

# Manual del usuario - Towebs Hosting

## 1 Dar de alta la cuenta

- 1.1.1 Cuanto tiempo tarda la registracion de los **com.ar**
- 1.1.2 Cuanto tiempo tarda la registracion de los **com**
  
- 1.2 Delegación del dominio.
  - 1.2.1 Cuales son los D.N.S.

## 2 Características de mi plan

- 2.1 Cuantas cuentas de correo electrónico poseo
- 2.1 Cuantos megas de espacio en disco poseo
- 2.2 Que es transferencia mensual.
  - Como se mide.
  - Donde me puedo fijar.
  - Que ocurre si me excedo.
- 2.3 Como hago si deseo cambiar de plan o realizar algún tipo de cambio administrativo.

## 3. Panel de control de mi sitio. (Haiti 2.0)

### 4. Cuentas de correo electrónico.

- 4.1 Crear cuentas
  - Cual es el usuario de las cuentas de mail que creo
- 4.2 Cuales son los servidores SMTP y POP3
- 4.3 Borrar cuentas.
- 4.4 Que son y como creo autoresponders en mis emails
- 4.5 Que son y como creo alias para mis emails
- 4.6 Olvide la contraseña.
- 4.7 Configurar el Outlook Express
- 4.8 Errores comunes.
  - 4.8.1 No recibo emails.
  - 4.8.2 No se conecta con el servidor
  - 4.8.3 Tiempo de espera agotado
  - 4.8.4 Error de contraseña
  - 4.8.5 No puedo enviar correo.

### 5 Subir el sitio

- 5.1 Que es FTP
- 5.1 Programas que utilizo para subir mi sitio por FTP
- 5.2 Información general
- 5.3- Configuración del Cliente FTP.
  - 5.3.1 Dónde subo mi sitio, a que carpeta ??
  - 5.3.2 Errores comunes.
    - 5.3.2.1 Cannot resolve host name
    - 5.3.2.2 Timeout
    - 5.3.2.3 Login incorrect.
  - 5.3.3 Me puedo conectar pero no puedo subir nada
  
- 5.4 Publico mi sitio con DreamWeaver.
  - 5.4.1 Errores comunes.
- 5.5 Configurar el Front Page 2000 para la publicación del sitio.
  - 5.5.1 Errores comunes.
    - 5.5.1.1 No es posible encontrar el servidor web
    - 5.5.1.2 El servidor no tiene instaladas las extensiones de FrontPage

## **6 Errores al visualizar la pagina.**

- 6.1 La pagina que veo es una versión anterior a la recién publicada.
- 6.2 No se ven las imágenes correctamente.
- 6.3 No funcionan los formularios.
- 6.4 Hice la delegación hace 2 días y no veo mi pagina
- 6.5 No veo mi pagina de inicio correctamente.

## **7 Como utilizar los diferentes sistemas de consulta en caso de dudas o dificultades.**

- 7.1 Sistema de Tickets.
- 7.2 Atención telefónica.
- 7.3 Soporte on-line.
- 7.4 Algunas consideraciones en torno a estos sistemas.

## **Bienvenido a Towebs Hosting!**

Este pequeño manual para el usuario tiene como objetivo ser una referencia rápida y útil ante cualquier duda que se le pueda presentar sobre el servicio de hosting que le brindamos. No pretende abarcar todos los temas que están relacionados con el servicio, pero puede ser de mucha ayuda en los casos más comunes y recomendamos la lectura de aquellos puntos que le resulten de interés. De todas maneras, puede contar siempre con nuestro dpto. de servicios al cliente con atención las 24 hs. por cualquier consulta respecto de estos u otros temas que pudieran surgir.

Desde ya agradecemos que haya elegido Towebs para brindarle las herramientas y soluciones a su emprendimiento. Lo invitamos a que realice cualquier tipo de consulta en nuestra dirección **<http://soporte.towebs.com>**

**Nota:** Se utilizara en adelante la dirección **su\_dominio.com.ar** en forma genérica y en referencia a su propia dirección de dominio web. Por lo cual en cada caso se entiende que deberá reemplazar esta dirección mencionada por la de su sitio.

## **1 Dar de alta la cuenta**

### **1.1.1 Cuanto tiempo tarda la registracion de los com.ar**

Esto depende de varios factores, entre ellos el tiempo que tarda NIC ARGENTINA (<http://www.nic.ar>) en actualizar su base de datos. En la mayoría de los casos este primer paso tarda aproximadamente 24 hs. Luego de ello los proveedores de Internet deben comenzar a actualizar sus servidores DNS (sistema de nombres de dominios , **ver apartado 1.2**) y esto puede llegar a aumentar el tiempo del tramite hasta las 72 hs. de comenzado el tramite. Cabe recordar que los tramites de .com.ar son totalmente gratuitos.

### 1.1.2 Cuanto tiempo tarda la registracion de los com

En este caso se da la misma situación, salvo que la entidad en la que se registro el dominio puede variar (Network Solutions, Tucows, Register...etc.) , pero el tiempo es aproximadamente el mismo y es de 72 hs. Los tramites de .com (.org , .net , etc.) tienen un costo y se renuevan anualmente, por lo cual recomendamos, para mas información, contactarse de 9 a 21 hs. con nuestro dpto comercial.

## 1.2 Delegación del dominio

### 1.2.1 Cuales son nuestros D.N.S.

DNS es la sigla correspondiente a Domain Name System (sistema de nombres de dominio) y se refiere al servidor que actúa como puntero de cada nombre de sitio web. Por ejemplo, la dirección **http://www.su\_dominio.com.ar** figurara (una vez terminado el tramite de delegación) apuntada a la dirección de los DNS de Towebz que se especifican mas abajo. Esto permite a cada proveedor de Internet (por medio de sus propios servers DNS) direccionar la conexión a cada sitio a sus correspondientes DNS (en este caso, de su sitio a los DNS de Towebz). Al llegar la conexión a los DNS de Towebz, estos servidores direccionan cada servicio a su correspondiente servidor. De manera que para que la búsqueda del sitio se complete con éxito los datos de la delegación deberán ser correctos y el proveedor de Internet mediante el cual se efectuó la conexión al sitio, deberá tener actualizada esta información en sus propios servidores DNS. Esto hace que el **nombre del dominio** este correctamente "apuntado" al servidor en el cual se alojaran los **archivos del sitio web**.

#### Nuestros DNS son (datos para la delegación del dominio):

Primario:

Nombre: ns1.dnspoint.net

IP: 200.80.43.5

Secundario:

Nombre: ns2.dnspoint.net

IP : 200.80.43.6

## 2. Características de su plan

**2.1** Las mismas se encuentran descritas dentro de su panel de control HAITI. Cualquier duda sobre esto podrá comunicarse con nuestro dpto comercial de lunes a viernes de 9 a 21 hs.

### 2.2 Que es transferencia mensual

Es la cantidad de gigabytes que puede transferir su sitio,

**Ej:** si usted tiene una página con 1 archivo HTML, que pesa 1 Mb y 20 usuarios navegan dicha página, su transferencia sería 20 Mb.

Para ver la transferencia mensual que usted tiene ingrese a su panel de control vaya a la página de las estadísticas y en la opción **Kbytes sent**

Los planes de Towebz están pensados para sitios con gran impacto, si usted tiene 5.000 visitas diarias no tendrá problemas con el trafico de su sitio, **si se llegara a exceder de dicha transferencia**, comuníquese con su vendedor.

## 2.3 Como hago si deseo cambiar de plan o realizar algún tipo de cambio administrativo

En el caso de requerir un cambio de plan , (ya sea a un plan mas grande, mas chico, de UNIX a NT o viceversa) , de necesitar realizar algún tipo de modificación en los datos titulares de la cuenta (la cuenta de mail titular, o incluso hasta el nombre del dominio principal) , etc. Se deberá enviar un e-mail a la cuenta **cambios@towebs.com** solicitando dicho tramite de la manera mas especifica posible. De esta forma, lo solicitado sera realizado a la brevedad posible y nos contactaremos para confirmarlo.

**IMPORTANTE:** Es muy importante que la cuenta de mail registrada como titular sea una cuenta valida, existente y que sea de acceso por quienes administran el sitio, ya que a esta cuenta de correo se envían datos relevantes referentes a la gestión del dominio (por ej: claves, información de parte de la empresa, etc.. Por lo cual se recomienda que en el caso de que la cuenta no exista mas (o simplemente si se desea cambiarla) , se envíe un e-mail a **cambios@towebs.com** notificando de esto y en tal caso se informe de una nueva cuenta de correo electrónico para reemplazarla. Ya que no solo no llegaría ningún tipo de información que se envíe desde la empresa, sino que tampoco se podrían enviar datos de claves (en el caso de que sean extraviadas), ni ningún tipo de datos confidenciales relacionados con la administración del sitio, básicamente por una cuestión de seguridad, ya que **no se enviaron estos datos a otras cuentas de correo que no figuren como autorizadas.**

## 3. Panel de control personal (Haiti Control Module [HCM] 2.0)

Para acceder a su panel de control personal abra un navegador e ingrese a **http://www.su\_dominio.com.ar/hcm/** si su dominio todavía no esta registrado y/o delegado correctamente deberá utilizar provisoriamente la dirección URL alternativa al mismo (que se aclara en el mail de bienvenida o puede consultar a nuestro dpto de servicios al cliente) hasta que finalicen los tramites, recuerde que si aun no esta delegado el dominio no funcionaran correctamente las cuentas de correo ni los archivos CGI.

**Nota:** Para mas información acerca de esta herramienta, podrá remitirse al manual de la misma. En caso de no contar con este, podrá solicitarlo al dpto de servicios al cliente las 24 hs.

## 4. Cuentas de e-mail

**Recuerde** que para que las cuentas de e-mail funcionen adecuadamente, su dominio tiene que estar completamente delegado (apuntado) a nuestros servidores.

### 4.1 Crear una cuenta de mail

Para crear cuentas de e-mail ingrese a su panel de control (Haiti) clickee la opción **E-MAIL / CUENTAS POP / CREAR**

En la opción **ELEGIR CUENTA** ingrese el nombre de la cuenta (sin el dominio) y la clave a utilizar, luego presione **CREAR**

Esta pantalla le indicará cual es la dirección de e-mail creada, el usuario POP3, la clave, y los servidores SMTP y POP3 es importante que imprima esta página ya que esta información es útil para la configuración de su cliente de correo.

## 4.2 Servidores

El servidor de SMTP es **mail.su\_dominio.com.ar**

El servidor de POP3 es **mail.su\_dominio.com.ar**

**O la dirección IP del servidor de mail (que podrá consultarla al área de servicios al cliente en caso de no contar con este dato).**

## 4.3 Borrar cuentas de email

Para borrar cuentas de e-mail existentes ingrese a su panel de control y clickee la opción **E-MAIL / CUENTAS POP / BORRAR**.

Ingrese el nombre de la cuenta de e-mail y presione **BORRAR**.

**IMPORTANTE:** Al borrar la cuenta de e-mail también se borrarán los mensajes enviados a dicha cuenta, esta información **no** podrá ser recuperada.

## 4.4 Autoresponders.

Los autoresponder son mensajes que llegarán en forma automática a toda persona que envíe un email a una casilla determinada, su utilidad es agradecer y avisar a la persona que el mensaje ha llegado y Será respondido a la brevedad.

Para crear autoresponders ingrese a su panel de control y clickee la opción **E-MAIL / AUTORESPONDER / CREAR**.

Seleccione la cuenta de e-mail que desea que tenga autoresponder, luego tipee el mensaje de agradecimiento y presione **AGREGAR AUTORESPONDER**.

## 4.5 Alias de email.

Los alias sirven para redireccionar los e-mails de una cuenta a otra.

Es decir, que si usted tiene varias cuenta de e-mail redireccionadas a una sola usted recibirá todos los e-mails en una única cuenta.

**Ej:** **contaduria@su\_dominio.com.ar** y **administracion@su\_dominio.com.ar** es son alias de **dto\_comercial@su\_dominio.com.ar** usted solo chequeara la ultima cuenta mencionada.

**IMPORTANTE:** Recuerde que para crear un alias este no deberá ya haber sido creado como cuenta POP3, ya que un alias es una dirección ficticia que redirecciona a una que es real. Por lo tanto la dirección a la cual redirecciona deberá ser real (y puede ser cualquier cuenta de mail, no necesariamente @su\_dominio.com.ar), pero el alias deberá ser creado sin antes crearse como cuenta POP3.

## 4.6 Olvide la contraseña

Para cambiar la contraseña de una cuanta de mail ingrese a su panel de control y clickee la opción **E-MAIL / CUENTAS POP / CAMBIAR CLAVE**.

Seleccione el usuario de la cuenta de mail de la que desea cambiar la clave, introduzca la clave nueva, la confirmación de la misma y presione **CAMBIAR CLAVE**.

**NOTA:** Es importante por cuestiones de seguridad de su email utilizar 6 caracteres como mínimo e utilizar minúsculas, mayúsculas y dígitos.

#### 4.7 Configuración del Outlook Express.

Usted puede configurar su Outlook de manera rápida y sencilla en solo 7 pasos.  
Abra el Outlook Express.

##### PASO 1

##### PASO 2

**PASO 1:** Clickee **HERRAMIENTAS / TOOLS** y luego **CUENTAS / ACCOUNTS**.

**PASO 2:** Clickee **CORREO / MAIL** luego **AGREGAR / ADD** y en el menú desplegable **CORREO / MAIL**

##### PASO 3

##### PASO 4

**PASO 3** En **NOMBRE PARA MOSTRAR / DISPLAY NAME** ingrese su nombre completo.

**PASO 4** Seleccione la **PRIMER OPCION** y luego ingrese su dirección de correo electrónico en **DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO / E-MAIL ADDRESS**

##### PASO 5

##### PASO 6

**PASO 5** En el menú desplegable seleccione **POP3**, en **SERVIDOR DE CORREO ENTRANTE / INCOMING MAIL**, escriba el nombre de su servidor POP3 ([mail.su\\_dominio.com.ar](mailto:mail.su_dominio.com.ar)), en **SERVIDOR DE CORREO SALIENTE / OUTGOING MAIL** escriba su servidor el nombre de sus servidor SMTP ([mail.su\\_dominio.com.ar](mailto:mail.su_dominio.com.ar)).

**PASO 6:** En **NOMBRE DE LA CUENTA / ACCOUNT NAME** escriba el usuario de la cuenta de mail (el nombre de la cuenta de mail completo) luego ingrese la contraseña de la cuenta de mail y tilde la casilla **RECUERDE LA CONTRASEÑA / REMEMBER PASSWORD**.

##### PASO 7

**PASO 7** clickee en **FINALIZAR / FINISH** y felicitaciones, usted ya ha configurado su cuenta de correo!!.

#### 4.8 Errores comunes

##### 4.8.1 No recibo e-mails

Este tipo de error puede deberse a múltiples razones, aquí enumeraremos las más comunes. Sin embargo esto podría estarse debiendo a otro tipo de inconveniente. En este ultimo caso, recomendamos que se comunique con nuestro dpto de servicios al cliente.

- Asegúrese de haber configurado correctamente su cuenta POP de la manera descripta en el punto anterior. (En Outlook Express esto es en Herramientas / Tools , Cuentas / Accounts, y luego clickeando para ver las propiedades de la cuenta seleccionada).
- Asegúrese que su dominio ya esta registrado y/o delegado a nuestros servidores DNS.
- Asegúrese de que su conexión a Internet este funcionando correctamente.

#### 4.8.2 No se conecta con el servidor

- Asegúrese de haber configurado correctamente su cuenta POP de la manera descripta en el punto anterior. (En Outlook Express esto es en Herramientas / Tools , Cuentas / Accounts, y luego clickeando para ver las propiedades de la cuenta seleccionada).
- Asegúrese que su dominio ya esta registrado y/o delegado a nuestros servidores DNS.
- Es probable que los servidores DNS (sistema de nombres de dominios) de su proveedor de Internet, no estén funcionando correctamente y/o no tenga actualizados los datos correctos correspondientes al nombre de su dominio. Por lo que deberá aguardar, si se trata de un problema temporario de su proveedor de Internet, o comunicarse con el dpto. técnico de su proveedor del servicio de conexión a Internet. Mientras tanto, puede descargar y/o enviar mensajes colocando en los Servidores (en las propiedades de la cuenta de correo que tiene el inconveniente) el nombre del servidor de mail **la dirección IP del servidor** (en caso de no contar con este dato por favor, comunicarse con nuestro dpto de servicios al cliente) para ambos servicios POP y SMTP (correo entrante y correo saliente).
- Asegúrese de que su conexión a Internet este funcionando correctamente.

#### 4.8.3 Tiempo de espera agotado

- Es probable que este descargando un mensaje de un tamaño en kbytes muy grande, y que su conexión a Internet no sea lo suficientemente veloz o estable , entonces el servidor de mail cierra la conexión ya que no encuentra una respuesta rápida de la otra parte, en el envío de los paquetes y por lo tanto supone una conexión perdida.
- Puede que su conexión a Internet no este funcionando correctamente, o que este teniendo algún tipo de inconveniente de conectividad justamente con el servidor de mail en el cual esta alojado su sitio y al cual se intenta conectar para establecer la descarga de mensajes a su disco rígido. En este caso deberá comunicarse con el dpto. técnico de su proveedor de Internet para verificar que este todo funcionando correctamente.

#### 4.8.4 Error de contraseña

Este error puede estarse dando por las siguientes causas:

- El password que coloco en la configuración de la cuenta de correo no es el mismo que especifico en el momento en el que creo la cuenta. Puede modificar este password desde su panel de control Haiti Control Module si no lo recuerda.
- Asegúrese de estar colocando en la configuración de la cuenta el nombre de usuario POP que se asigno al momento de crear la misma. Puede consultar cual es este usuario POP desde el panel de control al listar las cuentas POP creadas. Es en todos los casos el mismo nombre de la cuenta de mail. (El nombre de la cuenta completo, ej: info@su\_dominio.com.ar).
- Es probable que los servidores DNS (sistema de nombres de dominios) de su proveedor de Internet, no estén funcionando correctamente y/o no tenga actualizados los datos correctos correspondientes al nombre de su dominio. Por lo que deberá aguardar, si se trata de un problema temporario de su proveedor de Internet, o comunicarse con el dpto. técnico de su proveedor del servicio de conexión a Internet. Mientras tanto, puede descargar y/o enviar mensajes colocando en los Servidores (en las propiedades de la cuenta de correo que tiene el inconveniente) el nombre del servidor de mail **la dirección IP del servidor** (en caso de no contar con este dato por favor, comunicarse con nuestro dpto de servicios al cliente) para ambos servicios POP y SMTP (correo entrante y correo saliente).

- también existe la posibilidad de que haya algún mail en esa casilla , que esta corrupto (trae algún attachment y no esta completo, etc.) , lo cual puede hacer corromper el archivo completo de mensajes (todos los mensajes que están en la casilla se verían afectados). En ese caso, si cree que esto puede haber ocurrido, rogamos se comunique con nuestro dpto de servicios al cliente, de manera que podamos chequear si esto es así. En tal caso también, cabe aclarar, que la única manera de solucionar el inconveniente es vaciando la casilla de mail desde su panel de control. así, liberara el archivo de mensajes que estaba corrupto y el servicio POP3 volverá a funcionar normalmente para esa casilla.

#### 4.8.5 No puedo enviar correo

Este tipo de error puede deberse a múltiples razones, aquí enumeraremos las más comunes. Sin embargo esto podría estarse debiendo a otro tipo de inconveniente. En este ultimo caso, recomendaremos que se comunique con nuestro dpto de servicios al cliente.

- Asegúrese de haber configurado correctamente su cuenta POP de la manera descrita en el punto anterior. (En Outlook Express esto es en Herramientas / Tools , Cuentas / Accounts, y luego clickeando para ver las propiedades de la cuenta seleccionada).
- Asegúrese que su dominio ya esta registrado y/o delegado a nuestros servidores DNS.
- Asegúrese de que su conexión a Internet este funcionando correctamente.
- Puede que el error se deba a que no esta tildada la opción de autenticación del SMTP (es decir autenticación con usuario y clave para enviar correo). En este caso se deberá tildar la opción correspondiente en el cliente de correo que este utilizando. Puede obtener una explicación detallada acerca de su configuración en <http://www.faqtowebs.com.ar> , según el cliente de correo con el que trabaje ( Outlook, Eudora... etc.).

## 5. Subir el sitio

**5.1 FTP** es un protocolo que se utiliza para transferir archivos de una maquina a otra, su significado es **File Transfer Protocol** es decir protocolo de transferencia de archivos, para publicar su sitio en nuestros servidores usted tiene varias formas de hacerlo (por FTP, por Front-Page 2000, por Dreamweaver, etc...).

Si usted desarrollo su sitio con Front-Page 2000 y utilizo formularios activos y/o contadores, tiene que publicar su sitio con Front Page 2000, ya que si utiliza otros medios los componentes activos y/o los contadores no funcionarían correctamente. (esto sucede ya que se corrompen las extensiones de Front-Page 2000, y en ese caso habría que reinstalarlas desde el panel de control HAITI).

Si usted desarrollo su sitio con otros programas nosotros le recomendamos utilizar un programa FTP como el CUTE FTP ya que es un programa muy bueno y bastante sencillo de utilizar.

#### 5.2 Información general.

Recuerde que para publicar su sitio necesita tener los datos.

SERVIDOR DE FTP / FTP HOST ADDRESS	<b>www.su_dominio.com.ar *</b>
USUARIO / USER	<b>su nombre de usuario **</b>
CLAVE / PASSWORD	<b>su contraseña **</b>
PUERTO / PORT	<b>21</b>

\* si su dominio aun no resuelve (no ha terminado su delegación) con nuestros servidores, puede utilizar provisoriamente la dirección IP del servidor (en caso de no contar con este dato, por favor comuníquese con nuestro dpto de servicios al cliente de manera que podamos proporcionárselo).

**\*\*** esta información le es suministrada por e-mail cuando da de alta la cuenta.

**NOTA:** Si usted posee una conexión a Internet compartida recuerde activar la casilla de **MODO PASIVO / USE PASV MODE**

**Si el plan es UNIX:** Recuerde que tiene que subir su sitio dentro de la carpeta **PUBLIC\_HTML** y su pagina de inicio tiene que llamarse **index (con alguna de las extensiones : .html , .htm , .shtml , .cgi , .php3 , .php , .wml )** recuerde también que su servidor unix es *case sensitive* es decir hace diferencias entre mayúsculas y minúsculas.

**Ej** index.html no es lo mismo que Index.html.

**Si el plan es NT:** Deberá subir su sitio dentro de la carpeta HOME que abre por defecto el FTP al conectar y la pagina de inicio deberá también llevar el nombre de index.html, index.htm , etc. O default.asp . Al tratarse de una plataforma Windows esta no es *case sensitive* por lo cual no se distinguen mayúsculas de minúsculas.

también recuerde que el orden de prioridad de las extensiones en la configuración del servidor web es el que esta citado en la aclaración entre paréntesis de arriba.

**Ej** si posee dentro de su carpeta raíz el archivo **index.cgi** y el archivo **index.html** entonces el servidor mostrara por defecto el archivo **index.html** cuando se tipee la dirección **http://www.su\_dominio.com.ar** , y no **index.cgi** . Es decir que para ver ese archivo habría que tipear en cambio la dirección **http://www.su\_dominio.com.ar/index.cgi** .

**No borre** las carpetas (ej. local-cgi) que se encuentran en su dominio, ya que estas sirven para el funcionamiento de su sitio.

**IMPORTANTE:** si publica su sitio mediante **FrontPage 2000**, deberá asegurarse de hacerlo como se detalla mas abajo, y además de no estar haciéndolo alternativamente mediante FTP , ya que esto provocaría que se sobrescriban las extensiones de **FP 2000** , y esto puede ocasionar problemas en el funcionamiento de su sitio. Por lo que se recomienda que si utiliza este soft (FrontPage 2000 ) para publicar su sitio web, lo haga entonces pura y exclusivamente mediante el mismo y además como se detallara luego en este manual.

### **5.3- Configuración del Cliente FTP.**

El cliente de FTP es el software que usted utiliza para la conexión mediante este protocolo al servidor en el cual esta alojado su sitio , para la subida de archivos al mismo. Si usted publica mediante FrontPage 2000, lea la sección dedicada a ese soft.

#### **5.3.1 Dónde subo mi sitio, a que carpeta ??**

**Si el plan es UNIX:** La carpeta a la cual deberá subir su sitio es **/public\_html/** , esta es la carpeta raíz de su sitio, dentro de esta carpeta debe residir el archivo **INDEX** principal de su sitio. aquí es donde deberá subir también todas las carpetas que utilice. Asegúrese que las esta subiendo dentro de esta carpeta raíz **/public\_html/** , y no en la carpeta inicial a la que se ingresa.

**Si el plan es NT:** La carpeta es la que abre el FTP por defecto, ese es el raíz de su sitio y allí dentro deberán estar todos los archivos que utilice su web.

## **5.3.2 Errores comunes.**

### **5.3.2.1 Cannot resolve host name**

- Asegúrese de haber configurado correctamente su cuenta FTP de la manera descrita.
- Asegúrese que su dominio ya esta registrado y/o delegado a nuestros servidores DNS.
- Es probable que los servidores DNS (servidor de nombres de dominios) de su proveedor de Internet, no estén funcionando correctamente y/o no tenga actualizados los datos correctos correspondientes al nombre de su dominio. Por lo que deberá aguardar, si se trata de un problema temporario de su proveedor de Internet, o comunicarse con el dpto. técnico de su proveedor del servicio de conexión a Internet. Mientras tanto, puede subir archivos colocando como Host Address (dirección del servidor) la dirección IP del servidor (en caso de no contar con este dato, por favor comunicarse con el dpto de servicios al cliente de manera que podamos proporcionárselo).
- Asegúrese de que su conexión a Internet este funcionando correctamente.

### **5.3.2.2 Timeout**

- Es probable que este subiendo archivos de un tamaño en kbytes muy grande, y que su conexión a Internet no sea lo suficientemente veloz o estable , entonces el servidor de FTP cierra la conexión ya que no encuentra una respuesta rápida de la otra parte, en el envío de los paquetes y por lo tanto supone una conexión perdida.
- Puede que su conexión a Internet no este funcionando correctamente, o que este teniendo algún tipo de inconveniente de conectividad justamente con el servidor de FTP en el cual esta alojado su sitio y al cual se intenta conectar para establecer el envío de archivos desde su disco rígido. En este caso deberá comunicarse con el dpto. técnico de su proveedor de Internet para verificar que este todo funcionando correctamente.

### **5.3.2.3 Login incorrect**

Este error puede estarse dando por las siguientes causas:

- El password que coloco en la configuración de la cuenta de FTP no es el mismo que se especifico en el momento en el que se dio de alta el sitio. Puede modificar este password desde su panel de control Haiti Control Module si no lo recuerda.
- Asegúrese de estar colocando en la configuración del cliente FTP el login que le fue asignado de manera correcta.
- Es probable que los servidores DNS (servidor de nombres de dominios) de su proveedor de Internet, no estén funcionando correctamente y/o no tenga actualizados los datos correctos correspondientes al nombre de su dominio. Por lo que deberá aguardar, si se trata de un problema temporario de su proveedor de Internet, o comunicarse con el dpto. técnico de su proveedor del servicio de conexión a Internet. Mientras tanto, puede subir archivos colocando como Host Address (dirección del servidor) la dirección IP del servidor (en caso de no contar con este dato, por favor comunicarse con el dpto de servicios al cliente de manera que podamos proporcionárselo).

## **5.3.3 Me puedo conectar pero no puedo subir nada**

Recuerde que si esta utilizando una conexión a Internet a través de una red interna (LAN - Local área Network [red de área local] ), deberá asegurarse de estar utilizando el MODO PASIVO (Passive Mode) en la configuración de su cuenta FTP para la subida de archivos.

## 5.4 Publico mi sitio con DreamWeaver.

### 5.4.1 Errores comunes.

Los errores más comunes que se pueden encontrar publicando de esta manera , son los mismos que con la publicación mediante un cliente de FTP. De manera que puede servir de referencia lo explicado anteriormente. también los datos para la configuración son los mismos. Y recuerde que para publicar con Dreamweaver , deberá configurar la publicación de la web a través de la elección del protocolo FTP.

**Si el plan es UNIX:** En directorio remoto deberá colocar el dato de **public\_html** , y de esta manera publicara directamente en esta carpeta.

**Si el plan es NT:** No deberá especificar carpeta remota.

## 5.5 Configurar el Front Page 2000 para la publicación del sitio

Este apartado es de especial atención para aquellos que utilicen este soft. Es como se dijo anteriormente estrictamente necesario que si usted diseño su sitio web mediante FrontPage 2000 entonces publique su sitio mediante este software. Es decir, que utilice la opción del mismo programa para subir todo el contenido de su sitio a su carpeta raíz y que el mismo ya pueda ser visualizado vía web. también , es estrictamente necesario en el caso de la publicación mediante FrontPage que su nombre de dominio este ya **registrado y/o delegado** a los DNS de Towebs, ya que la publicación se efectúa utilizando la dirección principal de su sitio **http://su\_dominio.com.ar**

De esta manera deberá utilizar la opción de FrontPage 2000 : **PUBLICAR WEB** .

Esta opción deberá configurarse de la siguiente manera para su plan:

- Colocando la dirección web a la cual publicara su sitio. Ej: **http://su\_dominio.com.ar (sin "www" si es UNIX) o http://www.su\_dominio.com.ar (con "www" si es NT).**
- Colocar el nombre de usuario/ login que se le adjudico al dar de alta el sitio.
- Colocar la contraseña / password correspondiente a ese usuario asignado.

**IMPORTANTE:** Al publicar mediante FrontPage también, deberá tener en cuenta que deberá hacerlo como se describe en los puntos anteriores y con atención en el protocolo a utilizar para la conexión. Siempre deberá hacerlo mediante **http://** , nunca mediante **ftp://** , y también deberá tener en cuenta que para los planes UNIX deberá colocar la dirección sin "www", de manera que suba los archivos a su carpeta raíz (public\_html) directamente, sin tener que aclarar a que carpeta subirlos.

## 5.5.1 Errores comunes.

### 5.5.1.1 No es posible encontrar el servidor web

Este error puede darse por alguno de los siguientes motivos:

- Esta colocando de manera incorrecta la dirección web a la cual se conectara para publicar el sitio.
- El sitio aun no esta registrado y / o delegado con los DNS de Towebs. **(es estrictamente necesario que así sea para la correcta publicación mediante Front-Page 2000).**
- Es probable que los servidores DNS (servidor de nombres de dominios) de su proveedor de Internet, no estén funcionando correctamente y/o no tenga actualizados los datos correctos correspondientes al nombre de su dominio. Por lo que deberá aguardar, si se trata de un problema temporario de su proveedor de Internet, o comunicarse con el dpto. técnico de su proveedor del servicio de conexión a Internet.

### 5.5.1.2 El servidor no tiene instaladas las extensiones de FrontPage

Este error es bastante común y se debe justamente a que es probable que las extensiones de FrontPage no estén instaladas en el servidor o falten archivos de las mismas y por lo tanto no se pueda publicar satisfactoriamente. En este caso, deberá dirigirse a su panel de control e instalar las extensiones de FrontPage desde la opción FRONTPAGE del panel. En caso de no funcionar, rogamos intente desinstalarlas y volver a instalarlas. Si en algún punto esto falla, rogamos se comunique con el área de servicios al cliente para que podamos chequear el inconveniente con las extensiones y solucionarlo a la brevedad posible.

## 6 Errores al visualizar la pagina.

### 6.1 La pagina que veo es una versión anterior a la recién publicada

Este es un inconveniente común que puede deberse a los siguientes causantes:

- La pagina se esta guardando en el cache de su navegador. Si utiliza Internet Explorer puede hacer un reload / recarga de la pagina presionando conjuntamente las teclas Ctrl + F5 , o Ctrl + R , si utiliza Netscape. Puede también intentar borrando los archivos temporales que generan estos softwares.
- Es posible el proveedor de Internet que utiliza para la conexión a la red posea servidores proxy transparentes en el medio de la conexión entre su computadora y el servidor en el cual esta alojado su sitio web, y que este servidor proxy este guardando la pagina en el cache de su disco rígido. Esto esta diseñado para una conexión mas rápida a los sitios, pero que es desactualizada. Ya que el periodo de actualización de servers de este tipo varia de proveedor a proveedor. Si este es el caso, deberá comunicarse con el dpto técnico de su proveedor de Internet.

**NOTA:** Es común que se utilicen **Meta Tags de HTML** para colocar en el código fuente de su página HTML de manera que envíe la orden al browser / navegador, una vez que es descargada por este, de no guardar la copia de la página en el cache del mismo. Esto asegurará que no ocurra, sin embargo, en los casos en el que el tipo de browser y versión del mismo, acepten este tipo de ordenes.

Los mismos son los siguientes y deberán ser colocados dentro del **<HEAD></HEAD>** del código de sus páginas HTML, de manera que no sean almacenadas en los discos rígidos de los visitantes y siempre cargue la nueva versión:

```
<META HTTP-EQUIV="Expires" CONTENT="0">  
<meta http-equiv="Pragma" content="no-cache">
```

**NOTA:** Es importante destacar también, que la actualización en el servidor en el cual tiene alojado su sitio aquí en Toweb, es absolutamente inmediata, y que no existe el cache dentro del server mismo para las páginas web. De manera que, de producirse los casos comentados más arriba, las causas son las que se enumeran. Los archivos son eliminados, agregados o sobrescritos en el momento exacto en que se realiza la acción, por lo tanto la actualización es automática dentro del servidor. Es decir, que cualquier inconveniente de este tipo NUNCA está generado por el servidor de Toweb, y siempre tiene que ver con los casos anteriormente descritos.

## 6.2 No se ven las imágenes correctamente.

Este también es un inconveniente común y que es debido básicamente a los siguientes motivos:

- Es probable que la imagen a la cual se hace referencia dentro del código HTML de la página en la cual existe el problema **no se haya subido al servidor**. Es decir, que no se encuentre la misma dentro de la carpeta en la que se supone que debe estar.
- Puede que la carpeta a la cual se hace referencia dentro del código HTML de la página, en la cual se supone que debe estar la imagen que no se puede visualizar, no exista en el servidor, y por ende, no contenga a la imagen que se especifica.
- El tipo de Sistema Operativo (UNIX) que está utilizando el server como plataforma para el alojamiento de su sitio, es Case Sensitive, lo que significa que hace diferencias entre mayúsculas y minúsculas. Ej: **Foto.jpg** no es lo mismo que **foto.jpg**, y a su vez ninguna de estas dos formas es igual a **foto.JPG**. Esto es de suma importancia al momento de hacer las referencias dentro del código de su página HTML a las imágenes, ya que no es lo mismo que se llame a las mismas con mayúsculas que con minúsculas, simplemente para que se vean correctamente, hay que nombrar a los archivos de una manera y hacer las referencias a los mismos (esto es en general, también aplicable a las imágenes) de la misma manera. Y de esta forma no existirán estos inconvenientes.

**NOTA:** Una buena manera de evitar cualquier inconveniente de este tipo, es directamente crear todo el sitio con todos los nombres de archivos y carpetas en **minúsculas**. Esto también evita confusiones a la hora de tratar de recordar si tal o cual archivo estaba escrito con mayúsculas, minúsculas o con una combinación de ambas. **(esto en el caso de los planes UNIX)**

- Es probable que el PATH que este utilizando para la referencia a la imagen este equivocado: Puede que lo este escribiendo incorrectamente o puede ser que ocurra una situación similar a la del siguiente ejemplo: **Ej:** Supongamos que el archivo **pagina.html** se encuentra dentro de la subcarpeta **/paginas**, y que dentro de su código HTML tiene una referencia a la imagen **foto.jpg** de esta manera : **** . Como se esta utilizando un PATH relativo (es decir, que es relativo a donde se encuentre el archivo HTML que hace referencia a la imagen) si la imagen **foto.jpg** no se encuentra dentro de la subcarpeta **/paginas**, la imagen no se vera al ingresar por la dirección: **http://www.su\_dominio.com.ar/paginas/pagina.html**, por lo que si utiliza un PATH relativo deberá prestar atención a la relación entre la ubicación del HTML que hace referencia al archivo de imagen y la ubicación de la imagen en si. Siguiendo con el ejemplo, podemos citar que si la imagen **foto.jpg** estuviera en una carpeta distinta a la del HTML **pagina.html**, es posible modificar el PATH relativo de la siguiente manera:

Si la imagen esta dentro de subcarpetas de la subcarpeta **/paginas**, por ejemplo dentro de una subcarpeta llamada **/img**, entonces se puede setear la referencia así : **** .

En cambio si la imagen esta en carpetas superiores en jerarquía de directorios a la subcarpeta **/paginas**, supongamos una subcarpeta de **/public\_html** llamada **/img** también, se puede setear la referencia mediante un PATH relativo de esta forma:

**** donde **"../"** indica que para ingresar a buscar a la carpeta **/public\_html/img**, habrá que salir primero de **/public\_html/paginas**, para luego volver a bajar en la estructura a la carpeta **/img** y tomar la imagen **foto.jpg**.

Lo mismo corre para los **planes NT** solo que se deberá suprimir la carpeta **public\_html** en los ejemplos, puesto que el raíz en los planes NT es el HOME del usuario por defecto.

**NOTA:** Para evitar confusiones, también es posible no utilizar un PATH relativo al momento de hacer referencia a las imágenes, sino utilizar un PATH absoluto (que no tenga relación con la ubicación de la imagen o archivo, y el HTML que hace referencia a este).

**Ej:** Llamar a la imagen (sin importar donde se ubique el HTML que le hace referencia) por el URL completo : **** . De esta manera la imagen se vera sin problemas. (siempre y cuando el nombre de dominio **su\_dominio.com.ar** ya este delegado hacia nuestros servidores DNS).

### 6.3 No funcionan los formularios.

Si los formularios están diseñados bajo FrontPage, este inconveniente puede deberse a que el sitio no se subió correctamente de la manera explicada en la sección 5.5 o en todo caso también a que no estén instaladas las extensiones de FrontPage o las mismas estén dañadas. En cualquiera de los casos es recomendable reinstalar las extensiones de FrontPage desde su panel de control HCM y volver a subir el sitio.

Si los formularios están utilizando el CGI TOMAIL provisto dentro de las aplicaciones CGI que pueden instalarse desde el panel de control, podrá chequear como configurarlo correctamente en el manual del panel de control HAITI (en caso de no contar con el mismo, podrá solicitar su envío por e-mail a nuestro dpto de servicios al cliente). En todo caso , también podrá recurrir a nuestro dpto de servicios al cliente para mas información.

### 6.4 Hice la delegación hace 2 días y no veo mi pagina

Esto puede deberse a las siguientes causas:

- El sitio aun no termino su delegación, el tramite esta aun en curso, y/ o los DNS de los proveedores de Internet aun no actualizaron su información de manera que se pueda encontrar el sitio por la dirección principal **http://www.su\_dominio.com.ar**. En estos casos resta esperar que esta actualización se realice, en lo posible otras 48 horas mas, ya que los tiempos de las entidades registrantes de nombres de dominios pueden variar de acuerdo a la cantidad de tramites que se estén efectuando en el momento. Y también influye el tiempo en que los DNS de los proveedores de Internet toman la nueva información para resolver (o encontrar) su sitio mediante la dirección principal. Esto ultimo puede tardar en algunos casos, algún tiempo mas.
- Es probable que los servidores DNS (sistema de nombres de dominios) de su proveedor de Internet, no estén funcionando correctamente y/o no tenga actualizados los datos correctos correspondientes al nombre de su dominio aun. Por lo que deberá aguardar, si se trata de un problema temporario de su proveedor de Internet, o de tardía actualización de sus DNS , o en ultima instancia comunicarse con el dpto. técnico de su proveedor del servicio de conexión a Internet.
- La delegación esta mal efectuada, y por lo tanto el tramite deberá comenzarse nuevamente, para modificar los datos de delegación del dominio a los DNS de Towebs explicitados en el punto 1.2.1. . Esto puede ocurrir, si los datos para la delegación del dominio (DNS ) no son los correctos, por lo tanto la conexión al sitio no es posible hasta tanto se rectifique esta situación.

**NOTA:** Towebs no tiene relación con la administración de las bases de datos de las entidades registrantes (como **Network Solutions, NIC Argentina**, etc.) ni de los servidores DNS de los ISP (proveedores del servicio de Internet) , por lo que en el caso de que el tramite de delegación tardase no es posible de nuestra parte acelerar el mismo. De todas maneras, si el tramite hubiera sido efectuado por Towebs, puede contactarse con nuestro dpto. de atención al cliente por sus diferentes vías, para mas información sobre el estado del tramite o cualquier otro particular.

## 6.5 No veo mi pagina de inicio correctamente.

Este inconveniente se ocasiona generalmente por una razón esencial, en principio la pagina de inicio deberá estar dentro de la carpeta raíz /public\_html (o la carpeta por defecto en los planes NT) , llamarse **index** y tener alguna de las extensiones mencionadas en el punto **5.2** de información general. Asegúrese de que esto sea así, y que la pagina llamada **index** esta dentro de la carpeta raíz /public\_html . ( o la carpeta por defecto en los planes NT).

La razón se puede dar un error es si dentro de la carpeta raíz existen dos archivos con el nombre **index**, y la extensión de uno tiene mayor prioridad que la del otro, como también se menciona en el punto **5.2** , entonces se vera al cargar el sitio por la dirección **http://www.su\_dominio.com.ar** la pagina que mayor orden de prioridad tenga en su extensión. Por lo que si este es el caso, deberá eliminar el archivo **index** que tiene la extensión de mayor prioridad a la de su propia pagina de inicio y entonces tomara el que usted desea como principal. Si por alguna razón necesita que ambos archivos **index** estén en la carpeta raíz , asegúrese de que el **index** que deba aparecer como pagina de inicio tenga mayor prioridad en su extensión.

## 7 Como utilizar los diferentes sistemas de consulta en caso de dudas o dificultades.

Towebs cuenta con un completo sistema de asistencia a clientes **en su mismo idioma** a través de diferentes medios. Estos se encuentran detallados en nuestro sitio **http://soporte.towebs.com** , a través del cual se pueden iniciar las consultas.

### 7.1 Sistema de Tickets.

Este es un sistema de consulta off-line (es decir que no se realiza en tiempo real) y simplemente consiste en completar el formulario de **ENVIAR CONSULTA** que se encuentra en el sitio **http://www.towebs.com/soporte/tickets.html** . Los datos que se requieren son:

**Nombre** (aquí deberá colocar su nombre completo)

**Email** (la dirección de mail a la cual desea que le llegue la respuesta. Es importante que se coloque bien este dato para poder hacer el seguimiento de la consulta)

**Login** (el nombre de usuario o login del sitio, dato que se brinda al dar de alta la cuenta. Este dato es necesario también para poder luego tener acceso al estado de la consulta en **LEER CONSULTA**).

**Dominio** (el nombre del sitio sobre el cual se efectúa la consulta).

**Comentarios** (la consulta propiamente dicha. Es importante que se realice de la manera mas detallada y especifica posible. De esta forma podremos resolver su inconveniente o su inquietud de modo mas eficiente y en un breve lapso de tiempo).

**Prioridad ( Alta - 3 horas / Baja - 24 horas)** (dependiendo del tipo de consulta y la urgencia que esta suponga, deberá optar por el tipo de prioridad que crea mas conveniente. En cualquier caso, la respuesta siempre llegara en un tiempo mucho menor).

Una vez comenzada la consulta, se enviara un mail a la cuenta de E-mail especificada en el formulario con el dato del **numero de TICKET** generado, y las correspondientes instrucciones para finalizar la misma, o continuarla en el caso de que desee hacerlo. En cualquiera de los casos en el sitio **http://www.towebs.com/soporte/tickets.html** , en la opción de **LEER CONSULTA** se deberán completar los datos de numero de TICKET y Login para acceder al seguimiento.

## 7.2 Atención telefónica.

Por cualquier duda podrá contactarse con nuestro centro de atención telefónica al **(54) (11) 5031-1111** y líneas rotativas las 24 hs, los 365 días del año.

## 7.3 Soporte on-line.

Esta es una herramienta muy útil a la hora de realizar una consulta con un operador técnico o representante del dpto. comercial o de pagos en tiempo real y sin la necesidad de hacer un llamado telefónico (lo cual es interesante si se encuentra en una zona geográfica donde ello representaría efectuar una llamada de larga distancia, también para conexiones dial-up donde la línea telefónica se encuentra ocupada, o simplemente por una cuestión de practicidad y comodidad). Esta herramienta se basa en conversaciones de CHAT con nuestros operadores quienes podrán analizar su consulta y responder en el mismo momento en que esta siendo realizada. también , al igual que la atención telefónica, funciona las 24 hs. los 365 días del año.

Una vez seleccionada el área de la empresa con la cual se desea establecer la conexión (servicios al cliente, atención comercial, pagos) se deberán completar los campos de **Dominio** e **E-mail** los cuales corresponden a los datos titulares. Una vez hecho esto, se deberá hacer click en el botón Conectar y luego aguardar que un operador lo atienda.

Es importante también en este caso que la consulta se realice de la manera mas detallada posible, para poder obtener una respuesta mucho mas eficiente. Por lo que también es conveniente estar familiarizado con la dinámica del CHAT de forma que la solución al inconveniente o la respuesta a su inquietud puedan ser alcanzados en el menor tiempo posible.

En todo caso, la manera en que este chat funciona es similar a cualquier otro chat. El botón **Enviar** mandara el mensaje escrito en el recuadro que se encuentra en la parte inferior de la ventana. El botón **Salir** finalizara la sesión de chat con nuestro operador y el botón **Histórico** mostrara un historial de lo conversado recientemente para tener un acceso a las líneas escritas momentos antes a través de una barra de scroll. Asimismo, el botón **Volver** regresara a la sesión normal de chat.

## 7.4 Algunas consideraciones en torno a estos sistemas.

En primer lugar, cabe destacar que en caso de presentársele alguna inquietud, o inconveniente, puede utilizar cualquiera de estas vías para comunicarse con nosotros. La forma que elija para hacerlo es absolutamente de acuerdo a su conveniencia y no tiene que ver necesariamente con el tipo de consulta que se realice. Por lo cual, en todo caso, si la consulta o inconveniente que se plantea excede el tiempo promedio para una comunicación telefónica o incluso una sesión de CHAT (aunque no existe un limite, de hecho) debido a que es necesario un análisis para resolverlo, se recurrirá en tal situación al sistema de tickets, y se continuara la consulta de esa manera , de forma que la misma pueda ser concluida , resuelta o respondida a la brevedad posible. Por lo que, una vez iniciada una consulta a través de cualquiera de los canales de comunicación que brindamos , se asegura que se trabajara hasta resolver la misma en el caso de ser esto posible.

**Nota:** En el caso de las consultas técnicas es necesario aclarar que no se brindara soporte sobre asuntos referentes a programación y/o diseño de sitios web (esto incluye programación de bases de datos, CGIs no provistos por Towebs y armado de sitios en gral.) . El área de cobertura del soporte técnico es amplia pero se encuentra limitada al servicio que se brinda y consecuentemente a cualquier duda o inconveniencia que pudiera presentarse en relación al mismo.

