinazione:

#### ***Individuazione rete***

Per fare apparire i PC in un gruppo di lavoro che eseguono Windows 7 e Vista nella visualizzazione Rete Windows dello strumento NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy, su ogni PC di destinazione occorre abilitare l'impostazione "Individuazione Rete".

Windows 7 e Vista:

1. Accedere al PC di destinazione con diritti di amministratore locale.
2. Accedere al Pannello di Controllo.
3. Aprire il centro connessioni di rete e condivisione.
4. Scegliere le impostazioni di Condivisione Avanzata.
5. Controllare che, sotto il vostro profilo di rete, l'opzione Individuazione Rete sia configurata come: {Attiva individuazione rete}.
6. Salvare le modifiche.

#### ***Condivisione di file e stampanti***

Per implementare lo strumento NetSupport DNA Agente sui PC all'interno di un ambiente di lavoro di gruppo, è necessario verificare che la condivisione di file e stampanti sia abilitata su ogni PC di destinazione.

Windows XP:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse su {Risorse di Rete} {Proprietà}.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse su {Connessione alla Rete Locale}.
3. Selezionare {Proprietà}.
4. Nella {Scheda generale} selezionare l'opzione {Condivisione di File e Stampanti per Rete Microsoft}.
5. Fare clic su **OK**.

Windows 7 e Vista:

1. Fare clic su **Start** e poi su Pannello di Controllo.
2. Selezionare {Windows Firewall}.
3. Scegliere l'opzione {Consenti programma o funzionalità con Windows Firewall}.
4. Selezionare l'opzione per consentire la condivisione di file e stampanti e l'eccezione associata (privata e pubblica). Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

### ***Modello di condivisione e protezione***

Per utilizzare l'utilità NetSupport DNA Strumento Rilevamento e Deploy allo scopo di accedere da remoto ai PC di un gruppo di lavoro utilizzando un account di amministratore, il criterio locale di condivisione e sicurezza deve essere configurato in modalità Classica su ogni PC di destinazione.

Windows XP Professional, Windows 7 e Vista:

1. Negli Strumenti di Amministrazione selezionare Criteri di Protezione Locali.
2. Selezionare {Criteri di Protezione}{Criteri Locali}{Opzioni di Protezione}.
3. Selezionare {Accesso alla rete: modello di condivisione e protezione per gli account locali}.
4. Modificare l'impostazione per questo criterio con {Classico: gli utenti locali effettuano l'autenticazione come se stessi}.

### ***Restrizioni Remote UAC***

Per i computer Windows 7/Vista in un ambiente di gruppo di lavoro sarà necessario disattivare le restrizioni remote UAC su questi PC di destinazione come segue:

1. Fare clic su **Start**, poi fare clic su Esegui, digitare regedit e poi premere Invio.

2. Individuare e poi fare clic sulla seguente sottochiave del registro:  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\System
3. Se la voce del registro di sistema LocalAccountTokenFilterPolicy non esiste, seguire i seguenti passi:
  - a. Nel menu Modifica, selezionare Nuovo e poi fare clic sul valore DWORD.
  - b. Digitare LocalAccountTokenFilterPolicy e poi premere Invio.
  - c. Fare clic con il pulsante destro del mouse su LocalAccountTokenFilterPolicy e poi fare clic su Modifica.
  - d. Digitare 1 nella casella Dati Valore poi fare clic su **OK**.
4. Uscire dall'Editor del Registro di sistema.

## **Errori comuni**

### **Sintomo**

Il seguente messaggio di errore può essere visualizzato quando si tenta di distribuire NetSupport DNA Agente a un PC:

IMPOSSIBILE ottenere informazioni sulla piattaforma (53)

- Se si tratta del sistema Windows 95/98/ME assicurarsi che Condivisione di File & Amministrazione Remota sia attivata.
- Se si tratta del sistema Windows NT/2000/XP assicurarsi che Condivisione di File sia attivata e che il servizio Server sia in esecuzione.
- se si tratta del sistema Windows XP con SP2 è necessario modificare la configurazione del Firewall di Windows, consultare la nostra guida.

Distribuzione NON RIUSCITA!

### ***Causa***

Questo messaggio appare quando il Windows Firewall o il firewall di terze parti è abilitato e nessuna eccezione obbligatoria è stata configurata.

### **Soluzione**

Controllare che il firewall sia configurato con l'eccezione che permette l'accesso alla condivisione di file e stampanti come specificato negli Scenari di Distruzione (sezione precedente).

### **Sintomo**

Quando si tenta di distribuire NetSupport DNA a un PC di destinazione, appare un prompt che richiede il nome utente e la password per la connessione al PC di destinazione.

Indipendentemente dal nome utente e dalla password immessi, il prompt Connetti al Computer appare con il messaggio Password non valida o nome utente sconosciuto per [Nome Macchina].

Facendo clic su Annulla appare il messaggio {Distribuzione Annullata!}.

### **Causa**

La causa di questo comportamento è dovuta alla configurazione del seguente criterio locale impostata su Solo Guest:

"Accesso alla rete: modello di condivisione e protezione per gli account locali"

### **Soluzione**

Per risolvere questo problema, cambiare l'impostazione del criterio locale da Solo Guest a Classico: gli utenti locali effettuano l'autenticazione come se stessi. Per informazioni complete su come applicare questa impostazione, fare riferimento alla sezione Scenari di Distribuzione del presente documento.

### **Sintomo**

Quando si tenta di distribuire l'Agente DNA a un PC di destinazione, appare un prompt che richiede il nome utente e la password per effettuare la connessione al PC di destinazione.

Facendo clic su OK dopo avere immesso il nome utente e la password, appare il messaggio:

- Distribuzione NON RIUSCITA a causa di credenziali in conflitto!

### **Causa**

La ragione del messaggio sopra indicato è che il PC su cui è in esecuzione lo strumento di Rilevamento e Deploy degli Agenti ha già stabilito una connessione al PC di destinazione utilizzando un set di credenziali diverse.

Windows è programmato in modo da rifiutare più connessioni dalla stessa origine se tale origine fornisce più di un set di credenziali.

Una causa potrebbe essere se avete precedentemente mappato un'unità al PC di destinazione con un set di credenziali diverse.

### **Soluzione**

Per risolvere questo problema, bisognerà immettere i dettagli utente già utilizzati per connettersi al PC (che richiederanno diritti di amministratore al PC di destinazione) oppure, in alternativa, bisognerà disconnettere tutte le altre connessioni al PC di destinazione che utilizzano il set di credenziali in conflitto.

### **Sintomo**

Il nome di macchina dei PC di destinazione non è visibile nello strumento Rilevamento e Deploy degli Agenti DNA.

### **Causa**

Quando si utilizza lo strumento di Rilevamento e Deploy, le informazioni raccolte potranno dipendere dall'ubicazione in cui lo strumento di Deploy è in esecuzione rispetto all'ubicazione delle macchine di destinazione.

Se le macchine di destinazione sono remote rispetto alla macchina su cui lo strumento di Deploy è in esecuzione, a volte non sarà possibile risolvere l'indirizzo IP della macchina ad un nome di macchina DNS. Tuttavia, anche se non potrà individuare il nome host, se lo strumento Deploy è in grado di

connettersi alla macchina di destinazione, esso potrà distribuire il software Agente DNA a tali macchine.

### **Soluzione**

Lo strumento di Rilevamento e Deploy utilizza tre metodi principali per recuperare le informazioni dalle macchine di destinazione:

1. DNS – utilizza il metodo standard di Windows dal Server DNS.
2. Stato Agente DNA – funziona esclusivamente se sulla macchina è già installato il software Agente DNA.
3. Test NetBIOS – disponibile esclusivamente se si utilizza una rete a segmento singolo.

### **Sintomo**

Quando si tenta di distribuire l'Agente DNA a un PC di destinazione, appare il seguente messaggio di errore:

Copia file in corso...

IMPOSSIBILE copiare 'ClientDeploy\dna.ini' (2) Distribuzione  
NON RIUSCITA!

### **Causa**

A causa delle restrizioni di Controllo dell'Account Utente in vigore nella macchina su cui è in esecuzione lo strumento Deploy, il processo di distribuzione non ha potuto creare i file dna.ini (e runclientsetup.bat) nella cartella NetSupport\NetSupport DNA\Console\ClientDeploy.

### **Soluzione**

Per risolvere il problema, sul PC che esegue lo strumento Deploy controllare che l'utente connesso abbia pieno accesso alla cartella NetSupport\NetSupport DNA\Console\ClientDeploy.

### **Sintomo**

Quando si tenta di distribuire l'Agente DNA a un PC di destinazione, appare il seguente messaggio di errore:

Copia file in corso...



- IMPOSSIBILE copiare 'ClientDeploy\pcirisvr.exe' (1224)  
Distribuzione NON RIUSCITA!

### **Causa**

Questo messaggio appare se l'opzione Installa o Disinstalla Deploy dalla finestra Rilevamento e Deploy era stata precedentemente inviata alla macchina. Dopo avere avviato il servizio d'installazione remota pcirisvr.exe PCI, la macchina viene segnalata come bloccata/in uso.

### **Soluzione**

In questi casi non sarà possibile eseguire un'altra distribuzione alla macchina senza averla prima riavviata.

### **Sintomo**

Quando si tenta di distribuire l'Agente DNA a un PC di destinazione, appare il seguente messaggio:

Copia file in corso...

Avvio servizio d'installazione remota in corso...

Distribuzione NON RIUSCITA!

### **Causa**

L'errore sopra indicato appare quando il PC di destinazione non è in grado di avviare da remoto il servizio d'installazione utilizzato durante la distribuzione. Può apparire se i dettagli dell'account specificati per connettersi ai PC di destinazione non dispongono di autorizzazioni di Amministrazione complete.

### **Soluzione**

Per eseguire il controllo, confermare se siete in grado di accedere all'Elenco Servizi per il PC di destinazione. Questo test viene effettuato sul computer da cui viene svolta la distribuzione:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse su Mio Computer/Computer e selezionare **Gestisci**.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse su Gestione Computer e selezionare 'Connetti a un altro computer'.
3. Selezionare la scheda 'Un altro computer' e immettere il nome del computer di destinazione su cui state tentando di effettuare la distribuzione, poi selezionare **OK**.

4. Quest'azione apre il riquadro di Gestione Computer sul computer di destinazione.
5. Selezionare la sezione Servizi e Applicazioni ed espandere per visualizzare l'elenco completo.
6. Una volta aperto l'elenco, selezionare Servizi e confermare che è possibile visualizzare i servizi in esecuzione sul computer di destinazione.

---

**Nota:** Se non è possibile accedere ai Servizi Remoti sul computer di destinazione, ciò indica che le impostazioni delle autorizzazioni stanno limitando l'avvio dei servizi remoti.

---

## CONTATTI

### **Regno Unito & Internazionali**

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

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

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

### **Nord America**

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

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

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

### **Canada**

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

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

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

### **Germania, Austria e Svizzera**

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

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

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

### **Giappone**

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

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

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