

# Symantec™ Desktop and Laptop Option

## LÉAME

Versión 7.5



El software descrito en este documento se suministra conforme a un acuerdo de licencia y se puede usar únicamente según los términos del acuerdo.

Versión de documentación para Symantec DLO 7.5

## Aviso legal

Copyright © 2013 Symantec Corporation. Todos los derechos reservados.

Symantec, el logotipo de Symantec y NetBackup son marcas registradas o marcas comerciales registradas de Symantec Corporation o sus filiales en los EE. UU. y otros países. Los demás nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Este producto de Symantec puede contener software de otros fabricantes que Symantec debe atribuir ("Programas de otros fabricantes"). Algunos Programas de otros fabricantes están disponibles como código abierto o licencias de software gratuitas. El acuerdo de licencia que acompaña el Software no altera ninguno de los derechos u obligaciones establecidos en dichas licencias de código abierto o de software libre. Consulte el Apéndice de avisos legales de otros fabricantes incluido con esta documentación o el archivo Léame TPIP que se proporciona con este producto de Symantec para obtener más información sobre los Programas de otros fabricantes.

El producto descrito en este documento se distribuye bajo licencias que restringen su uso, copia, distribución y descompilación o ingeniería inversa. Queda prohibida la reproducción de cualquier parte de este documento, en cualquier forma o medio, sin la autorización previa y por escrito de Symantec Corporation y sus representantes autorizados, si los hubiera.

ESTA DOCUMENTACIÓN SE PROPORCIONA "TAL CUAL" Y NO SE ASEGURA NINGUNA CONDICIÓN, REPRESENTACIÓN NI GARANTÍA, IMPLÍCITA O EXPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE CAPACIDAD DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO O CONFORMIDAD CON NORMAS, EXCEPTO EN LOS CASOS EN QUE TAL AUSENCIA DE GARANTÍA NO SEA LEGALMENTE VÁLIDA. SYMANTEC CORPORATION NO SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS INCIDENTALES O RESULTANTES EN RELACIÓN CON LA ENTREGA, EL RENDIMIENTO O EL USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN. LA INFORMACIÓN QUE APARECE EN ESTA DOCUMENTACIÓN ESTÁ SUJETA A MODIFICACIÓN SIN PREVIO AVISO.

El Software con licencia y la Documentación se consideran software informático comercial según la definición que se establece en el artículo 12.212 de las Normas Federales de Adquisición (Federal Acquisition Regulations o "FAR") y están sujetos a derechos restringidos según la definición que se establece en la sección 52.227-19 "Software informático comercial: derechos restringidos" de las FAR y en el artículo 227.7202 del Suplemento a las FAR del Departamento de Defensa (Department of Defense FAR Supplement o "DFARS"), "Derechos del software informático comercial o Documentación de software comercial para equipos informáticos" según proceda, y cualquier regulación sucesora. Cualquier uso, modificación, versión reproducida, ejecución, muestra o divulgación del Software y la Documentación otorgados con licencia por parte del gobierno de los Estados Unidos debe realizarse exclusivamente conforme a los términos de este Acuerdo.

Symantec Corporation

350 Ellis Street

Mountain View, CA 94043

<http://www.symantec.com/la>

## Soporte técnico

El Soporte técnico de Symantec mantiene los centros de soporte del mundo. El rol principal del Soporte técnico es responder consultas específicas sobre funciones y características de los productos. El grupo de Soporte técnico también desarrolla contenido para nuestra base de conocimientos en línea. El grupo de Soporte técnico funciona de manera colaborativa con otras áreas funcionales de Symantec para responder las preguntas de forma puntual. Por ejemplo, el grupo de Soporte técnico funciona con Ingeniería de producto y Symantec Security Response para proporcionar actualizaciones de definiciones de virus y servicios de alerta.

Las ofertas de mantenimiento de Symantec incluyen lo siguiente:

- Una variedad de opciones de soporte que le brinda la flexibilidad de seleccionar la medida de servicio correcta para organizaciones de cualquier tamaño
- Soporte basado en Web y telefónico que proporciona respuesta rápida e información actualizada
- Garantía de actualización que ofrece protección de actualización automática de software
- Soporte global disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Funciones avanzadas, incluidos Servicios de administración de cuentas

Para obtener información sobre los Programas de mantenimiento de Symantec, puede visitar nuestro sitio web en la siguiente dirección URL: [www.symantec.com/support/](http://www.symantec.com/support/)

## Contacto con soporte técnico

Los clientes con un acuerdo de mantenimiento actualizado pueden acceder a la información de Soporte técnico en la siguiente dirección URL: <http://www.symantec.com/business/support/>

Antes de ponerse en contacto con el Soporte técnico, asegúrese de cumplir con los requisitos del sistema que se detallan en la documentación del producto. Asimismo, es necesario que esté en el equipo en el que se produjo el problema, en caso de que sea necesario replicarlo.

Cuando se ponga en contacto con el Soporte técnico, tenga disponible la siguiente información:

- Nivel de versión del producto
- Información de hardware
- Memoria disponible, espacio libre en disco e información de NIC
- Sistema operativo
- Nivel de parche y versión
- Topología de red
- Información de dirección IP, gateway y router
- Descripción del problema
- Archivos de registro y mensajes de error
- Pasos de solución de problemas realizados antes de contactar a Symantec
- Cambios recientes de la configuración de software y cambios de la red

## Concesión de licencia y registro

Si el producto de Symantec requiere registro o una clave de licencia, acceda a nuestra página web de soporte técnico en la siguiente dirección URL: <http://www.symantec.com/business/support/>

## Servicio al cliente

La información de servicio al cliente está disponible en la siguiente dirección URL: [www.symantec.com/support/](http://www.symantec.com/support/)

El servicio al cliente está disponible para ayudarle con los siguientes tipos de problemas:

- Preguntas relacionadas con las licencias o la serialización de productos
- Actualizaciones del registro del producto, como cambios de dirección o de nombre
- Información general del producto (funciones, disponibilidad de idiomas, distribuidores autorizados)
- Información más reciente sobre las mejoras y las actualizaciones del producto
- Información sobre garantía de actualización y contratos de mantenimiento
- Información sobre Symantec Buying Programs
- Consejo sobre las opciones de Soporte técnico de Symantec
- Preguntas no técnicas previas a la venta
- Problemas relacionados con los CD-ROM o manuales

## Recursos del acuerdo de mantenimiento

Si desea contactar a Symantec con respecto a un acuerdo de mantenimiento existente, contacte al equipo de administración del acuerdo de mantenimiento correspondiente a su región:

Pacífico Asiático y Japón	<a href="mailto:customercare_apac@symantec.com">customercare_apac@symantec.com</a>
Europa, Oriente Medio y África	<a href="mailto:customercare_emean@symantec.com">customercare_emean@symantec.com</a>
Norteamérica y América Latina	<a href="mailto:supportsolutions@symantec.com">supportsolutions@symantec.com</a>

## Servicios empresariales adicionales

Symantec ofrece un conjunto completo de servicios que permiten que se maximice la inversión en productos de Symantec y que se desarrolle el conocimiento, la experiencia y la penetración global, lo que permite administrar los riesgos del negocio de forma proactiva.

Los servicios empresariales disponibles incluyen lo siguiente:

Soluciones de alerta temprana de Symantec	Estas soluciones proporcionan alerta temprana de ataques cibernéticos, análisis integrales de amenazas y contramedidas para evitar ataques.
Servicios de seguridad administrada	Estos servicios quitan la carga de administrar y supervisar los dispositivos de seguridad y los eventos, lo que garantiza una respuesta rápida ante amenazas reales.
Servicios de consultoría	Los Servicios de consultoría de Symantec brindan experiencia técnica presencial de Symantec y de sus partners de confianza. Los Servicios de consultoría de Symantec ofrecen una variedad de opciones preembaladas y personalizables que incluyen funcionalidades de evaluación, diseño, implementación, supervisión y administración. Cada uno se centra en establecer y mantener la integridad y la disponibilidad de los recursos informáticos.
Servicios de aprendizaje	Los Servicios de aprendizaje proporcionan una gama completa de aprendizaje técnico, educación sobre la seguridad, certificación de seguridad y programas de comunicación del conocimiento.

Para acceder a más información sobre los servicios empresariales, visite nuestro sitio web en la siguiente URL:

[www.symantec.com](http://www.symantec.com)

Seleccione su país o idioma del índice del sitio.

# Contenido

<b>Soporte técnico .....</b>	<b>3</b>
Contacto con soporte técnico .....	3
Concesión de licencia y registro .....	4
Servicio al cliente.....	4
Recursos del acuerdo de mantenimiento .....	4
Servicios empresariales adicionales.....	5
<b>DLO 7.5 Nuevas funciones.....</b>	<b>7</b>
Eliminación de datos duplicados de origen global .....	7
Compatibilidad con Windows 8 Desktop y Windows Server 2012.....	7
Compatibilidad con SQL Server 2012.....	7
Compatibilidad con actualizaciones de DLO .....	8
Lotus Notes.....	8
Utilidad de recopilación de registros .....	8
Opción de la línea de comandos para eliminar usuarios pendientes.....	8
Compatibilidad con BitLocker .....	8
<b>Matriz de compatibilidad de la plataforma .....</b>	<b>8</b>
<b>Descarga de Symantec DLO 7.5.....</b>	<b>8</b>
<b>Instalación de Symantec DLO 7.5 .....</b>	<b>9</b>
Actualización de la base de datos de NetBackup DLO en SQL Server remoto.....	9
<b>Problemas conocidos .....</b>	<b>9</b>
ET 2821098.....	9
ET 2876260.....	9
ET 2896052.....	9
ET 2908119.....	10
<b>Sugerencias para la solución de problemas.....</b>	<b>10</b>
Error 1321.....	10
Copia de seguridad de PST con VSS.....	10
Cambio en la estructura de directorios de Windows Vista.....	10
Inicio y detención de servicios DLO.....	11
<b>Problemas resueltos.....</b>	<b>11</b>
<b>Herramientas de administración de la interfaz de línea de comandos de DLO .....</b>	<b>12</b>

## DLO 7.5 Nuevas funciones

Symantec DLO 7.5 es una solución de copia de seguridad integrada con capacidad de eliminación de datos duplicados.

Esta sección brinda una breve introducción a las nuevas funciones incluidas en esta versión.

A continuación se detallan las nuevas funciones de DLO 7.5:

- Eliminación de datos duplicados de origen global
- Compatibilidad con Windows 8 Desktop y Windows Server 2012
- Compatibilidad con SQL Server 2012
- Compatibilidad con Lotus Notes 8.5.3
- Utilidad de recopilación de registros
- Opción de línea de comandos para eliminar usuarios pendientes

### Eliminación de datos duplicados de origen global

DLO 7.5 ahora admite copias de seguridad de eliminación de datos duplicados.

Se admiten los siguientes métodos de eliminación de datos duplicados:

#### **Eliminación de datos duplicados de archivos inteligente**

Eliminación de datos duplicados del archivo completo por primera vez; es decir, se eliminan los datos duplicados de la primera revisión de copia de seguridad.

Si el archivo cambia, el modo de copia de seguridad cambiará automáticamente de “modo de eliminación de datos duplicados” a “modo delta” para ese archivo; es decir, se aplicará el modo delta a partir de la segunda revisión del archivo de copia de seguridad en un equipo específico.

#### **Eliminación de datos duplicados basada en el contenido de PST**

La creación de instancias únicas global (SIS) de los archivos adjuntos se logra utilizando la eliminación de datos duplicados basada en el contenido de PST.

Esta función permite mejorar la utilización de la red y optimiza los requisitos de almacenamiento. Para obtener información adicional, consulte la sección ‘*Acerca de los servidores de eliminación de datos duplicados*’ en la *Guía de administración de Symantec Desktop and Laptop Option*.

### Compatibilidad con Windows 8 Desktop y Windows Server 2012

- El agente de DLO extiende la compatibilidad a Windows 8.
- El servidor de administración de DLO extiende la compatibilidad a Windows Server 2012.

### Compatibilidad con SQL Server 2012

DLO extiende la compatibilidad a SQL Server 2012.

## Compatibilidad con actualizaciones de DLO

DLO admite actualizaciones desde las siguientes versiones anteriores:

- Symantec DLO 7.0
- BackupExec - DLO 2010 R3
- NetBackup - DLO 6.1 MP7

En el caso de clientes con versiones anteriores de DLO (NetBackup DLO o BackupExec DLO) distintas a las mencionadas antes, se admitirá la actualización en fases. Es decir, los clientes deben actualizar primero la versión existente de DLO a Symantec DLO 7.0 y, luego, realizar la actualización a Symantec DLO 7.5.

## Lotus Notes

DLO es compatible con Lotus Notes versión 8.5.3.

## Utilidad de recopilación de registros

La herramienta de recopilación de Symantec DLO se utiliza para recopilar registros desde distintas rutas de instalación del producto, rutas de registro, exportaciones del registro, sistemas operativos y desde las aplicaciones instaladas. Para obtener información adicional, consulte la sección '*Herramienta de recopilación de registros de DLO*' en la *Guía de administración de Symantec Desktop and Laptop Option*.

## Opción de la línea de comandos para eliminar usuarios pendientes

DLO proporciona una nueva opción de línea de comandos para eliminar usuarios pendientes de la base de datos de DLO. Para obtener información adicional, consulte la sección '*Comando -DeletePendingUsers*' en la *Guía de administración de Symantec Desktop and Laptop Option*.

## Compatibilidad con BitLocker

DLO es compatible con volúmenes que ejecutan Windows BitLocker Drive Encryption.

## Matriz de compatibilidad de la plataforma

Para obtener información sobre la Matriz de compatibilidad de sistemas operativos del servidor admitido, los sistemas operativos del agente, los paquetes de Office, SQL Servers y las plataformas de clúster, consulte el documento *Matriz de compatibilidad de Symantec Desktop and Laptop Option*.

## Descarga de Symantec DLO 7.5

Para descargar DLO 7.5, realice los siguientes pasos:

1. Descargue los archivos correspondientes en un directorio temporal:

`Symantec_DLO_75_x64.zip`

`Symantec_DLO_75_x86.zip`



DLOBRegcreateU.zip (Necesario para las actualizaciones de NetBackup DLO MP4, MP5A, MP6 y MP7 con la opción "Instalación de la base de datos DLO remota").

2. Para extraer los archivos, haga doble clic en el archivo .zip.

Esto ayuda a crear un número de archivos que incluye x64.README, x86.README y setup.exe.

## Instalación de Symantec DLO 7.5

El paquete de instalación se usa para instalar un nuevo DLO Administration Server y otros componentes necesarios de Symantec DLO 7.5. Para obtener instrucciones, consulte la *Guía de administración de Symantec Desktop and Laptop Option*.

## Actualización de la base de datos de NetBackup DLO en SQL Server remoto

Si la instalación existente es DLO 6.1 MP4, MP5, MP5A, MP6 o MP7 y la base de datos de DLO está instalada en un SQL Server remoto, consulte la sección "Actualización de la base de datos de DLO en SQL Server remoto" en la *Guía de administración de Symantec Desktop and Laptop Option*.

## Problemas conocidos

Esta sección describe los problemas conocidos de DLO 7.5. Los problemas se detallan en función del número de ET (número de seguimiento de error de software).

### ET 2821098

**Descripción:** La restauración de emergencia no ocurre en un destino con un espacio libre.

**Solución alternativa:** Para que la restauración de emergencia se ejecute en la carpeta de destino que contiene

el espacio libre, encierre la ruta de restauración entre comillas dobles en DOS.

Ejemplo: `DLOCommandu -EmergencyRestore "\\Comp1\StorageLocation\Domain1-User1" -W "Welcome123" -AP "\\172.28.16.159\New Folder"`

### ET 2876260

**Descripción:** Desktop Agent no realiza copia de seguridad de los archivos inmediatamente después de desbloquear la unidad de BitLocker.

**Solución alternativa:** Después de desbloquear la unidad de BitLocker, actualice Desktop Agent, de modo que se apliquen los cambios realizados en la unidad cifrada de BitLocker.

### ET 2896052

**Descripción:** En una instalación remota de la base de datos en un entorno IPv6, se producen errores en las operaciones de la línea de comandos del servidor de administración.

**Solución alternativa:** Ejecute `DLOCommandu.exe -C` al proporcionar el nombre de host del equipo de la base de datos remota.

## ET 2908119

**Descripción:** El servicio de eliminación de datos duplicados de Mindtree StoreSmart se detiene cuando se cambia la contraseña del servidor de administración de DLO.

**Solución alternativa:** Haga clic en **Inicio > Ejecutar > services.msc** y actualice manualmente la contraseña del servicio del servidor de eliminación de datos duplicados de Mindtree StoreSmart.

## Sugerencias para la solución de problemas

La siguiente sección describe algunos problemas que puede experimentar al utilizar esta aplicación. Se proporcionan sugerencias o aclaraciones para solucionar el problema.

### Error 1321

El instalador de DLO muestra el siguiente mensaje de error:

*"Error 1321. El instalador no cuenta con privilegios suficientes para modificar el archivo C:\ProgramFiles\Symantec\Symantec DLO\Data\DLO.mdf."*

#### Descripción

Este error se produce cuando desinstala el servidor de DLO e intenta volver a instalarlo en la misma ubicación con la base de datos de SQL Server 2005.

Cuando desinstala el servidor de DLO, los archivos de la base de datos (*DLO.mdf* y *DLO\_log.ldf*) no se eliminan. Cuando intenta volver a instalar el servidor de DLO, el instalador de DLO usa los archivos antiguos de la base de datos, en lugar de instalar las nuevas versiones. Para usar estos archivos, debe contar con derechos completos.

Generalmente, el administrador cuenta con derechos completos para usar estos archivos. Sin embargo, se puede producir un error.

#### Resolución

Realice los siguientes cambios en cada archivo:

1. Haga clic con el botón derecho en el archivo y seleccione **Propiedades**.
2. En la ficha **Seguridad**, conceda derechos completos al grupo Administradores.

## Copia de seguridad de PST con VSS

El agente DLO no puede realizar una copia de seguridad de los archivos PST con VSS, aunque la función VSS está habilitada para el usuario.

#### Resolución

Asegúrese de que el servicio de instantánea de volumen esté habilitado en el sistema del usuario.

Si el servicio de VSS está habilitado, el archivo PST puede residir en la unidad FAT32. Las copias de seguridad con VSS no se admiten en el sistema de archivos FAT32.

## Cambio en la estructura de directorios de Windows Vista

Las versiones de Backup Exec para Windows Servers que admiten Windows Vista y Windows Server 2008 no atraviesan el punto de unión %SystemDrive%\Documents and Settings para hacer copia de seguridad de datos que residen en la carpeta %SystemDrive%\Users.

### Resolución

Las ubicaciones predeterminadas de los datos de usuario han cambiado en Microsoft Windows Vista y Microsoft Windows Server 2008. Para garantizar la compatibilidad con versiones anteriores de las plataformas Windows, estos sistemas operativos crean uniones especiales. Estas uniones redireccionan el acceso de un directorio a otro. Por ejemplo, %SystemDrive%\Documents and Settings es ahora una unión que apunta a %SystemDrive%\Users. Puede obtener información adicional en la siguiente ubicación: <http://www.symantec.com/docs/TECH51361>

## Inicio y detención de servicios DLO

DLO proporciona dos utilidades para iniciar y detener todos los servicios de componentes del servidor

Se pueden iniciar y detener los siguientes servicios:

- Servicio de administración de Symantec DLO
- Servicio de mantenimiento de Symantec DLO
- SQL Server (DLO)
- SQL Server (Eliminación de datos duplicados)
- Servicio de eliminación de datos duplicados de Mindtree Storesmart

La utilidades están disponibles en la ubicación de instalación: C:\Program Files\Symantec\Symantec DLO

- Para iniciar todos los servicios, ejecute DLOStartsvc.bat.
- Para detener todos los servicios, ejecute DLOStopsvc.bat.

Para instalar componentes del servidor distribuido, realice lo siguiente:

Ejecute estos servicios en un equipo de la base de datos remota para detener el servicio SQL de DLO y en los equipos respectivos para detener los servicios de mantenimiento y administración.

## Problemas resueltos

A continuación se detallan los problemas resueltos en Symantec DLO 7.5.

Número de ET	Descripción
2842454	Aunque SP3 no esté instalado en un equipo con Windows XP de 32 bits, la instalación de Desktop Agent no está bloqueada, pero es posible que algunas funciones no funcionen.
2859653	Cuando instala Symantec DLO 7.5, si proporciona diferentes credenciales para la cuenta de servicio de SQL y la cuenta de administrador de DLO, no puede agregar agrupaciones de almacenamiento de eliminación de datos duplicados ni ubicaciones de almacenamiento de eliminación de datos duplicados al servidor de eliminación de datos duplicados.
2851008	El servidor de DLO y Desktop Agent no se pueden comunicar en una red IPv6 pura.
2859826	Cuando cree una ubicación de almacenamiento de eliminación de datos duplicados, en el campo 'Nombre de usuario', si agrega un nombre con caracteres especiales (por ejemplo:

Número de ET	Descripción
	usuario_eliminación_de _datos_duplicados), aparece un mensaje de error.
2856280	Después de actualizar Desktop Agent a 7.5, y cuando Desktop Agent se vuelve a iniciar, se produce un error en la copia de seguridad de eliminación de datos duplicados
2867606	No se puede instalar Symantec DLO en el servidor donde está instalado BackupExec (BE) - 2012.
2867597	El trabajo de copia de seguridad no se realizó correctamente en el agente DLO para las selecciones de copia de seguridad predeterminadas donde el control de revisión de la carpeta de datos del usuario de escritorio está definida en 0.
2872294	El agente se bloquea cuando intenta hacer copia de seguridad de los archivos .url.
2865766	La instalación de Symantec DLO falla en Windows 2003 x64 SP2 Server
2896554	En una instalación escalonada, si el componente de la base de datos se instala con la instancia de SQL con nombre, se bloquea la instalación del servidor de eliminación de datos duplicados y/o los componentes de administración de DLO.
2855605	Soporte de clúster no disponible para instalaciones de base de datos remotas y existentes.

## Herramientas de administración de la interfaz de línea de comandos de DLO

DLO proporciona herramientas del sistema de línea de comandos para administrar las operaciones del servidor de DLO. Para obtener información adicional, consulte la sección “*Herramientas de administración de la interfaz de línea de comandos de DLO*” en la *Guía de administración de Symantec Desktop and Laptop Option*.