

Esta guía detalla los pasos necesarios para abordar errores comunes en los servicios de Aranda Virtual Support (AVS).

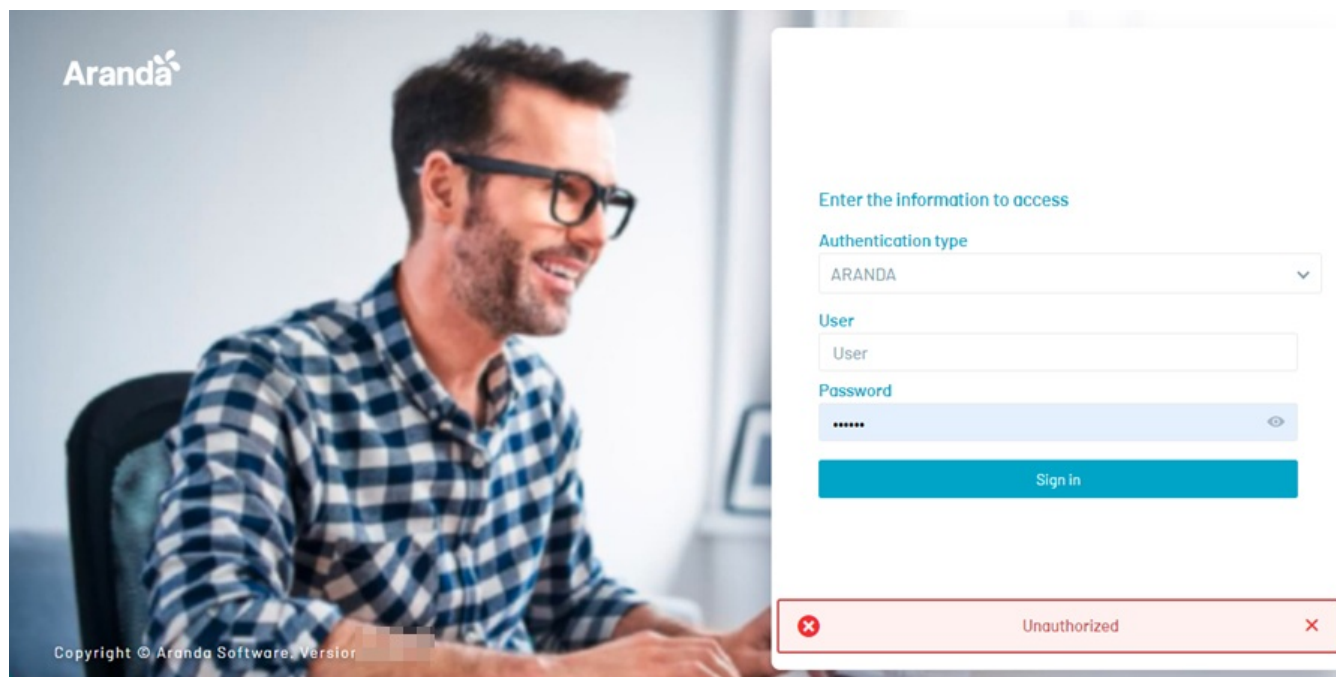
Sitio de AVS

Alertas

Alertas inicio de sesión AVS

Alerta No autorizado

Si al intentar iniciar sesión en el sitio web de Aranda Virtual Support (AVS) se evidencia el siguiente error:



Para solucionar este error, realiza las siguientes verificaciones:

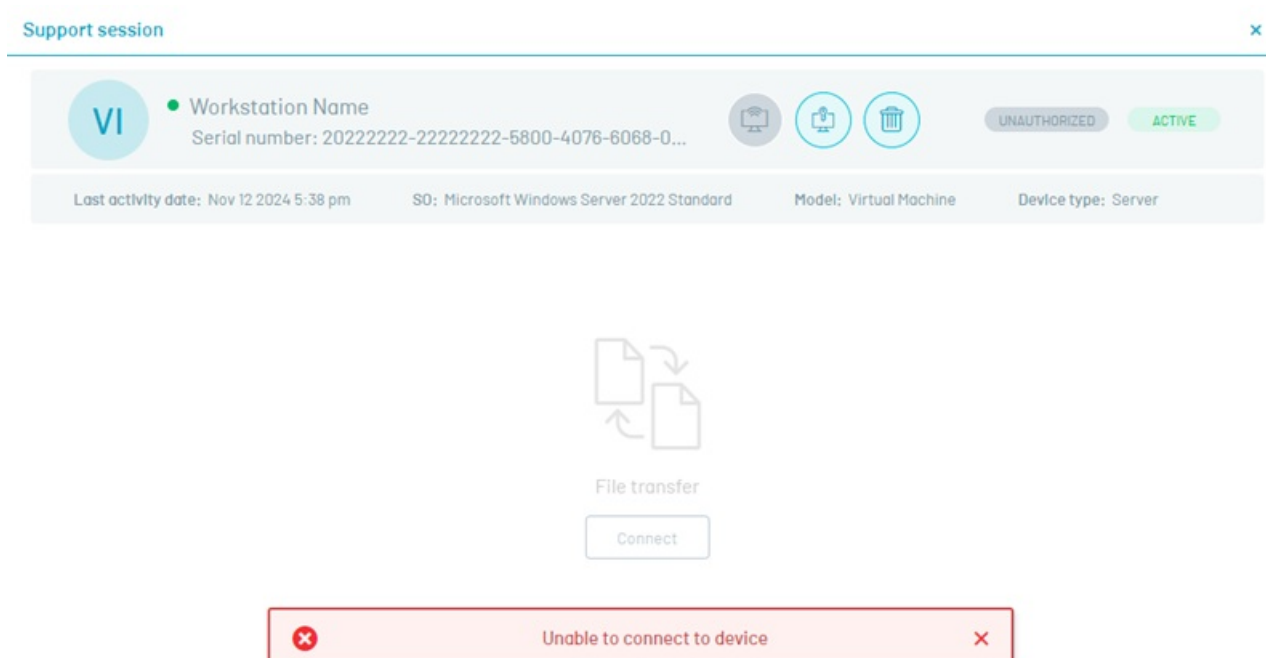
- Validar que el servicio Aranda License Windows Service se esté ejecutando correctamente.
- Validar que la cadena de conexión de base de datos del sitio de AVS y del servicio Aranda License Windows Service apunten a la misma base de datos.
- Validar que las credenciales ingresadas sean correctas.
- Si las credenciales son correctas validar que el usuario está en estado activo.

No fue posible tener conexión con el dispositivo

Error de conexión

Si al ingresar a una sesión de soporte para la autorización se visualiza el siguiente error:

No fue posible tener conexión con el dispositivo



Para solucionar este error, realiza las siguientes verificaciones:

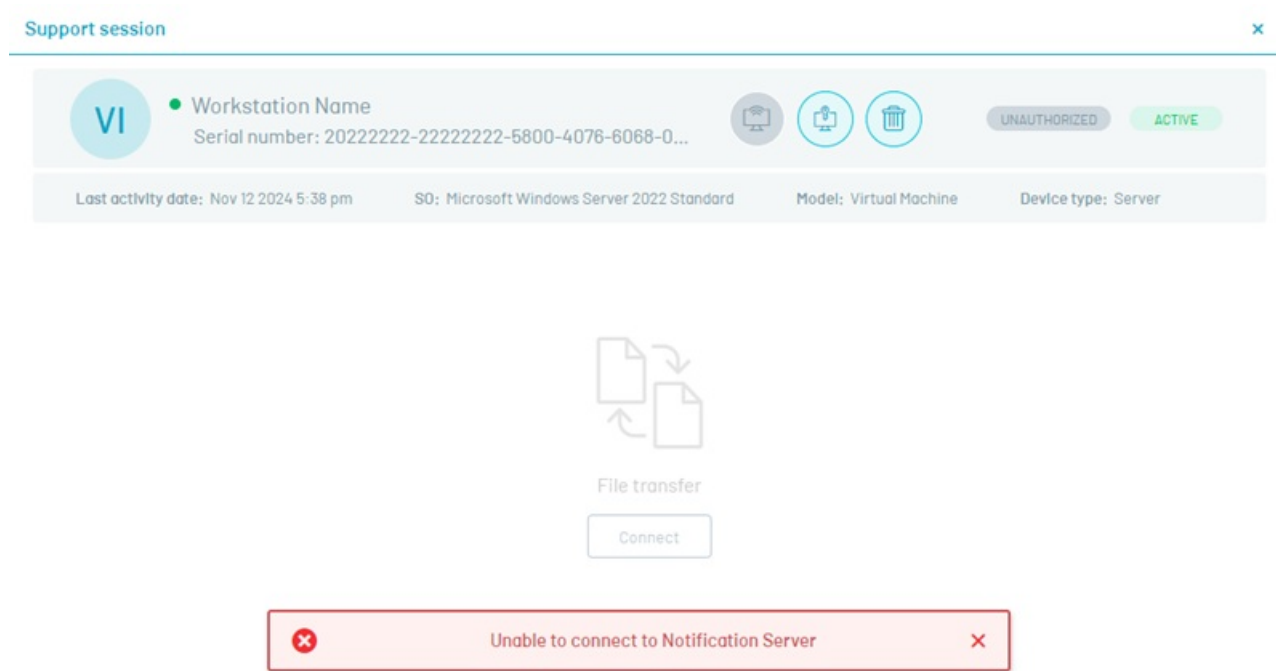
- Valide que en la estación de trabajo (dispositivo) se cuenta con la última versión de agente correctamente instalada y configurada [Ver notas de versión](#)
- Si el agente se encuentra correctamente instalado, validar que sí se encuentre en estado en línea y apuntando al servidor de notificaciones [Ver estados de Agente](#)
- Si el agente no se pone en estado En Línea, validar que desde la estación de trabajo se pueda acceder al [Servidor de Notificaciones](#).
- En caso de que continúe generándose la alerta, forzar el reinicio del servicio del agente **Aranda AVS Agent 9**, en la estación de trabajo.

No es posible conectarse al servidor de notificaciones

Error de conexión

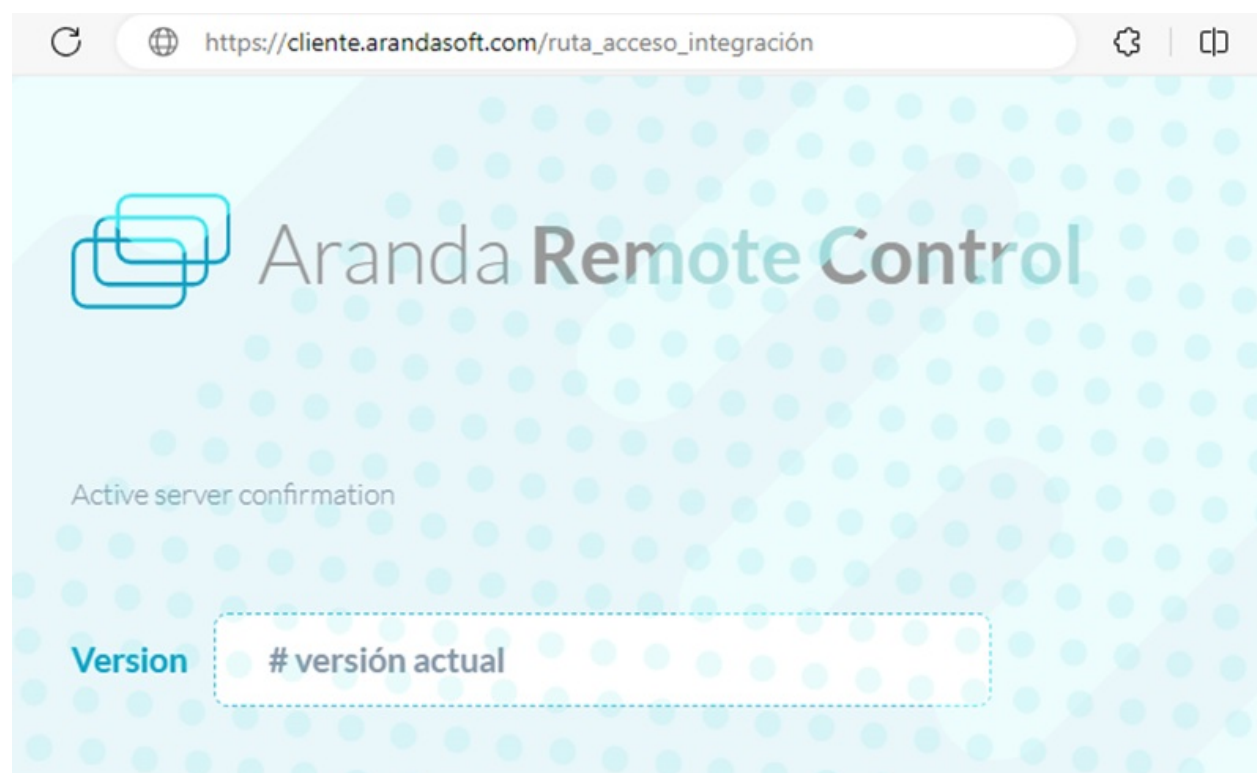
Si al ingresar a una sesión de soporte para la autorización se visualiza el siguiente error:

No es posible conectarse al servidor de notificaciones



Para solucionar este error, realiza las siguientes verificaciones:

- Valide que el servidor de notificaciones se encuentre en línea y que se está en la última versión liberada. Para validar estado y versión del servidor siga los siguientes pasos:
 1. En el navegador ingresa la ruta del dominio más la Ruta de acceso integración (ADM-ARCadm/arc/notification AVS-ARC notificationavs) ejemplo <https://cliente.arandasoft.com/notificationavs/>
 2. Validar la versión del servidor de notificaciones



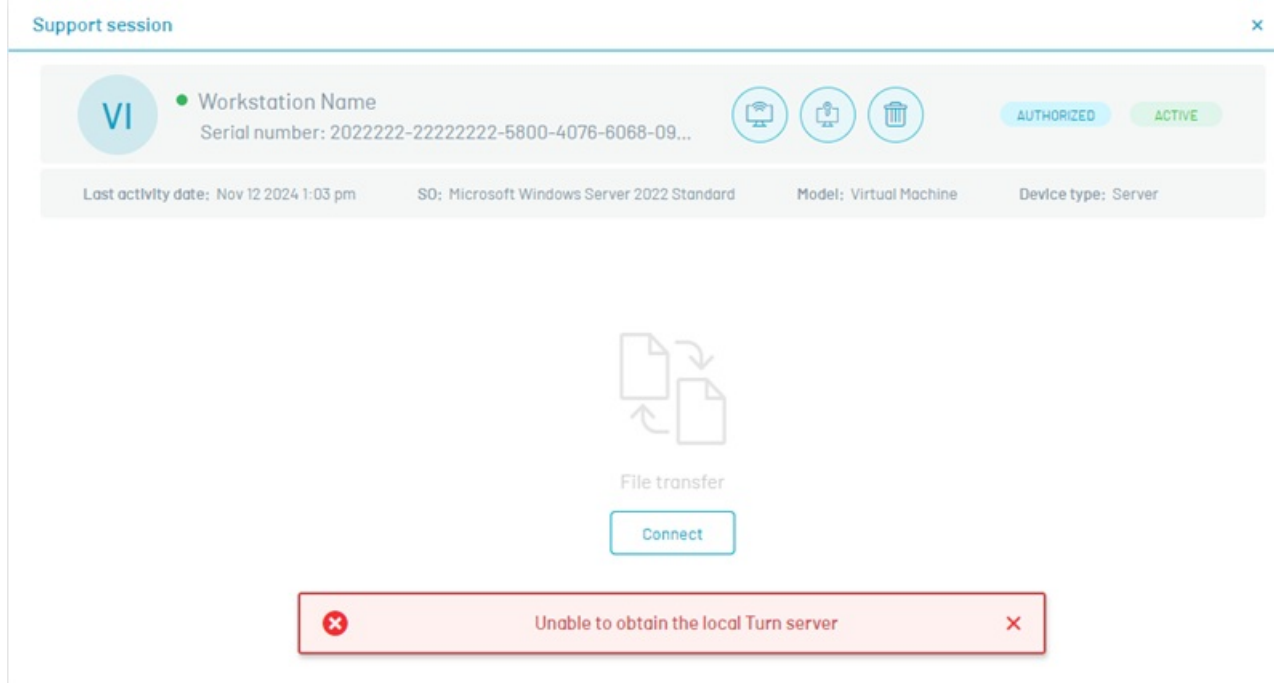
3. La versión debe corresponder con la última liberada por Aranda Software [Ver notas de versión](#)
 4. Si el servidor no carga la vista que permite visualizar la versión validar el error que se presenta [Ver errores servidor de notificaciones](#)
- Si el servidor se encuentra en línea y la versión corresponde, validar que se tenga habilitado el protocolo WebSocket en el servidor de notificaciones.

No se pudo obtener el servidor Turn local

Error de conexión servidor Turn local

Si al intentar tomar control remoto de una estación de trabajo se visualiza el siguiente error:

No se pudo obtener el servidor Turn local



Para solucionar este error, realiza las siguientes verificaciones:

- Valide que en la base de datos de configuración o del inquilino se cuente con el setting `turnserverlocal` correctamente diligenciado.

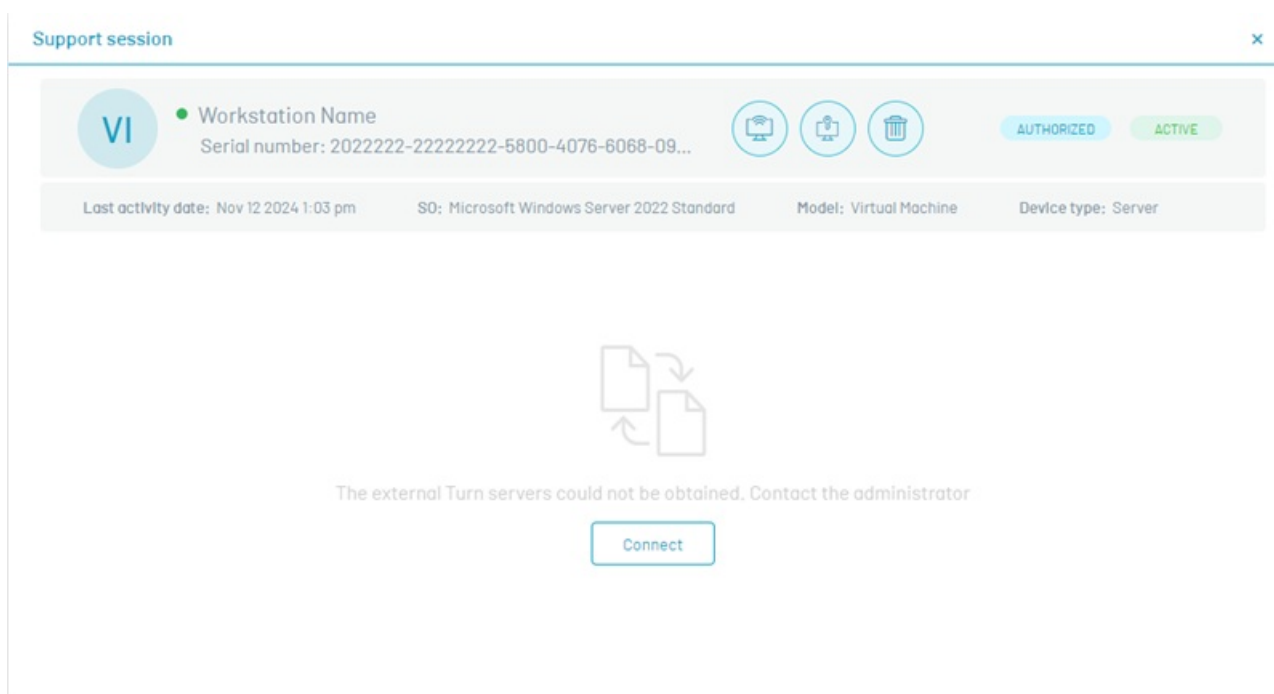
```
select sett_value from AFW_SETTINGS where sett_key = 'turnserverlocal';
```

- En caso de no existir realice la inserción de la llave en las respectiva tabla, teniendo en cuenta que predomina la información almacenada en la base de datos del inquilino.
- Si ya existe la información, validar que sea correcta y el servidor se esté ejecutando.
- En el caso de implementaciones On-Premise valide que el servidor se haya configurado de forma correcta [Ver configuración Servidor Turn Local](#) y que el servicio **Aranda AVS Turn Servers** se esté ejecutando.
- Valide que el sitio de AVS pueda acceder al servidor Turn local utilizando el protocolo TCP a través del puerto predeterminado (8081 para AVS y 3478 para ARC) o el que se haya configurado en su lugar.
- El acceso al sitio debe realizarse por un sitio seguro (https).

No se pudo obtener el servidor Turn externo

Si al intentar conectar una estación de trabajo windows para transferencia de archivos se visualiza el siguiente error:

No se han podido obtener los servidores Turn externos. Póngase en contacto con el administrador



Para solucionar este error, realiza las siguientes verificaciones:

- Valide que en la base de datos de configuración o del inquilino se cuente con el setting `turnserverextern` correctamente diligenciado.

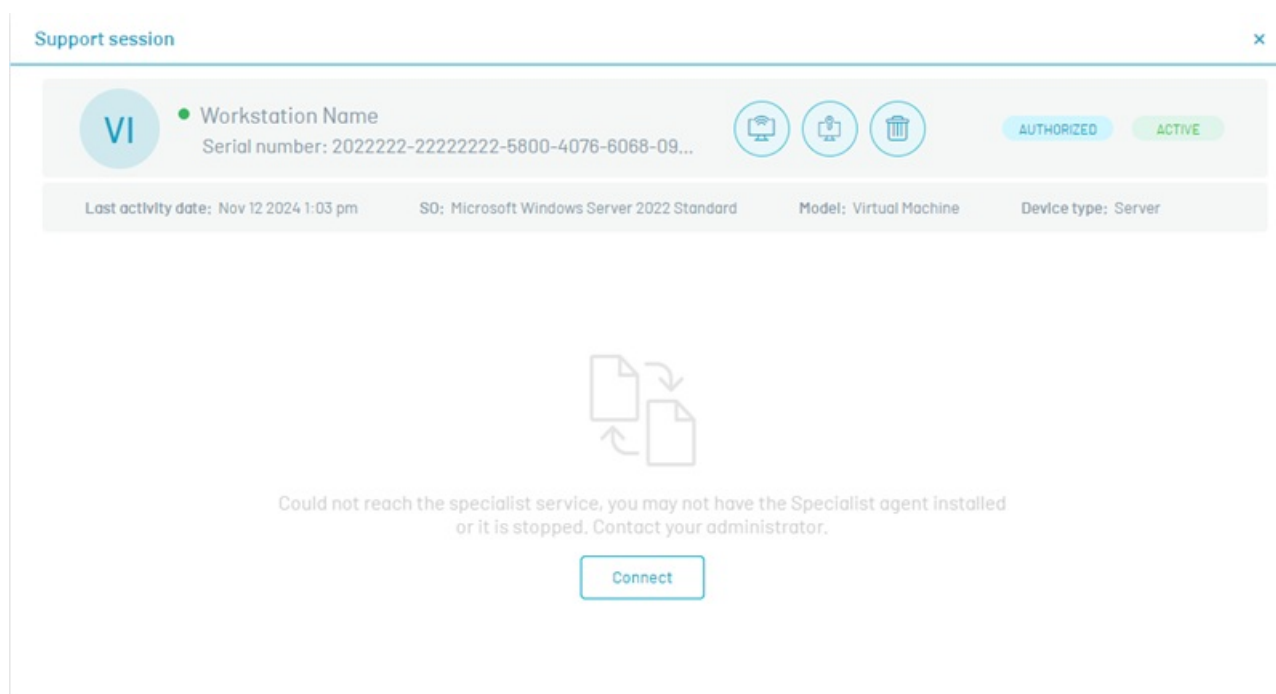
```
select sett_value from AFW_SETTINGS where sett_key = 'turnserverextern';
```

- En caso de no existir realice la inserción de la llave en las respectiva tabla, teniendo en cuenta que predomina la información almacenada en la base de datos del inquilino.
- Si ya existe la información, validar que sea correcta.
- En el caso de implementaciones On-Premise valide que los Servidores Turn Externos se hayan configurado de forma correcta [Ver configuración Servidor Turn Local](#) y que el servicio **Aranda Turn Stun** se esté ejecutando.

No se pudo conectar con el servicio del especialista

Si al intentar conectar una estación de trabajo windows para transferencia de archivos se visualiza el siguiente error:

No se pudo comunicar con el servicio del especialista, es posible que no tenga instalado el agente Especialista o esté detenido. Comuníquese con el administrador.



Para solucionar este error, realiza las siguientes verificaciones:

- Valide que tenga instalada la última versión de agente de especialista liberada por Aranda Software [Ver notas de versión](#)
- En caso de que se tenga instalada la última versión de agente especialista, validar que el servicio Aranda Virtual Support Specialist Orchestrator se esté ejecutando.

Errores

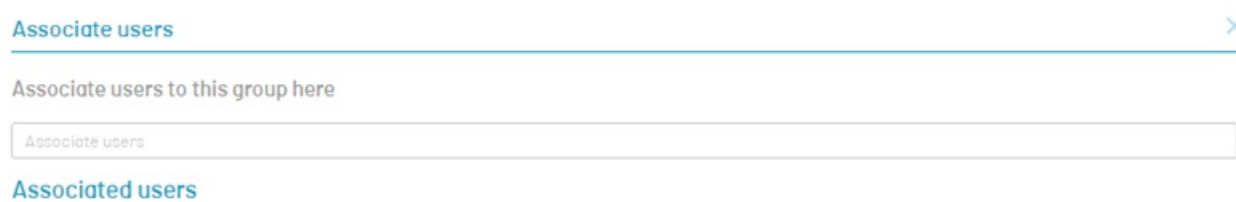
Error 405 servidor AVS

Si en implementaciones on-premises de Aranda Virtual Support (AVS) se presentan problemas al realizar alguna de estas acciones:

- Inicio de sesión mediante autenticación externa (SAML).
- Gestión de usuarios o roles en los grupos de usuarios.
- Asociación de usuarios o grupos de usuarios a los grupos de soporte.
- Edición de un perfil de agente.
- Creación, edición o eliminación de servidores Turn externos.
- Configuración del servidor Turn local.
- Configuración del almacenamiento de archivos.
- Edición o eliminación de servicios de directorio.
- Edición o eliminación de un proveedor de autenticación externa.

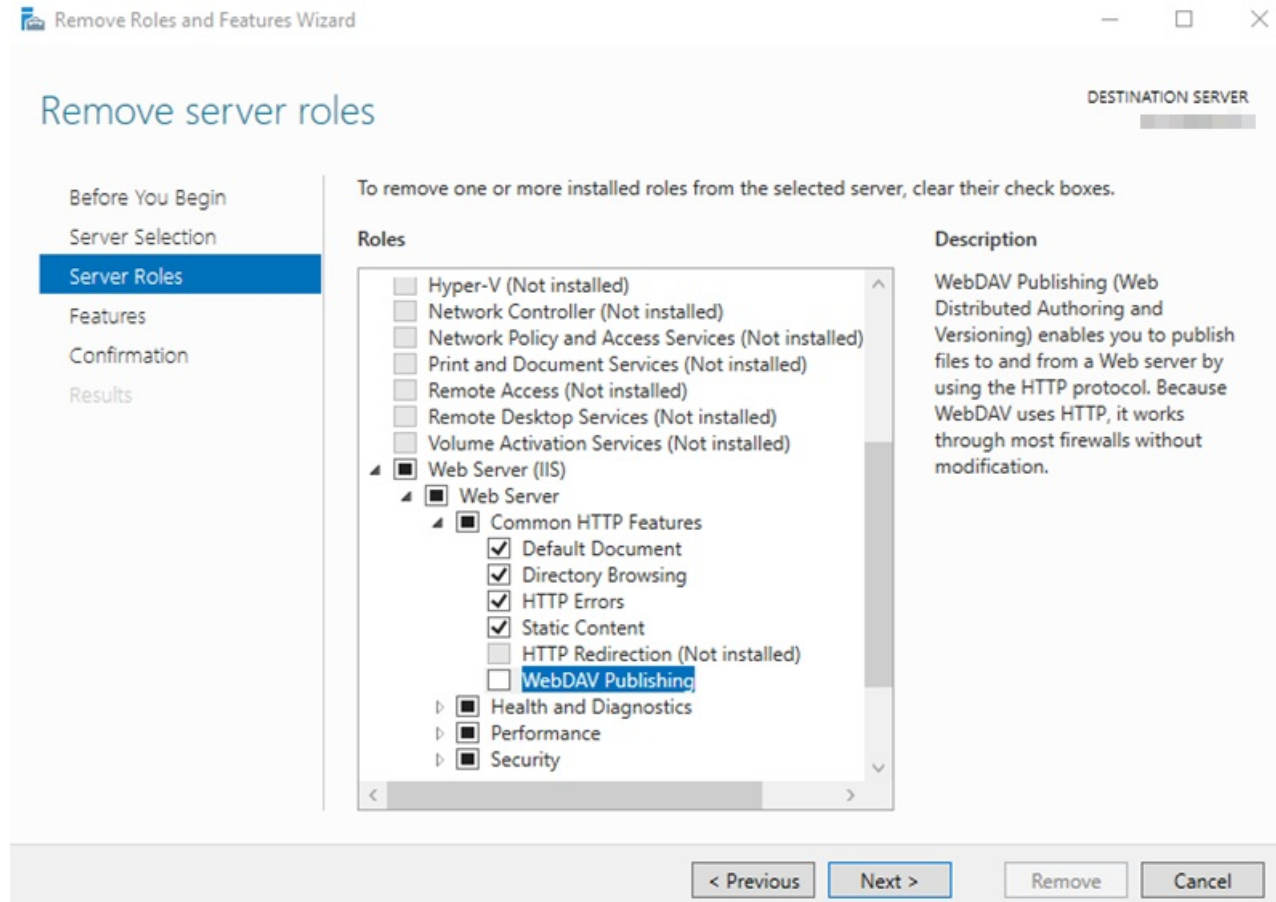
Es posible que se visualice el siguiente error:

405 Method Not Allowed



```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Strict//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-strict.dtd"> <html
xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml"> <head> <meta http-equiv="Content-Type"
content="text/html; charset=iso-8859-1"/> <title>405 - HTTP verb used to access this page
is not allowed.</title> <style type="text/css"> <!-- body{margin:0;font-size:.7em;font-
family:Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif;background:#EEEEEE;} fieldset{padding:0
15px 10px 15px;} h1{font-size:2.4em;margin:0;color:#FFF;} h2{font-
size:1.7em;margin:0;color:#CC0000;} h3{font-size:1.2em;margin:10px 0 0
0;color:#000000;} #header{width:96%;margin:0 0 0 0;padding:6px 2% 6px 2%;font-
family:"trebuchet MS", Verdana, sans-serif;color:#FFF; background-color:#555555;}
#content{margin:0 0 0 2%;position:relative;} .content-
container{background:#FFF;width:96%;margin-top:8px;padding:10px;position:relative;} -
-> </style> </head> <body> <div id="header"><h1>Server Error</h1></div> <div id="content">
<div class="content-container"><fieldset> <h2>405 - HTTP verb used to access this page is
not allowed.</h2> <h3>The page you are looking for cannot be displayed because an invalid
method (HTTP verb) was used to attempt access.</h3> </fieldset></div> </div> </body>
</html>
```

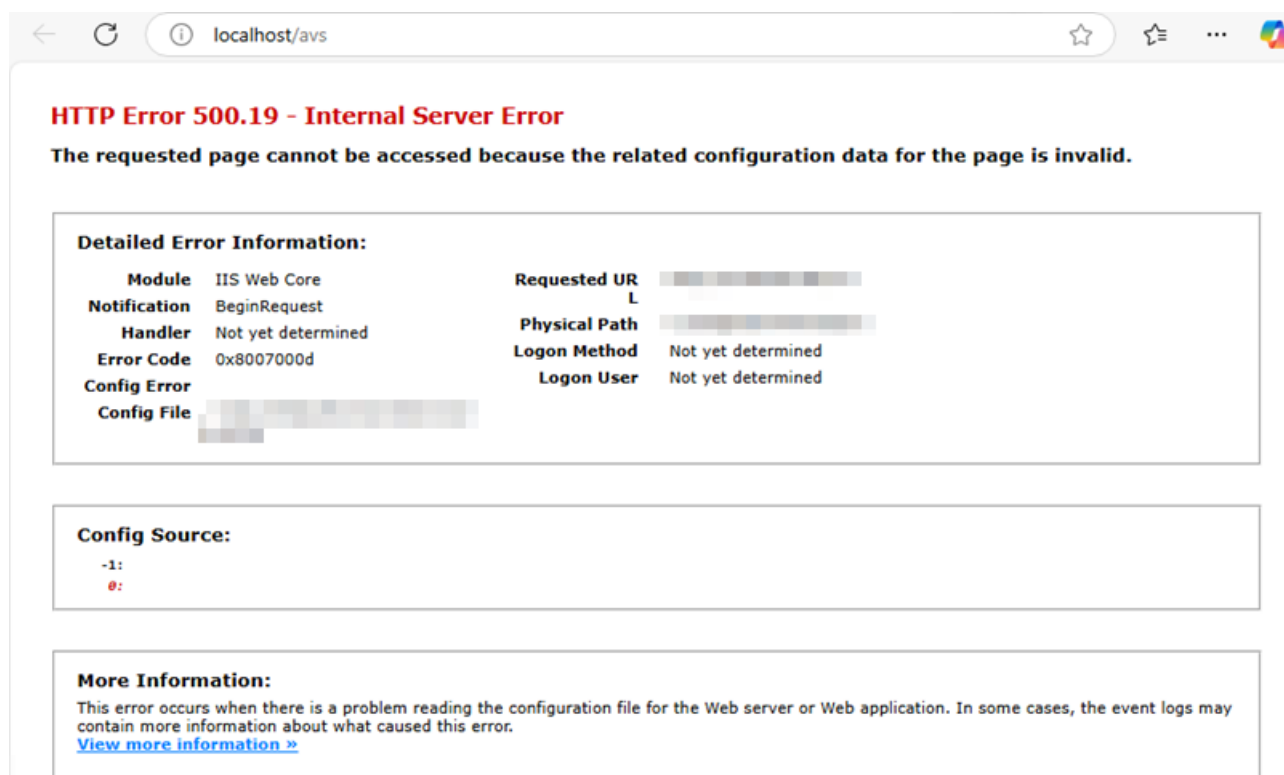
Valide que en el servidor de aplicaciones no esté habilitada la característica WebDAV Publishing. En caso de que esté activa, deshabilitarla.



Error 500.19 en el servidor AVS

Si al ingresar al sitio web de Aranda Virtual Support (AVS) se evidencia el siguiente error:

HTTP Error 500.19 - Internal Server Error



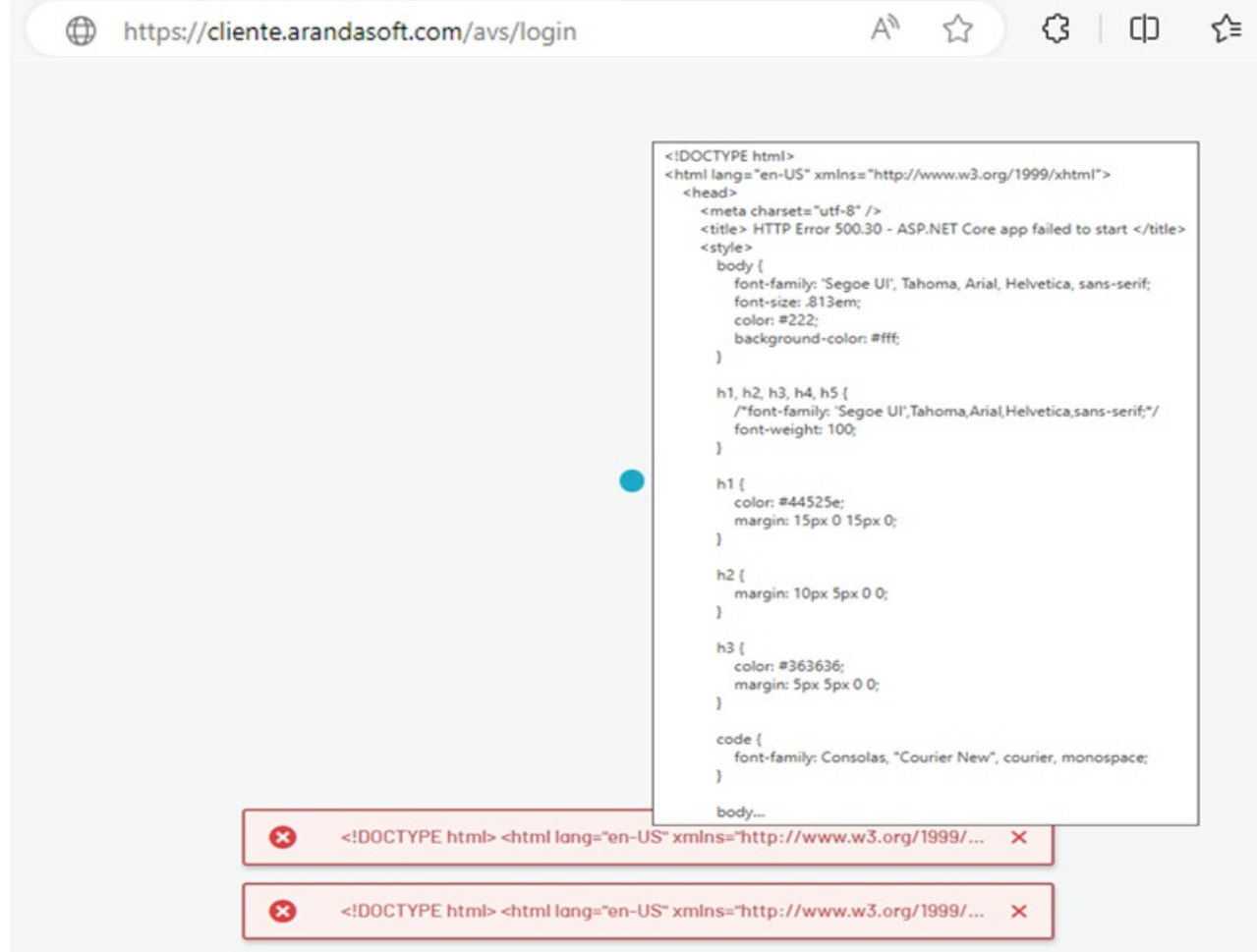
Para solucionar este error, realiza las siguientes verificaciones:

- Validar en el servidor de AVS que el [ASP.NET Core Runtime 6.0.32 Hosting Bundle](#) o una versión superior, esté correctamente instalado.
- Si ya se tiene una versión del ASP.NET Core Runtime Hosting Bundle instalada en el servidor de AVS, reinstalarlo y reiniciar el servidor.

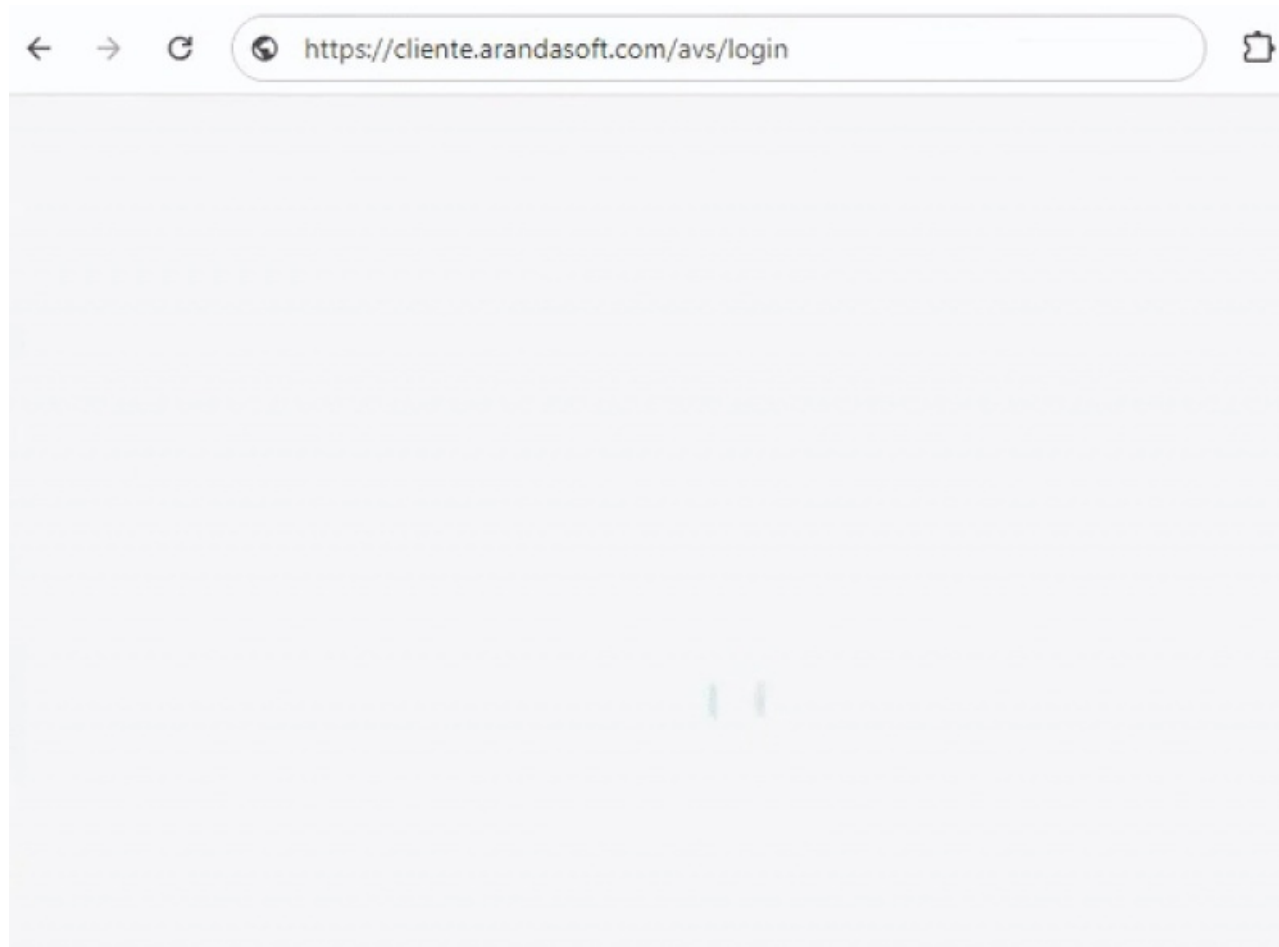
Error 500.30 servidor AVS

Si al ingresar a sitio web de Aranda Virtual Support (AVS) se evidencia el siguiente error:

HTTP Error 500.30



O se queda en el loader por un tiempo prolongado



Para solucionar este error, realiza las siguientes verificaciones:

- Validar que se tenga configurada correctamente la cadena de conexión a la Base de datos.
- Validar que el Servidor de AVS se esté ejecutando en plataforma de 64 bit.
- En el caso de implementaciones On-Premise valide que la cadena de conexión esté configurada de forma correcta [Ver Configuración conexión con base de datos](#).

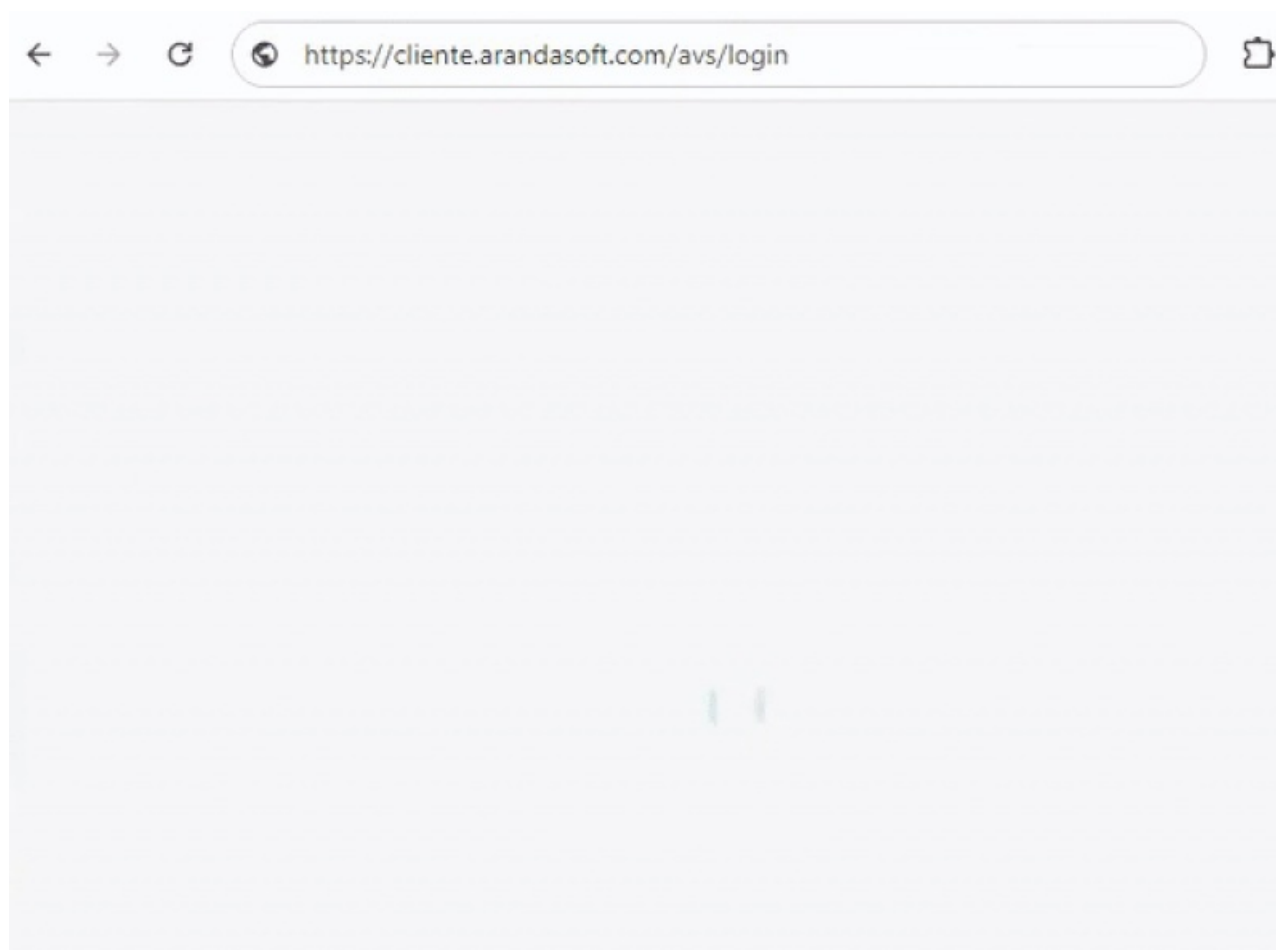
Error 502.5 servidor AVS

Si al ingresar a sitio web de Aranda Virtual Support (AVS) se evidencia el siguiente error:

HTTP Error 502.5



O se queda en el loader por un tiempo prolongado



Para solucionar este error, realiza las siguientes verificaciones:

- Validar que se tenga configurada correctamente la cadena de conexión a la Base de datos.
- Si la cadena de conexión esta configurada, validar cuenta con los parámetros `Encrypt=True;TrustServerCertificate=True`.
- En el caso de implementaciones On-Premise valide que la cadena de conexión esté configurada de forma correcta [Ver Configuración conexión con base de datos](#).

Servidor de notificaciones

Errores servidor ARC-Notificaciones

Tener presente que el servidor de ARC - Notificaciones es usado en las integraciones de ADM-ARC y AVS-ARC. Dependiendo de la integración se utilizan unas rutas de acceso.

- Ruta de acceso integración ADM-ARC `adm/arc/notification`
- Ruta de acceso integración AVS-ARC `notificationavs`

Seleccione el error que se presenta al ingresar a validar el servidor de Notificaciones `\<dominio>/ruta_acceso_integración` del siguiente listado para ver las posibles causas y como solucionarlo:

- [Error 404 ↩](#)

- [Error 500 ↗](#)
- [Error 500.30 ↗](#)

Errores

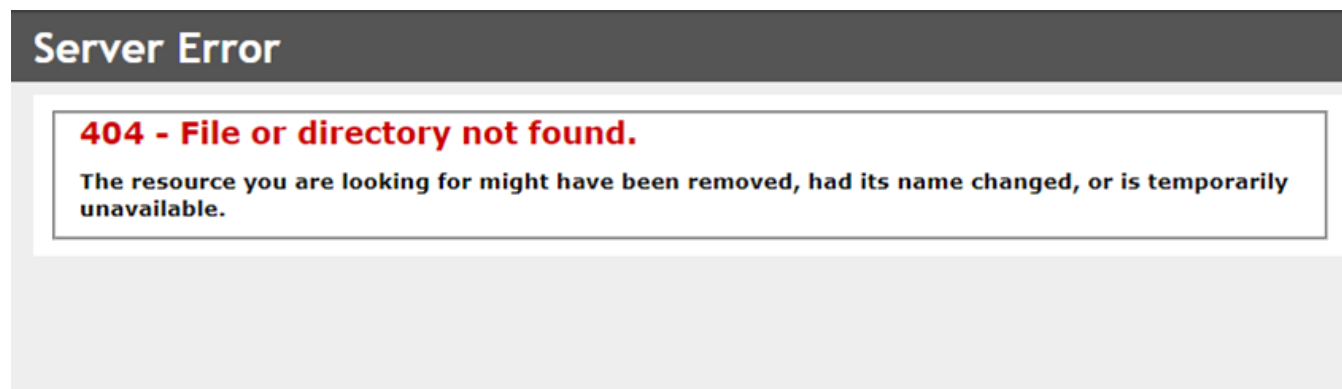
Error 404

Tener presente que el servidor de ARC - Notificaciones es usado en las integraciones de ADM-ARC y AVS-ARC. Dependiendo de la integración se utilizan unas rutas de acceso.

- Ruta de acceso integración ADM-ARCadm/arc/notification
- Ruta de acceso integración AVS-ARCnotificationavs

Si al ingresar a validar el servidor de Notificaciones \<dominio>/ruta_acceso_integración se evidencia el siguiente error:

The resource you are looking for has been removed, had its name changed, or is temporarily unavailable.



- Validar que se cuente con una regla de redireccionamiento acorde a la integración que está fallando.
- Si existe la regla validar que se encuentre correctamente configurada apuntando al App Services y path correspondiente.

[↩ Listado de errores](#)

Error 500

Tener presente que el servidor de ARC - Notificaciones es usado en las integraciones de ADM-ARC y AVS-ARC. Dependiendo de la integración se utilizan unas rutas de acceso.

- Ruta de acceso integración ADM-ARCadm/arc/notification
- Ruta de acceso integración AVS-ARCnotificationavs

Si al ingresar a validar el servidor de Notificaciones \<dominio>/ruta_acceso_integración se evidencia el siguiente error:



Esta página no funciona

La página **cliente.arandasoft.com** no puede procesar esta solicitud ahora.

HTTP ERROR 500

[Volver a cargar](#)

- Validar que el servidor de notificaciones sí se esté ejecutando.
- Validar que en el App Service las Rutas de acceso virtual sí estén correctamente configuradas en *Configuración>Asignaciones de ruta de acceso* (servicio en nube).
- Validar que la regla de redireccionamiento se encuentre correctamente configurada apuntando al App Services y path correspondiente (servicio en nube).

[↩ Listado de errores](#)

Error 500.30

Tener presente que el servidor de ARC - Notificaciones es usado en las integraciones de ADM-ARC y AVS-ARC. Dependiendo de la integración se utilizan unas rutas de acceso.

- Ruta de acceso integración ADM-ARCadm/arc/notification
- Ruta de acceso integración AVS-ARCnotificationavs

Si al ingresar a validar el servidor de Notificaciones \<dominio>/ruta_acceso_integración se evidencia el siguiente error:

HTTP Error 500.30 - ASP.NET Core app failed to start

Common solutions to this issue:

- The app failed to start
- The app started but then stopped
- The app started but threw an exception during startup

Troubleshooting steps:

- Check the system event log for error messages
- Enable logging the application process' stdout messages
- Attach a debugger to the application process and inspect

For more information visit: <https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=2028265>

- Validar que el Servidor de notificaciones se esté ejecutando en plataforma de 64 bit.

[↩ Listado de errores](#)

Servidor de grabaciones

Errores servidor ARC-Grabaciones

Tener presente que el servidor de ARC - Grabaciones es usado en las integraciones de ADM-ARC y AVS-ARC. Dependiendo de la integración se utilizan unas rutas de acceso.

- Ruta de acceso integración ADM-ARCam/arc/recording
- Ruta de acceso integración AVS-ARCarc/recording

Seleccione el error que se presenta al ingresar a validar el servidor de Grabaciones \<dominio>/ruta_acceso_integración del siguiente listado para ver las posibles causas y como solucionarlo:

- [Error 404 ↔](#)
- [Error 500 ↔](#)
- [Error 502.5 ↔](#)
- [An unhandled exception occurred while processing the request ↔](#)

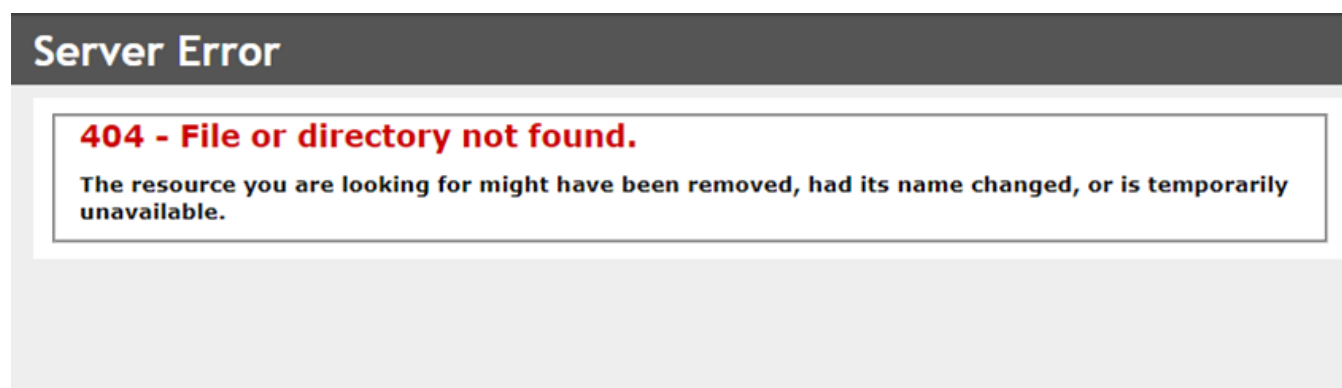
Errores

Error 404 servidor de grabaciones

[↩ Listado de errores](#)

Si al ingresar a validar el servidor de grabaciones \<dominio>/ruta_acceso_integración se evidencia el siguiente error:

The resource you are looking for has been removed, had its name changed, or is temporarily unavailable.



- Validar que se cuente con una regla de redireccionamiento acorde a la integración que está fallando.
- Si existe la regla validar que se encuentre correctamente configurada apuntando al App Services y path correspondiente.

[↩ Listado de errores](#)

Error 500 servidor de grabaciones

[↩ Listado de errores](#)

Si al ingresar a validar el servidor de grabaciones \<dominio>/ruta_acceso_integración se evidencia el siguiente error:



Esta página no funciona

La página **cliente.arandasoft.com** no puede procesar esta solicitud ahora.

HTTP ERROR 500

[Volver a cargar](#)

- Validar que el servidor de grabaciones sí se esté ejecutando.
- Validar que en el App Service las Rutas de acceso virtual sí estén correctamente configuradas en *Configuración>Asignaciones de ruta de acceso* (servicio en nube).
- Validar que la regla de redireccionamiento se encuentre correctamente configurada apuntando al App Services y path correspondiente (servicio en nube).

[↩ Listado de errores](#)

Error 502.5 servidor de grabaciones

[↩ Listado de errores](#)

Si al ingresar a validar el servidor de grabaciones \<dominio>/ruta_acceso_integración se evidencia el siguiente error:

HTTP Error 502.5 - ANCM Out-Of-Process Startup Failure

Common solutions to this issue:

- The application process failed to start
- The application process started but then stopped
- The application process started but failed to listen on the configured port

Troubleshooting steps:

- Check the system event log for error messages
- Enable logging the application process' stdout messages
- Attach a debugger to the application process and inspect

For more information visit: <https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=808681>

- Validar que se tenga configurada correctamente la cadena de conexión a la Base de datos.

[↩ Listado de errores](#)

Excepción no controlada servidor de grabaciones

[↩ Listado de errores](#)

Si al ingresar a validar el servidor de grabaciones \<dominio>/ruta_acceso_integración se evidencia el siguiente error:

An unhandled exception occurred while processing the request.

Win32Exception: The certificate chain was issued by an authority that is not trusted.

Unknown location

SqlException: A connection was successfully established with the server, but then an error occurred during the login process. (provider: SSL Provider, error: 0 - The certificate chain was issued by an authority that is not trusted.)

Microsoft.Data.ProviderBase.DbConnectionPool.TryGetConnection(DbConnection owningObject, uint waitForMultipleObjectsTimeout, bool allowCreate, bool onlyOneCheckConnection, DbConnectionOptions userOptions, out DbConnectionInternal connection)

- Validar que la cadena de conexión de la base de datos sí cuente con los parámetrosEncrypt=True;TrustServerCertificate=True.

[← Listado de errores](#)

Auditorías

Auditorías sin grabaciones

⚠ Importante:

- Después de finalizada la toma de control remoto, la auditoría con su respectiva grabación puede tardar hasta 120 minutos en ser cargada.
- Las grabaciones no se pierden si se presenta algún error al ser cargadas, estas se mantienen en el equipo local del especialista hasta que se solucione el problema y se cargarán posterior a la solución.

No es posible guardar las grabaciones

Cuando en el log de agente especialistaC:\Program Files\Aranda\Aranda Virtual Support\Specialist\Logs\logOrchestrator(aaaammdd).txt se evidencie la siguiente advertencia:

[WRN] Response code for upload file "BadRequest" and content "FAILED_SAVE_RECORD"

[WRN] Unable to send file C:\ProgramData\AVS\Recordings\{Nombre del Archivo}

- Valide que en la base de datos de configuración o del inquilino si cuente con el settingStorageProviderrecordings correctamente diligenciado.

```
select sett_value from AFW_SETTINGS where sett_key = 'StorageProviderrecordings';
```

- En caso de no existir realice la inserción de la llave en las respectiva tabla con la cadena de conexión a la cuenta de almacenamiento previamente encriptada, teniendo en cuenta que predomina la información almacenada en la base de datos del inquilino.
- Si ya existe la llave desencriptar la información delsett_value, validar que sea correcta y se pueda acceder al almacenamiento desde el servidor de grabaciones.
- En el caso de implementaciones On-Premise valide que el almacenamiento se haya configurado de forma correcta [Ver configuración de almacenamiento](#) y que el servidor de grabaciones si tenga acceso a la ruta o dominio que se tenga configurado.

Usuario no existe

Cuando en el log de agente especialistaC:\Program Files\Aranda\Aranda Virtual Support\Specialist\Logs\logOrchestrator(aaaammdd).txt se evidencie la siguiente advertencia:

[WRN] Response code for upload file "BadRequest" and content "USER_DOES_NOT_EXISTS"

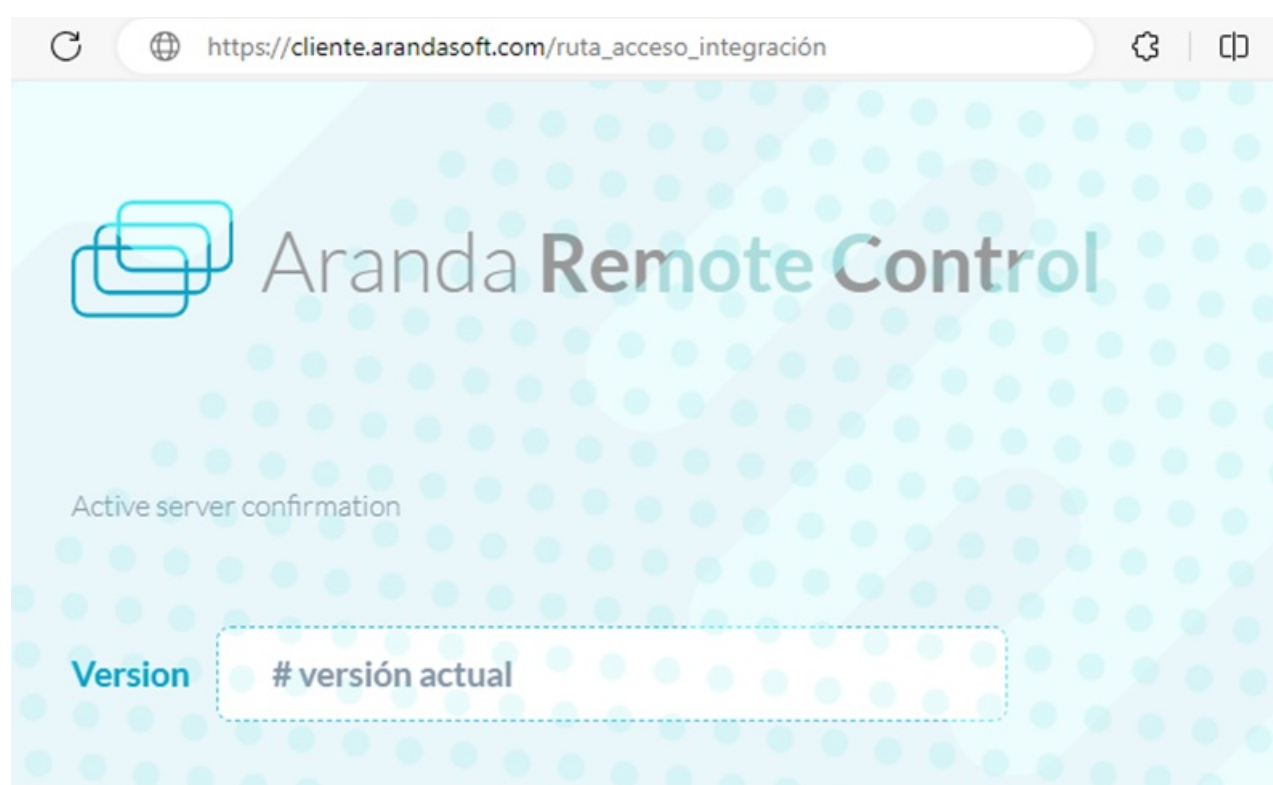
[WRN] Unable to send file C:\ProgramData\AVS\Recordings\{Nombre del Archivo}

- Valide que la base de datos configurada en el servidor de grabaciones esté correctamente diligenciada y corresponda a la base de datos del sitio de Aranda Virtual Support (AVS).

Versión servidor de grabaciones

Otro factor que puede afectar que las tomas de control no se carguen en las auditorías es la versión desactualizada del servidor de grabaciones o que no se este ejecutando el servidor. Para validar la versión y estado del servidor de grabaciones siga los siguientes pasos:

1. En el navegador ingresa la ruta del dominio más la Ruta de acceso integración (ADM-ARCadm/arc/recording AVS-ARC arc/recording) ejemplo <https://cliente.arandasoft.com/adm/arc/recording/>
2. Validar la versión del servidor de grabaciones



3. La versión debe corresponder con la última liberada por Aranda Software [Ver notas de versión](#)