1. General:

* Revisar si DBconf.xml está en inetpub/wwwroot/AFS/bin => Web configurator
* FTP: Usuario: arandaadmin Pass: V0itur3#Pr0ch3
* No. De Soporte: +57 1 7563000 Opción 2
* Llamadas Internacionales: 0216 Código 1955
* Oracle: SA: System Aranda1234 || ARANDA:ADMIN APPPPWD
* Cuenta GMAIL: Usuario: [diegoarandasoft@gmail.com](mailto:diegoarandasoft@gmail.com) Contraseña: Aranda@2017
* Cuenta ADMIN Gmail: Usuario [admiarandasoft@gmail.com](mailto:admiarandasoft@gmail.com) Contraseña: Aranda2018
* Diamante con Interrogación: Server Collation en propiedades del servidor en SQL MNGMT STUDIO
* Crear usuario en ASDK: [**nombre.apellido@compañia**](mailto:nombre.apellido@compañia)
* Aranda 360: mystormshield.eu: Usuario: [Luis.arbesu@arandasoft.com](mailto:Luis.arbesu@arandasoft.com) Contraseña: 267HEY59
* Cuando se migra el BD de un servidor a otro, esto para que realice el manejo de recurso nuevamente: UPDATE STATISTICS sp\_updatestats
* Características del Servidor:
  + Web Server (IIS):
    - Common HTTP Features:
      * Default Document
      * Directory Browsing
      * HTTP Errors
      * Static Content
      * HTTP Redirection
    - Health and Diagnostics:
      * HTTP Logging
      * ODBC Logging
    - Performance
      * Static Content Compression
      * Dynamic Content Compression
    - Security
      * Request Filtering
      * Basic Authentication
      * Windows Authentication
    - Application Development
      * .NET Extensibility 3.5
      * .NET Extensibility 4.5
      * ASP
      * ASP.NET 3.5
      * ASP.NET 4.5
      * CGI
      * ISAPI Extension
      * ISAPI Filters
      * Websocket Protocol
  + Management Tools
    - IIS Management Console
    - IIS 6 Management Compatiblity (Todo)
    - IIS Management Scripts and Tools
    - Management Service
  + Features:
    - .NET Framework 3.5 Features (Todo)
    - .NET Framework 4.5 Features:
      * .NET Framework 4.5
      * ASP.NET 4.5
      * WCF Services
        + HTTP Activation
        + Named Pipe Activation
        + TCP Activation
        + TCP Port Sharing
* Para revisar bloqueos en BD ORACLE:

SELECT

decode(L.TYPE,'TM','TABLE','TX','Record(s)') TYPE\_LOCK,

decode(L.REQUEST,0,'NO','YES') WAIT,

S.OSUSER OSUSER\_LOCKER,

S.PROCESS PROCESS\_LOCKER,

S.USERNAME DBUSER\_LOCKER,

O.OBJECT\_NAME OBJECT\_NAME,

O.OBJECT\_TYPE OBJECT\_TYPE,

CONCAT(' ',s.PROGRAM) PROGRAM,

O.OWNER OWNER

FROM v$lock l,dba\_objects o,v$session s

WHERE l.ID1 = o.OBJECT\_ID AND s.SID =l.SID AND l.TYPE in ('TM','TX','UL');

select sid, serial# from v$session where username = 'USER'

alter system kill session 'sid,serial#'

* Problemas de Conexión desde otra estación: En la estación cliente > ejecutar Aranda Settings > Mientras que este en ejecución Aranda Settings desinstalar Aranda Service Desk > Configurar la conexión > Reinstalar Aranda Service Desk
  + Para Oracle: TNSPING (Servicio)
  + Para Oracle: Cliente de 32 bits
  + Revisar Telnet a los puertos del BD
* Resetear Servidor Oracle (ERROR TNS LISTENER .206)
  + BG-S-VMSERVER02
  + VI-S-ORACLE
  + Ingresar con usuario de dominio
  + Aplicaciones > Terminal
  + Sqlplus Oracle as sysdba
  + S0p0rt3123
  + Startup
  + Salir de sqlplus
  + Lsnrctl status
  + Lsnrctl start
* ¿Olvido la Contraseña? – Configurar plantilla de correo en Settings (AAM >> Password Change) – SETINGENERAL ID 2222
* SET STATISTICS TIME ON – Mirar ejecución de los tiempos de procedimientos
* Autenticación Integrada: Revisar IIS para KERNEL y NLTM, En Aranda Profile revisar tipo de autenticación y que el dominio quede: (DOMINIO)\{0}
* ORA-29861: domain index is marked LOADING/FAILED/UNUSABLE: DOMAIN INDEX select index\_name,index\_type,status from all\_indexes where owner='<dbname>' and index\_type='DOMAIN' – Reconstruir Indice
* Descargar parches desde DBTOOLS: Editar WEBCONFIG de DBTOOLS:

add key ="servidorAranda" value = "http://download.arandasoft.com/dbpatch/"/>

* Comando para LOG de instaladores WEB:



* Web services: ASDKAPI/…/ítem/help > Web.Config Habilitar la opción de ‘HELP’ con TRUE
* <connectionStrings> <add name="Arandaconn" connectionString="server=;database=; user id=; password= " providerName="System.Data.SqlClient" />

</connectionStrings>

1. Agente

* Para los nuevos: Convertir el AA\_\_\_.exe en AA\_\_\_.zip extraer todo y utilizar para crear autoexpandibles
* Para Agent Distribution: Solo copiar y reemplazar Inst\_cap.exe y ACOMAgent.exe
* Excepciones para Antivirus:
  + AAMAgent.exe
  + AAMInventory.exe
  + ACenter.exe
  + ACOMAgent.exe
  + APMAgent.exe
  + APRTMAgent.exe
  + APWMAgent.exe
  + ARAgent.exe
  + ARSAgent.exe
  + ASDAgent.exe
  + ASDInstall.exe
  + ASMAgent.exe
  + VistaCAD.exe
* Pedir el inventario manualmente desde la estación: (También está el comando de cambiar GUID) C:\WINDOWS\aranda\collector\AAMInventory.exe /DELFLAGS /CHANGE\_GUID /SW\_ALL
* Desinstalar: Ubicarse sobre C:/Windows >>> CMD >>> inst\_cap.exe /remove
* Para revisar el .cll: Convertir en .arz >> Ejecutar FileC.exe >> Descomprimir >> Abrir con NOTEPAD
* Instalar por REMOTE SETUP – PERFIL: En IIS AFS hay que cambiar el TIPO MIME de .txt a application/octet-stream. Tambien validar versión 0.0 del perfil y permisos sobre el archivo agmcon.txt.

1. ADS
   * The INSERT statement conflicted with the FOREIGN KEY constraint "FK01\_AFW\_ADSYNCHRONIZATION". The conflict occurred in database "ArandaDB8", table "dbo.USUARIOS", column 'CODUSUARIO'. => TRUNCATE TABLE
2. AWCF
   * Error en Visor de Eventos > Application > ASPNET > Registrar los ASPNET
3. DBMANAGER



* + Truncar Log de Transacciones (Seguir procedimiento)
  + Para Timeout Connection Pool – Agregar esta línea en el connection string de DBMANAGER.config (reemplazando el connection string con uno disencriptado): Min Pool Size=5;Max Pool Size=30000;Connect Timeout=60;
  + Error CLSID {AE130410-CB6C-401E-ACB1-84B48A37EA73} 80070008 – AxCommonR.dll esta marcado para eliminación, reiniciar el servidor y registrar el DLL

1. AAM

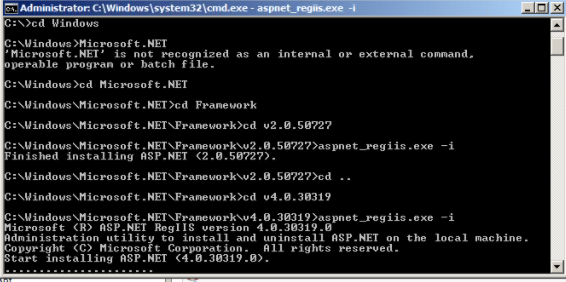
* Instalación: Encontrar Agent instalada => Moverlo a ‘Archivos de Programas/Aranda/Agent Distrubition/Agents => Cambiar extensión a ZIP => Sacar ACOMAgent.exe y insta\_cap.exe
* Tips: Revisar número de puerto en AAMSettings.ini y ACFile.ini
* Comprobar Telnet (servidor) (puerto)
* Si se instale el agente, revisar la carpeta Caps en Agent si aparece los .cll
* So no aparecen todas las funcionalidades en Aranda Service Center: Regsvr32 AgentAPI.dll y IPC.dll en C:\Windows
* Si el Cruncher se Baja solo – Servicio > Propiedades > Iniciar Sesión > Esta Cuenta > Examinar… > Servicio de Red > Sin contraseña > aplicar
* Para manualmente desinstalar el agente inst\_cap.exe /remove
* Si hay diferencias entre las estaciones en AAM WEB y ODBC entonces no se borraron bien: Mirar el LEVELFILTER en la tabla SYSTEM para los que están en -3. Moverlos todos a una agrupación en que no hay máquinas y borrarlos todos nuevamente. Confirmar que no hay error en Worker Service (Visor de eventos)
* AAM WEB: Búsqueda, control remoto, otras pagina aparecen en blanco para ciertos usuarios – Insertar valores en el AFW\_CONFIG\_FRONTEND para ese usuario para la tabla 1

1. AQM
   * Reportes Oracle: Error Overflow – Una columna tienes demasiados decimales. Por lo cual es necesario agregarle la función FLOOR()
2. APWM
   * Consolidar
3. USE [SRVPreventaCL]
4. GO
5. DECLARE @return\_value int,
6. @o\_err\_cod int,
7. @o\_err\_msg varchar(250)
8. EXEC @return\_value = [dbo].[PRC\_APWM\_CONSUMPTIONS]
9. @i\_operation = N's',
10. @i\_option = N'x',
11. @o\_err\_cod = @o\_err\_cod OUTPUT,
12. @o\_err\_msg = @o\_err\_msg OUTPUT
13. SELECT @o\_err\_cod as N'@o\_err\_cod',
14. @o\_err\_msg as N'@o\_err\_msg'
15. SELECT 'Return Value' = @return\_value
    * Error de Runtime Conserver – En el WebConfig: <serviceHostingEnvironment aspNetCompatibilityEnabled="true" multipleSiteBindingsEnabled="true"></serviceHostingEnvironment>
16. APM

* Para cambiar la ruta de descargue del catálogo, agregar la ruta en aamsettings.ini: [AFS] AFSPATH=(Ruta de AFS)
* Error Cruncher - Group Exception Policy – Web.Config del Cruncher, buscar program y cambiar la ruta a la correcta
* Error Cruncher (Visor de Eventos): OBJECT REFERENCE NOT SET TO AN INSTANCE OF AN OBJECT – Cambiar la ruta de INVENTORY PATH en Web.Config del Cruncher

1. ASDK

* Compatibilidad IE11: X-UA-Compatible IE=Edge
* Instalar ASPNET



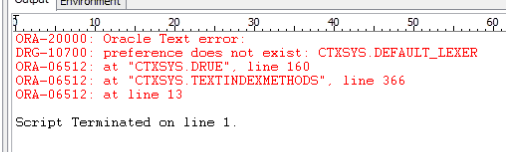
* ORACLE > Error LOB > Revisar Procedimientos de tipos de Caso > ‘S’ ‘B’ > Modificar commentary
* CaseCreator >> No crea casos – revisar columna (Scripts adicionales)
* a cursor with the name does not exist – BD > Propiedades > Default Cursor GLOBAL
* No cierre la ventana de control remoto: El URL de control remoto en BASDK tiene que tener el mismo dominio que el URL con que se ingresa a ASDKv8
* Chat – No permite asociar especialistas: Insertar valor en AFW\_CHAT\_PROJECTS INSERT INTO AFW\_CHAT\_PROJECT VALUES (1,1,'MesaDeAyuda',1)
* Repetidos de Articulos ASDKv8: PRC\_ASS\_SEARCHER: Comentariar Opcion D Antes de 8.0.78 Comentariar Opcion A
* No permite adjuntar archivos consola Windows: C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727>regasm "C:\Program Files (x86)\Aranda\SharedDLL\AxComFileManager.dll" /codebase
* CHAT – No aparece el icono para ciertos especialistas – Revisar en la table AFW\_CHAT\_PERSON y USUARIOS si el especialista tiene el mismo correo. Realizar el UPDATE para que quede igual.
* Error de Resultados en Busqueda Consola Windows:

1) Navegar a la siguiente ruta: C:\Program Files (x86)\Aranda\Logs

2) Borrar todos los archivos que dicen ServiceDesk…ini

3) Realizar lo mismo en la siguiente ruta: C:\Users\(Usuario de la Maquina)\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Aranda\Logs

4) Intentar realizar la búsqueda nuevamente

* No permite adjuntar archivos en la consola USDK y ASDK antigua -> Borrar Temporales de Windows
* Consulta para Encuestas en USDKv8: PRC\_AFW\_SURVEY\_USER @i\_operation=N'S',@i\_option=N'E'
* 
* Chat Notificaciones: Depende de la conversación que está activa. Google Chrome requiere SSL para versiones superior a 62.
* @v\_cur\_cases: Revisar V\_ASDK\_RULES\_CONFIG por el rules signature, comentariar IF @v\_error\_code IN (102, 156, 207, 4145)en el procedimiento PRC\_ASDK\_RULES para ver cual tiene error 1, Tambien revisar si llego al numero máximo en ASDK\_RULES\_PROCESS\_CONTROL
* Pero con el .sql que pertenece a esa BD (https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?\_afrLoop=565405098127909&parent=EXTERNAL\_SEARCH&sourceId=PROBLEM&id=107626.1&\_afrWindowMode=0&\_adf.ctrl-state=16gtq6to4r\_312):

SQL> connect CTXSYS

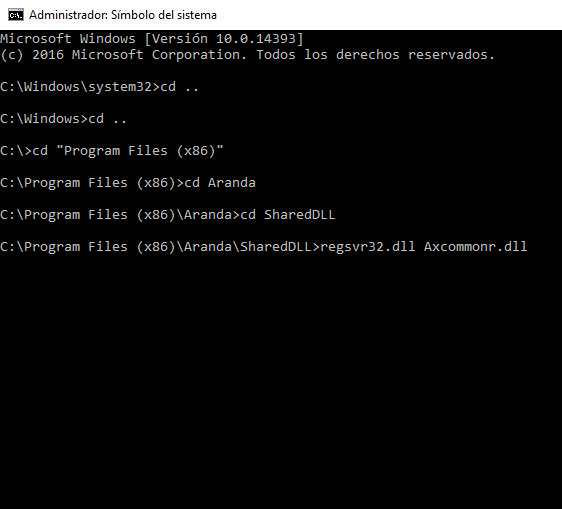
SQL> @?/ctx/admin/defaults/dr0defin.sql "AMERICAN";

SQL> connect SYS/password as SYSDBA

SQL> alter user ctxsys account lock password expire;

1. Aranda IVR

* Formato de Audio: 44100 Hz, 16 bit con signo -> Se puede modificar con Audacity
* Error de Framework al iniciar consola: Por BD modificar la tabla con los parámetros para que este habilitada todos los CODEC

1. ASDKWS
   * xmlns:xsi=<http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance> – Para NULLABLES
   * PatternMask: 18 ceros
2. Parchado
   * Confirmar Backup de BD
   * Agregar/Quitar Programas
   * Bajar todos los servicios de Aranda y las aplicaciones
   * Pantallazo de Configuraciones de ADS
   * DBTOOLS (Si aparece ‘Server is not available’ entonces darle click en SQL y vuelve a Oracle)
   * Comparar (ADBC): Comparar de SNP a BD
   * Para Oracle: Objetos Descompilados: Select \* FROM USER\_OBJECTS WHERE STATUS = ‘INVALID’
   * Validar ruta de **AFS** y otro programa en IIS
   * AFS > Error 1001: Asegurar que se bajó el servicio AFS, Matar el proceso de AFS, CMD>sc delete ‘Servicio’, Cerrar ventana de servicios y volver a abrir
   * ASDK > Error 1001: Eliminar servicio CASECREATOR
   * Orden de instalación de aplicaciones: WEB > Aranda Tools > Consola Windows se instala encima (Cuando se instala siempre personalizado)
   * Para encontrar Servidor(TNS)> Settings => DBCONFIG
   * Agregar/Quitar => appwiz.cpl
   * Carpetas Para borrar:
     1. ASDK: ASDK\*, BASDK, USDK, CaseCreator
     2. AutorizacionAPI: Autorización
     3. ASM: ASM
     4. ASS: ASS, UASS
     5. CMDB: CMDB, MNT, CMDBAPI, CMDBWS
     6. AQM: AQM\*
     7. AAM: AAM
     8. Dashboard: Dashboard.Admin, Dashboard.User
     9. Dashboard Servicio: Archivos de Programa
     10. AWCF: Nada
     11. AFS: NO SE BORRA NADA
     12. APM: APM
     13. APWM: APWM, APWMService, Conserver
   * Subir los servicios
   * Configuración AWCF => API y AUTORIZATION API CHECK DE SSL (Si el sitio es seguro HTTPS)
   * 

1. Descargar el archivo en el servidor web en la ruta C:\Inetpub\wwwroot\Afs\AgentSetup (\*)

2. Editar el archivo C:\Inetpub\wwwroot\Afs\AgentSetup\agmcon.txt (\*) de tal manera que la ruta en la sección URLBaseFile apunte al nuevo archivo, y en CurrentVersion esté la versión del nuevo agente. Ejemplo de archivo agmcon.txt:

[UPDATEINFO]  
URLBaseFile =http://servidorweb:80/Afs/AgentSetup/AA8513.exe  
CurrentVersion = 8.5.13

(\*) Ruta predeterminada del IIS

* + Revisar Visor de Eventos => Mailer, DBMANAGER y ASDK (ERROR DE DATA)
  + Revisar todas las paginas