

# Manual Troubleshooting IBM Notes 9

---

Versión 1.3

Mesa de Ayuda / Técnico de Base

14/10/2016

## INDICE

### Contenido

INDICE .....	1
1.Objetivo .....	2
2.Alcance .....	2
3.Introducción .....	2
4.Definiciones Generales.....	2
5.Seguimiento del Problema .....	3
6.Procedimiento a seguir para todas las aplicaciones .....	3
Configuración Lotus Notes Versión 9.0 o superior .....	4
7.Configuración inicial de Lotus Notes.....	4
7.1 Configurar firma en IBM Notes:.....	8
7.2 Configurar Ausente de Oficina.....	13
7.3 Archivado en Lotus Notes.....	14
7.4 Renovar Certificado.....	20
7.5 Delegar Acceso.....	23
7.6 Configuración de la Ubicación. ....	25
7.7 Reemplazar el diseño en Lotus Notes .....	30
8. Errores comunes en Lotus Notes 9.0 .....	32
8.1 No se ha hallado el Mapa de la Sede. ....	32
8.2 Error al abrir archivos adjuntos: .....	33
8.3 No recibe ni envía correos.....	34
8.4 Recuperar correos borrados (Restore).....	36
8.5 Notes se cierra de manera inesperada.....	37
8.6 Notes solicita que la contraseña sea igual a la de usuario de red .....	38
8.7 Reinstalación de IBM Notes.....	39
8.7.1 Error en las ubicaciones.....	40
8.8 Ingreso al Notes para nuevos usuarios .....	41
8.9 Webmail fuera de servicio por tiempo indeterminado.....	42

9.0 Respuestas comunes .....	42
Log de Modificaciones .....	43

## **1. Objetivo**

El Objetivo principal del desarrollo del documento es minimizar el tiempo de resolución de problemas frecuentes reportados por los usuarios respecto a la Aplicación IBM Notes.

## **2. Alcance**

El presente documento es para uso del personal de Guardia, Operadores de Mesa de Ayuda y Técnicos de Base en ARSA.

## **3. Introducción**

Los usuarios de ARSA frecuentemente reportan problemas de Software relacionado con las aplicaciones que utilizan en la operación diaria a Mesa de Ayuda. En éste caso se tratarán los temas afectados por la aplicación IBM NOTES.

Con la ayuda de éste documento, la MDA y/o Técnicos de Base debe intentar poder identificar el problema que surge en la aplicaciones implementada, verificar servicios en dispositivos y derivarlo al grupo de resolución responsable correspondiente si la solución no está a su alcance.

El Operador interactúa con el Usuario, realizando preguntas claves que van a permitir obtener mayor información para conocer el origen del incidente y así poder resolverlo de raíz.

## **4. Definiciones Generales**

**Un Problema Generalo masivo**, es una falla o errorde software o hardware reportado por uno o más usuarios, que impacta al negocio de un grupo de usuarios.

**Un problema Puntual**, es una falla o errorde software o hardware reportado por un usuario. Impacta al negocio de un solo usuario.

*Se puede partir de que el problema se plantee como puntual y luego llegar a la conclusión que el problema sea general.*

## 5. Seguimiento del Problema

Una vez identificado al Usuario, **el Operador** debe intentar detectar si el **problema es de tipo general**de impacto masivo, o si es **un problema puntual**de una aplicación o de un solo dispositivo.

La idea es ir avanzando de menor a mayor, en relación a la ocurrencia del problema. Por ejemplo comenzar a preguntar al usuario si le pasa solo a él, o si es un problema de varios usuarios. Si el usuario no pudiera determinar dicha consulta, se debe comenzar a analizar su problema puntual e ir escalando hasta llegar al origen.

## 6. Procedimiento a seguir para todas las aplicaciones

1

### **Identificación del Usuario y preguntas iniciales:**

Después de identificar al Usuario con los datos que se indican a continuación, se deben realizar Las siguientes preguntas:

**Identificar al Usuario por:** Nombre del usuario, Jerarquía, Sector afectado, número de teléfono, email.

1. **¿Cuál es el inconveniente?**
2. **¿Es usted el único usuario afectado?** Si es el único usuario afectado, probablemente sea un problema de permisos o de clave de usuario; incluso puede ser un problema de conectividad.
3. **Solicitar envío de la pantalla (Tecla Print Screen) del mensaje de error de la Aplicación** (si fuera posible).
4. **Se puede utilizar la siguiente Regla Nemotécnica-**

**D** atos del Usuario

**A** plicación/Aparto que no funciona.

**T** area última realizada antes del problema

**O** pciones de Solución

**S** olución sugerida.

- 2 Se deben realizar pruebas específicas que el operador de Mesa de ayuda debe verificar para cada dispositivo en particular.
- 3 Al identificar que el error surge en una Aplicación en particular, el Operador deriva el problema al grupo de resolución correspondiente a la Aplicación en cuestión.

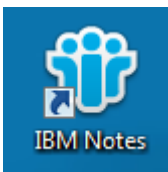
**TODOS LOS DATOS RELEVADOS Y ACCIONES TOMADAS DEBEN QUEDAR DOCUMENTADAS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION.**

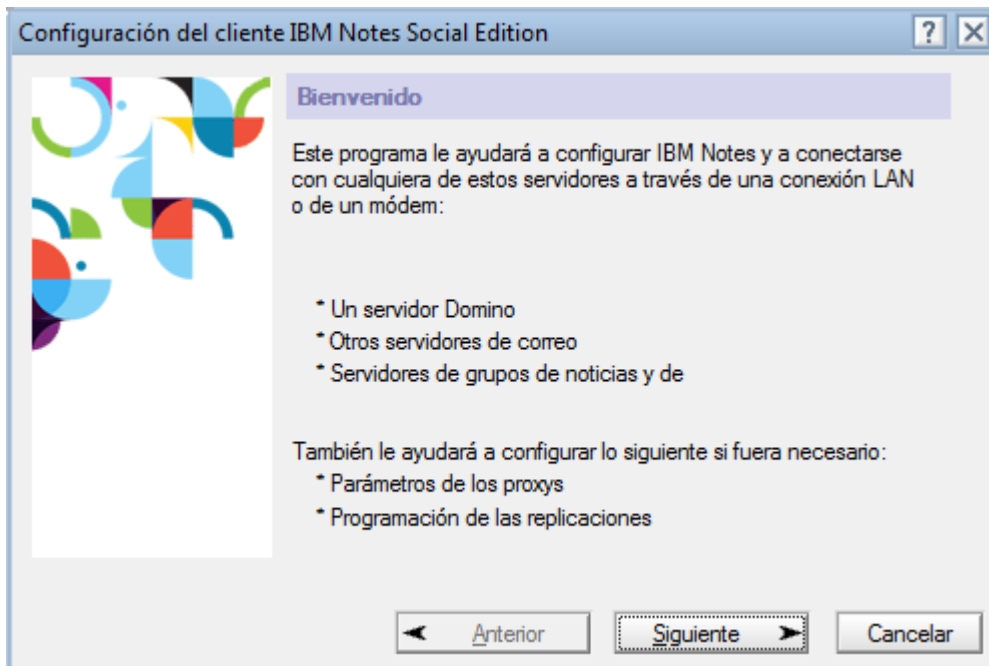
## **Configuración Lotus Notes Versión 9.0 o superior**

### **7. Configuración inicial de Lotus Notes**

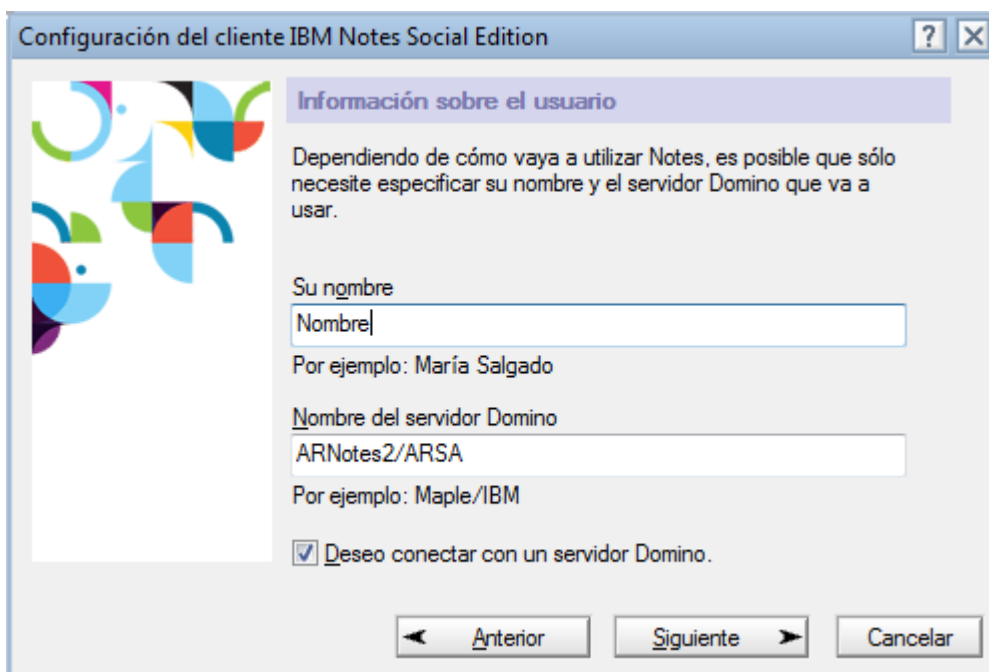
Pre requisitos: Tener instalada la aplicación IBM Notes y contar con la contraseña. En el caso que se necesite el ID, contactar a SEGURIDAD INFORMATICA a través de MDA.

En el escritorio del equipo, abrir el siguiente acceso:



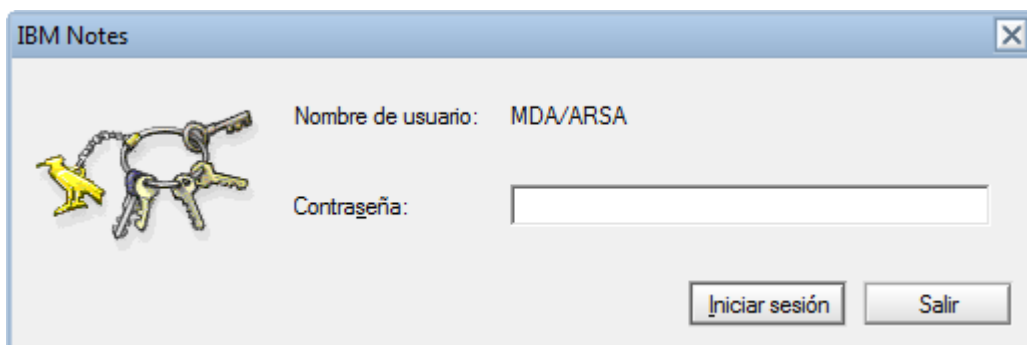


Presionar “Siguiente” aparecerá otra pantalla en la cual debemos completar con el nombre del usuario y el dominio al cual se conectará, en este caso, ARNotes2/ARSA o ARNotes3/ARSA. Dicha información, aparece en ARSA AB en el area de trabajo en Notes.

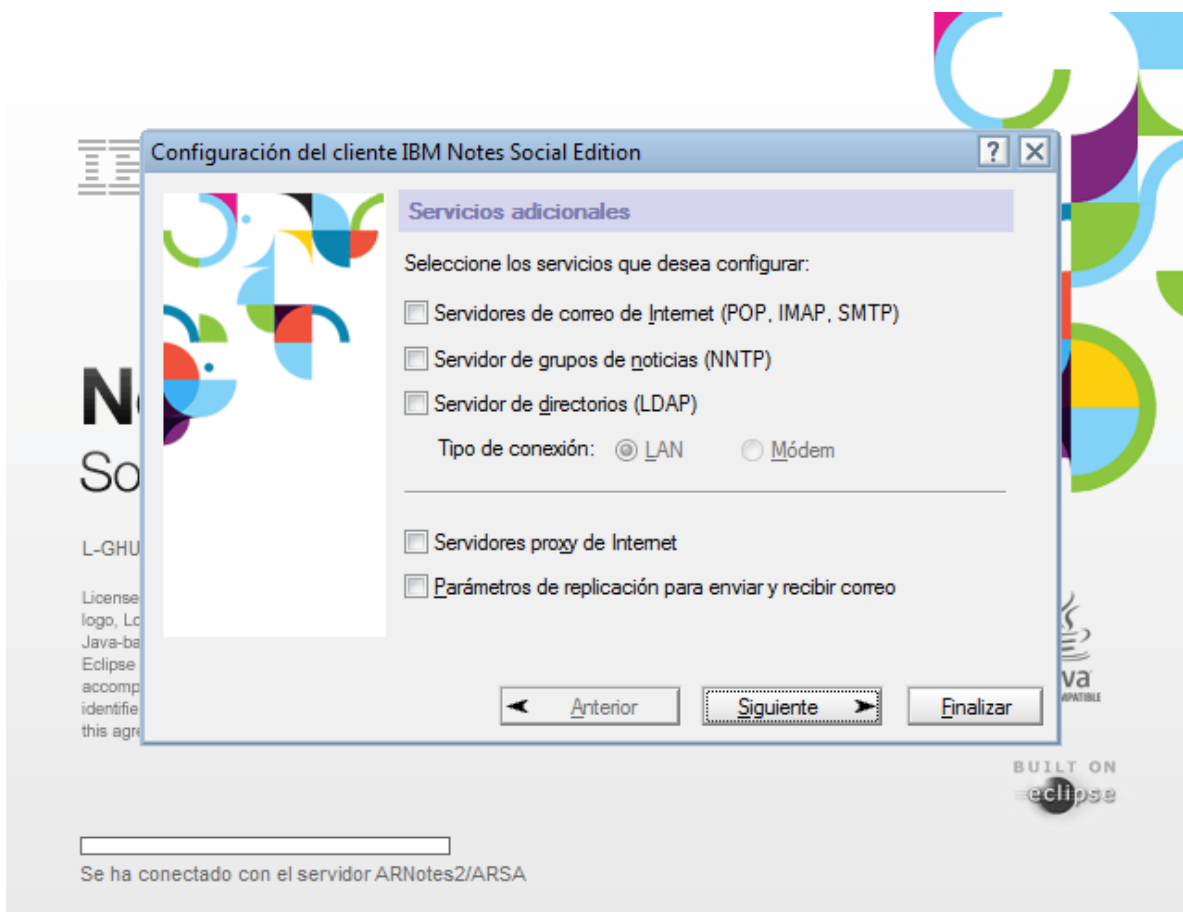


Verificar que la casilla “Deseo conectar con un servidor Dominio”, se encuentre tildada.

Colocar la contraseña respetando mayúsculas y minúsculas.

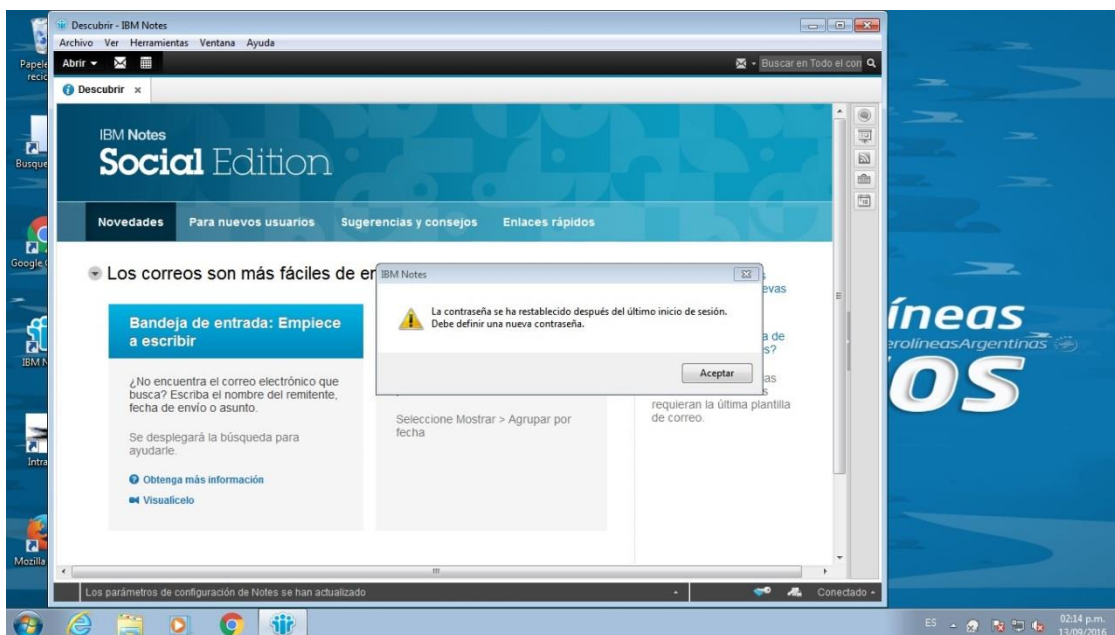


Una vez colocada, iniciar sesión. Lotus comenzará a verificar el archivo ID y habilitará el servidor para comenzar a utilizar el correo.

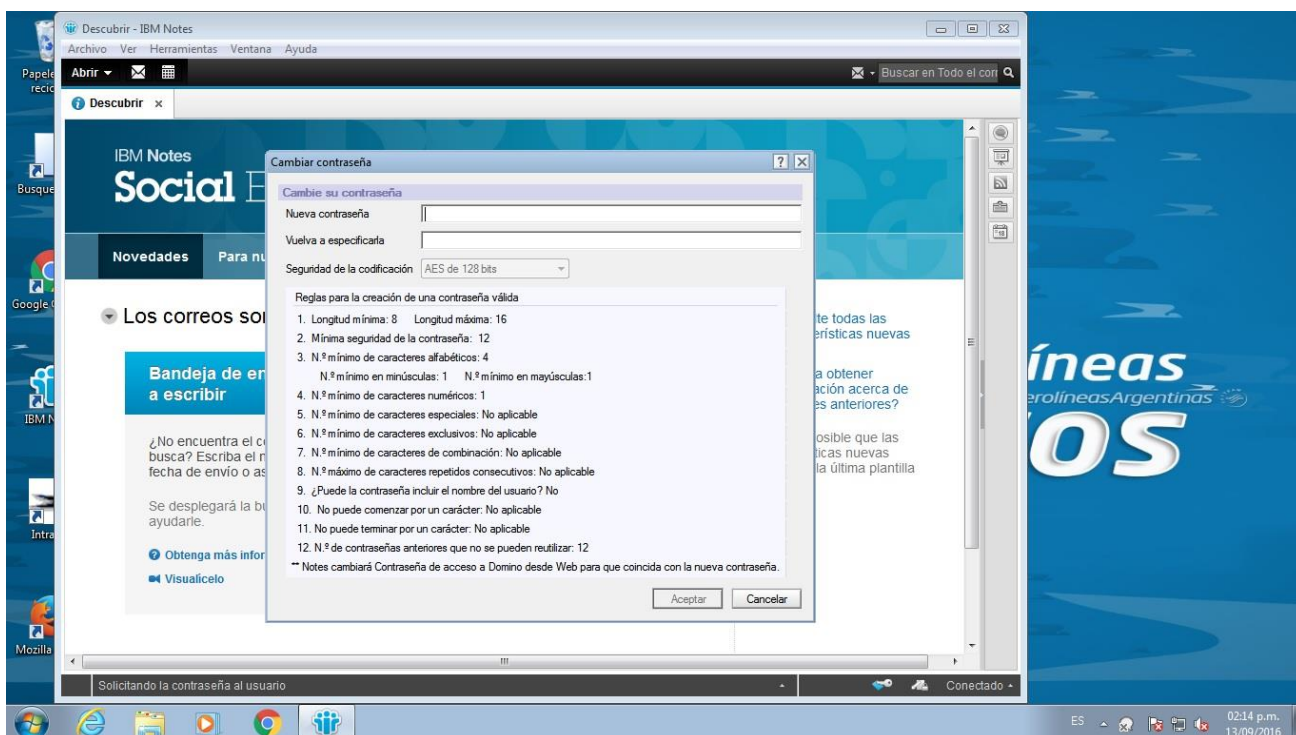


El último paso, es ignorar todos los servidores y seleccionar la opción “FINALIZAR”.

Cuando finaliza la carga Notes, aparece el área de trabajo con la siguiente ventana:



Presionar en Aceptar. Notes nos mostrará la siguiente ventana:



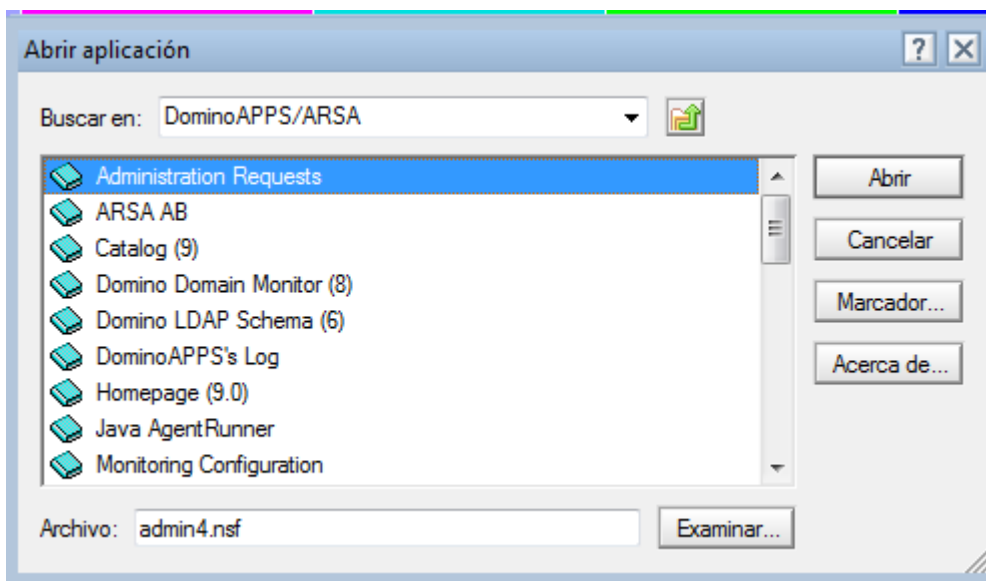
Se deben respetar las reglas para la creación de una contraseña válida y una vez que especificamos la contraseña, presionar el botón aceptar.



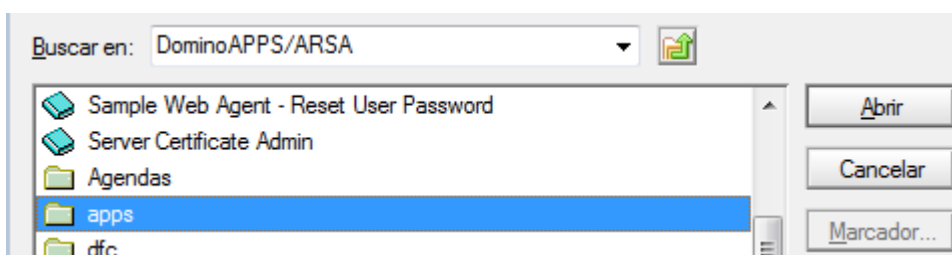
## 7.1 Configurar firma en IBM Notes:

Lo primero que se debe realizar, es agregar la aplicación en el Área de trabajo en Notes.

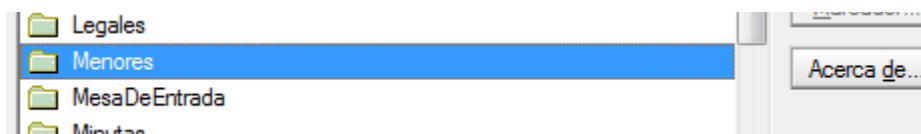
Por medio de la combinación de teclas CTRL + A aparecerá el siguiente cartel:



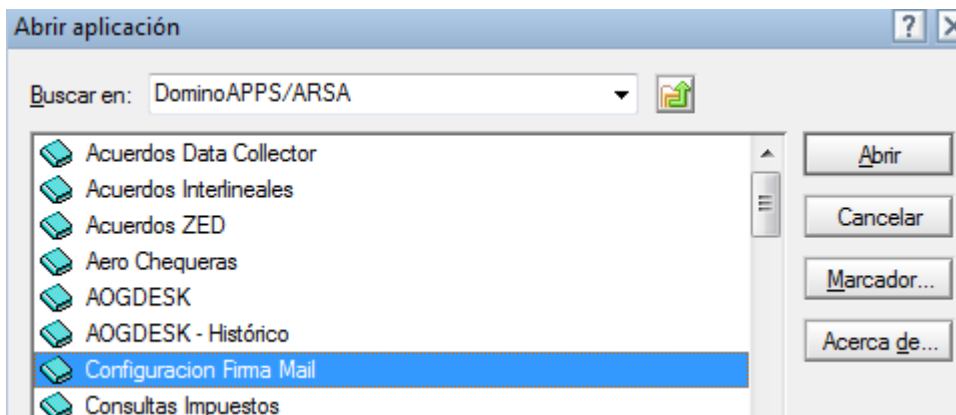
Seleccionamos la carpeta APPS



Dentro de la misma, elegiremos otra carpeta con el siguiente nombre: "Menores"



Una vez que abrimos la carpeta, seleccionamos la siguiente opción seguida del botón "Abrir"



Al presionar Abrir, aparecerá la siguiente ventana:

 <b>Austral</b>		Nueva Firma				
<b>Configuración Firma Mail</b>		<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Empresa</b>	<b>Area</b>	<b>Teléfono</b>	
 <b>Firmas</b>	<b>Nestor Ibarra</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A	GERENTE DE PREVENCIÓN, PROTECCIÓN	4130-4373/4475		4153
	<b>Nestor Lara</b>	Aerolíneas Argentinas S.A.				4154
	<b>Nestor Marchessi</b>	AUSTRAL LINEAS AEREAS - CIEL	COORD. INSTRUCCIÓN DE TCP/AU	4130-4339, 4130-4337		4155
	<b>Nestor Monfort</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	SUPERVISOR ALMACENES UTILES - GER	4480 - 5113 - Fax 4480 - 5218		4156
	<b>Nestor M. Avila</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	COORDINADOR- APOYO A LA PRODUCCIÓN	(54-11) 4480-5395		4157
	<b>Nestor Ruiz</b>	Austral Lineas Aereas - Cielos del S				4158
	<b>Néstor Ruiz</b>	AUSTRAL LINEAS AEREAS - CIEL	JEFE DE LÍNEA ERJ-190	0054-11-4130-3528/3597/3596		4159
	<b>Nick Marrone - Jefe De Ventas.</b>	Aerolíneas Argentinas S.A.	GERENCIA DE VENTAS DIRECTAS	PH. 54-11-4909 2544 // Fax: 54-11-490		4160
	<b>Nicolas Alberto Crescente</b>	Aerolíneas Argentinas S.A.	TESORERIA/EZEIZA	54-11-4480-6213		4161
	<b>Nicolas Argolo</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	COMUNICACIONES INTERNAS	4130-3189		4162
	<b>Nicolas Ariel Castro</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	LOGISTICA Y ADUANA EXPORTACION	(54-11)4805145		4163
	<b>Nicolas A. Sergi</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	PREVENCIÓN Y CONTROL DE TRANSAC	(+5411) 4909-2513		4164
	<b>Nicolás A. Sibert</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	ANALISTA DE COMBUSTIBLE GESTIÓN	Cel: 4130-3319		4165
	<b>Nicolás A. Sibert</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	ANALISTA DE COMBUSTIBLE - GESTION	(Tel: 4130 - 3319		4166
	<b>Nicolás Busquet</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	RECEPCIONES PLAZA	54-11-4480-5235		4167
	<b>Nicolás Busquet</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	RECEPCIONES PLAZA	(54 11) 4480-5235 fax (54 11) 4480-517		4168
	<b>Nicolas Carrero</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	GERENTE SUC. RIO GRANDE	02964 425577		4169
	<b>Nicolas Carrero</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	GERENTE SUC. USHUAIA	02901 421091		4170
	<b>Nicolás Cevela</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	GERENCIA DE AREA ECONOMICA FINAN	4130 3137		4171
	<b>Nicolas Crescente</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	JEFE DE TURNO - EZEIZA	4897-4205		4172
<b>Nicolas Crescente</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	JEFE DE TURNO TESORERIA - EZEIZA	4897-4205		4173	
<b>Nicolas Crescente</b>	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	JEFE DE TURNO TESORERIA - EZEIZA	4897-4205		4174	

En la presente ventana, aparecen las firmas de todos los usuarios, de las cuales, puede modificarse la firma actual del usuario o en su defecto, crear una nueva.

Seleccionamos la opción "Nueva firma"

		Nueva Firma	
Nombre y Apellido	Empresa		
Néstor Ruiz	AUSTRAL LINEAS AEREAS - C		
Nick Marrone - Jefe De Ventas	Aerolíneas Argentinas S.A.		
Nicolas Alberto Crescente	Aerolíneas Argentinas S.A.		
Nicolas Argolo	AEROLINEAS ARGENTINAS S		
Nicolas Ariel Castro	AEROLINEAS ARGENTINAS S		
Nicolas A. Sergi	AEROLINEAS ARGENTINAS S		
Nicolás A. Sibert	AEROLINEAS ARGENTINAS S		
Nicolás A. Sibert	AEROLINEAS ARGENTINAS S		
Nicolás Busquet	AEROLINEAS ARGENTINAS S		
Nicolás Busquet	AEROLINEAS ARGENTINAS S		
Nicolas Carrero	AEROLINEAS ARGENTINAS S		

Aparece la siguiente ventana:

 Previsualizar  Generar Archivos

## FIRMA

Creada por MDA/ARSA el 15/09/2016

Usuario Notes:	
Nombre y Apellido:	
Puesto:	
Empresa:	
Domicilio:	
Cod Postal:	
Ciudad - Pais:	
Telefono:	
e-mail:	

Se completan los campos

 Previsualizar  Generar Archivos

## FIRMA

Creada por MDA/ARSA el 15/09/2016

Usuario Notes:	MDA/ARSA
Nombre y Apellido:	Nombre y Apellido
Puesto:	Operador
Empresa:	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.
Domicilio:	xxxxxxxxxx
Cod Postal:	xxxx
Ciudad - Pais:	Buenos Aires
Telefono:	xxxxxxxxxx
e-mail:	xxxxxxxxxxxxxxxxxx

y una vez finalizado, se presiona en "Previsualizar"

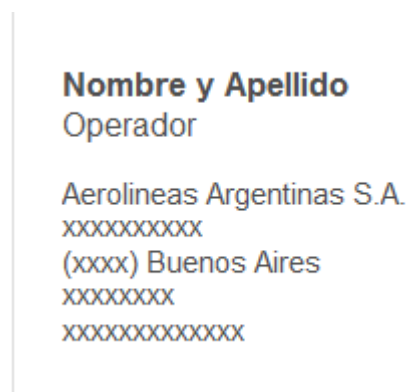
 Previsualizar  Generar Archivos

## FIRMA

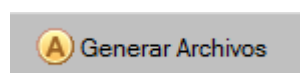
Creada por MDA/ARSA el 15/09/2016

Usuario Notes:	MDA/ARSA
Nombre y Apellido:	Nombre y Apellido
Puesto:	Operador
Empresa:	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.
Domicilio:	xxxxxxxxxx
Cod Postal:	xxxx
Ciudad - Pais:	Buenos Aires
Telefono:	xxxxxxxxxx
e-mail:	xxxxxxxxxxxxxxxxxx

Aparece la siguiente imagen previsualizada:



Para guardar los cambios, presionamos en el botón “Generar Archivos”

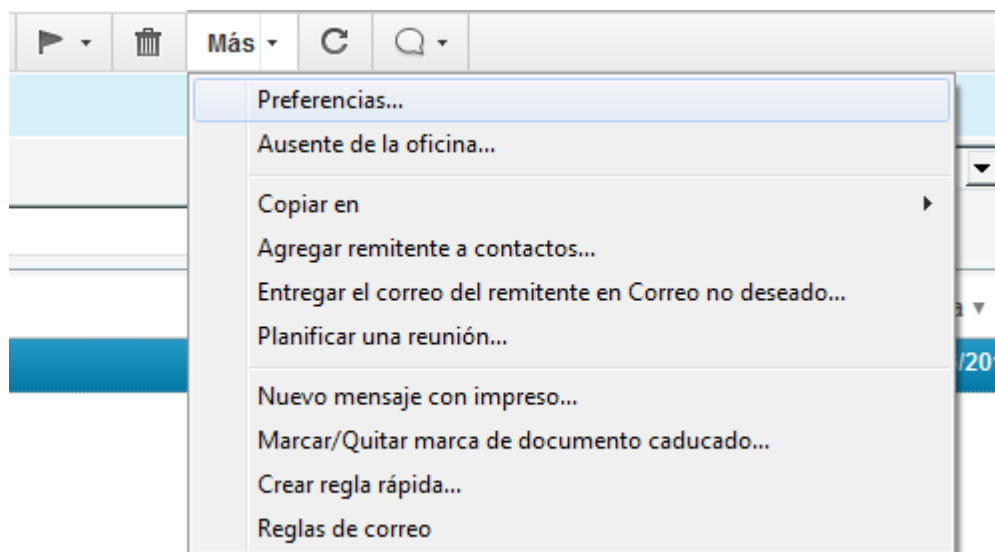


De esta manera, se habrá generado la firma con su correspondiente logo.

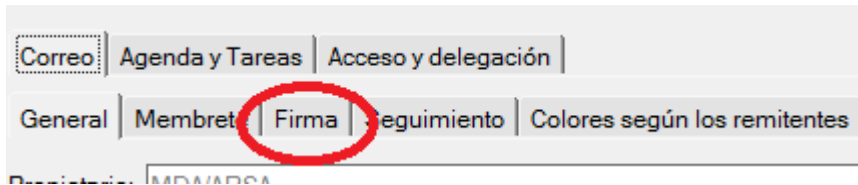
**La ubicación de la firma es la siguiente: C:\Usuarios\Acceso Publico.**

**En el caso que no figure la firma al final de los correos, realizar lo siguiente:**

Lo primero que hay que hacer, es seleccionar la opción “MAS” y luego en “Preferencias” en la bandeja de entrada del correo.



Luego, seleccionar la pestaña “FIRMA”

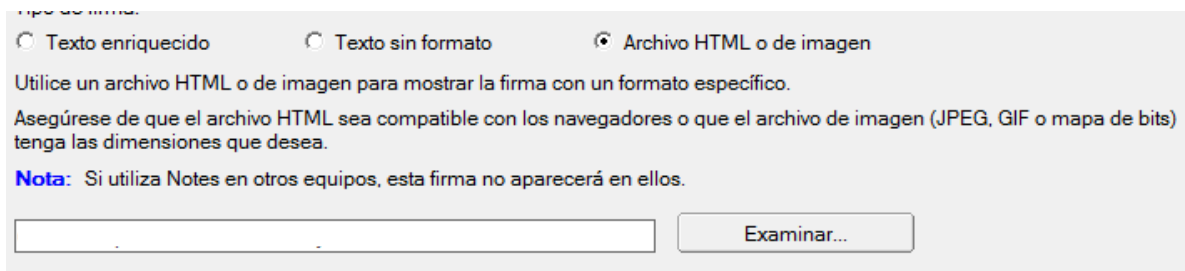


Verificar que la siguiente casilla se encuentre tildada, caso contrario, no aparecerá la firma al final de los mensajes.

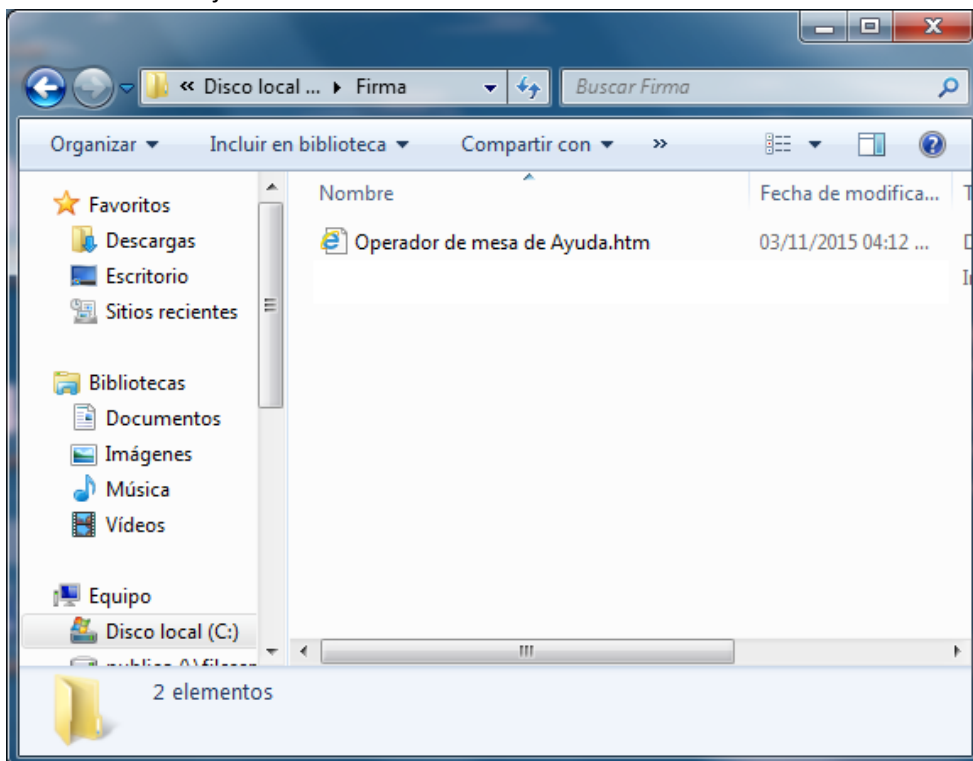
Incluya una firma, por ejemplo, su nombre y la información de contacto, en los mensajes que envíe.

☒ **Incluir automáticamente una firma al final de mis mensajes de correo salientes**

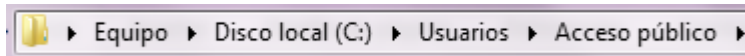
Seleccionar archivo "HTML o de Imagen" y apretar el botón "EXAMINAR".



Buscar en la carpeta específica, debe tener la extensión .html, seleccionar la carpeta en donde se encontrará alojada la firma.



Generalmente. La firma se aloja en la siguiente ruta del disco:



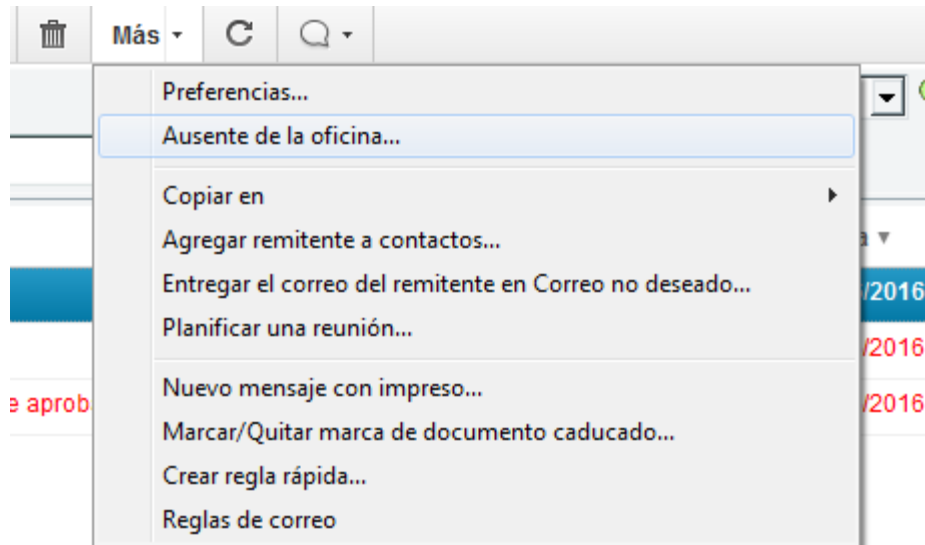
Verificar que en tipo de archivos, se encuentre la opción “HTML”

Una vez seleccionada, click en el botón “ACEPTAR” nuevamente en Aceptar, probar con generar un correo y verificar que la firma figure al final del mensaje.

Se guiará telefónicamente al usuario, **la firma no se generará desde la MDA.**

## 7.2 Configurar Ausente de Oficina.

Seleccionar la opción “MAS” y luego Ausente de Oficina.



Se abrirá la siguiente ventana:

Activar y cerrar Guardar y cerrar Cancelar

Estado de la notificación Ausente de la oficina: **Desactivado**

Salida: Hoy 16

Regreso: Mañana 16

☒ No estoy disponible para asistir a reuniones

Notificación alternativa: Nadie recibirá una notificación alternativa

Exclusiones: No ha especificado ninguna exclusión

Notificación estándar

Notificación alternativa

Exclusiones

Especifique el contenido de la notificación Ausente de la oficina.

Restablecer valores predeterminados

Asunto: MDA/ARSA está ausente de la oficina.

☒ Incluir la fecha de regreso en el asunto

Texto principal: Estaré ausente de la oficina hasta el 29/06/2016.

Texto adicional:

Especifique el pri

Cuando activa la aplicación, se puede programar de manera sencilla los días que se estará ausente de la empresa y además se puede modificar lo expuesto e indicado en el texto principal y el asunto antes establecido. Una vez que se completan los datos, se debe seleccionar la opción “Guardar y Cerrar” para que tome los cambios.

Cuando un usuario le envía un correo a una persona que se encuentra en ausente de oficina, recibirá un correo automático informándole que dicha persona no se encuentra disponible.

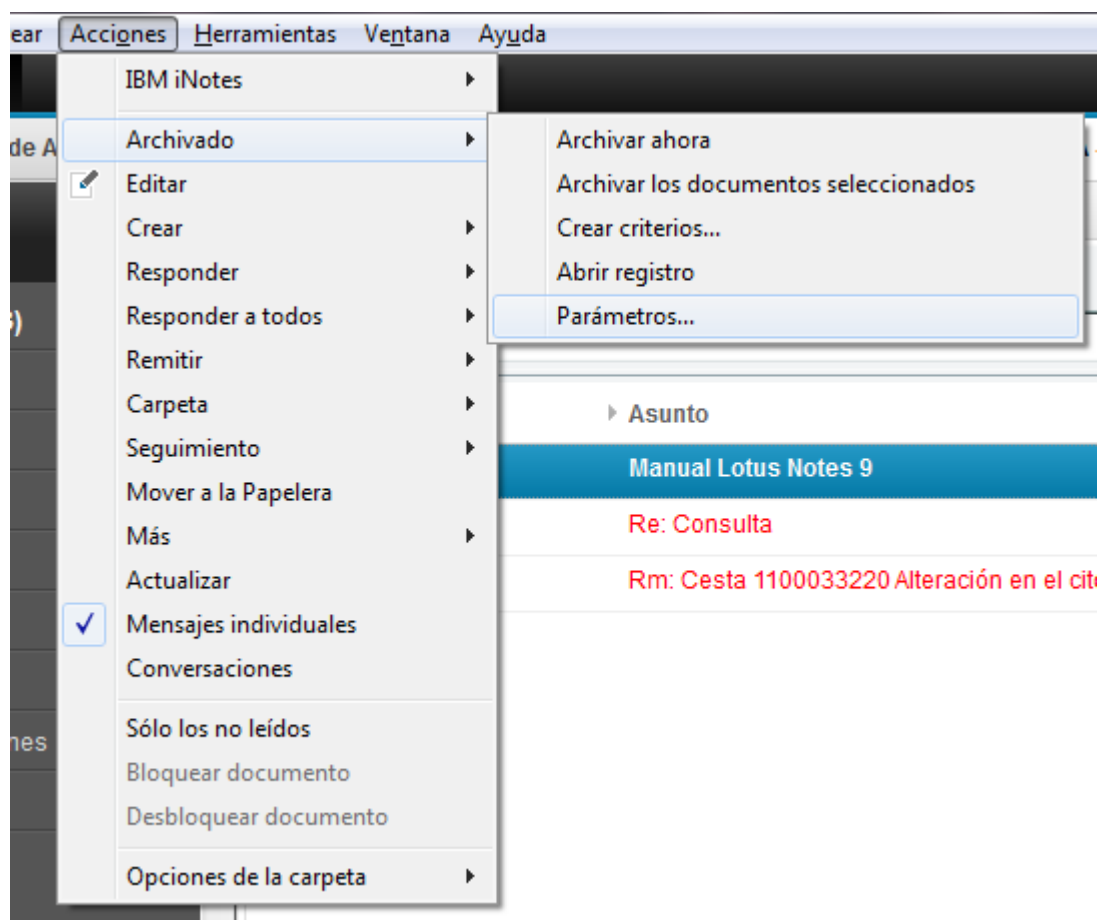
## 7.3 Archivado en Lotus Notes

Antes de crear un archivado, se debe generar el archivo .NSF en el cual se alojará toda la información de sus correos.

Las ventajas que posee un archivado, conserva toda la estructura de los correos del usuario y sus respectivas carpetas.

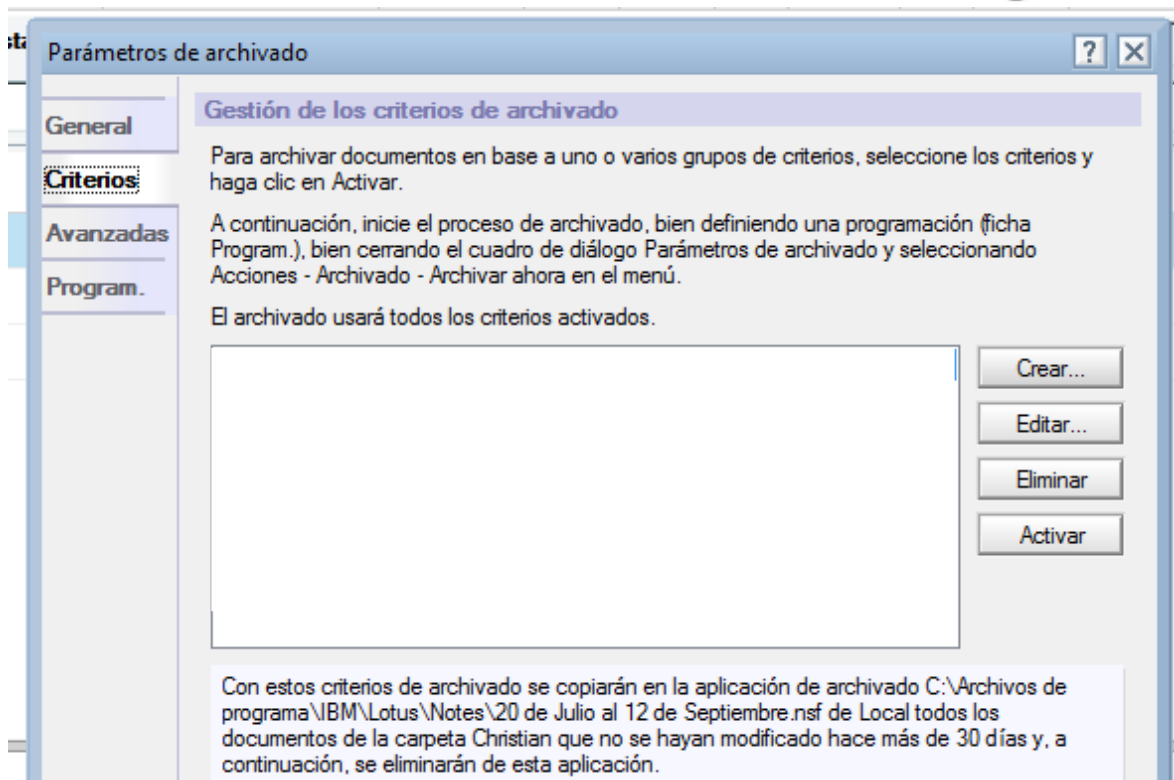
Se puede agregar correos en el mismo archivo, todas las veces que el usuario lo necesite.

Seleccionar “Acciones”, “Archivado”, “Parametros”.

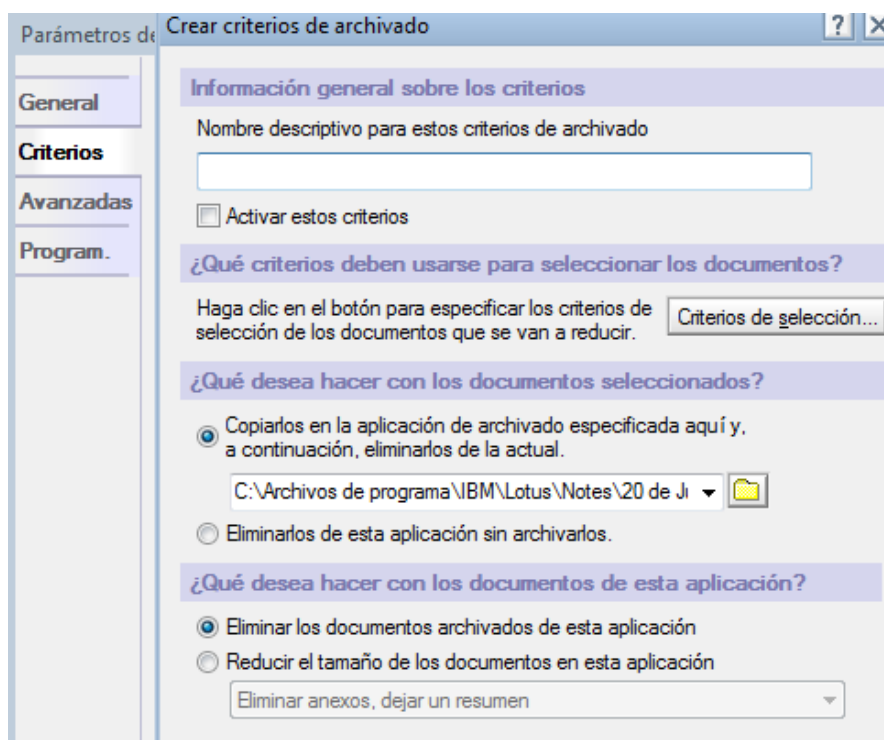


Aparecerá la siguiente ventana:





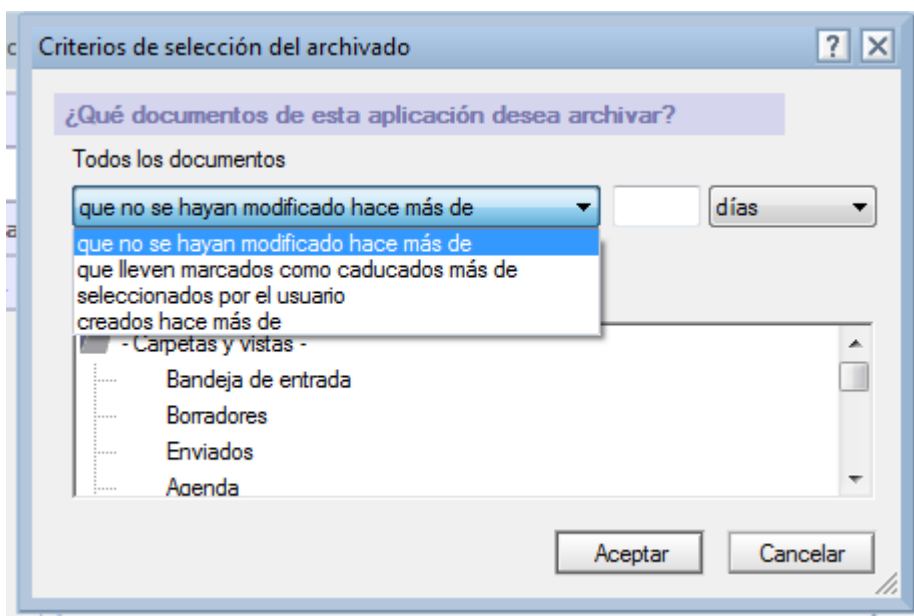
Seleccionar la opción “CRITERIOS” y luego en “CREAR”.



Nombre descriptivo: Colocar un nombre para especificar el archivado.

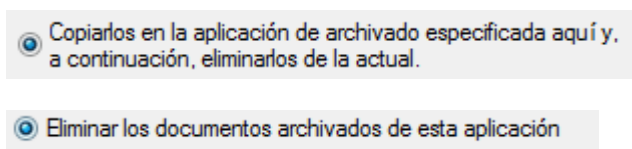
Activar estos criterios: Tildada.

Criterios de Selección.



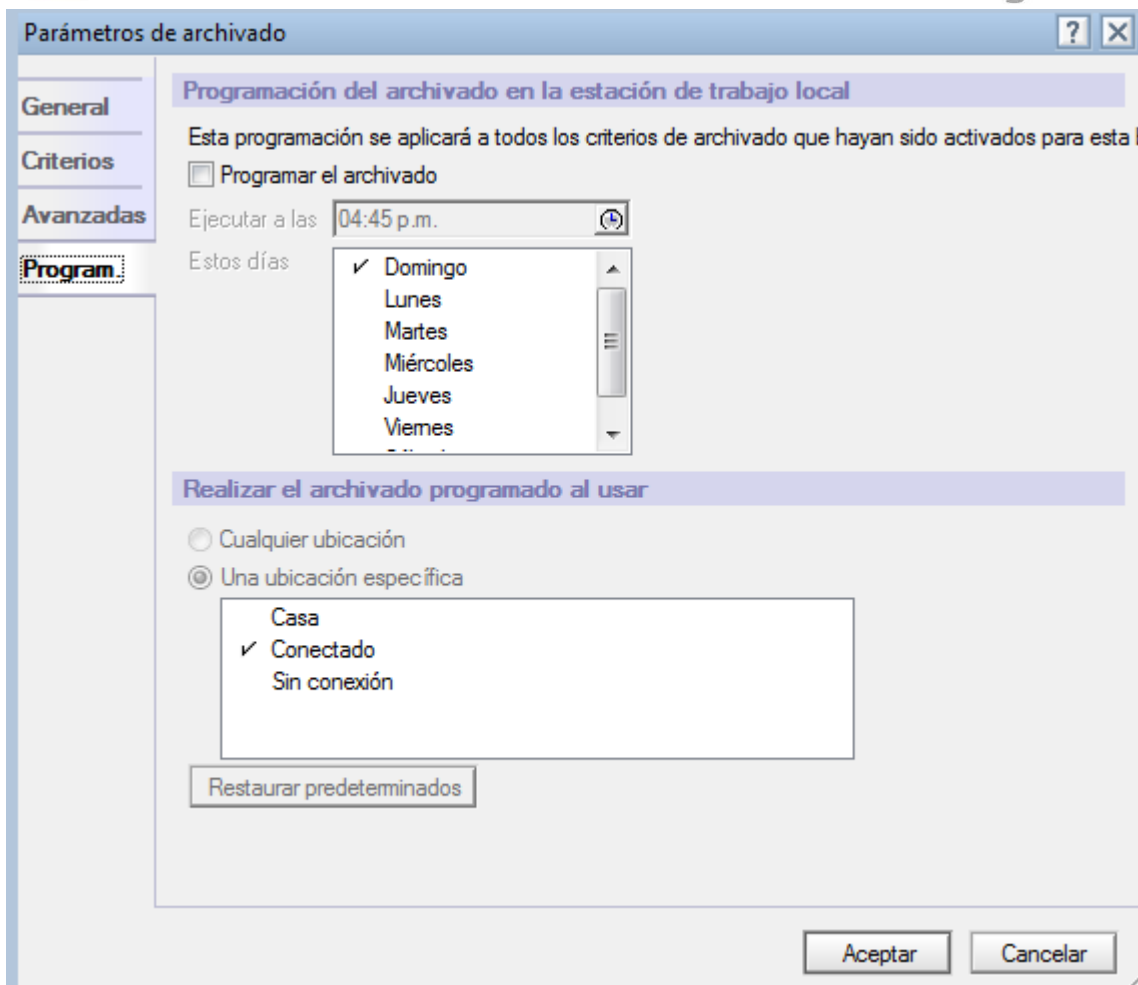
Seleccionar la opción que más se adecúe al usuario además, de “Todas las vistas y Carpetas” para que se pueda especificar la cantidad de correos a archivar y borrar.

Seleccionar las 2 opciones:



Luego Aceptar. De esta manera, tendremos configurado nuestro Archivado, pero también se puede programar de la siguiente manera:

En los parámetros de archivado, seleccionar “Programar”



Se puede elegir el día y la hora en que queramos programar el archivado, no olvidar de seleccionar la ubicación específica que estamos utilizando. El equipo y la aplicación deben permanecer encendidos.

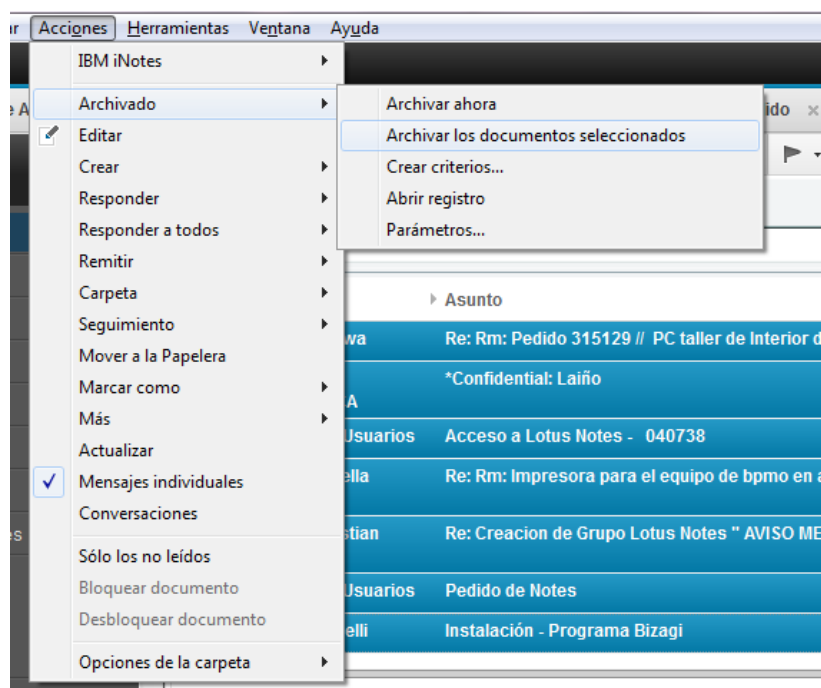
Una vez realizado, automáticamente Notes comenzará a archivar sus correos, dependiendo del horario que se haya elegido. El correo se compactará y durante la tarde-noche, se actualizarán los servidores y al día siguiente, se liberará la cuota del usuario.

Si el usuario desea realizar un archivado a mano, debe realizar lo siguiente:

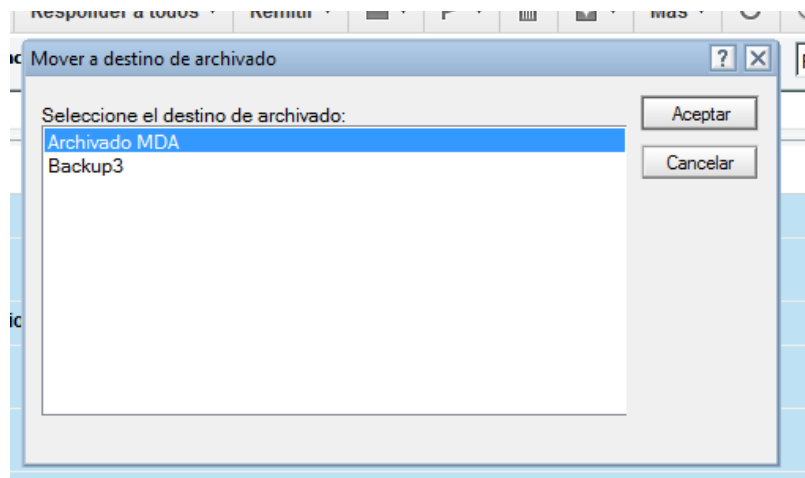
Repetir los mismos pasos hasta los criterios de selección, presionar en opción "Seleccionados por el usuario", aceptar.

El usuario puede seleccionar todos sus correos desde todos los documentos por medio de la combinación de teclas CTRL + Q o bien, seleccionar algunos correos manteniendo la tecla SHIFT o CTRL y realizando un click en cada uno de ellos.

Una vez terminado, debe dirigirse a la pestaña “Acciones, Archivado, Archivar documentos seleccionados” tal como se muestra en la siguiente imagen:



Al presionar en dicha opción, aparecerá el siguiente cartel:



Notes preguntará en cual archivo se deben guardar los documentos. Se presiona aceptar y comenzará el archivado.

Otra forma de archivar los documentos sin necesidad de seguir los pasos anteriores, es trasladarlos hacia el nombre del archivo de la siguiente manera:

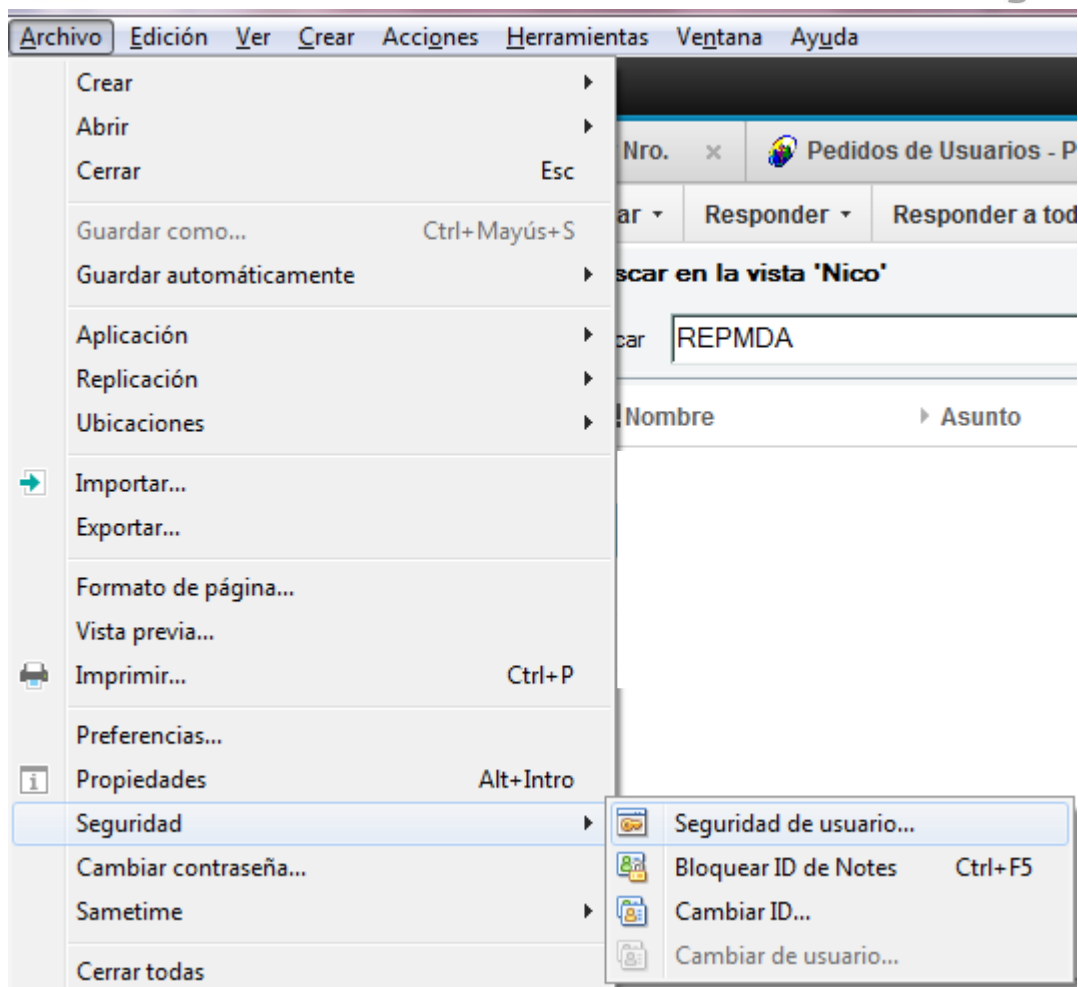


Se seleccionan los documentos y manteniendo el botón izquierdo del mouse presionado, se trasladan al archivo indicado en la opción “Archivado” que se encuentra en la zona izquierda de la aplicación.

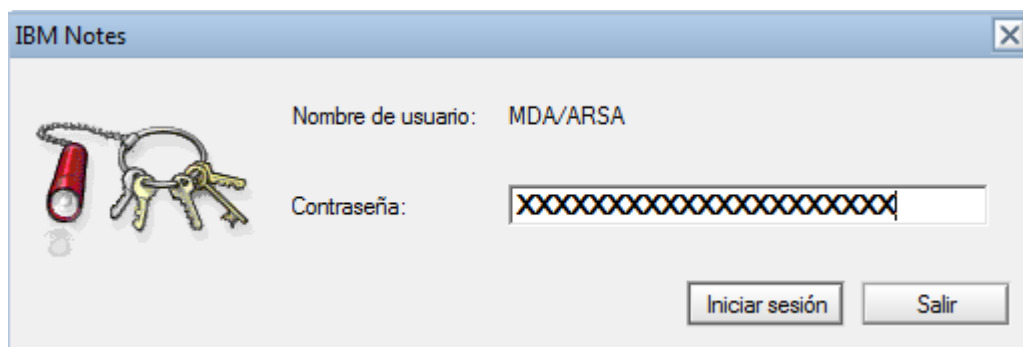
## 7.4 Renovar Certificado.

Cuando al usuario le aparece un cartel que figura “Su certificado está a punto de caducar”, debe realizar los siguientes pasos para renovarlo:

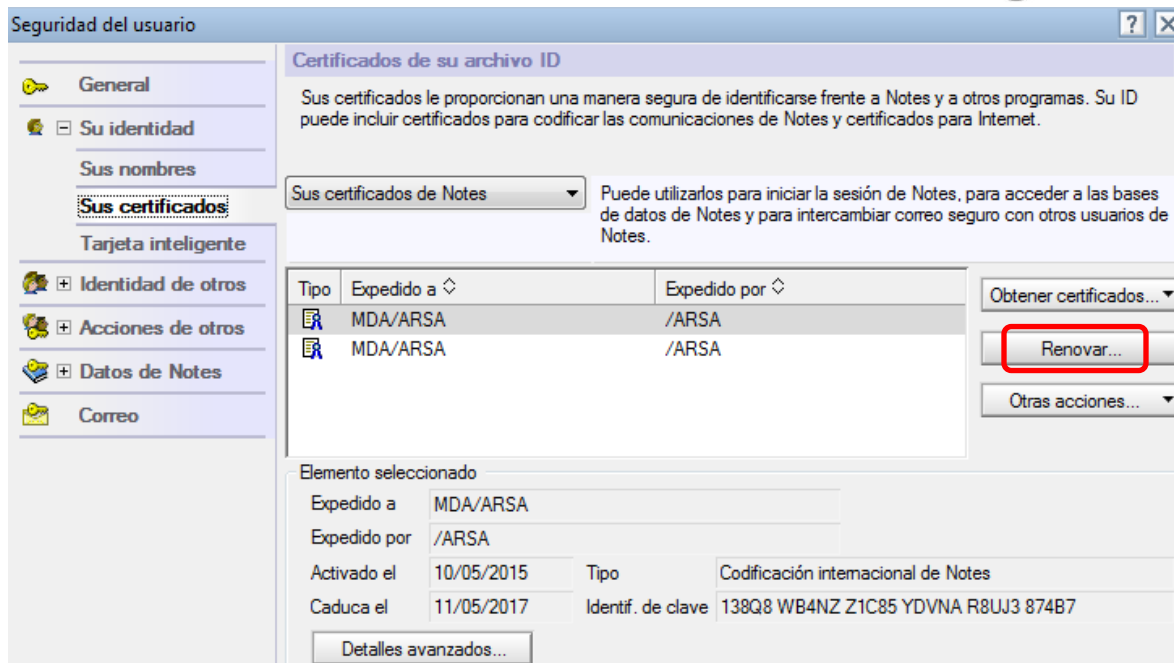
Archivo – Seguridad – Seguridad del usuario, tal como se detalla en la siguiente imagen:



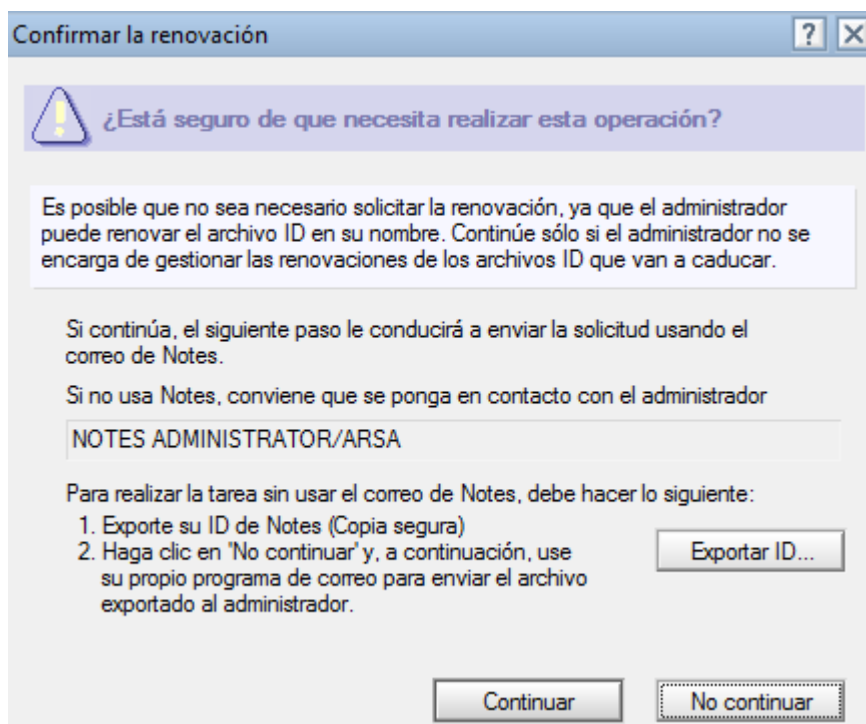
Colocar contraseña, respetando las mayúsculas y minúsculas.



Accedemos a la siguiente pantalla:

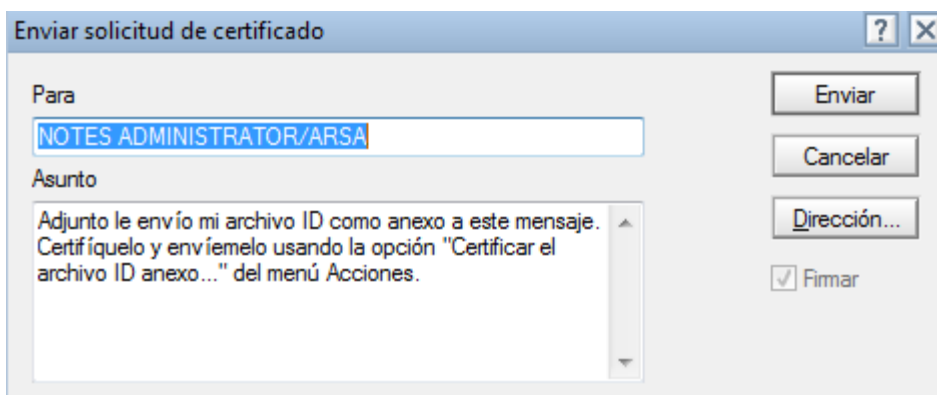


Debe seleccionar dentro de "Su identidad", "Sus certificados" y hacer click en la opción "Renovar". Aparecerá la siguiente ventana:



Hacer click en continuar.

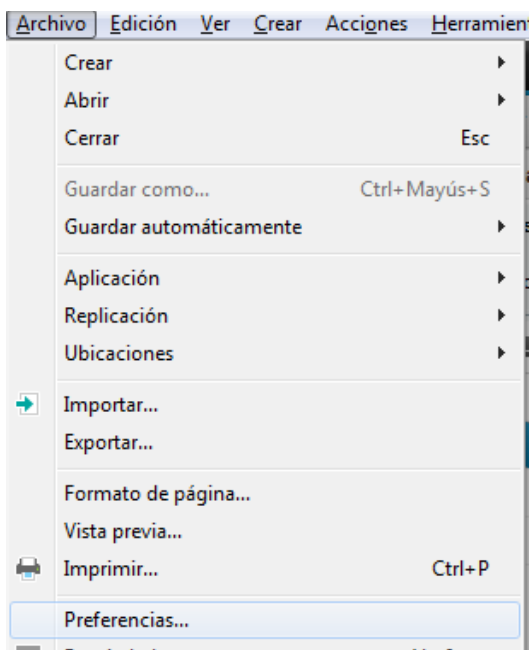
Aparecerá lo siguiente:



Presionar enviar. Los administradores recibirán este correo y responderán el mail con unos archivos, los cuales hay que abrir desde, pestaña Acciones y poner "Aceptar Certificado". De esta manera, se habrán renovado los certificados.

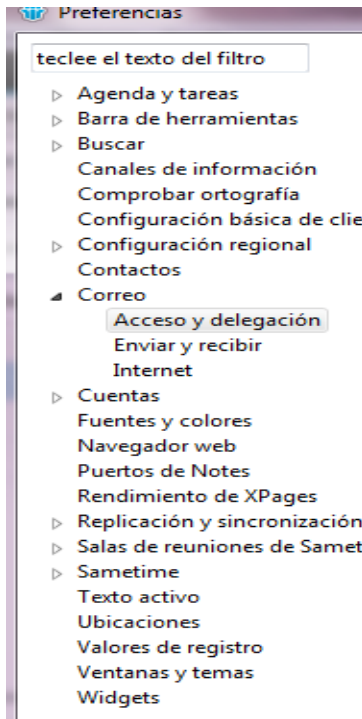
## 7.5 Delegar Acceso

Para delegar un acceso, ya sea al correo, agenda o contactos, el usuario que quiera delegar debe (solo él puede hacerlo por seguridad), realizar lo siguiente:

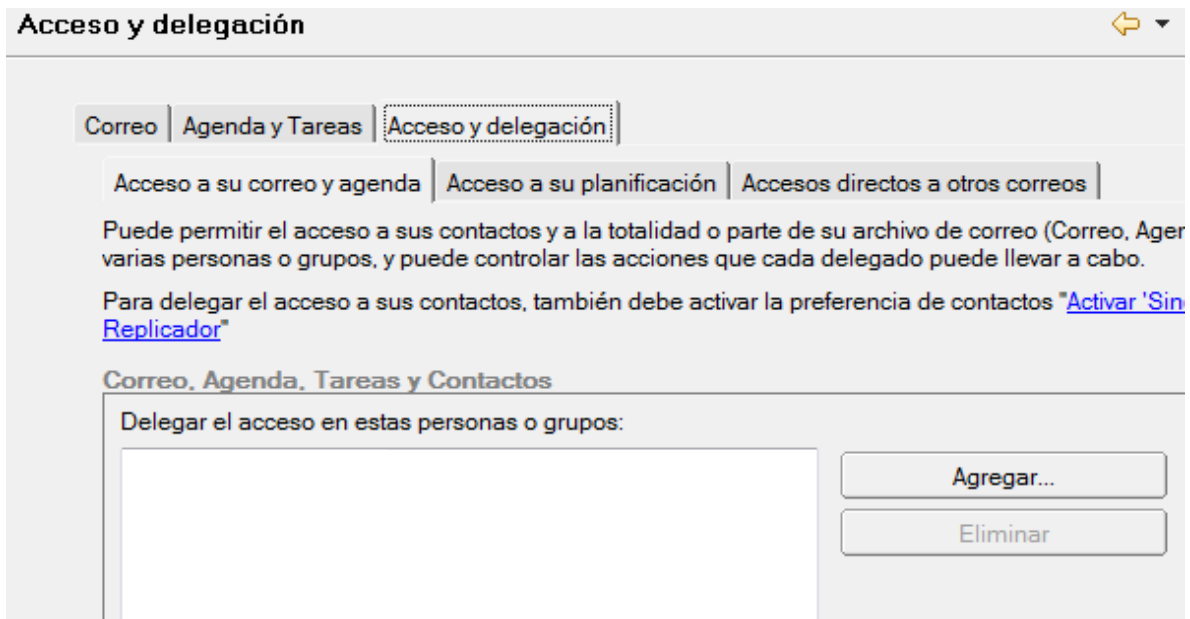


Click en Archivo y luego Preferencias. Aparecerá la siguiente ventana:





Nótese que en las Preferencias, aparecen opciones con flechas. Al seleccionar una flecha, se abrirá un submenú tal como muestra la figura anterior y allí seleccionar Acceso y Delegación.



Click en el botón “Agregar”

**Agregar personas/grupos** [?] [X]

**Persona o grupo**

¿A quién desea permitir el acceso a su archivo de correo?

☐ A todos

☒ Sólo a esta persona o grupo: [F] [v]

**Componentes**

¿A qué componentes de su archivo de correo desea permitir el acceso?

☐ Correo, Agenda, Tareas y Contactos

☒ Agenda, Tareas y Contactos

☐ Ninguno

**Acceso**

¿Qué nivel de acceso desea dar para la agenda, las tareas y los contactos?

[Leer, crear, editar y eliminar] [v]

**Remisión automática**

La activación de la remisión automática facilita a otra persona la gestión de la agenda cuando no está abierta ni visible. Estos parámetros se aplican a todos los mensajes remitidos automáticamente, aunque no se haya delegado ningún componente.

Remitir los avisos de agenda que me lleguen para reuniones en las que:

☒ Yo sea el presidente

☐ Yo sea participante

Si se trata de avisos asociados a entradas de agenda que he marcado como privadas:

[No remitir] [v]

Aceptar

Cancelar

El usuario debe seleccionar las opciones que mejor se adecúen a su necesidad.

Solo a personas o grupos, se abrirá la lista de ARSA AB en donde figuran todos los usuarios, el usuario seleccionará el contacto que tendrá el control en la cuenta.

En Componentes, seleccionará la opción que más se adecúe al usuario.

En Acceso, seleccionará la opción que más se adecúe al usuario.

Remisión automática: Seleccionará una de las 2 opciones, si se trata de avisos asociados a entradas de agenda que he marcado como privadas: Seleccionar una de las 3 opciones. Aceptar y el usuario tendrá el acceso solicitado.

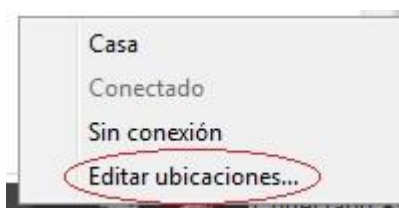
Se requiere obligatoriamente que sea el usuario quien configure y modifique las opciones de esta aplicación por razones de seguridad.

## 7.6 Configuración de la Ubicación.

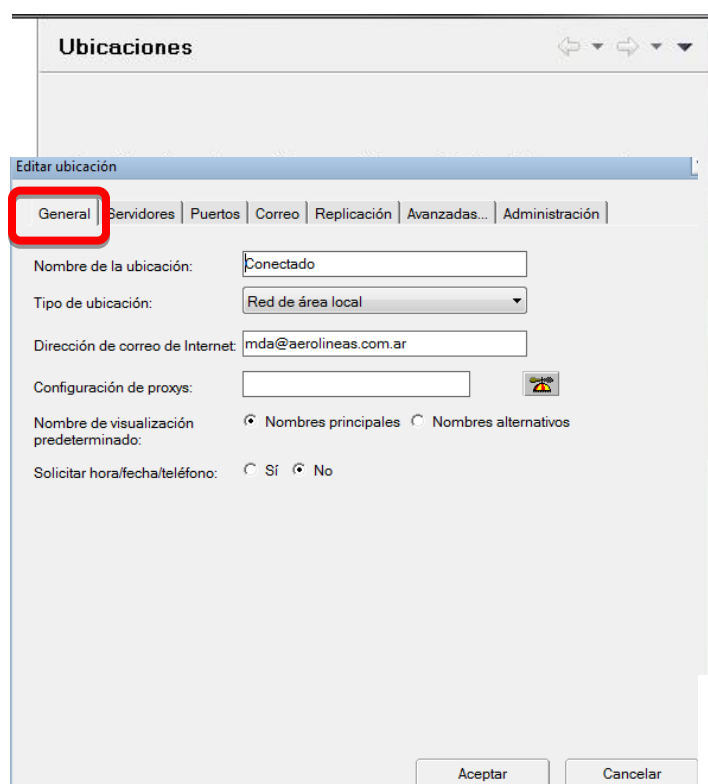
Las ubicaciones se configuran de la siguiente manera:



En la parte inferior derecha, en la bandeja de entrada, seleccionamos la opción “Conectado”, (este nombre puede variar)



Nos aparecerán las siguientes ventanas:



### Pestaña General:

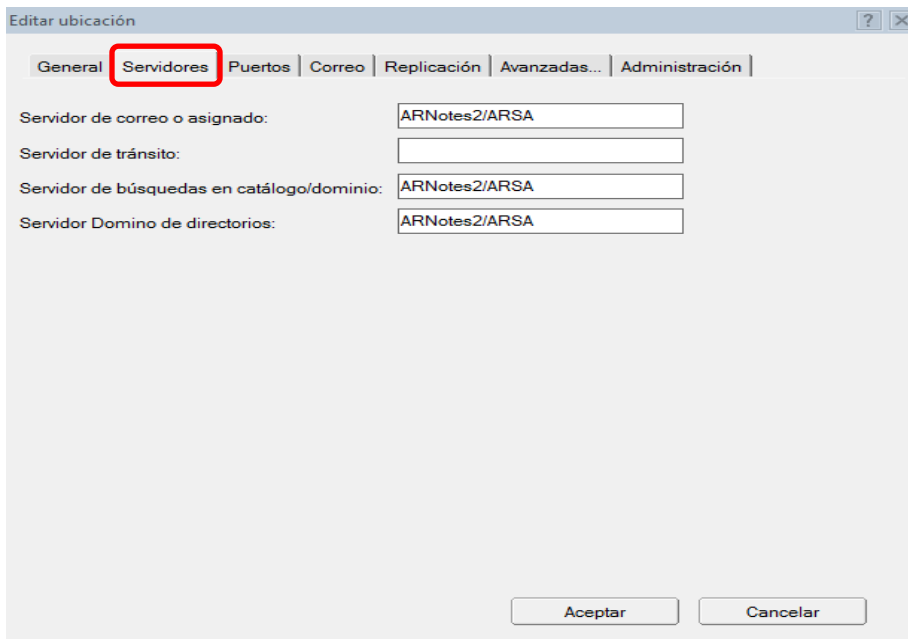
Colocamos el nombre de la ubicación, por ejemplo, “Conectado”.

Tipo de ubicación: Red de área Local.

Dirección del correo de internet: Se coloca el correo que utilizamos en Notes, ejemplo:  
mda@aerolineas.com.ar.

El resto de las opciones dejarlas como predeterminadas por Notes.

### Servidores:



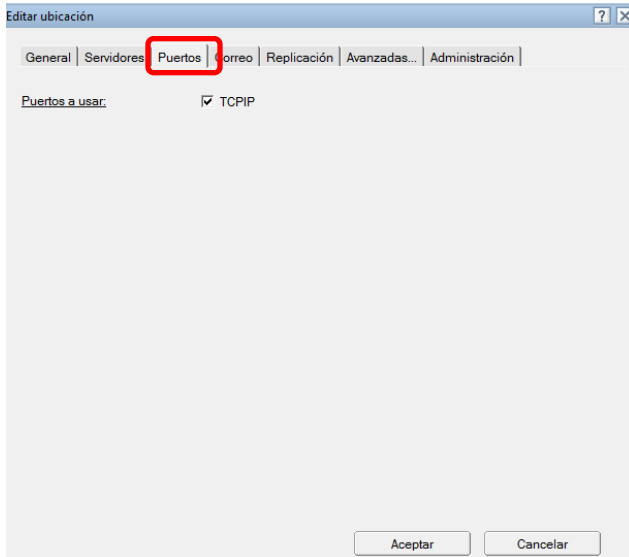
Servidor de correo o asignado: Se coloca el servidor principal que utilizará el Notes, en este caso, ARNotes2/ARSA o ARNotes3/ARSA, estos datos pueden ubicarse en el área de trabajo “ARSA AB”.

Servidor de transito: Esta opción en blanco.

Servidor de búsquedas en catalogo/ dominio: Mismo que el servidor de correo o asignado.

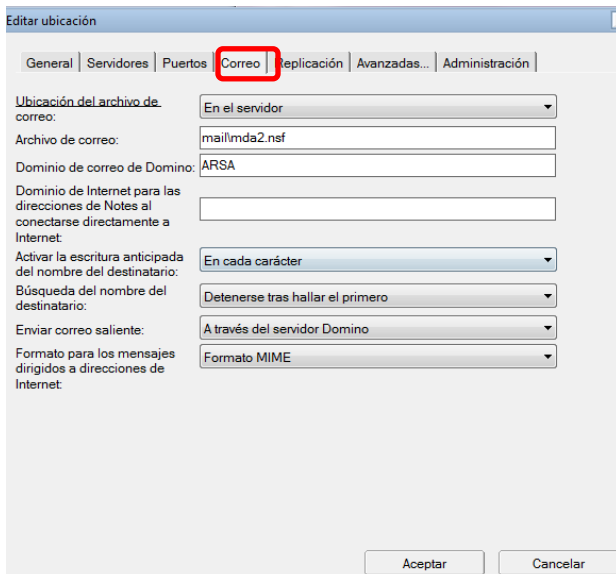
Servidor domino de directorios: Mismo que el servidor de correo o asignado

### Puertos:



Debe encontrarse activado TCPIP. Desde plataformas como netbooks o notebooks, se agrega una opción llamada LAN y también debe encontrarse activa.

#### Correo:



Ubicación del archivo de correo: Aquí se puede optar entre 2 opciones: En el servidor y local.

En el servidor, generalmente Notes elige el servidor de correo asignado, en este caso ARNotes2/ARSA, se toma como servidor principal y es por donde se enviarán y recibirán los correos. Actualmente se utiliza “en el servidor” cuando se trabaja con una cuenta genérica.

Local: Esta opción se utiliza actualmente con las cuentas personales de los usuarios.

Archivo de correo: siempre se coloca "mail\" para el archivo de correo y finaliza en .NSF. Dicha información, puede ubicarla en "ARSA AB" desde el área de trabajo de Notes.

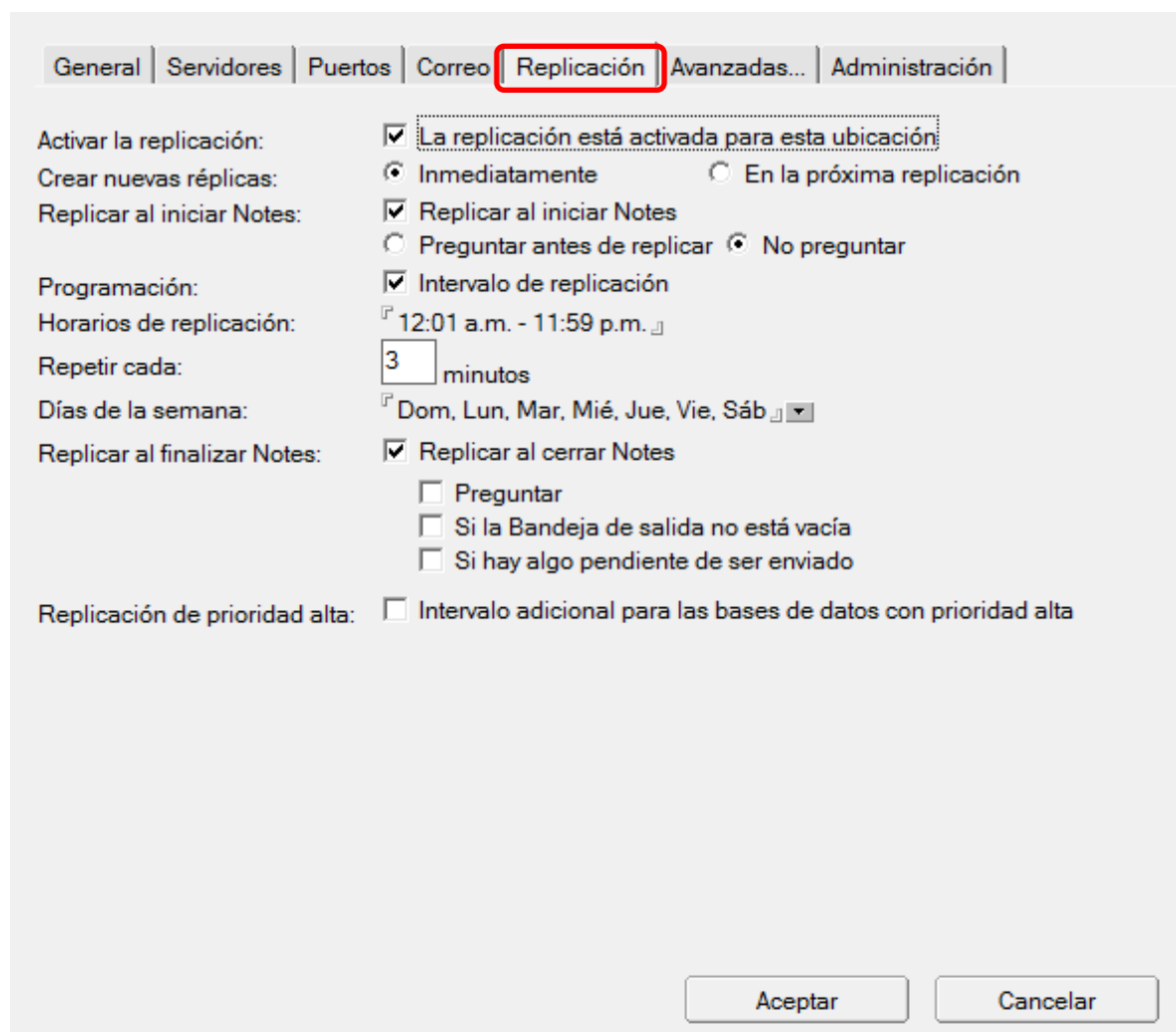
Dominio de correo de Domino: se coloca siempre ARSA.

Las otras opciones, quedan predeterminadas.

### Replicación:

Activar la replicación:

Ir hasta la solapa "Replicación" que la podemos encontrar editando la ubicación.



General | Servidores | Puertos | Correo | **Replicación** | Avanzadas... | Administración

Activar la replicación: ☒ La replicación está activada para esta ubicación

Crear nuevas réplicas: ☒ Inmediatamente ☐ En la próxima replicación

Replicar al iniciar Notes: ☒ Replicar al iniciar Notes  
☐ Preguntar antes de replicar ☒ No preguntar

Programación: ☒ Intervalo de replicación

Horarios de replicación: 12:01 a.m. - 11:59 p.m.

Repetir cada: 3 minutos

Días de la semana: Dom, Lun, Mar, Mié, Jue, Vie, Sáb

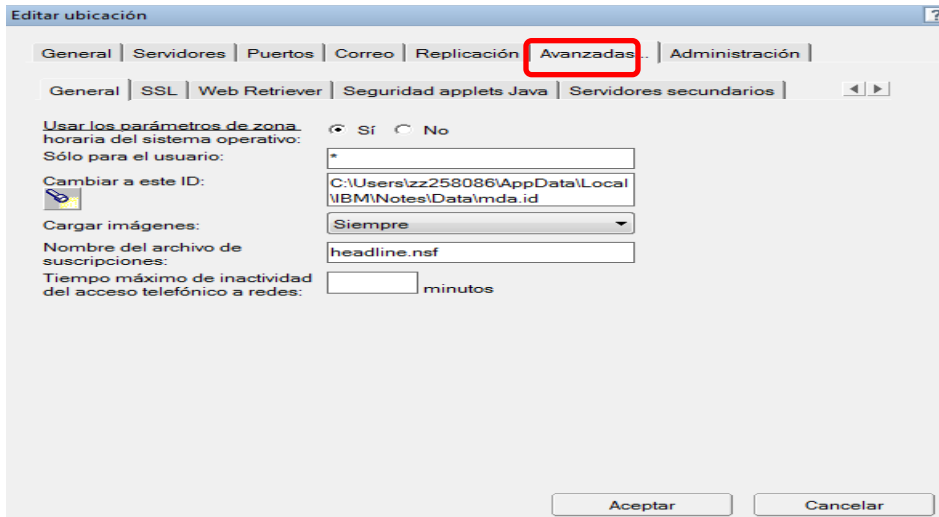
Replicar al finalizar Notes: ☒ Replicar al cerrar Notes  
☐ Preguntar  
☐ Si la Bandeja de salida no está vacía  
☐ Si hay algo pendiente de ser enviado

Replicación de prioridad alta: ☐ Intervalo adicional para las bases de datos con prioridad alta

Aceptar Cancelar

Elegir las configuraciones que más se adecúen al usuario. Luego seleccionar en aceptar.

### Avanzadas:



Parametros de zona horaria: SI

Sólo para el usuario: \* (Asterisco, siempre va en esta casilla)

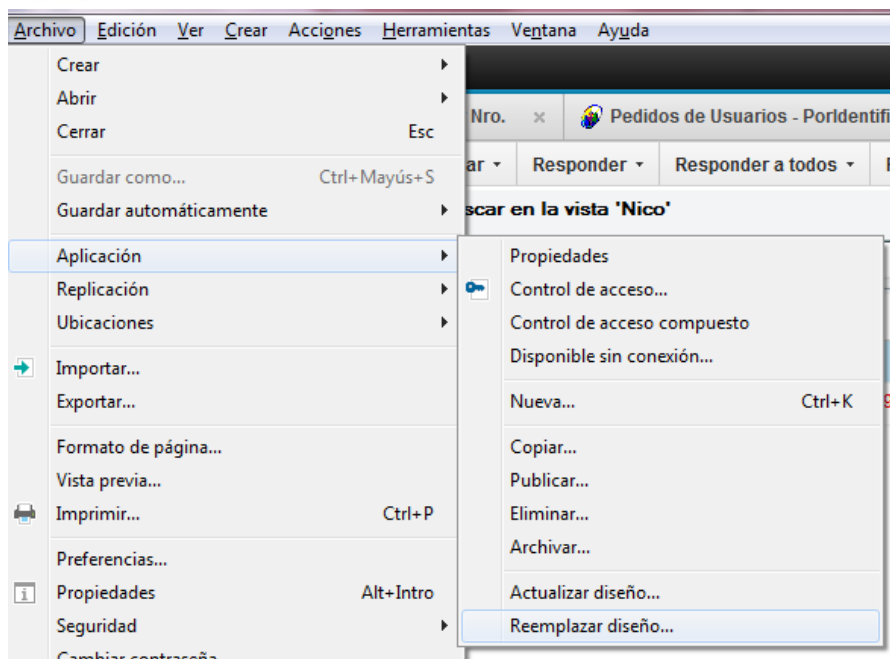
Cambiar a este ID: Si esta posición se encuentra vacía, se debe seleccionar la opción de la linterna y de manera predeterminada, Notes nos situará en el carpeta DATA en donde se encuentra alojado el archivo .ID. Las demás opciones, quedan de manera predeterminada.

## 7.7 Reemplazar el diseño en Lotus Notes

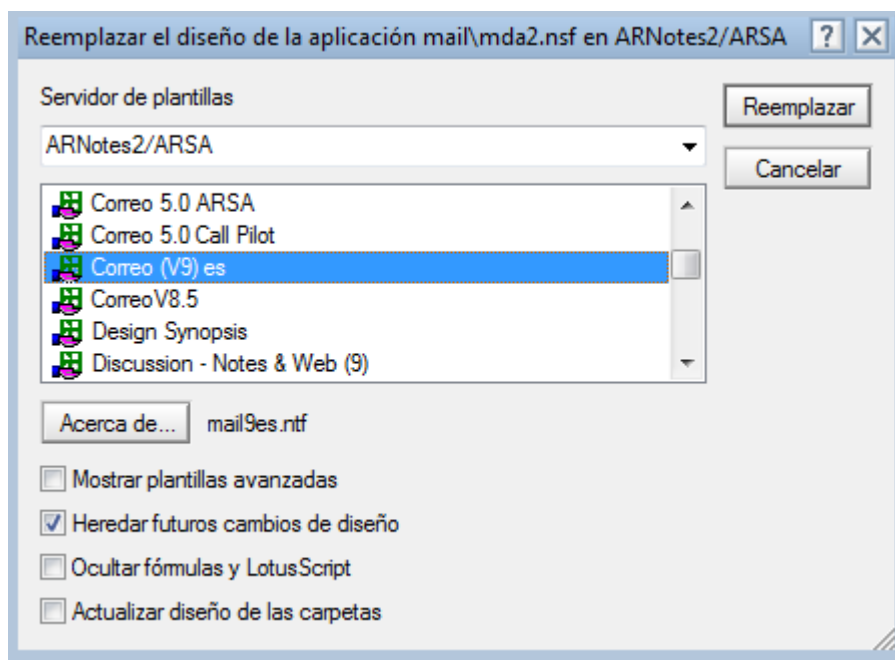
**El diseño debe ser igual a la versión.**

Para reemplazar el diseño en el caso que aparezca “Carece de autorización para realizar esta operación”, se debe realizar un pedido para los administradores de Notes para que habiliten la opción.

Una vez hecho esto, se deben realizar los siguientes pasos:



Seleccionar Archivo, Aplicación, Reemplazar Diseño, nos mostrará la siguiente ventana:

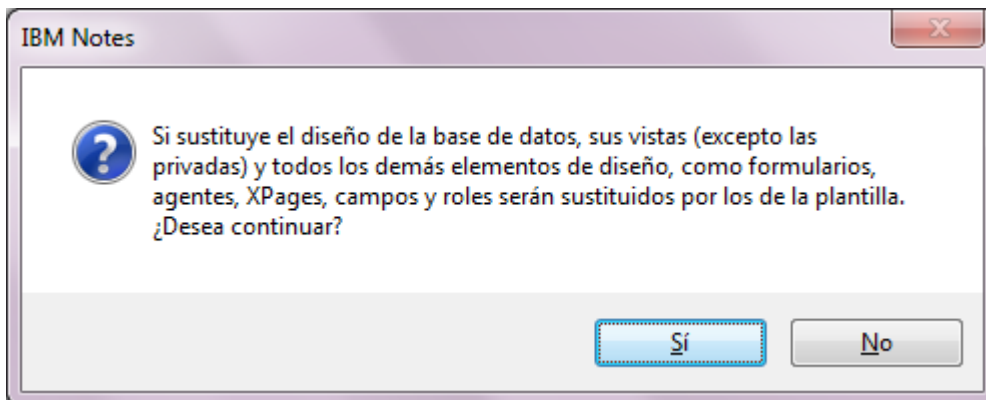


En servidor de planillas, se debe seleccionar el servidor ARNotes2/ARSA, luego seleccionar la opción "Correo (V9) es" que quiere decir, correo versión 9 español.

Las demás opciones se dejan predeterminadas y hacemos click en "Reemplazar".

Aparecerá el siguiente cartel:





Seleccionar “Sí”; Notes comenzará a realizar el cambio de diseño. Una vez realizado, reiniciar Notes y obtendremos el nuevo cambio.

## 8. Errores comunes en Lotus Notes 9.0

### 8.1 No se ha hallado el Mapa de la Sede.

Cuando intentamos abrir la bandeja de entrada y nos aparece el error del título, debemos realizar lo siguiente:

#### Desde Windows 7:

Cerrar el Notes.

Inicio – Equipo – Disco C:\

Carpeta “Usuarios” y seleccionar carpeta del usuario.

Carpeta AppData (oculta)

Carpeta Local – IBM – Notes – Data.

Carpeta WORKSPACE, simplemente debemos renombrar esta carpeta por otro nombre y abrir nuevamente el Notes, por ejemplo “Workspace123”

#### Windows XP:

Cerrar Notes.

Inicio – Mi Pc – Disco Local C:\

Carpeta Documents&Settings

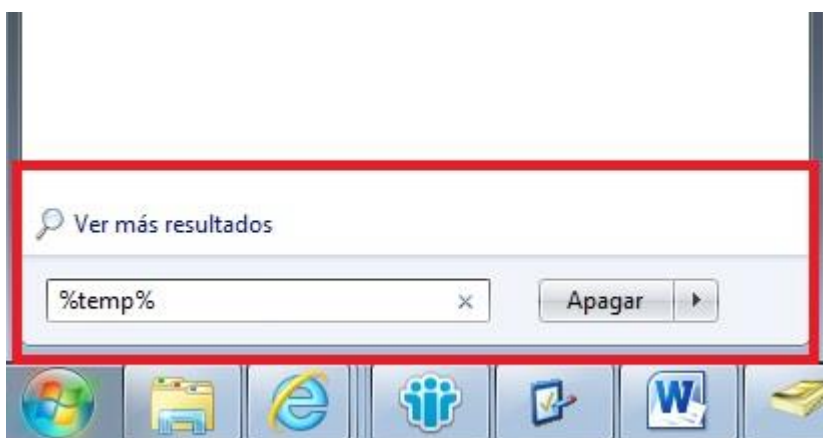
Carpeta del usuario – Configuración Local (Oculto)

Datos de Programa (oculto) – IBM – NOTES – DATA – WORKSPACE, renombrarla e iniciar Notes.

Lo mismo sucede cuando al abrir el correo, se visualizan las letras del abecedario de manera descendiente: (A-B-C-D-E-F-G-H, etc)

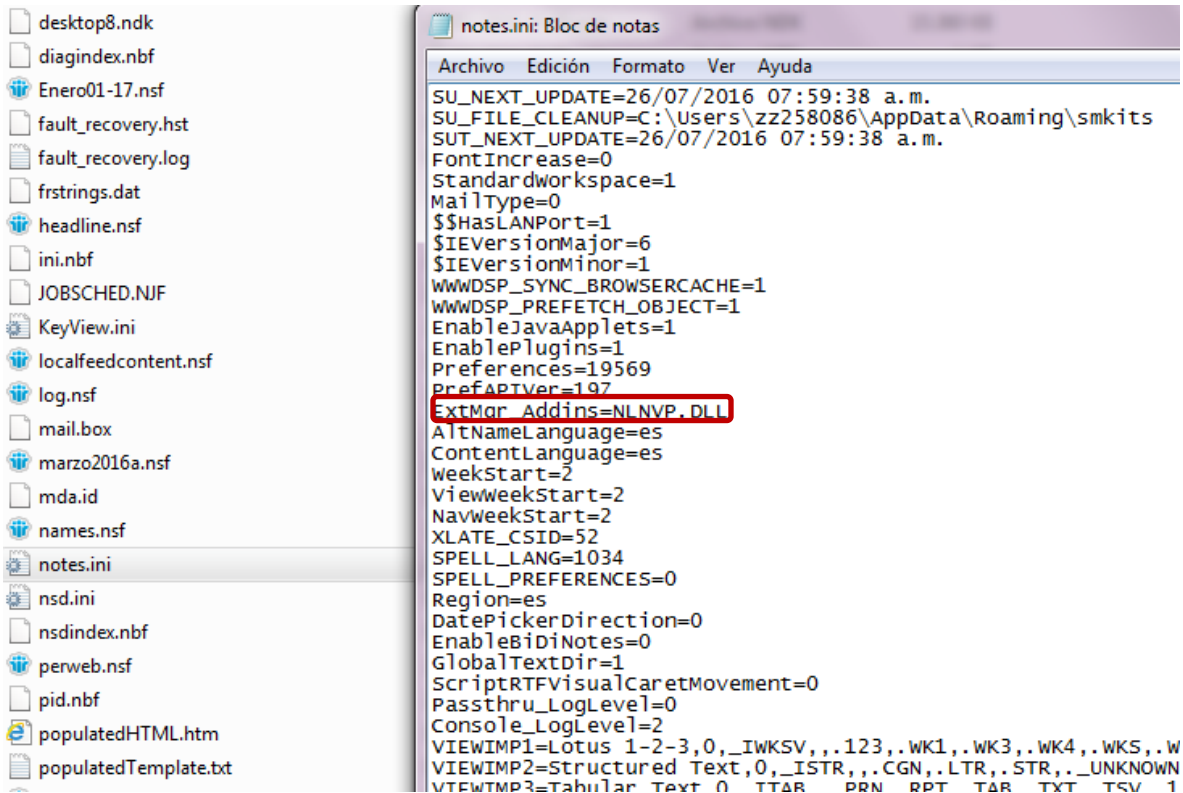
## 8.2 Error al abrir archivos adjuntos:

Acceder a los temporales de la siguiente manera **%TEMP%** en el menu inicio Ejecutar:



Luego buscar como se indica el archivo **notes.ini** y dar click con el botón derecho y finalmente Editar en la siguiente ruta:

<C:\Users\zz028161\AppData\Local\IBM\Notes\Data>



dentro del editor buscar la línea **ExtMgr\_Addins=NLNVP.DLL** y borrarla

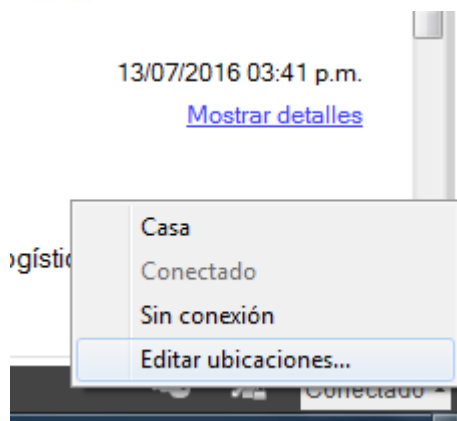
Esto ocurre porque el antivirus por una cuestión de seguridad, agrega dicha línea al comando Notes.ini y eso es lo que produce el error del cierre de la aplicación.

Cerrar todos los procesos y abrir Notes nuevamente.

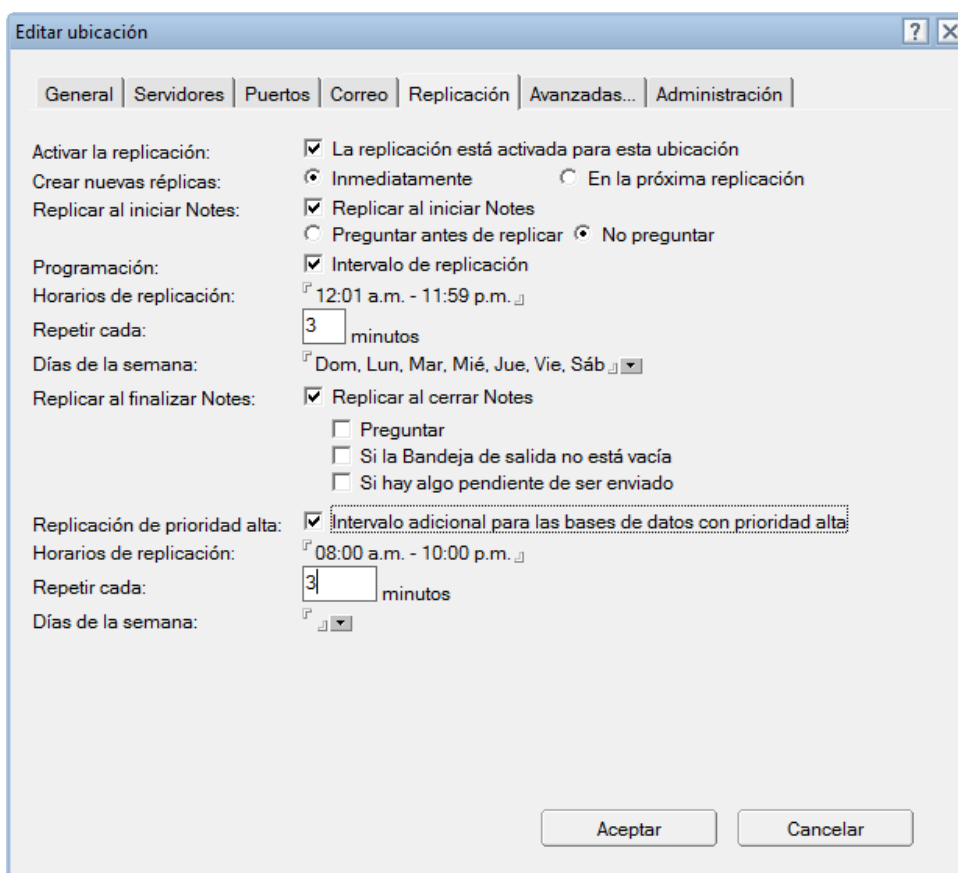
### 8.3 No recibe ni envía correos

Cuando el usuario tiene el correo asignado a "LOCAL", puede ocurrir que no reciba ni envíe correos, en estos casos se debe configurar la replicación y Sincronización.

Desde la bandeja de entrada, parte inferior derecha de la pantalla, aparece el nombre de la ubicación:

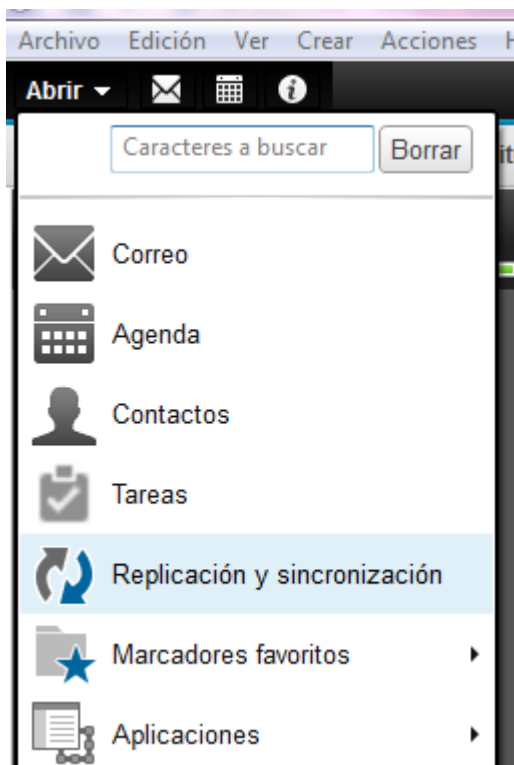


Seleccionar “Editar Ubicaciones y pestaña Replicación:











Configurar en base a las necesidades del usuario, se recomienda que estén seleccionadas las opciones como se muestran en la imagen. Aceptar.

Seleccionamos desde la bandeja de entrada, el botón “ABRIR” – Replicación y Sincronización:



Dejar tildada la opción “Activada” en Enviar Correo Saliente y el correo del usuario.

Replicación y sincr. ▾					
		Iniciar ahora ▾		Programación ▾	
				Opciones...	
Activada	Prioridad alta	Aplicación ^	Última ejecución ▾	Ámbito	Resumen ▾
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 Enviar correo saliente	03:07 p.m. Hoy		0 pendientes; 1 enviados con ARNotes2/ARSA
	<input type="checkbox"/>	 Sincronizar contactos			Desactivado
<input type="checkbox"/>		 Plantillas de aplicaciones (NTF)			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 Tiempo libre local			

Una vez seleccionada, elegir el botón “Iniciar Ahora” y Notes comenzará a buscar los correos que el usuario no haya recibido y enviado desde los servidores disponibles.

También se debe revisar Ubicación y si está en réplica local que no tenga pedido de cambio de contraseña.

## 8.4 Recuperar correos borrados (Restore)

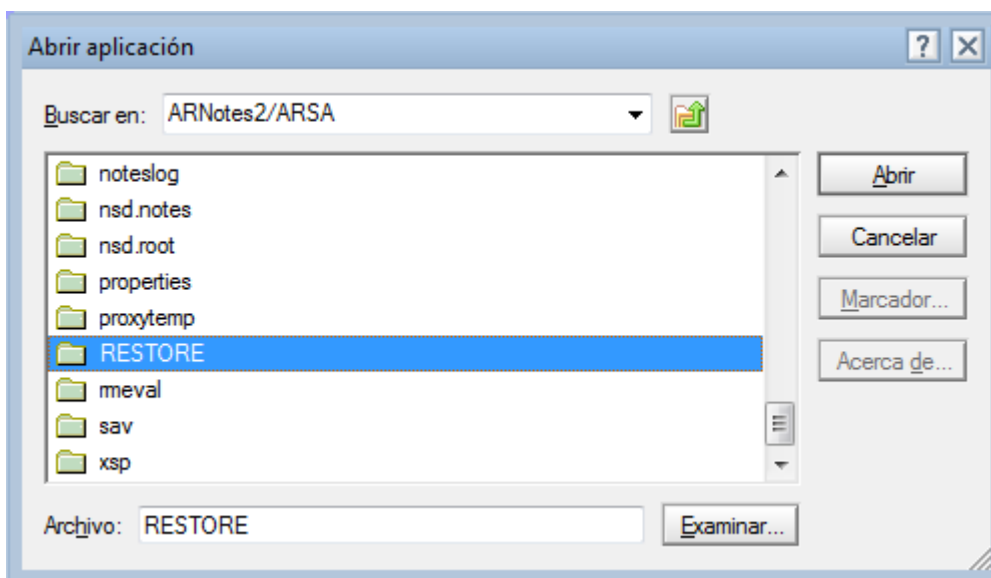
En primera instancia, se debe recabar la mayor información posible de el/los correos a recuperar y verificar que los mismos no se encuentren en la carpeta de “Todos los documentos”.

Para solicitar un RESTORE (Recuperar correos), se genera un pedido desde la MDA a los administradores solicitando recuperar los días en los que el usuario, tuvo algún percance con sus correos.

Una vez realizado el Restore, los administradores informarán en que servidor fue incluido.

Dentro de Lotus Notes:

Inicio o área de trabajo – CTRL + A – cambiar de “en mi equipo” a ARNotes2/ARSA y seleccionar la carpeta tal como muestra la siguiente imagen:



Dentro de dicha carpeta, seleccionamos el nombre correcto de la persona que lo solicitó, ponemos “Abrir” y traerá los correos recuperados.

Semanal: Miercoles y Sabados.

Mensual: primer sábado del mes.

Si el mail fue recibido o eliminado, entre los días que se realiza el backup, no se podrá recuperar el mismo.

## 8.5 Notes se cierra de manera inesperada.

Hay casos en que los usuarios en el momento de colocar su usuario y contraseña, ingresan a la aplicación, pero cuando tratan de acceder a su correo, aparece una ventana de error que dice

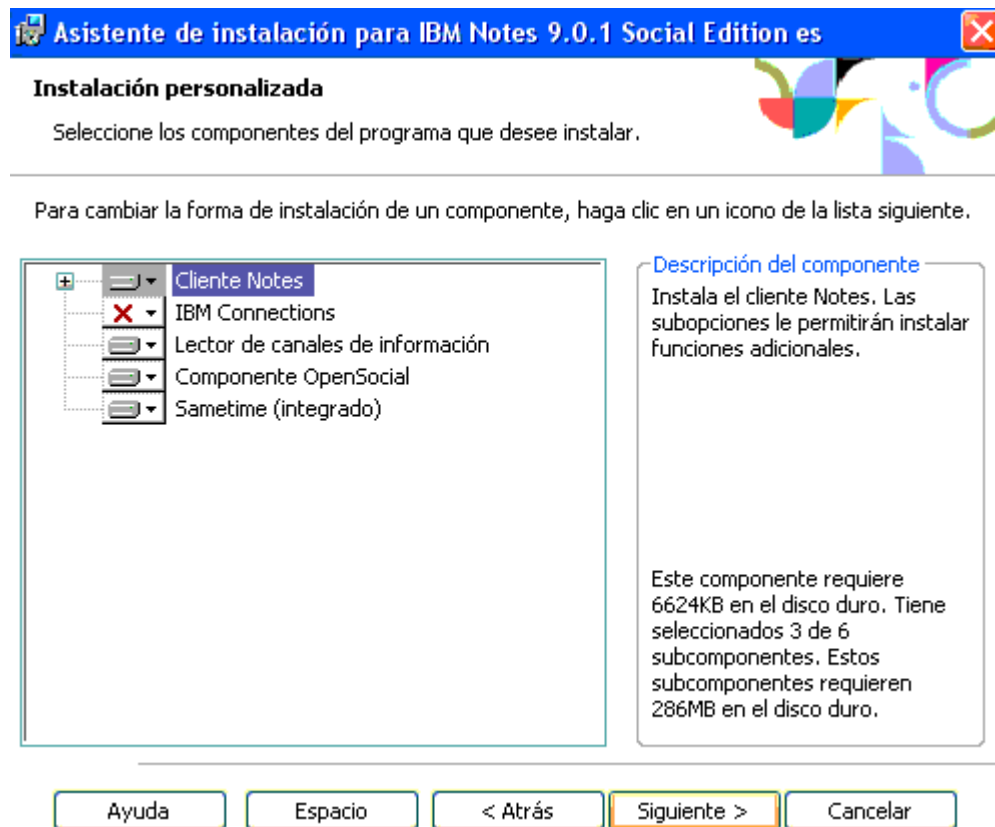
“IBM Notes ha producido un problema y debe cerrarse”. Se espera que se recopilen los datos, se habilite la opción Cerrar y cerramos la aplicación.

Para solucionarlo, hay que eliminar el archivo Notes.Ini el cual está incluido dentro de la carpeta DATA y de esta manera, nos permitirá configurar el Notes desde el inicio, solucionando así, el problema.

De no solucionarse, se debe reinstalar la aplicación.

## 8.6 Notes solicita que la contraseña sea igual a la de usuario de red

Este incidente sucede cuando en la instalación del Notes, habilitan la opción que figura como una X tal como se muestra en la siguiente imagen:



Si se habilita “IBM CONNECTIONS” Notes le pedirá al usuario la contraseña de red para acceder a la aplicación

**No instalar esta opción, no se debe utilizar la misma contraseña de inicio de sesión junto con la de Notes.**

Borrando el archivo “Notes.ini”, y volviendo a configurar la aplicación se evita que al usuario le pida la misma contraseña de Windows, caso contrario se deberá reinstalar la misma.

## 8.7 Reinstalación de IBM Notes

Cuando se necesite reinstalar la aplicación Notes, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Copiar desde la carpeta DATA los siguientes archivos:

**NAMES.NSF:** Este archivo incluye todos los contactos locales del usuario, si se elimina, el usuario perderá todos sus contactos y deberá agregarlos nuevamente. También se perderán sus contactos de Sametime.

**BOOKMARK.NSF:** Este archivo incluye todos los mosaicos con los que cuenta el usuario en el área de trabajo. Si se borra, el usuario perderá todos los mosaicos y solo podrá visualizar el de su correo, sus contactos y ARSA AB.

**DESKTOP8.NDK:** Se recomienda conservar este archivo porque es parte de BOOKMARK.NSF. Si se elimina, se pueden producir errores en el área de trabajo, como por ejemplo que el usuario abra un mosaico y le genere un error o directamente no responda.

**User.ID:** Archivo fundamental para que el usuario pueda iniciar su sesión en Notes.

**CACHE.NDK:** Este archivo debe eliminarse siempre y cuando ocupe un poco más de 15 megas, al hacerlo, la aplicación funcionará con más fluidez.

**Firma\_Nombre y Apellido.Htm:** La firma que utiliza el usuario al final de sus mensajes.

**Piefirma.jpg:** La imagen que figura al final de la firma del usuario.

No olvidar realizar una copia de respaldo de los backup o archivados que posea el usuario.

Modificar el archivo NOTES.INI dejando únicamente las primeras 6 líneas sin borrar, tal como se muestra en la imagen:



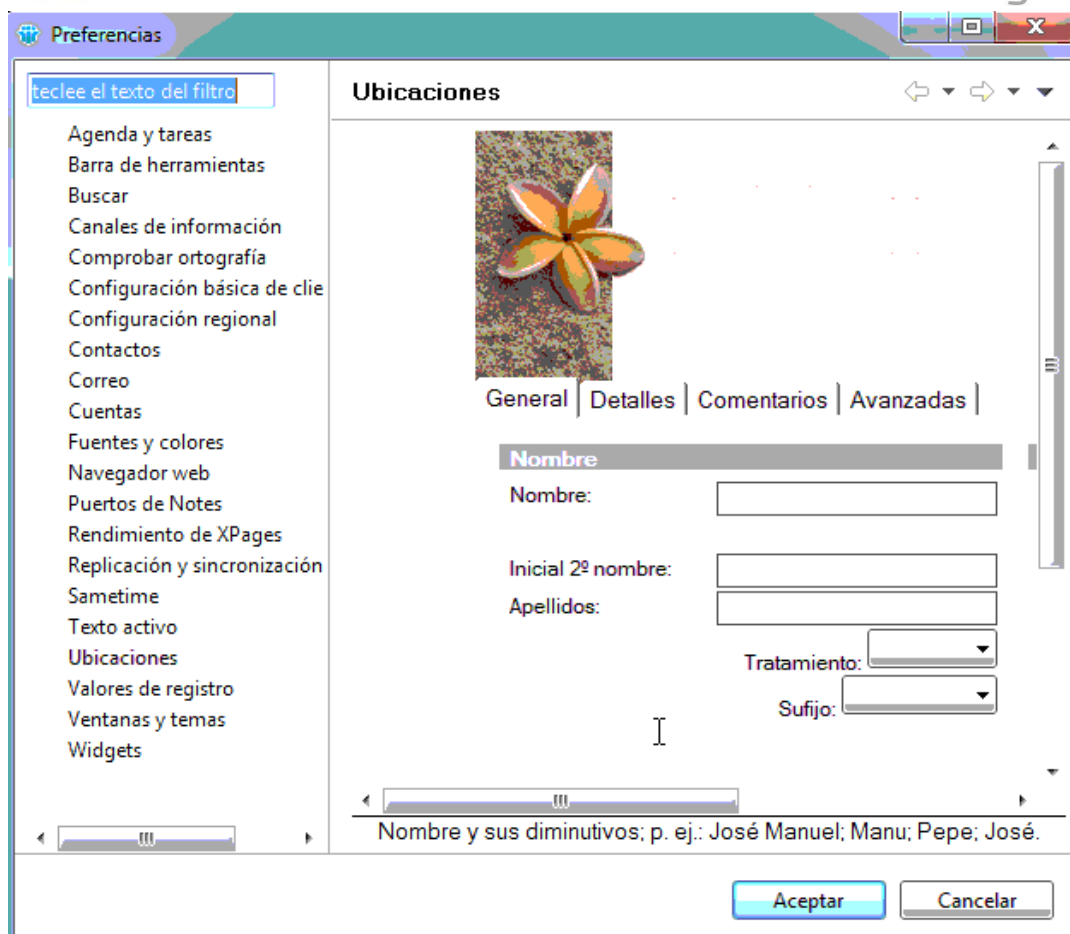
```
notes.ini: Bloc de notas
Archivo Edición Formato Ver Ayuda

[Notes]
KitType=1
SharedDataDirectory=C:\ProgramData\Lotus\Notes\Data\Shared
UserInterface=es
InstallType=6
InstallMode=1
NotesProgram=c:\Program Files (x86)\IBM\Notes\
Directory=C:\Users\zz258086\AppData\Local\IBM\Notes\Data
FaultRecovery_Build=Release 9.0.1FP1
Timezone=3
DST=0
DSTLAW=0,0,0,0,0,0
USING_LOCAL_SHARED_MEM=1
LOCAL_SHARED_MEM_SESSION_ID=1
SU_IN_PROGRESS=0
SU_NEXT_UPDATE=30/08/2016 07:46:08 a.m.
SU_FILE_CLEANUP=C:\Users\zz258086\AppData\Roaming\smkits
```

El resto eliminar, solo en el caso que se deba realizar una reinstalación. Eliminando el resto, se podrá configurar de manera sencilla el Notes.

### 8.7.1 Error en las ubicaciones

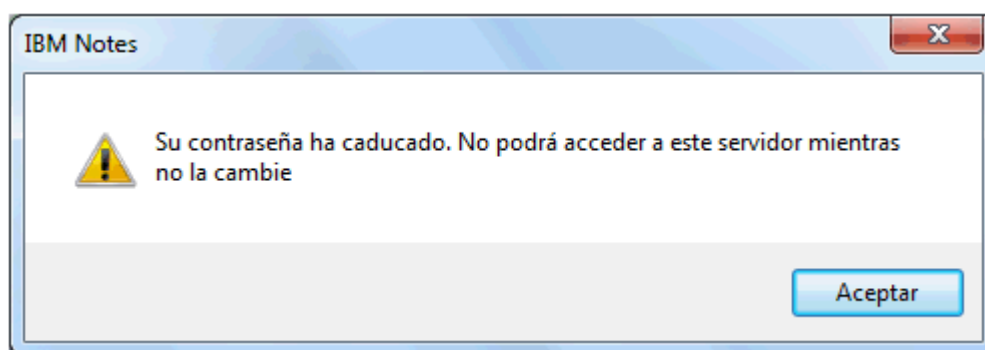
En el caso que el Notes se dañe o se encuentre mal instalado, Ubicaciones se mostrará de la siguiente manera:



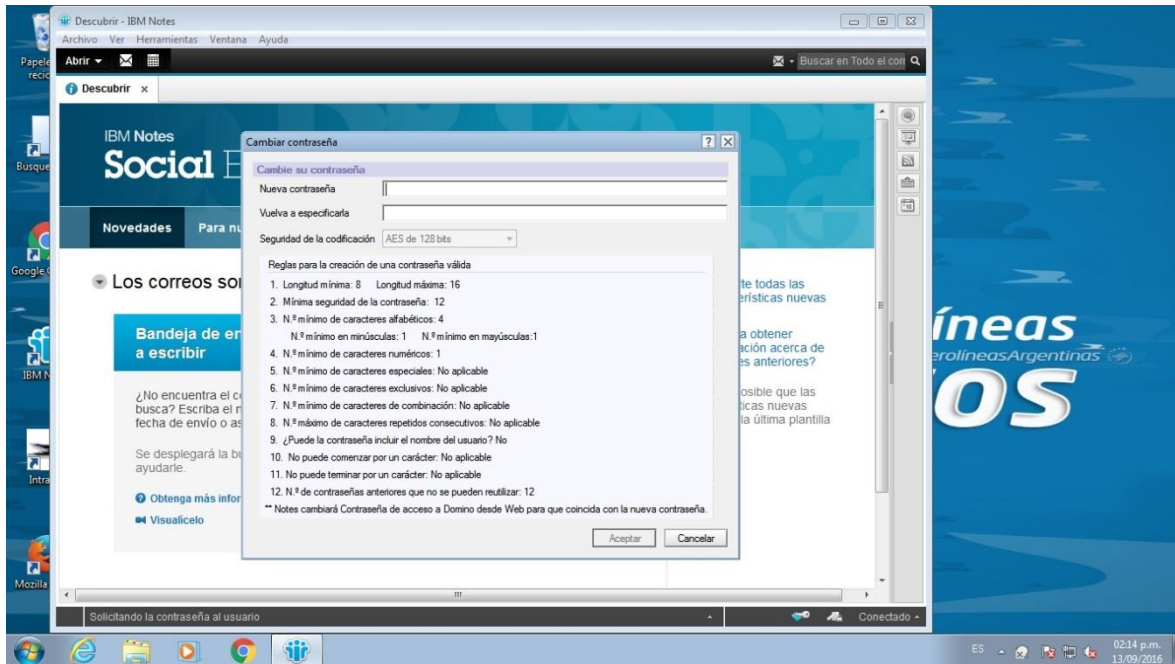
La única solución al respecto, es reinstalando la aplicación.

## 8.8 Ingreso al Notes para nuevos usuarios

Los nuevos usuarios se encontrarán con la siguiente ventana:



Cuando seleccionan Aceptar, aparecerá el siguiente cuadro:



La nueva contraseña debe contener letras mayúsculas, minúsculas y debe contener números.

Notes solicitará que se coloque una nueva contraseña. Dicha contraseña servirá para IBM VERSE y SAMETIME. Si el usuario selecciona el botón Cancelar, podrá trabajar pero no replicará hasta que le vuelva a aparecer en unas horas el mismo cartel. Tener en cuenta que no sincroniza con IBM Verse y Sametime, por lo que habrá que cambiarlo a mano.

## 8.9 Webmail fuera de servicio por tiempo indeterminado

Debido a un problema de seguridad, el servicio de Webmail no está funcionando en ninguna base, por eso se les recomienda a los usuarios utilizar el IBM VERSE o VPN para acceder a los correos.

## 9.0 Respuestas comunes

**Pregunta:** No puedo enviar ni recibir correos.

**Respuesta:** Ver punto No recibe ni envía correos (2.3)

**Pregunta:** Mi cuota se encuentra excedida.

**Respuesta:** Permítanos el nombre de su equipo para verificar su correo de manera remota y revisar las ubicaciones de Notes, (guiar al usuario para realizar un archivado o copia local). Actualmente, no se amplían las cuotas porque no hay espacio suficiente en los servidores y esta ampliación de espacio, implica mayor costo.

**Pregunta:** No me reconoce la contraseña para acceder a Notes.

**Respuesta:** Verifique que está utilizando el archivo ID correcto de su cuenta e intente nuevamente. De utilizar el correcto, brindarnos por favor el nombre de su equipo así lo verificamos de manera remota. En el caso que no se pueda solucionar el problema, generar un blanqueo de contraseña por medio de un PDU.

**Pregunta:** Necesito modificar mi firma.

**Respuesta:** Ver punto Configurar firma en IBM Notes (1.1)

**Pregunta:** No puedo acceder al Sametime.

**Respuesta:** Verificar en ARSA AB, buscar el nombre, editperson, en internet password: changepassword. Colocar contraseña, aceptar, save&close. Colocar el servidor sametimecom.aerolineas.com.ar, si no se tiene puesto el nombre y el dominio, no funcionará Sametime.

**Pregunta:** No figura ninguna aplicación cuando ingreso a Notes y me aparece solamente una pestaña "Descubrir"

**Respuesta:** Dirigirse al botón "Abrir", aplicaciones, Área de Trabajo, doble click en el mosaico del correo del usuario y podrá visualizar la bandeja de entrada.

**Pregunta:** Mi certificado ha caducado.

**Respuesta:** Ver el punto Renovación de Certificado. (1.4)

## Log de Modificaciones

Versión	Fecha	Autor	Descripción	Aprobado Por
1.3	14/10/2016	Nicolás Garese	Se agregó ubicación de la firma.	Fernando Osorio
1.2	19/09/2016	Nicolás Garese	Modificación de "Cambio de Firma"	Fernando Osorio
1.1	14/09/2016	Nicolás Garese	Revisión general,	Fernando Osorio

			Cambios de formato	
1.0	10/09/2016	Nicolás Garese	Creación del documento	Fernando Osorio

**Nota:** El Log de Modificaciones debe ser mantenido en orden cronológico inverso. Por lo tanto, los cambios más recientes están en la parte superior de la lista.