



SERVICIO SOPORTE TECNICO DE HOSTING Y DOMINIOS.

AYUDA SOBRE INCIDENCIAS (NO RESPONDE) DE CORREO Y DOMINIO.

A) Su dominio NO responde y no es visible en internet.

Soluciones y comprobaciones:

Asegúrese de que tiene conexión a internet, compruebe que puede ver otras paginas, por ejemplo www.banesto.es o www.lacaixa.es si no las visualiza es que su proveedor de acceso a internet en ese momento no le suministra conexión, es muy posible que tenga algún problema de conectividad o acceso a internet en ese momento.

Si puede visualizar otras paginas compruebe los siguientes puntos.

1º Verifique que el dominio no ha expirado y que continúa delegado en los servidores de nombres de Iberonet. Puede realizar esta comprobación haciendo uso de un servidor WHOIS:

Para dominios .ES www.nic.es

Para resto de dominios <http://www.iberonet.es/whois.php>

En ambos casos la fecha de expiracion se indica asi (Expiration Date:)

Los servidores a los que debe de apuntar, dependiendo de la red DNS, pueden ser:

A) Red panel control standar

Name Server: NS1.MISDNS.NET

Name Server: NS2.MISDNS.NET

B) Red panel control PLESK

Name Server: NS1.I-MISDNS.NET

Name Server: NS2.I-MISDNS.NET

2º Si no ha expirado y apunta a nuestras DNS asegurese de que llamo a su pagina principal index.htm o index.html (todo en minusculas) o index.php

3º Si ha expirado debe de proceder a su renovación lo antes posible, contacte con gestion@iberonet.es

4º Si no apunta a nuestras DNS debe de proceder a modificar los registro DNS lo antes posible por los nuestros.

A) Red panel control standar

Name Server: NS1.MISDNS.NET

Name Server: NS2.MISDNS.NET

B) Red panel control PLESK

Name Server: NS1.I-MISDNS.NET

Name Server: NS2.I-MISDNS.NET

IMPORTANTE:

Para usuarios de **panel de control PLESK**, asegurese que no ha superado el limite de recursos asignados en cuenta en los valores, espacio en disco y trafico mensual.

Si es así, contacte con soporte@iberonet.es

B) Su correo no responde o origina errores.

Mientras se soluciona el problema le recordamos que puede acceder a su correo desde el webmail <http://webmail.misdns.net> o www.iberonet.es/webmail

Los datos de la cuenta los puede ver en su panel de control <https://control.misdns.net>

IMPORTANTE:

Para usuarios de **panel de control PLESK**, el acceso al webmail es:

<http://webmail.sudominio.com> y a su panel de control: <https://sudominio.com:8443>

Donde el valor "sudominio" **debe de ser modificado** por el NOMBRE REAL de su dominio.

ERRORES MAS COMUNES, Soluciones y comprobaciones de correo:

Primero debe de comprobar todos los puntos del apartado **A)**,
Si el dominio es visible en internet (su web) debe de comprobar los siguientes puntos:

1º Configuración de la cuenta usuarios PANEL STANDAR:

Los datos de la cuenta los puede ver en su panel de control <https://control.misdns.net>

Asegurese de que el usuario que figura en la cuenta (es un usuario con caracteres alfanumericos esta debajo de USUARIO POP) es el que puso en el apartado *nombre de cuenta* en outlook, tiene una ayuda visual en http://www.iberonet.es/ayuda_email_chs.htm

1º Configuración de la cuenta usuarios PANEL PLESK:

Ayuda e-mail http://www.iberonet.es/ayuda_email_visual.htm

su panel de control: <https://sudominio.com:8443>

Donde el valor "sudominio" **debe de ser modificado** por el NOMBRE REAL de su dominio.

Tambien asegurese de que:

Ejecute outlook o windows mail y en / herramientas / cuentas /correo /

seleccione la cuenta y editela pinchando en propiedades, en el apartado servidores debe de tener **ACTIVADO mi servidor requiere autentificacion y en configuracion de esta opcion activado usar la misma contraseña que mi correo entrante.**

Si continua con errores, esto es muy posible que se deba a la configuracion de su antivirus, pruebe desconectandolo por unos minutos y ejecute outlook o windows mail , si el problema se solventa es debido a esta configuracion del antivirus para el correo la cual devera de revisar.

2º Error de bloqueo con el siguiente mensaje o similar:**Ejemplo 1:**

Error del servidor SMTP. Cuenta: '*****', Servidor: 'mail.tudominio.com', Protocolo: SMTP, Respuesta del servidor: 'rblsmtpd: ***** : 451 Blocked - see http://www.spamcop.net/bl.shtml?1*****', Puerto: 25, Seguridad (SSL): No, Número de error: 0x800CCC60

Otros ejemplos:

Igual que el anterior pero en este caso es bloqueo por

xbl.spamhaus.org O por cbl.abuseat.org

En la lista cbl.abuseat.org puede limpiar usted mismo su IP desde <http://cbl.abuseat.org/lookup.cgi>

SOLUCIONES:

El error en el envio de correo desde su cuenta se produce debido a que la IP asignada por su proveedor de conexion a internet esta listada en una base de datos se spam (correo no solicitado).

Si su IP es dinamica **solo debe de apagar y encender el modem o router de su conexion, de este modo su proveedor de conexión le asignara otra IP no listada en lista negra alguna.**

Si su IP es fija y esta listada en la base de datos de spammers tenga en cuenta que esto solo puede ser porque han enviado spam con su IP de conexión, contacte con soporte@iberonet.es

Como saber si mi IP es fija o dinamica ?:

Para saber si su IP es fija acceda a <http://www.adslayuda.com/ip.php> despues apague el router o modem y reinicie la conexion, si la IP es la misma de antes es fija, si es diferente es dinamica.

3º Error de bloqueo con el siguiente mensaje:**SOLUCION:**

Errores típicos de clientes de email: 0x800CCC0B, 0x800CCC90, 0x800CCC90/91, y 0x800CCC0F

<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb:es:813514>

<http://support.microsoft.com/kb/813514/es>

SOLUCIONES:

Dicho error/es se debe a error de su conexión o a que Outlook está saturado o corrupto, le falta alguna librería o alguno de los correos almacenados está corrupto.

OTROS MOTIVOS DEL ERROR

- Mala configuración del software de servidor de seguridad personal
- Software antivirus
- Un módem defectuoso
- Tamaño de Unidad máxima de transmisión (MTU)
- Outlook Express se ha quitado del equipo o la instalación está dañada
- El perfil de usuario en Outlook está dañado
- Un elemento de correo electrónico del servidor POP3 está dañado

SOLUCIONES:

Primero debemos comprobar nuestra configuración de Outlook (incluso SI NO HEMOS TOCADO NADA), asegurándonos de que los servidores POP3 y SMTP son los correctos, incluidas las opciones de usuario y contraseña.

Desactivar el antivirus y probar si continúa el error, si no continúa se debe a la configuración del antivirus.

Si aún sigue teniendo el mismo problema, puede ser que el propio Outlook Express esté corrupto.

Microsoft informa de cómo borrar y reinstalarlo, y realizar copias de seguridad de su libreta de direcciones, correos, etc.

4º Error de bloqueo SIN mensaje:

En este caso hay que comprobar que tiene abierto el puerto 25 de envío.

COMPROBACIONES DE CONECTIVIDAD

Comprueba que la conexión con el servidor, a través del puerto 25, utilizado para el envío de correo.

Pincha sobre el botón "inicio", en la esquina inferior izquierda de la pantalla, y selecciona ejecutar, escribe cmd, se abrirá una ventana de MS DOS

O también en su teclado aprete la tecla de Windows + R, entonces escribe cmd, se abrirá una ventana de MS DOS

Escribe:

```
telnet mail.tunombrededominio.com 25
```

(obviamente tunombrededominio.com debe de sustituirlo por su dominio)

y pulsa "Enter".

Debe de obtener una salida parecida a esto:

220 ns1.misdns.net ESMTP o 220 noc.misdns.net ESMTP

Si conectas con la respuesta (220 ns1.misdns.net ESMTP) el problema es de outlook o configuración de la cuenta.

Si no ha obtenido la salida que te indicamos (se queda en blanco sin hacer nada), es que no consigues contactar con el servidor.

Comprueba que no has instalado ningún software de protección (tipo Antivirus, Firewall) que esté bloqueando este acceso. Si es así, desactívalo y prueba de nuevo.

Si persiste el problema es que tienes bloqueado el puerto 25 contacte con sopORTE@iberonet.es

Mientras se soluciona el problema le recordamos que puede acceder a su correo desde el webmail <http://webmail.misdns.net> o www.iberonet.es/webmail

IMPORTANTE:

Para usuarios de **panel de control PLESK**, el acceso al webmail es:

<http://webmail.sudominio.com> y a su panel de control: <https://sudominio.com:8443>

Donde el valor “sudominio” **debe de ser modificado** por el NOMBRE REAL de su dominio.

Atentamente

Equipo Soporte iberonet

E-mail sopORTE@iberonet.es