

Este guia detalha as etapas necessárias para resolver erros comuns nos serviços do Aranda Virtual Support (AVS).

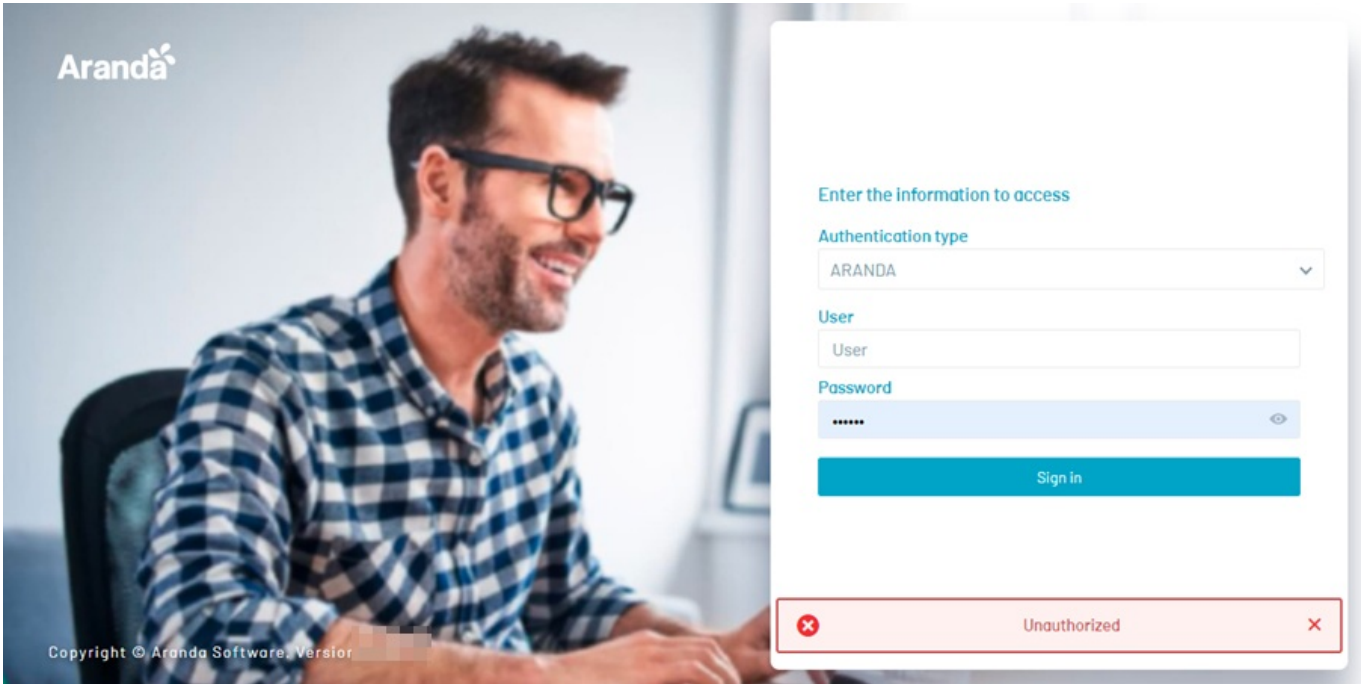
AVS Site

Alertas

Alertas de login do AVS

Alerta não autorizado

Se você tentar fazer login no site do Aranda Virtual Support (AVS), o seguinte erro será exibido:



Para corrigir esse erro, execute as seguintes verificações:

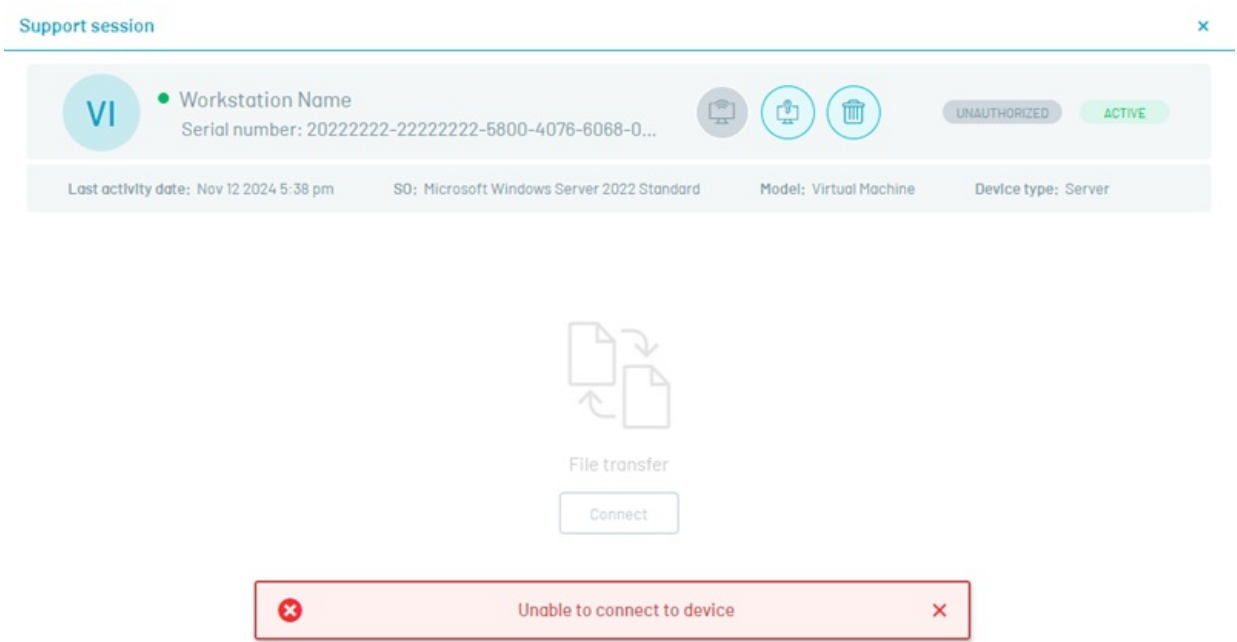
- Valide se o Serviço do Windows da Licença Aranda está sendo executado corretamente.
- Valide se a cadeia de conexão do banco de dados do site AVS e o serviço Aranda License Windows Service apontam para o mesmo banco de dados.
- Valide se as credenciais inseridas estão corretas.
- Se as credenciais estiverem corretas, valide se o usuário está em um estado ativo.

Não é possível conectar ao dispositivo

Erro de conexão

Se o seguinte erro for exibido ao entrar em uma sessão de suporte de autorização:

Não é possível conectar ao dispositivo



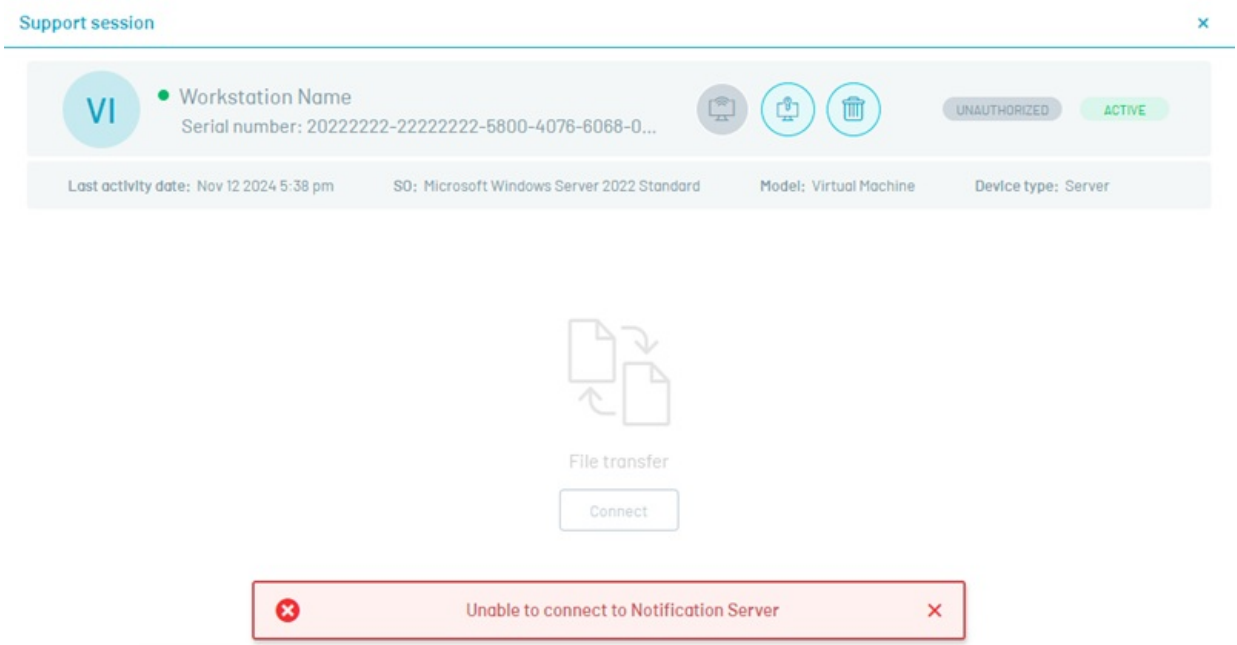
Para corrigir esse erro, execute as seguintes verificações:

- Valide se a estação de trabalho (dispositivo) tem a versão mais recente do agente instalada e configurada corretamente. [Veja as notas de versão](#)
- Se o agente estiver instalado corretamente, valide se ele está em um estado online e apontando para o servidor de notificação. [Exibir status do agente](#)
- Se o agente não for colocado em um estado Online, valide se a estação de trabalho pode acessar o [Servidor de Notificação](#).
- Se o alerta continuar a ser gerado, force o serviço do agente a reiniciar Aranda AVS Agente 9na estação de trabalho.

Não é possível conectar-se ao servidor de notificação

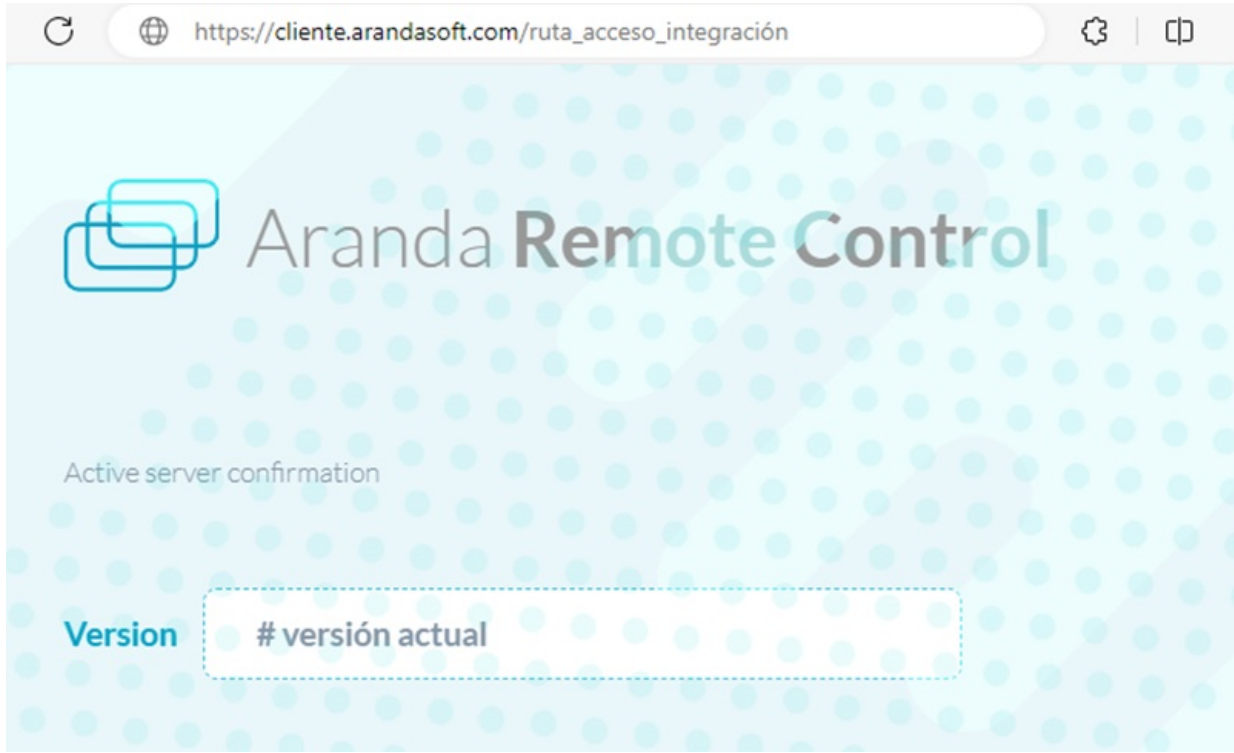
Erro de conexão

Se o seguinte erro for exibido ao entrar em uma sessão de suporte de autorização:



Para corrigir esse erro, execute as seguintes verificações:

- Valide se o servidor de notificação está online e se você está na versão mais recente lançada. Para validar o status e a versão do servidor, siga estas etapas:
 1. No navegador, insira o caminho do domínio mais o Caminho de Integração (ADM-ARC) adm/arc/notification AVS-ARC notificationavs) exemplo https://cliente.arandasoft.com/notificationavs/
 2. Validar a versão do servidor de notificação



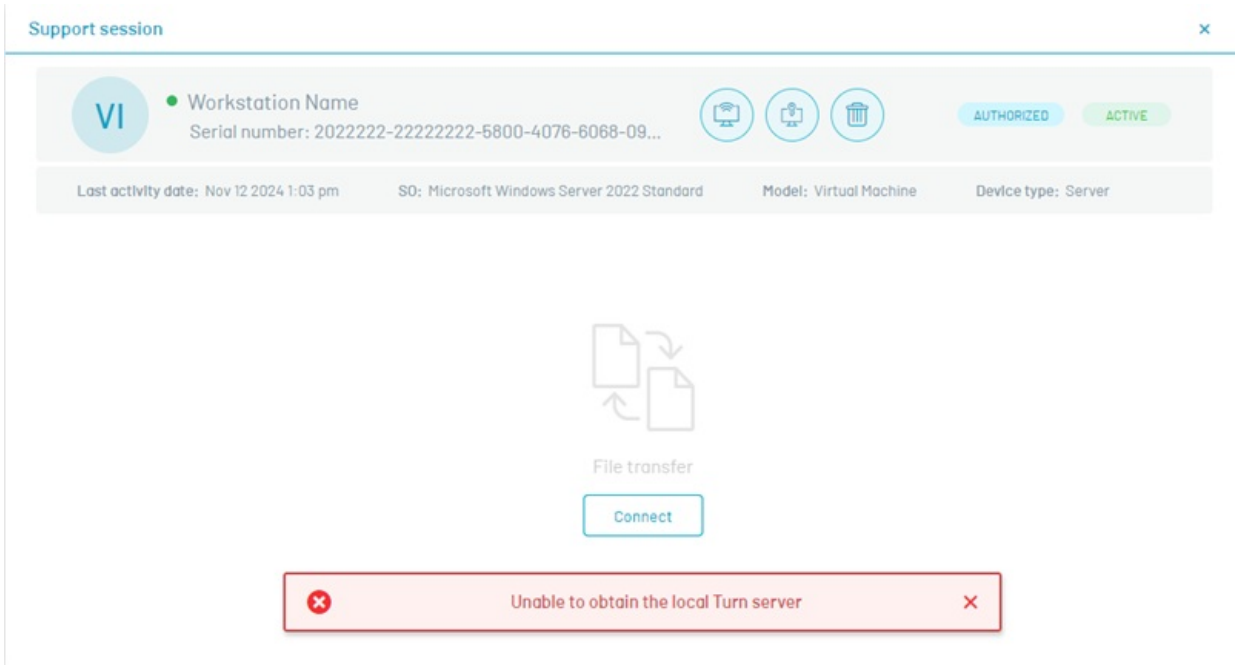
3. A versão deve corresponder à última lançada pela Aranda Software. [Veja as notas de versão](#)
 4. Se o servidor não carregar a visualização que permite visualizar a versão, valide o erro apresentado. [Exibir erros do servidor de notificação](#)
- Se o servidor estiver online e a versão for aplicável, valide se o protocolo WebSocket está habilitado no servidor de notificação.

Não foi possível obter o servidor de turno local

Erro de conexão do servidor de turno local

Se você vir o seguinte erro ao tentar assumir o controle remoto de uma estação de trabalho:

Não foi possível obter o servidor de turno local



Para corrigir esse erro, execute as seguintes verificações:

- Validar se o banco de dados de configuração ou locatário tem as configurações para torneirservidorlocal preenchido corretamente.

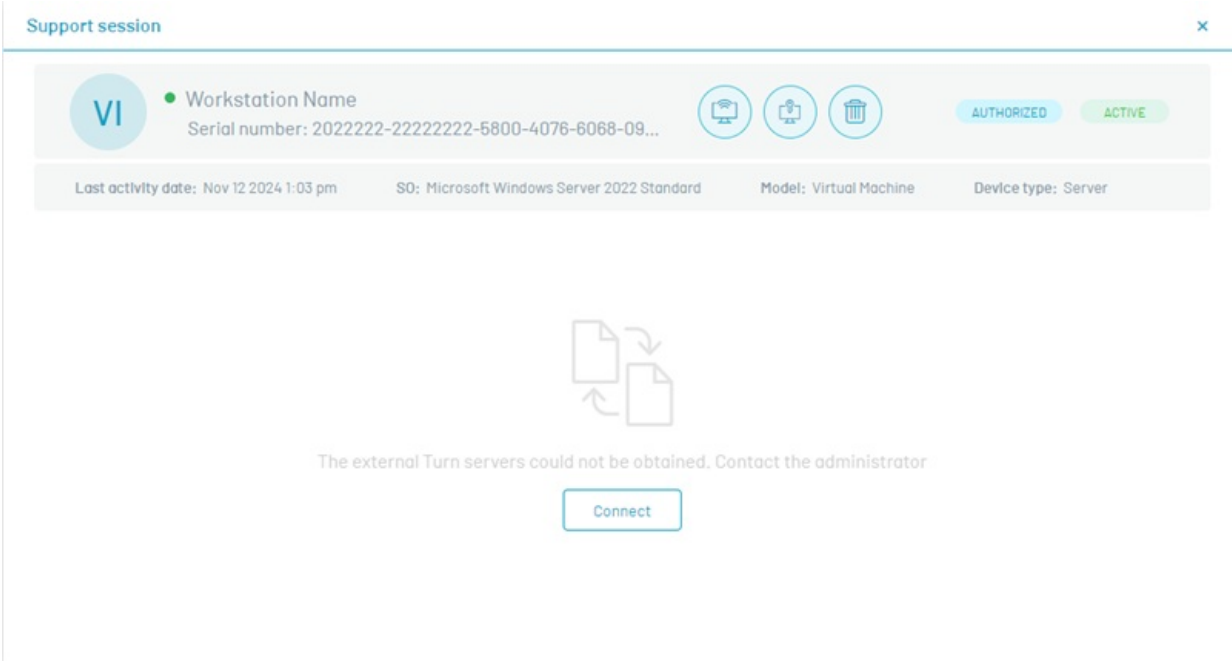
```
select sett_value from AFW_SETTINGS where sett_key = 'turnserverlocal';
```

- Caso não exista, insira a chave na respetiva tabela, tendo em conta que predomina a informação armazenada na base de dados do inquilino.
- Se as informações já existirem, valide se elas estão corretas e se o servidor está em execução.
- No caso de implantações locais, valide se o servidor foi configurado corretamente. [Exibir configuração do servidor local](#) e que o serviço Aranda AVS Turn Server se estiver em execução.
- Valide se o site AVS pode acessar o servidor Turn local usando o protocolo TCP por meio da porta padrão (8081 para AVS e 3478 para ARC) ou da configurada.
- O acesso ao site deve ser feito por meio de um site seguro (https).

Não foi possível obter o servidor de turno externo

Se você vir o seguinte erro ao tentar conectar uma estação de trabalho do Windows para transferência de arquivos:

Não foi possível obter servidores de turno externos. Entre em contato com o administrador



Para corrigir esse erro, execute as seguintes verificações:

- Validar se o banco de dados de configuração ou locatário tem as configurações turnserverextern preenchido corretamente.

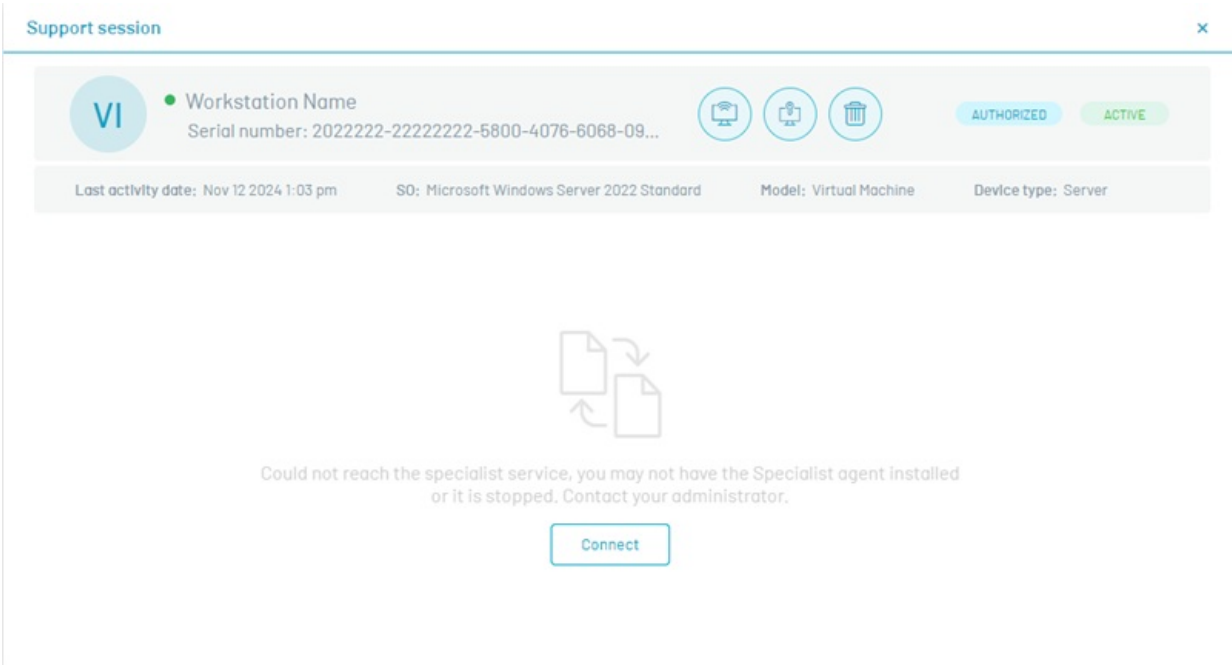
```
select sett_value from AFW_SETTINGS where sett_key = 'turnserverextern';
```

- Caso não exista, insira a chave na respetiva tabela, tendo em conta que predomina a informação armazenada na base de dados do inquilino.
- Se a informação já existir, valide se está correta.
- No caso de implantações locais, valide se os servidores externos foram configurados corretamente. [Exibir configuração do servidor local](#) e que o serviço Aranda vira atordoamento se estiver em execução.

Não foi possível conectar ao serviço especializado

Se você vir o seguinte erro ao tentar conectar uma estação de trabalho do Windows para transferência de arquivos:

Você não conseguiu entrar em contato com o serviço Especialista, pode não ter o agente Especialista instalado ou pode ser detido. Entre em contato com o administrador.



Para corrigir esse erro, execute as seguintes verificações:

- Valide se você instalou a versão mais recente do Specialist Agent lançada pela Aranda Software. [Veja as notas de versão](#)
- Caso você tenha a versão mais recente do agente especialista instalada, valide se o serviço Orquestrador especialista em suporte virtual da Aranda está em execução.

Erros

Erro 405 Servidor AVS

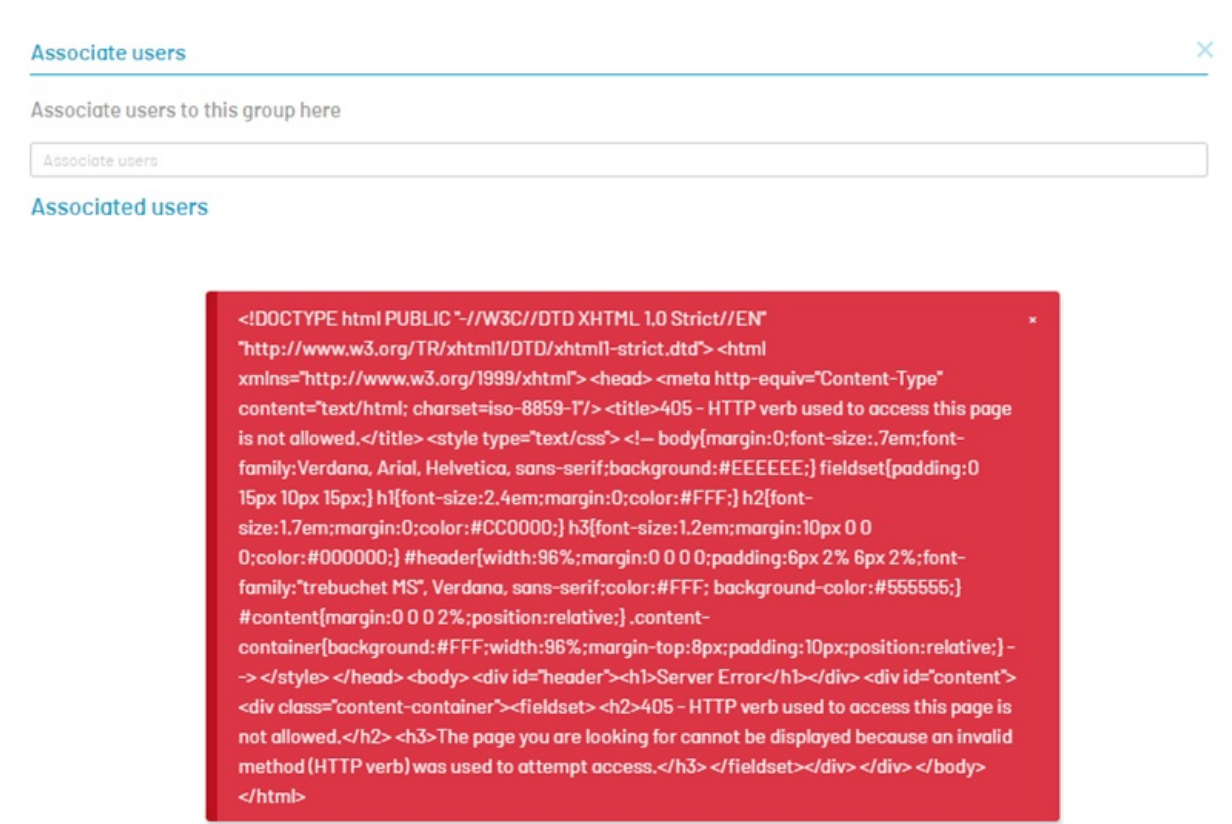
Se as implantações locais do Aranda Virtual Support (AVS) encontrarem problemas ao executar qualquer uma das seguintes ações:

- Faça login usando autenticação externa (SAML).

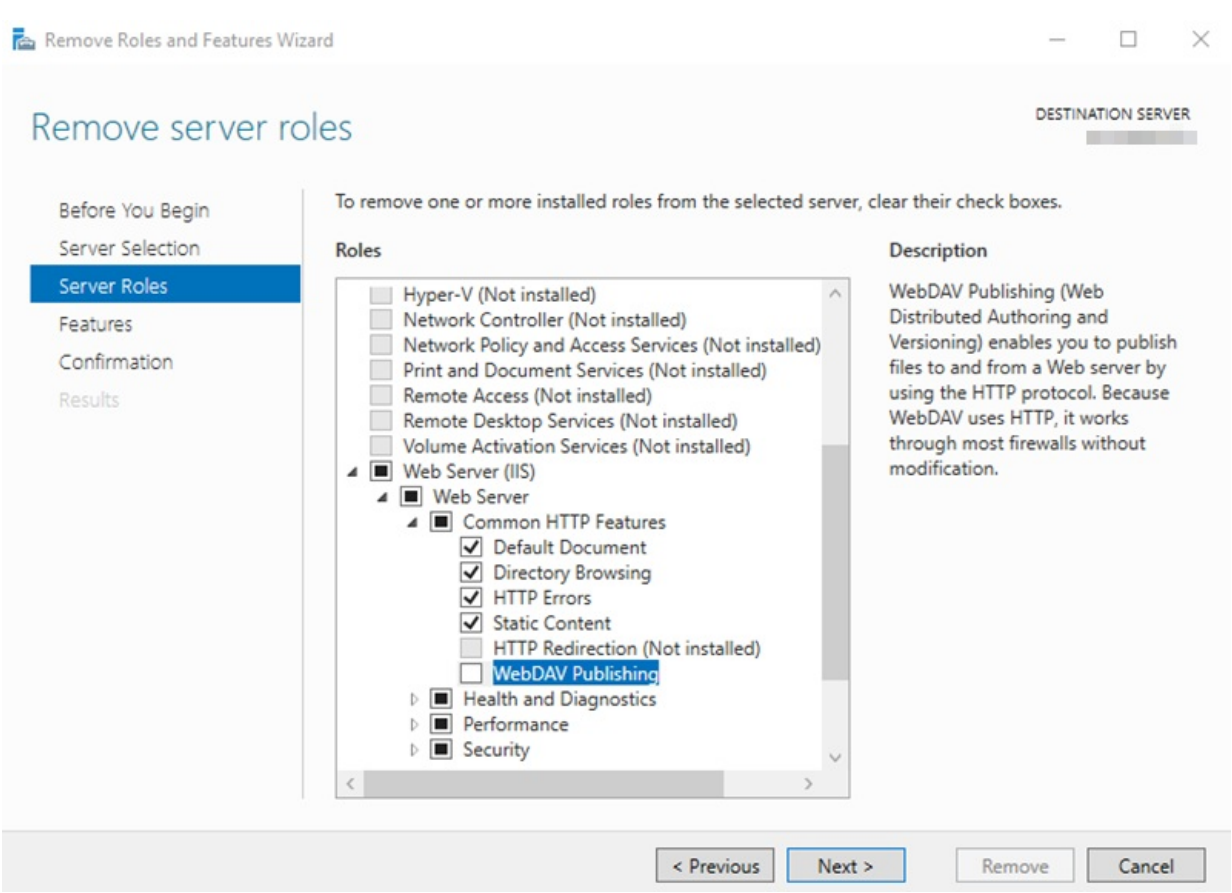
- Gerenciar usuários ou funções e grupos de usuários.
- Associar usuários ou grupos de usuários a grupos de suporte.
- Editando um perfil de agente.
- Crie, edite ou exclua servidores externos do Turn.
- Configuração do servidor de turno local.
- Configurações de armazenamento de arquivos.
- Editar ou excluir serviços de diretório.
- Editar ou excluir um provedor de autenticação externo.

Você pode ver o seguinte erro:

405 Método não permitido



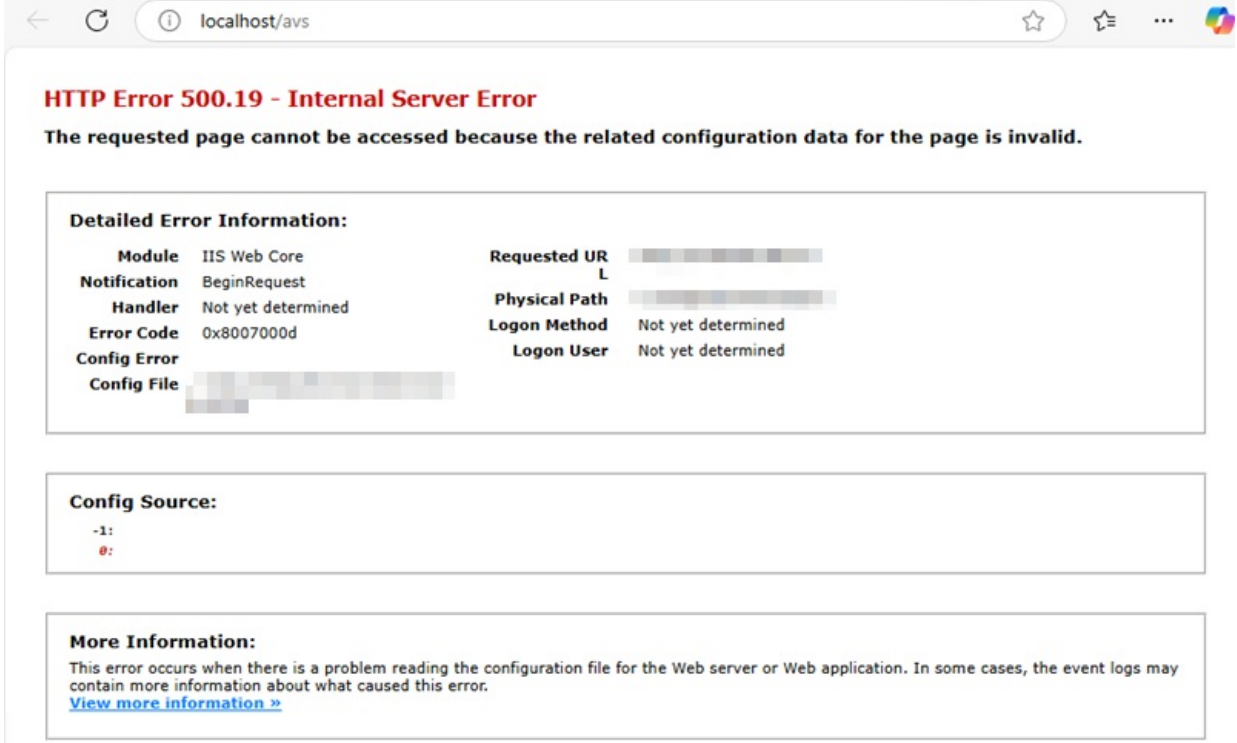
Valide se o recurso não está ativado no servidor de aplicativos Publicação WebDAV. Se estiver ativo, desative-o.



Erro 500.19 no servidor AVS

Se o seguinte erro for evidente ao entrar no site do Aranda Virtual Support (AVS):

Erro HTTP 500.19 - Erro interno do servidor



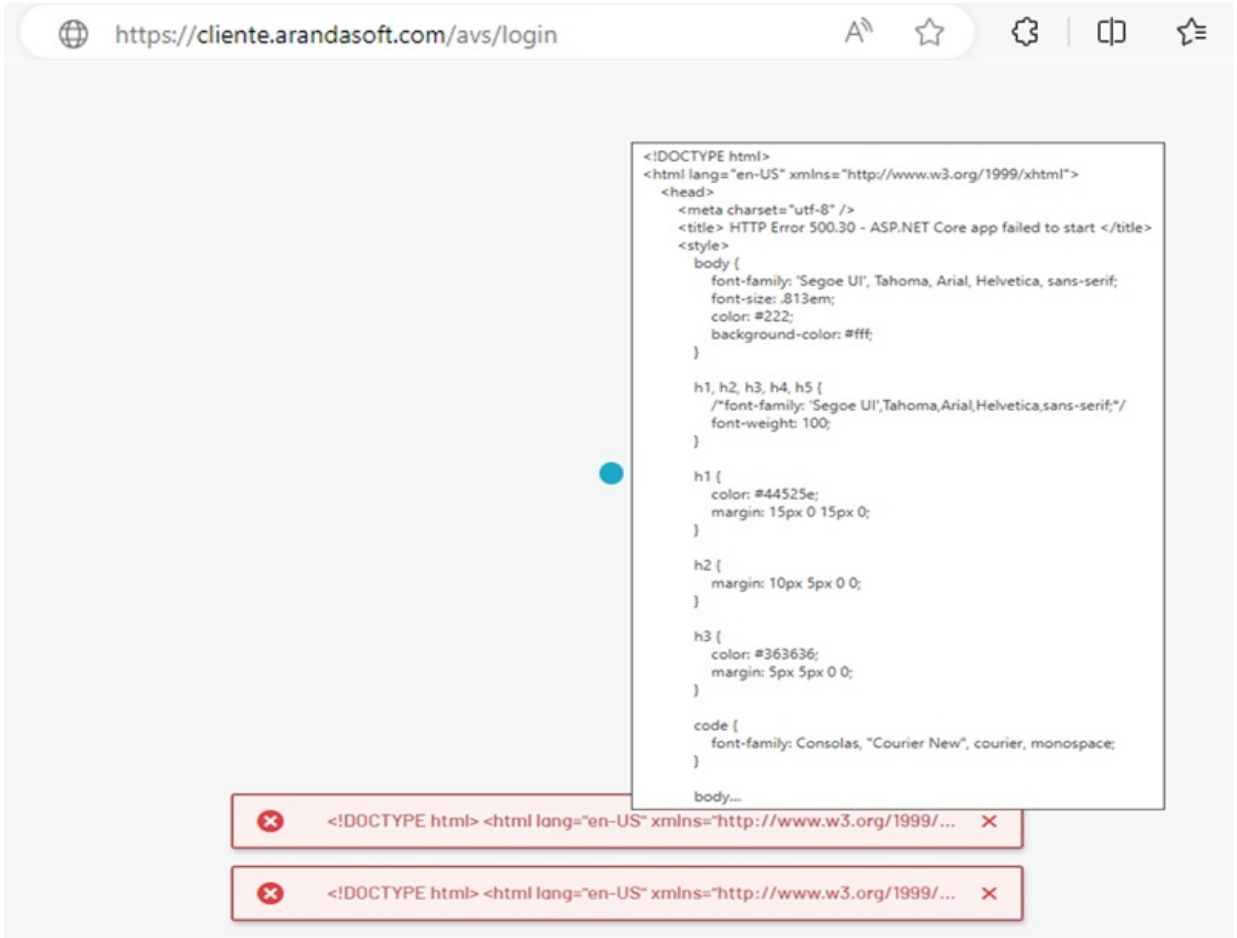
Para corrigir esse erro, execute as seguintes verificações:

- Valide no servidor AVS que o [ASP.NET Pacote de hospedagem do Core Runtime 6.0.32](#) ou uma versão superior, está instalado corretamente.
- Se você já tiver uma versão do ASP.NET Core Runtime Hosting Bundle instalada em seu servidor AVS, reinstale-a e reinicie o servidor.

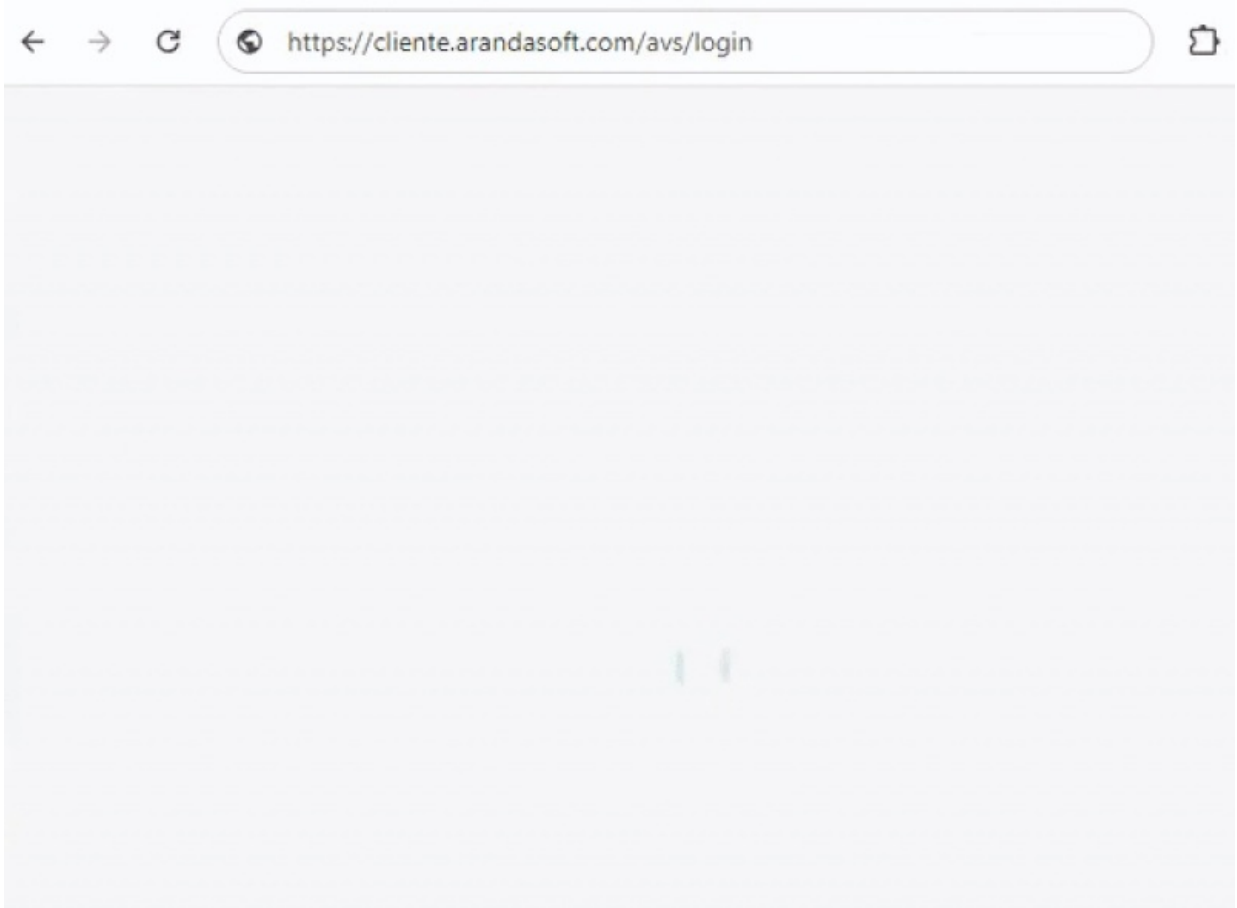
Erro de servidor AVS 500.30

Se o seguinte erro for evidenciado ao entrar no site do Aranda Virtual Support (AVS):

Erro HTTP 500.30



Ou permanece no carregador por um longo tempo



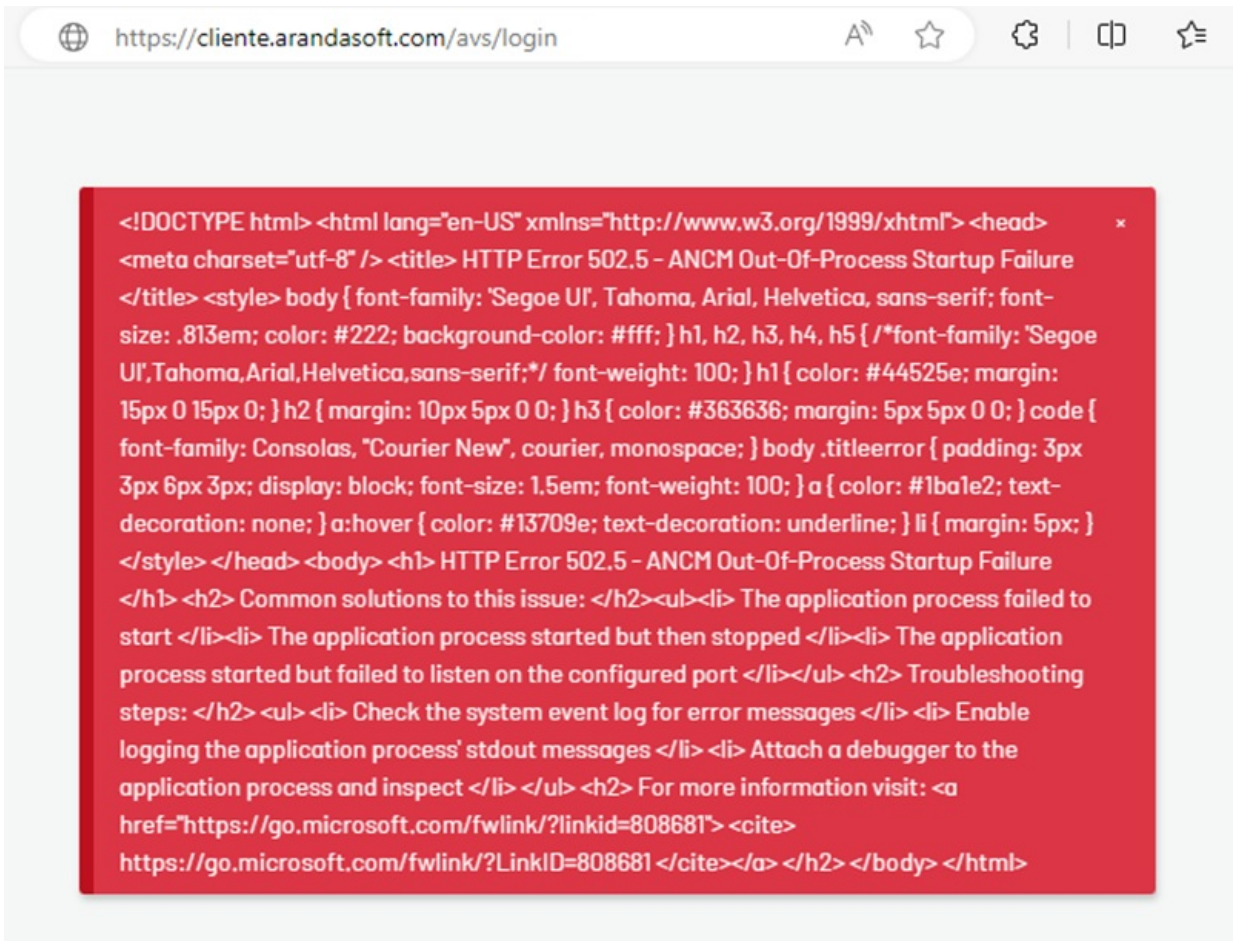
Para corrigir esse erro, execute as seguintes verificações:

- Valide se a cadeia de conexão com o banco de dados está configurada corretamente.
- Valide se o servidor AVS está em execução em uma plataforma de 64 bits.
- No caso de implementações locais, valide se a cadeia de conexão está configurada corretamente. [Consulte Configurações de conexão de banco de dados.](#)

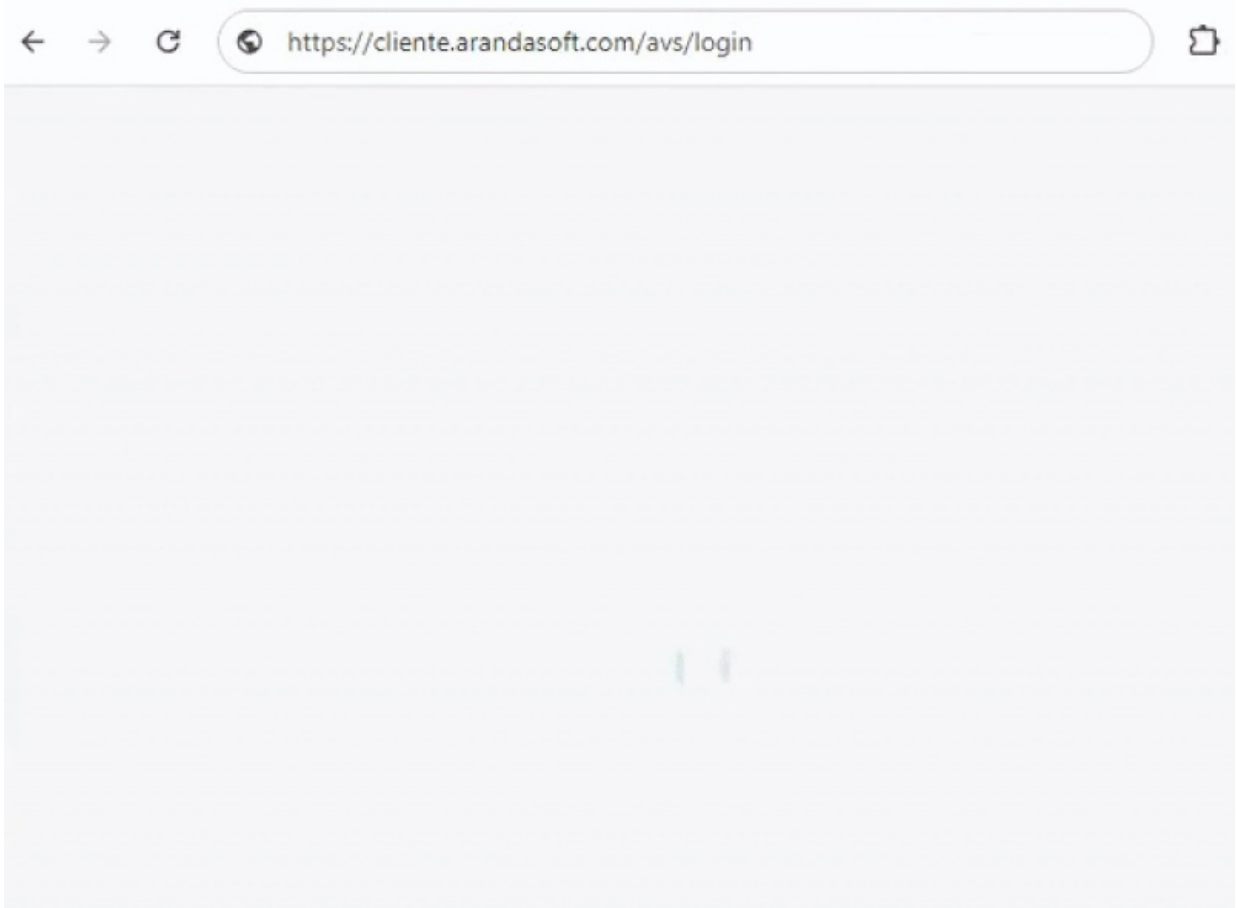
Erro 502.5 Servidor AVS

Se o seguinte erro for evidenciado ao entrar no site do Aranda Virtual Support (AVS):

Erro HTTP 502.5



Ou permanece no carregador por um longo tempo



Para corrigir esse erro, execute as seguintes verificações:

- Valide se a cadeia de conexão com o banco de dados está configurada corretamente.
- Se a cadeia de conexão estiver configurada, valide se terá os parâmetros Encrypt=True;TrustServerCertificate=True.
- No caso de implementações locais, valide se a cadeia de conexão está configurada corretamente. [Consulte Configurações de conexão de banco de dados.](#)

Servidor de Notificação

Erros do servidor ARC - Notificações

Observe que o servidor ARC - Notifications é usado nas integrações ADM-ARC e AVS-ARC. Dependendo da integração, os caminhos de acesso são usados.

- Caminho de integração ADM-ARC adm/arc/notification
- Caminho de integração AVS-ARC notificationavs

Selecione o erro que ocorre ao entrar para validar o servidor de Notificações \<dominio>/ruta_acceso_integración na lista a seguir para ver as possíveis causas e como corrigi-lo:

- [Erro 404 ↔](#)
- [Erro 500 ↔](#)
- [Erro 500.30 ↔](#)

Erros

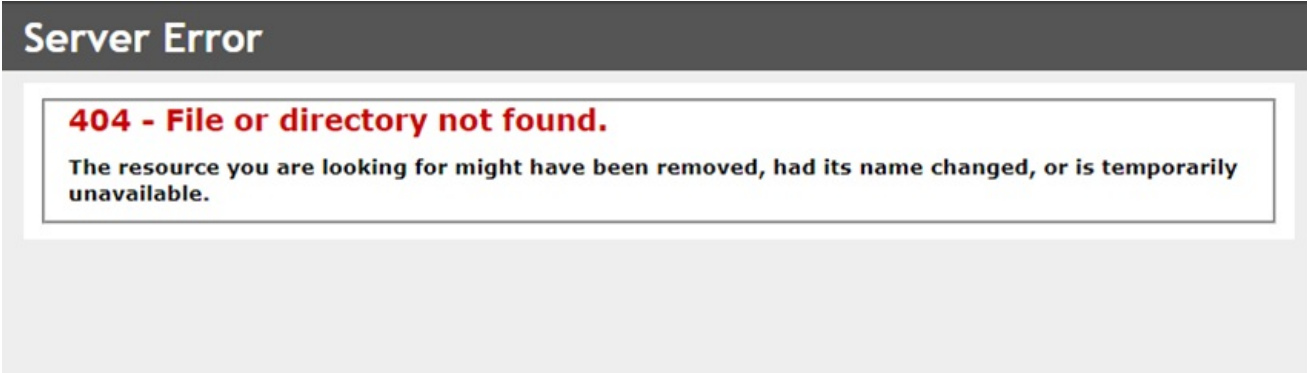
Erro 404

Observe que o servidor ARC - Notifications é usado nas integrações ADM-ARC e AVS-ARC. Dependendo da integração, os caminhos de acesso são usados.

- Caminho de integração ADM-ARC adm/arc/notification
- Caminho de integração AVS-ARC notificationavs

Se você entrar para validar o servidor de Notificações \<dominio>/ruta_acceso_integración O seguinte erro é evidente:

O recurso que você está procurando foi removido, teve seu nome alterado ou está temporariamente indisponível.



- Valide se há uma regra de redirecionamento de acordo com a integração que está falhando.
- Se a regra existir, valide se ela está configurada corretamente apontando para os Serviços de Aplicativos e o caminho correspondentes. [↔ Lista de erros](#)

Erro 500

Observe que o servidor ARC - Notifications é usado nas integrações ADM-ARC e AVS-ARC. Dependendo da integração, os caminhos de acesso são usados.

- Caminho de integração ADM-ARC adm/arc/notification
- Caminho de integração AVS-ARC notificationavs

Se você entrar para validar o servidor de Notificações \<dominio>/ruta_acceso_integración O seguinte erro é evidente:



Esta página no funciona

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

HTTP ERROR 500

Volver a cargar

- Valide se o Servidor de Declarações está em execução.
- Validar se o Serviço de Aplicativo Caminhos virtuais se estiverem configurados corretamente em Mapeamentos de configuração>caminho (serviço de nuvem).
- Valide se a regra de redirecionamento está configurada corretamente apontando para os Serviços de Aplicativos e o caminho correspondentes (serviço de nuvem). [↩ Lista de erros](#)

Erro 500.30

Observe que o servidor ARC – Notifications é usado nas integrações ADM-ARC e AVS-ARC. Dependendo da integração, os caminhos de acesso são usados.

- Caminho de integração ADM-ARC adm/arc/notification
- Caminho de integração AVS-ARC notificationavs

Se você entrar para validar o servidor de Notificações \<dominio>/ruta_acceso_integración O seguinte erro é evidente:

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>

- Valide se o Servidor de Notificação está sendo executado em uma plataforma de 64 bits. [↩ Lista de erros](#)

Servidor de gravação

Erros do servidor de gravações ARC

Observe que o servidor ARC – Recordings é usado nas integrações ADM-ARC e AVS-ARC. Dependendo da integração, os caminhos de acesso são usados.

- Caminho de integração ADM-ARC adm/arc/recording
- Caminho de integração AVS-ARC arc/recording

Selecione o erro que ocorre ao entrar para validar o servidor de gravações \<dominio>/ruta_acceso_integración na lista a seguir para ver as possíveis causas e como corrigi-lo:

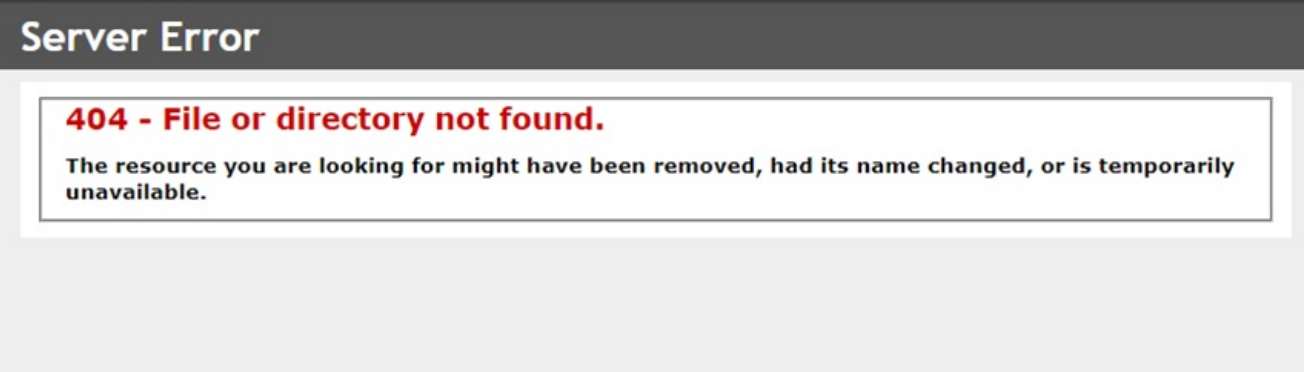
- [Erro 404 ↩](#)
- [Erro 500 ↩](#)
- [Erro 502.5 ↩](#)
- [Ocorreu uma exceção sem tratamento durante o processamento da solicitação ↩](#)

Erros

Erro 404 Recording Server

[↩ Lista de erros](#)

Se você entrar para validar o servidor de gravação \<dominio>/ruta_acceso_integración O seguinte erro é evidente: **O recurso que você está procurando foi removido, teve seu nome alterado ou está temporariamente indisponível.**



- Valide se há uma regra de redirecionamento de acordo com a integração que está falhando.
- Se a regra existir, valide se ela está configurada corretamente apontando para os Serviços de Aplicativos e o caminho correspondentes. [↩ Lista de erros](#)

Erro 500 Servidor de Gravação

[↩ Lista de erros](#)

Se você entrar para validar o servidor de gravação \<dominio>/ruta_acceso_integración O seguinte erro é evidente:



Esta página no funciona

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

HTTP ERROR 500

Volver a cargar

- Valide se o servidor de gravação está em execução.
- Validar se o Serviço de Aplicativo Caminhos virtuais se estiverem configurados corretamente em Mapeamentos de configuração>caminho (serviço de nuvem).
- Valide se a regra de redirecionamento está configurada corretamente apontando para os Serviços de Aplicativos e o caminho correspondentes (serviço de nuvem). [↩ Lista de erros](#)

Erro 502.5 Servidor de Gravação

[↩ Lista de erros](#)

Se você entrar para validar o servidor de gravação \<dominio>/ruta_acceso_integración O seguinte erro é evidente:

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>

- Valide se a cadeia de conexão com o banco de dados está configurada corretamente. [↩ Lista de erros](#)

Servidor de gravação de exceção sem tratamento

[↩ Lista de erros](#)

Se você entrar para validar o servidor de gravação \<dominio>/ruta_acceso_integración O seguinte erro é evidente:

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)

- Valide se a cadeia de conexão do banco de dados tem os parâmetros Encrypt=True;TrustServerCertificate=True. [↩ Lista de erros](#)

Auditorias

Auditorias sem gravações

⚠ Importante:

- Após o término do controle remoto, a auditoria com sua respectiva gravação pode levar até 120 minutos para ser carregada.
- As gravações não são perdidas se houver um erro ao serem carregadas, elas são mantidas no computador local do especialista até que o problema seja resolvido e serão carregadas após a solução.

Não é possível salvar gravações

Quando no registro do agente especializado C:\Program Files\Aranda\Aranda Virtual Support\Specialist\Logs\logOrchestrator(aaaammdd).txt O seguinte aviso é evidente:

[WRN] Código de resposta para upload do arquivo “BadRequest” e conteúdo “FAILED_SAVE_RECORD”
[WRN] Não é possível enviar o arquivo C:\ProgramData\AVS\Recordings\{Nome do arquivo}

- Valide isso no banco de dados de configuração ou locatário se você tiver as configurações StorageProviderrecordings preenchido corretamente.

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

- Caso não exista, insira a chave na respectiva tabela com a string de conexão para a conta de armazenamento criptografada anteriormente, levando em consideração que predomina a informação armazenada no banco de dados do locatário.
- Se a chave já existir, descriptografe as informações do sett_value, valide se está correto e se o armazenamento pode ser acessado a partir do servidor de gravação.
- Para implantações locais, valide se o armazenamento foi configurado corretamente. [Exibir configurações de armazenamento](#) e que o servidor de gravação tem acesso ao caminho ou domínio configurado.

O usuário não existe

Quando no registro do agente especializado C:\Program Files\Aranda\Aranda Virtual Support\Specialist\Logs\logOrchestrator(aaaammdd).txt O seguinte aviso é evidente:

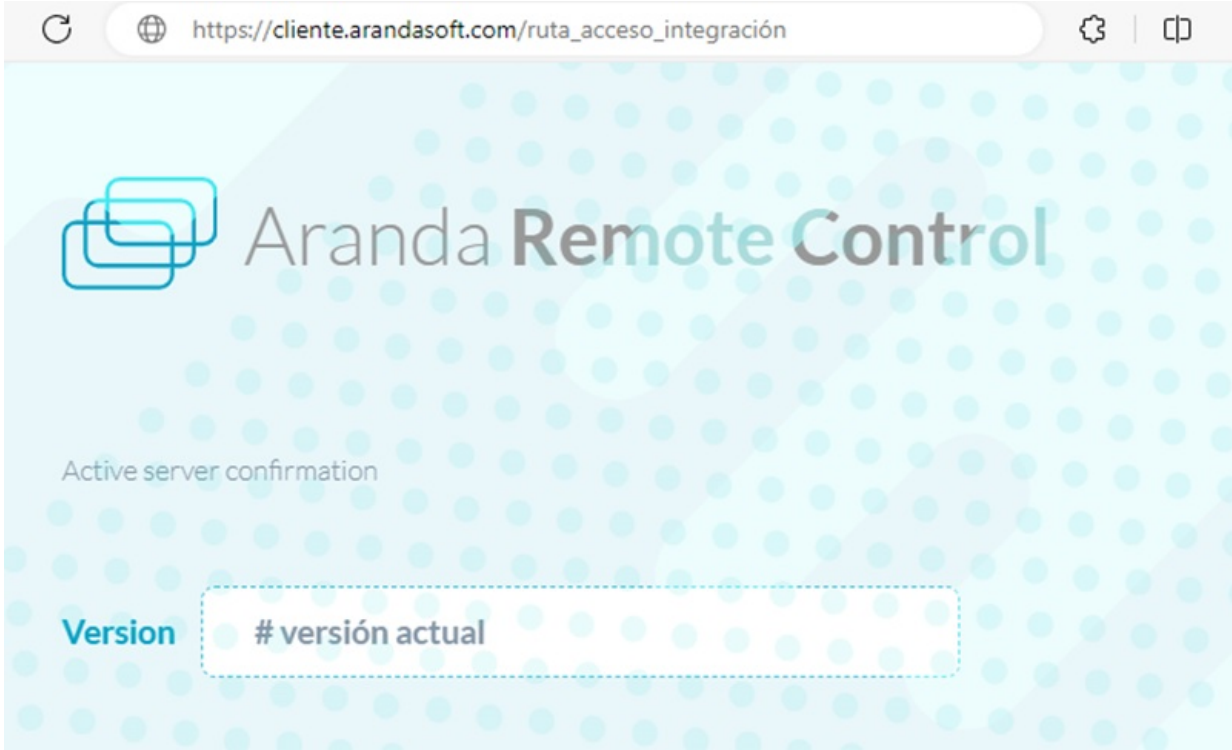
[WRN] Código de resposta para carregar o arquivo “BadRequest” e o conteúdo “USER_DOES_NOT_EXISTS”
[WRN] Não é possível enviar o arquivo C:\ProgramData\AVS\Recordings\{Nome do arquivo}

- Valide se o banco de dados configurado no servidor de gravação está preenchido corretamente e corresponde ao banco de dados do site do Aranda Virtual Support (AVS).

Versão do servidor de gravação

Outro fator que pode afetar o controle que não está sendo carregado nas auditorias é a versão desatualizada do servidor de gravação ou que o servidor não está em execução. Para validar a versão e o status do servidor de gravação, siga estas etapas:

- No navegador, insira o caminho do domínio mais o Caminho de Integração (ADM-ARC) adm/arc/recording AVS-ARC arc/recording) exemplo <https://cliente.arandasoft.com/adm/arc/recording/>
- Validar a versão do servidor de gravação



- A versão deve corresponder à última lançada pela Aranda Software. [Veja as notas de versão](#)