

Archivo Readme (Léame) de ZENworks 2017

Diciembre de 2016



La información de este archivo Readme (Léame) corresponde a la versión ZENworks 2017.

- ♦ Sección 1, "Instalación", en la página 1
- ♦ Sección 2, "Planificación para actualizar a ZENworks 2017", en la página 1
- ♦ Sección 3, "Actualización", en la página 2
- ♦ Sección 4, "Información importante sobre cómo personalizar ZAPP con un idioma no admitido", en la página 2
- ♦ Sección 5, "Novedades", en la página 3
- ♦ Sección 6, "Arranque seguro de Windows", en la página 3
- ♦ Sección 7, "Problemas conocidos", en la página 3
- ♦ Sección 8, "Documentación adicional", en la página 14
- ♦ Sección 9, "Información legal", en la página 14

1 Instalación

Para obtener instrucciones de instalación, consulte la [Guía de instalación del servidor ZENworks 2017](#). Para comprobar los requisitos del sistema, consulte los [Requisitos del sistema ZENworks 2017](#).

2 Planificación para actualizar a ZENworks 2017

Use las directrices siguientes para planificar la actualización a ZENworks 2017 en la zona de gestión:

- ♦ Primero debe actualizar los servidores primarios, a continuación los servidores satélite y, por último, los dispositivos gestionados a ZENworks 2017. No actualice los dispositivos gestionados ni los servidores satélite (ni añada nuevos agentes de la versión 2017 en la zona) hasta que se hayan actualizado todos los servidores primarios de la zona a ZENworks 2017.

Nota: los agentes podrían recibir datos incoherentes de la zona hasta que se hayan actualizado todos los servidores primarios. Por lo tanto, esta parte del proceso debe realizarse en el menor tiempo posible, preferiblemente de inmediato después de que se actualice el primer servidor primario.

- ♦ Si los dispositivos gestionados se han actualizado a ZENworks 11.x o posterior, puede actualizar directamente los dispositivos gestionados de la zona a ZENworks 2017.

El sistema se reinicia una vez después de actualizar a ZENworks 2017. Sin embargo, será necesario reiniciar dos veces en los siguientes escenarios:

Tabla 1 Escenarios con doble reinicio

Escenario	ZENworks Endpoint Security	Full Disk Encryption	Servicios de ubicación	Autodefensa del cliente
Actualización de 11.4.x a 2017 e instalación nueva de ZENworks 2017	Inhabilitado	Inhabilitado	Reducidos	Habilitado
Instalación nueva de ZENworks 2017	Inhabilitado	Inhabilitado	Completos	Habilitado

Importante: todos los servidores primarios con ZENworks 11.3.x o versiones anteriores deben actualizarse a ZENworks 11.4 antes de actualizarse a ZENworks 2017. Los servidores satélite y los dispositivos gestionados deben actualizarse a ZENworks 11.x antes de actualizarse a ZENworks 2017. La versión 10.3.4 del agente ZENworks se admite en una zona de gestión de ZENworks 2017. Sin embargo, no se admiten las versiones anteriores a la 10.3.4.

Tabla 2 Actualización acumulativa del agente de ZENworks a 2017: vías admitidas

Tipo de dispositivo	Sistema operativo	Versiones compatibles	Versiones incompatibles
Servidor primario	Windows/Linux	11.4 y versiones posteriores	Cualquier versión anterior a la 11.4
Servidor satélite	Windows/Linux/Mac	11.0 y versiones posteriores	Cualquier versión anterior a la 11.0
Dispositivo gestionado	Windows	11.0 y versiones posteriores	Cualquier versión anterior a la 11.0
	Linux	11.0 y versiones posteriores	N/D
	Mac	11.2 y versiones posteriores	N/D

3 Actualización

Para obtener información detallada sobre los requisitos previos y las instrucciones para actualizar los servidores primarios, los servidores satélite y los dispositivos gestionados a ZENworks, consulte la [Guía de actualización de ZENworks](#).

4 Información importante sobre cómo personalizar ZAPP con un idioma no admitido

Para configurar ZAPP con un idioma no admitido:

- 1 Proporcione los nuevos archivos de configuración regional para todos los archivos presentes en `%ZENWORKS_HOME%/zapp/I18N`.
- 2 Diríjase a `%ZENWORKS_HOME%/zapp/conf`.
- 3 Abra el archivo `locales.json` y añada una entrada para el idioma requerido en la sección **SupportedLocales**.

Por ejemplo, si el idioma es el inglés, añada la entrada siguiente:

```
{ "name": "English", "value": "en", "helpFolder": "en", "aliases": "[ \"en-US\", \"en-UK\" ]" }
```

Aquí, "value" representa la configuración regional, y para todos los valores de "aliases" proporcionados, estará en vigor la configuración regional. Debe asegurarse de que la "ayuda" siempre se proporciona en un lenguaje admitido.

4 Finalice todos los procesos de ZAPP y reinicie ZAPP.

Importante: ZAPP admite todos los idiomas que tienen archivos ".pak" disponibles en la siguiente ubicación: %ZENWORKS_HOME%/zapp/locales.

5 Novedades

Para obtener información sobre las nuevas características de ZENworks 2017, consulte la [Referencia sobre novedades de ZENworks 2017](#).

6 Arranque seguro de Windows

Arranque seguro es una característica de Windows que se puede habilitar en dispositivos que dispongan del firmware UEFI. La compatibilidad con Arranque seguro presenta las limitaciones descritas a continuación en ZENworks 2017:

Endpoint Security Management y reconocimiento de la ubicación: si Endpoint Security Management o el reconocimiento de la ubicación están habilitados en la zona, asegúrese de que Arranque seguro está inhabilitado en los dispositivos antes de realizar una instalación nueva del agente ZENworks. No es necesario hacerlo al actualizar un agente ZENworks existente en un dispositivo.

Full Disk Encryption: el firmware UEFI y, por extensión, Arranque seguro de Windows no son compatibles con Full Disk Encryption.

7 Problemas conocidos

Esta sección contiene información acerca de los problemas de que se pueden producir al trabajar con ZENworks 2017:

- ♦ [Sección 7.1, "Instalación", en la página 4](#)
- ♦ [Sección 7.2, "Actualización", en la página 5](#)
- ♦ [Sección 7.3, "Imágenes", en la página 7](#)
- ♦ [Sección 7.4, "Gestión remota", en la página 7](#)
- ♦ [Sección 7.5, "Gestión móvil", en la página 8](#)
- ♦ [Sección 7.6, "ZENworks Application \(ZAPP\)", en la página 12](#)
- ♦ [Sección 7.7, "Full Disk Encryption", en la página 13](#)

7.1 Instalación

Esta sección contiene información sobre los problemas que pueden surgir durante la instalación:

- ♦ [Sección 7.1.1, “En un dispositivo SLES 11 SP4 o SLES 12, cuando se instala el agente ZENworks mediante el complemento de YaST, se muestra un mensaje de clave GnuPG desconocida”](#), en la página 4
- ♦ [Sección 7.1.2, “No es posible instalar ZENworks 2017 en servidores Windows 2012 ni 2016”](#), en la página 4
- ♦ [Sección 7.1.3, “La instalación falla o se bloquea al reinstalar ZENworks después de una operación de reversión”](#), en la página 4

7.1.1 En un dispositivo SLES 11 SP4 o SLES 12, cuando se instala el agente ZENworks mediante el complemento de YaST, se muestra un mensaje de clave GnuPG desconocida

Al instalar el agente ZENworks en un dispositivo SLES 11 SP4 o SLES 12 mediante el complemento de YaST, se muestra el mensaje **Clave GnuPG desconocida**.

Solución: añade manualmente la clave GnuPG.

- 1 Diríjase a la página [zenworks-agent-addon](#).
Por ejemplo: `<IPservidor_ZENworks>/zenworks-agent-addon/`.
- 2 Haga clic en el enlace de SLES requerido.
- 3 Haga clic con el botón derecho en **content.key** y seleccione **Guardar enlace como** para descargar la clave GnuPG.
- 4 En la ventana **Repositorios de software configurados**, haga clic en el botón **Claves GPG**.
- 5 Haga clic en **Añadir**, busque la ubicación donde se haya descargado `content.key` y haga clic en **Aceptar**.

7.1.2 No es posible instalar ZENworks 2017 en servidores Windows 2012 ni 2016

Al instalar ZENworks 2017 en un servidor 2012 o 2016, la instalación se cierra con un error de bloqueo de Java.

Solución:

1. Inhabilite Microsoft DEP (prevención de ejecución de datos) en el servidor Windows.
Para inhabilitar DEP en el servidor Windows, ejecute el comando siguiente en el indicador de comandos con privilegios de administrador:

```
bcdedit /set nx AlwaysOff
```


Para obtener más información, consulte [Boot Parameters to Configure DEP and PAE](#) (Parámetros de arranque para configurar DEP y PAE).
2. Cambie el nombre del archivo `sfrhook.dll` a `sfrhook64.dll`. Es posible acceder a este archivo desde la ubicación siguiente: `%program files%\citrix\system32\`

7.1.3 La instalación falla o se bloquea al reinstalar ZENworks después de una operación de reversión

Al reinstalar ZENworks después de una reversión, la instalación falla o se bloquea.

Solución: después de revertir ZENworks, realice los siguientes cambios en la ventana de variables de entorno y vuelva a instalar ZENworks.

- ♦ Elimine la variable de sistema **ZENWORKS_HOME**.
- ♦ En la variable **Path**, elimine la vía de instalación de ZENworks.

7.2 Actualización

Esta sección contiene información sobre los problemas que pueden surgir durante la actualización:

- ♦ Sección 7.2.1, “Durante la actualización de un servidor primario ZENworks SLES 12, se pierden las modificaciones realizadas en pxemenu.txt”, en la página 5
- ♦ Sección 7.2.2, “Se muestra una pantalla en blanco después de completar la configuración del dispositivo”, en la página 5
- ♦ Sección 7.2.3, “Cuando se actualiza el sistema operativo de un dispositivo Macintosh, la página del agente aparece en blanco”, en la página 6
- ♦ Sección 7.2.4, “La actualización del paquete falla en el servidor primario durante la distribución de la actualización del sistema”, en la página 6
- ♦ Sección 7.2.5, “Al actualizar un servidor Windows desde ZENworks 11.4.x a ZENworks 2017, el Explorador de Windows deja de funcionar”, en la página 6
- ♦ Sección 7.2.6, “Se produce un error inesperado al inicializar ZeUS”, en la página 6
- ♦ Sección 7.2.7, “La asignación vigente no se calcula para los dispositivos recién añadidos”, en la página 6
- ♦ Sección 7.2.8, “Al migrar un dispositivo de la versión 11.4.x, los parches instalados no se muestran en la pestaña Actualización en línea”, en la página 7

7.2.1 Durante la actualización de un servidor primario ZENworks SLES 12, se pierden las modificaciones realizadas en pxemenu.txt

Cuando se actualiza un servidor primario ZENworks SLES 12, los cambios de configuración realizados en el menú **Servicios de prearranque de Novell** del archivo `pxemenu.txt` se sustituirán por la configuración por defecto.

El archivo `pxemenu.txt` está ubicado en:

- ♦ `\srv\tftp\pxemenu.txt`
- ♦ `\srv\tftp\efi\x86_64\pxemenu.txt`
- ♦ `\srv\tftp\efi\ia32\pxemenu.txt`

Solución: antes de actualizar ZENworks, realice una copia del archivo `pxemenu.txt`.

7.2.2 Se muestra una pantalla en blanco después de completar la configuración del dispositivo

Mientras configura el dispositivo ZENworks en una estación de trabajo VMware o en el cliente de vSphere 5.x, se muestra una pantalla vacía después de completar la configuración YaST. Este problema solo se produce durante la primera instalación.

Solución: después de completar la configuración del dispositivo, reinícielo.

7.2.3 Cuando se actualiza el sistema operativo de un dispositivo Macintosh, la página del agente aparece en blanco

Después de actualizar el sistema operativo de un dispositivo Macintosh, la página del agente ZENworks aparece en blanco.

Solución: después de actualizar el sistema operativo, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Detenga el servicio de agente en el dispositivo Macintosh ejecutando el comando `launchctl unload /Library/LaunchDaemons/com.novell.zenworks.agent.plist`.
2. Acceda al directorio `/opt/novell/zenworks/zmd/java/lib/configuration` y suprima manualmente las carpetas siguientes:
 - ♦ `org.eclipse.core.runtime`
 - ♦ `org.eclipse.osgi`
3. Inicie el servicio del agente en el dispositivo Macintosh ejecutando el comando `launchctl load /Library/LaunchDaemons/com.novell.zenworks.agent.plist`.

7.2.4 La actualización del paquete falla en el servidor primario durante la distribución de la actualización del sistema

Al distribuir la actualización de ZENworks 2017 a todos los dispositivos gestionados de la zona, la actualización del paquete falla.

Solución: compruebe si el servicio `zman` se está ejecutando antes de iniciar la actualización del paquete. Si el servicio `zman` se está ejecutando, deténgalo ejecutando el comando `zman sss`.

7.2.5 Al actualizar un servidor Windows desde ZENworks 11.4.x a ZENworks 2017, el Explorador de Windows deja de funcionar

Si actualiza manualmente un servidor Windows de ZENworks 11.4.x a ZENworks 2017 mediante una actualización de medios o mediante el programa de actualización independiente, el Explorador de Windows deja de funcionar durante la fase de actualización de paquetes. Debido a este problema, no podrá ver el Explorador de archivos.

Solución: después de completar la actualización, reinicie el dispositivo.

Nota: si desea continuar sin reiniciar el dispositivo, debe detener e iniciar manualmente el Explorador de archivos. Sin embargo, si continúa sin reiniciar el dispositivo, el agente ZENworks funcionará de forma limitada.

7.2.6 Se produce un error inesperado al inicializar ZeUS

Al actualizar ZENworks 11.4.x a ZENworks 2017, se produce un error inesperado al reiniciar el dispositivo después de instalar el servidor.

Solución: reinicie manualmente el servicio ZeUS.

7.2.7 La asignación vigente no se calcula para los dispositivos recién añadidos

Si se habilita el cálculo de asignación vigente y se añade un dispositivo nuevo a la zona en el intervalo de cálculo, no se calcula la asignación vigente para el dispositivo recién añadido.

Solución: lleve a cabo una de estas acciones:

- ♦ Después de añadir el dispositivo a la zona, ejecute manualmente el comando `zac ref bypasscache`.
- ♦ En el dispositivo, haga clic con el botón derecho en el icono Z y haga clic en Actualizar para obtener la asignación vigente más reciente.

7.2.8 Al migrar un dispositivo de la versión 11.4.x, los parches instalados no se muestran en la pestaña Actualización en línea

Al migrar un dispositivo de la versión 11.4.x después de realizar una actualización en línea, los parches instalados no se muestran en la pestaña Actualización en línea de la consola del dispositivo.

Solución: si todos los parches necesarios están instalados, omita este problema y continúe con la migración del dispositivo.

7.3 Imágenes

Esta sección contiene información acerca de los problemas que pueden surgir al utilizar la función de generación de imágenes:

- ♦ [Sección 7.3.1, “Los servidores satélite de generación de imágenes configurados con SLES 10 SP3 y SP4 no pueden comunicarse con los servidores primarios ZENworks 2017”, en la página 7](#)

7.3.1 Los servidores satélite de generación de imágenes configurados con SLES 10 SP3 y SP4 no pueden comunicarse con los servidores primarios ZENworks 2017

La versión instalada por defecto de OpenSSL en dispositivos con SLES 10 SP3 o SP4 interrumpe la comunicación con los servidores primarios de la versión 2017.

Solución: ninguna. Para obtener más información, consulte el documento de información técnica TID 7017532 en la base de conocimiento [Micro Focus Support Knowledgebase](#).

7.4 Gestión remota

- ♦ [Sección 7.4.1, “No es posible suprimir archivos de la carpeta system32 desde un equipo remoto durante la transferencia de archivos”, en la página 7](#)
- ♦ [Sección 7.4.2, “Las operaciones de cambio de usuario y salida de la sesión del usuario no se pueden realizar mientras se controla de forma remota un dispositivo Windows desde un dispositivo Linux”, en la página 8](#)
- ♦ [Sección 7.4.3, “Se produce un error de negociación de algoritmo en el protocolo SSH remoto en un dispositivo Macintosh”, en la página 8](#)

7.4.1 No es posible suprimir archivos de la carpeta system32 desde un equipo remoto durante la transferencia de archivos

Durante una sesión de transferencia de archivos, al suprimir un archivo de la carpeta system32 en un dispositivo remoto, la ventana de transferencia de archivos deja de responder y el archivo no se suprime de la carpeta.

Solución: suprima los archivos desde la sesión de control remoto, en lugar de suprimirlos desde el recuadro de diálogo Transferencia de archivos.

7.4.2 Las operaciones de cambio de usuario y salida de la sesión del usuario no se pueden realizar mientras se controla de forma remota un dispositivo Windows desde un dispositivo Linux

Cuando se controla de forma remota un dispositivo Windows desde un dispositivo con SLES/SLED, no es posible realizar las operaciones para salir de la sesión ni cambiar de usuario en el dispositivo Windows.

Solución: ninguna

7.4.3 Se produce un error de negociación de algoritmo en el protocolo SSH remoto en un dispositivo Macintosh

Al instalar el agente ZENworks en un dispositivo Macintosh de las versiones 10.11 o 10.12, cuando se establece una conexión SSH remota del dispositivo mediante el Centro de control de ZENworks, el protocolo SSH remoto del dispositivo Macintosh falla con un error de negociación del algoritmo.

Solución:

1. En el dispositivo del agente Macintosh, añada las líneas siguientes en el archivo `sshd_config`:

```
KexAlgorithms curve25519-sha256@libssh.org,ecdh-sha2-nistp256,ecdh-sha2-nistp384,ecdh-sha2-nistp521,diffie-hellman-group-exchange-sha256,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1,diffie-hellman-group1-sha1
```

```
MACs hmac-sha2-512-etm@openssh.com,hmac-sha2-256-etm@openssh.com,hmac-ripemd160-etm@openssh.com,umac-128-etm@openssh.com,hmac-sha2-512,hmac-sha2-256,hmac-ripemd160,umac-128@openssh.com,hmac-md5,hmac-sha1,hmac-sha1-96,hmac-md5-96
```

2. Reinicie el servicio SSH.

7.5 Gestión móvil

Esta sección contiene información acerca de los problemas que pueden surgir al utilizar la función de gestión móvil:

- ♦ Sección 7.5.1, “Si un dispositivo inscrito como dispositivo solo de ActiveSync se borra por completo y se suprime, la reinscripción del mismo dispositivo falla”, en la página 9
- ♦ Sección 7.5.2, “El estado de una directiva se aplica correctamente en un dispositivo, pero si tiene excepciones, permanece como Desconocido”, en la página 9
- ♦ Sección 7.5.3, “Las cuentas de correo electrónico podrían no funcionar correctamente en algunos dispositivos móviles si se añade un servidor de ActiveSync después de inscribir los dispositivos”, en la página 9
- ♦ Sección 7.5.4, “Un objeto de dispositivo móvil se retiene en el servidor ZENworks si se inicia una limpieza remota desde el servidor de ActiveSync”, en la página 10
- ♦ Sección 7.5.5, “Puede que no se reciba la notificación para instalar lotes en los dispositivos con versiones de iOS anteriores a la 9.2.1”, en la página 10
- ♦ Sección 7.5.6, “Si se inicia una tarea rápida Anular inscripción a dispositivos que se han limpiado por completo, el estado de la tarea rápida podría no cambiar a Terminado”, en la página 10

- ♦ Sección 7.5.7, “Se produce un error en la inscripción de un dispositivo iOS cuando el nombre común de la autoridad certificadora externa incluye un carácter comodín junto con el nombre del host”, en la página 11
- ♦ Sección 7.5.8, “La instalación de determinadas aplicaciones VPP puede fallar a veces”, en la página 11
- ♦ Sección 7.5.9, “La revocación o el consumo de licencias de una aplicación asignada a un dispositivo o un usuario podrían fallar”, en la página 11
- ♦ Sección 7.5.10, “Al inscribir un dispositivo iOS, la inscripción del dispositivo sigue pendiente durante un período considerable de tiempo”, en la página 11
- ♦ Sección 7.5.11, “La reinscripción de un dispositivo falla si el origen de usuarios al que pertenece el usuario se suprime y se vuelve a añadir a la zona”, en la página 12
- ♦ Sección 7.5.12, “No se ejecuta una acción asignada a un servidor MDM que está sin conexión”, en la página 12
- ♦ Sección 7.5.13, “La inscripción del dispositivo permanece pendiente si se vuelve a configurar un certificado APNS distinto”, en la página 12

7.5.1 **Si un dispositivo inscrito como dispositivo solo de ActiveSync se borra por completo y se suprime, la reinscripción del mismo dispositivo falla**

Si un dispositivo que está inscrito como dispositivo solo de ActiveSync se borra completamente y se suprime con la tarea rápida **Anular inscripción**, no será posible volver a inscribir el mismo dispositivo en la zona de gestión de ZENworks.

Solución: en la base de datos, el valor `TobeDeleted` del objeto de dispositivo en la tabla `zZENObject` debe actualizarse a 1.

Como práctica recomendada, es aconsejable borrar por completo y retirar el dispositivo. Posteriormente, puede hacer clic en **Suprimir** para eliminar el dispositivo de la zona.

7.5.2 **El estado de una directiva se aplica correctamente en un dispositivo, pero si tiene excepciones, permanece como Desconocido**

Si se asigna una directiva y se aplica correctamente en un dispositivo pero tiene excepciones, el estado de la directiva se muestra como **Desconocido** en el Centro de control de ZENworks (ZCC). Esto puede ocurrir si ciertos valores configurados en la directiva no son aplicables a determinados dispositivos móviles inscritos. Por ejemplo, si se asigna una directiva de seguridad móvil en la que las configuraciones de contraseña y de cifrado se han habilitado a un dispositivo y este no admite el cifrado, la directiva se aplica correctamente; pero presenta excepciones. El estado de ZCC se muestra como **Desconocido**.

Solución: ninguna.

7.5.3 **Las cuentas de correo electrónico podrían no funcionar correctamente en algunos dispositivos móviles si se añade un servidor de ActiveSync después de inscribir los dispositivos**

Si un dispositivo ya está inscrito en la zona de gestión de ZENworks y más adelante se configura un servidor de ActiveSync, las cuentas de correo electrónico de algunos de esos dispositivos podrían no recibir mensajes de correo electrónico.

Solución:

En dispositivos Android:

- ♦ Puede que se le pida que vuelva a introducir la contraseña de la cuenta. Si esto no funciona, inicie una acción de actualización en la cuenta de correo electrónico configurada en el dispositivo o inicie una acción de actualización desde el menú Ajustes del dispositivo.

En dispositivos Windows:

- ♦ suprima y vuelva a crear la cuenta de correo electrónico en el dispositivo.

Nota: en dispositivos iOS, el cliente de correo electrónico podría mostrar un mensaje de error un par de veces, tras lo cual empezará a recibir correos electrónicos en el dispositivo.

Como práctica recomendada, es aconsejable configurar un servidor de ActiveSync antes de que se inscriba el dispositivo en la zona de gestión de ZENworks.

7.5.4 Un objeto de dispositivo móvil se retiene en el servidor ZENworks si se inicia una limpieza remota desde el servidor de ActiveSync

Si se inicia una limpieza remota directamente desde el servidor de ActiveSync, la cuenta de correo electrónico configurada en el dispositivo dejará de recibir mensajes de correo electrónico. Sin embargo, el objeto de dispositivo se retiene en el Centro de control de ZENworks. Siempre que el usuario intenta volver a crear la cuenta de correo electrónico, los datos del dispositivo se limpian.

Solución: para volver a crear la cuenta de correo electrónico en el dispositivo, este debe suprimirse del servidor de ActiveSync y del servidor ZENworks y, posteriormente, volver a inscribirse en la zona de gestión de ZENworks.

Nota: como práctica recomendada, inicie siempre una limpieza remota desde el servidor ZENworks, y no desde el servidor de ActiveSync.

7.5.5 Puede que no se reciba la notificación para instalar lotes en los dispositivos con versiones de iOS anteriores a la 9.2.1

Cuando se asigna un lote de iOS a dispositivos con una versión de iOS anterior a la 9.2.1, puede que los dispositivos no reciban una notificación para instalar el lote, incluso si se envían varias peticiones de sincronización desde estos dispositivos.

Solución: actualice el sistema operativo iOS a la versión 9.2.1 o posterior.

7.5.6 Si se inicia una tarea rápida Anular inscripción a dispositivos que se han limpiado por completo, el estado de la tarea rápida podría no cambiar a Terminado

Si se inicia una tarea rápida **Anular inscripción** para limpiar totalmente dispositivos que ya están inscritos en la zona de gestión de ZENworks, en algunos dispositivos móviles, el estado de la tarea rápida no cambia a **Terminado** en el Centro de control de ZENworks y permanece como **Asignado** aunque los datos de esos dispositivos se hayan limpiado correctamente. Cuando los usuarios intentan volver a inscribir esos dispositivos en la zona de gestión de ZENworks, los datos del dispositivo se limpian debido a esta tarea rápida pendiente.

Solución: suprima el objeto de dispositivo del Centro de control de ZENworks y vuelva a inscribir el dispositivo.

7.5.7 Se produce un error en la inscripción de un dispositivo iOS cuando el nombre común de la autoridad certificadora externa incluye un carácter comodín junto con el nombre del host

Si el nombre común incluye un carácter comodín junto con el nombre del host en el nombre completo de dominio, se producirá un error al inscribir el dispositivo iOS. Por ejemplo, si el nombre completo de dominio es `nombrehost.ejemplo.com` y el nombre común del certificado es `nombrehost*.ejemplo.com` o `*nombrehost.ejemplo.com`, se producirá un error al inscribir el dispositivo.

Solución: asegúrese de que utiliza el nombre completo del host en el nombre común sin caracteres comodín (`nombrehost.ejemplo.com`) o que utiliza un carácter comodín en lugar del nombre del host (`*.ejemplo.com`).

7.5.8 La instalación de determinadas aplicaciones VPP puede fallar a veces

Se asigna un lote para una aplicación específica a un dispositivo, sin embargo, la aplicación no se puede instalar en el dispositivo y se muestra un error que indica que no es posible validar el ID de iTunes, a pesar de que no existan problemas con el ID de iTunes.

Solución: ninguna. Esto es una limitación de iOS. En posteriores sincronizaciones, la aplicación podría instalarse correctamente en el dispositivo.

7.5.9 La revocación o el consumo de licencias de una aplicación asignada a un dispositivo o un usuario podrían fallar

La revocación o el consumo de licencias de una aplicación asignada a un dispositivo o un usuario podrían fallar y aparecer los mensajes de error siguientes:

- ♦ **Licencia ya asignada:** este mensaje de error puede aparecer incluso si la licencia no está asignada al dispositivo o al usuario.
- ♦ **No hay ninguna licencia para disociar:** este mensaje de error puede aparecer incluso si la licencia está asignada al dispositivo o al usuario.

Solución: ninguna. Esto es una limitación de iOS.

7.5.10 Al inscribir un dispositivo iOS, la inscripción del dispositivo sigue pendiente durante un período considerable de tiempo

La inscripción de un dispositivo iOS en la zona de gestión de ZENworks no se completa y el objeto de dispositivo permanece en la carpeta **Inscripción de dispositivos pendiente** del Centro de control de ZENworks durante un período considerable de tiempo.

Solución: suprima el objeto de dispositivo de la carpeta **Inscripción de dispositivos pendiente** del Centro de control de ZENworks. Espere un momento y vuelva a iniciar el proceso para inscribir el dispositivo iOS.

7.5.11 **La reinscripción de un dispositivo falla si el origen de usuarios al que pertenece el usuario se suprime y se vuelve a añadir a la zona**

Si se vuelve a añadir a la zona un origen de usuarios que se suprimió inicialmente y un dispositivo que esté asociado con el usuario forma parte de este origen de usuarios se vuelve a inscribir en la zona, la reinscripción falla porque el dispositivo no puede reconciliarse con el objeto de dispositivo existente en el Centro de control de ZENworks.

Solución: suprima manualmente el objeto de dispositivo del Centro de control de ZENworks y vuelva a inscribir el dispositivo.

7.5.12 **No se ejecuta una acción asignada a un servidor MDM que está sin conexión**

Si hay varios servidores de MDM en la zona y se asigna automáticamente una acción a un servidor de MDM que esté sin conexión, esta acción no se delega a otro servidor de MDM que esté conectado a la red y la ejecución de la acción asignada permanece incompleta.

Solución: ninguna. Asegúrese de eliminar la función de MDM asignada a un servidor que no esté conectado a la red y vuelva a ejecutar la acción.

7.5.13 **La inscripción del dispositivo permanece pendiente si se vuelve a configurar un certificado APNS distinto**

El certificado APNS existente se sustituye por otro certificado APNS y se vuelve a configurar en la zona de ZENworks. Cuando los usuarios intentan inscribir sus dispositivos, estos permanecen en estado de inscripción pendiente.

Solución: reinicie todos los servidores de MDM de la zona y, después, inscriba los dispositivos.

7.6 **ZENworks Application (ZAPP)**

Esta sección contiene información acerca de los problemas que pueden surgir al utilizar ZAPP:

- ♦ [Sección 7.6.1, “Los registros de ZAPP no se comprimen cuando ZAPP alcanza el tamaño máximo”, en la página 12](#)
- ♦ [Sección 7.6.2, “No es posible lanzar ZAPP durante el inicio”, en la página 13](#)
- ♦ [Sección 7.6.3, “ZAPP no puede comunicarse con el agente ZENworks”, en la página 13](#)
- ♦ [Sección 7.6.4, “El cliente de correo electrónico no se abre desde la página de propiedades de un lote”, en la página 13](#)

7.6.1 **Los registros de ZAPP no se comprimen cuando ZAPP alcanza el tamaño máximo**

En ZAPP, los archivos de sustitución incremental `<nombre de usuario>.zapp.log` se crean después de alcanzar el tamaño máximo. Sin embargo, no se crean los archivos comprimidos `.gz` para los archivos de sustitución incremental debido a problemas de creación de archivos comprimidos.

El archivo más reciente se denomina `<nombre de usuario>.zapp.log` y se le adjunta el nombre de archivo más antiguo con el número más grande.

Solución: ninguna. Asegúrese de no cambiar el valor de la propiedad `"zippedArchive"` a `true` (verdadero) en el archivo `logger.json` (situado en `%zenworks_home%/zapp/conf`).

7.6.2 No es posible lanzar ZAPP durante el inicio

ZAPP no puede lanzarse durante el inicio para que se ejecute en primer plano mientras se está ejecutando en la bandeja del sistema.

Solución: para lanzar ZAPP durante el inicio en primer plano en la próxima entrada a la sesión:

- 1 Diríjase a %zenworks_home%/zapp.
- 2 Abra el archivo `package.json`.
- 3 Busque la propiedad "show" y cambie el valor de `false` (falso) a `true` (verdadero).
- 4 Guarde el archivo.

7.6.3 ZAPP no puede comunicarse con el agente ZENworks

Si se establece el proxy de Internet, ZAPP no podrá comunicarse con el agente ZENworks y los mensajes de error con el código 503 se mostrarán en los archivos de registro.

Solución: habilite la opción **No usar servidor proxy para direcciones locales**:

- 1 En el dispositivo Windows, haga clic en **Inicio** y seleccione **Panel de control**.
- 2 Seleccione **Opciones de Internet**.
- 3 En la ventana Propiedades de Internet, seleccione la pestaña **Conexiones** y haga clic en **Configuración de LAN**.
- 4 En la ventana Configuración de la red de área local (LAN), en **Servidor proxy**, seleccione la opción **No usar servidor proxy para direcciones locales**.
- 5 Haga clic en **Aceptar**.
- 6 Finalice el proceso de ZAPP y reinicie ZAPP.

7.6.4 El cliente de correo electrónico no se abre desde la página de propiedades de un lote

Al hacer clic en el enlace de correo electrónico de la página de propiedades de un lote, no se abre el cliente de correo electrónico.

Solución: asegúrese de que el cliente de correo electrónico está configurado para utilizar el protocolo `mailto`.

7.7 Full Disk Encryption

Esta sección contiene información acerca de los problemas que pueden surgir al utilizar Full Disk Encryption:

7.7.1 La captura de usuario de PBA no funciona en Windows 10 Anniversary Update versión 1607

La captura de usuario de Pre-Boot Authentication (PBA) no funciona en Windows 10 Anniversary Update versión 1607 si se dan las siguientes condiciones:

- 1 Instala el agente ZENworks con Full Disk Encryption activado en un dispositivo Windows 10 anterior a la versión Anniversary Update y NO aplica ninguna directiva de cifrado de disco.
- 2 Actualiza el dispositivo a Windows 10 Anniversary Update versión 1607.

- 3 Asigna una directiva de cifrado de disco al dispositivo con *PBA* y la *captura de usuario de la cuenta PBA* habilitados (sin usuarios de PBA especificados).
- 4 Deja que se agote el tiempo límite del indicador de PBA y arranca para acceder a la pantalla de entrada a la sesión de Windows.

Solución: haga clic en **Aceptar** cuando se muestre el indicador de PBA (no deje que finalice el tiempo límite del indicador de PBA).

8 Documentación adicional

En este archivo Readme (Léame) se muestran los problemas específicos de ZENworks 2017. Para toda la documentación restante de ZENworks 2017, consulte el [sitio Web de documentación de ZENworks 2017](#).

9 Información legal

Para obtener información acerca de la información legal, las marcas comerciales, las renunciaciones de responsabilidad, las garantías, la exportación y otras restricciones de uso, los derechos del gobierno estadounidense, la directiva de patentes y el cumplimiento de la norma FIPS, consulte el sitio <https://www.novell.com/company/legal/>.

Copyright © 2016 Micro Focus Software Inc. Reservados todos los derechos.