

Contenido

IMPORTANTE.....	1
REQUISITOS MÍNIMOS	1
INSTALACIÓN PROGRAMA AYUDA.....	2
ACTUALIZACIÓN PROGRAMA AYUDA	3
COPIA DE SEGURIDAD DE BD	4
ANEXO 1: WINDOWS 7 Y POSTERIORES.....	5
ANEXO 2: INCIDENCIAS	6

Si tiene alguna duda o problema llame al teléfono 948 013 555 o envíe un e-mail a la dirección sopORTE.tecnico.hacienda@cfnavarra.es enviando la mayor cantidad de información posible para agilizar la resolución del problema (Consultar [ANEXO INCIDENCIAS](#)).

IMPORTANTE

Si su software de seguridad o antivirus no le permite realizar la descarga, instalación y/o actualización de la aplicación, deberá habilitar las excepciones de seguridad correspondientes para realizar con éxito esta tarea. Puede también desactivar su antivirus temporalmente, tanto para instalar / actualizar el Programa Ayuda, como para acceder a él. Esto último implica un riesgo, por lo que deberá realizar esta desactivación bajo su responsabilidad.

Si va a realizar la instalación de la aplicación por primera vez, siga los pasos del apartado INSTALACION. (**Importante si se trabaja con W7 o posteriores** consultar el ANEXO: WINDOWS 7 Y POSTERIORES antes de comenzar con la instalación)

Si por el contrario ya tiene una versión instalada en su equipo, siga los pasos del apartado ACTUALIZACION. (**Importante si se trabaja con W7 o posteriores** consultar el ANEXO: WINDOWS 7 Y POSTERIORES antes de comenzar con la instalación)

REQUISITOS MÍNIMOS

Para utilizar el Programa de Ayuda Declaraciones Tributarias, se precisa un ORDENADOR PERSONAL COMPATIBLE con la siguiente configuración:

- Procesador: Pentium II.
- Memoria RAM: 64 MB.
- Espacio libre en el disco duro: 10 MB.
- Monitor con resolución 800 x 600.
- Sistema operativo: XP, Vista , Windows 7 o posterior
- Software: Microsoft Internet Explorer 8.0 o superior.

Para utilizar la opción del programa presentar su declaración por Internet debe cumplir los siguientes requisitos:

- Conexión directa a Internet.
- Si accede a Internet a través de un servidor proxy debe instalar un cliente proxy que simule que el servidor proxy no existe. Si necesita más información al respecto contacte con su administrador de sistemas.)
- Certificado electrónico emitido por una autoridad de Certificación reconocida por HTN.

INSTALACIÓN PROGRAMA AYUDA

Para acceder a la página de descarga de los módulos de la instalación, siga los siguientes pasos:

1. Acceda a <https://hacienda.navarra.es>
2. En el menú, pulse en "AYUDA E IMPRESOS"
3. Pulse en "PROGRAMAS DE AYUDA"
4. Pulse "Declaraciones periódicas y modelos informativos".
5. Pulse "Impuestos y modelos informativos".

Una vez en la página de descarga del Programa de Ayuda:

1. Cree una carpeta temporal en el escritorio con nombre "INSTALACIÓN PROGRAMA DE AYUDA".
2. Descargue de la ficha el archivo STREHNA_vXXX.exe. La "XXX" corresponderá al número de versión de la aplicación.
3. Guárdelo en la carpeta temporal previamente creada en el escritorio.
Si su sistema operativo es Windows Vista, Windows 7, Windows 8 o Windows 10, debe bajarse el archivo haciendo clic con el botón derecho del ratón sobre los mismos y seleccionando la opción "Guardar destino como" o "Guardar enlace como".

Una vez tenga guardados todos, EJECUTE el primero de los módulos (tendrá extensión .EXE). Si su sistema operativo es Windows Vista, Windows 7, Windows 8 o Windows 10, debe seleccionar el módulo y con el botón derecho del ratón seleccionar "ejecutar como administrador".

A continuación visualizará el asistente, siga la instalación que aparezca por defecto.

Así tendrá el Programa de Ayuda instalado correctamente.

Si su sistema operativo es W7 o posterior, ***es importante que después de instalar el programa con permisos de administrador, la primera vez que se ejecute se haga con la cuenta del usuario que lo vaya a usar, en vez de usar la cuenta del usuario que ha hecho la instalación. De no hacerlo así, podrían surgir problemas debido al control de cuentas de usuarios***

ACTUALIZACIÓN PROGRAMA AYUDA

Antes de proceder a la actualización del programa realice una copia de seguridad de la base de datos. Para ello, acceda al programa y pulse en Utilidades / Utilidades de la base de datos / Realizar copia de seguridad. Indique en que ruta quiere depositar la copia, quite el *.* y en su lugar asigne un nombre al archivo con la extensión .zip.

Al finalizar, le aparecerá el mensaje “Copia de seguridad realizada correctamente”.

Para acceder a la página de descarga de los módulos de actualización, siga los siguientes pasos:

1. Acceda a <https://hacienda.navarra.es>
2. En el menú, pulse en “AYUDA E IMPRESOS”
3. Pulse en “PROGRAMAS DE AYUDA”
4. Pulse “Declaraciones periódicas y modelos informativos”.
5. Pulse “Impuestos y modelos informativos”.

Una vez en la página de descarga del Programa de Ayuda:

1. Cree una carpeta temporal en el escritorio con nombre “ACTUALIZACIÓN PROGRAMA DE AYUDA”.
2. Descargue de la ficha el archivo ACT_vXXX.exe. La “XXX” corresponderá al número de versión de la aplicación.
3. Guárdelo en la carpeta temporal previamente creada en el escritorio.
Si su sistema operativo es Windows Vista, Windows 7, Windows 8 o Windows 10, debe de bajarse el archivo haciendo clic con el botón derecho del ratón sobre los mismos y seleccionando *la opción “Guardar destino como” o “Guardar enlace como”*.

Una vez tenga guardado el archivo en su equipo, EJECUTE el archivo (tendrá extensión .EXE). Si su sistema operativo es Windows Vista, Windows 7, Windows 8 o Windows 10, debe seleccionar el archivo y con el botón derecho del ratón seleccionar “ejecutar como administrador”.

A continuación visualizará el asistente, siga la instalación que aparezca por defecto.

Si su sistema operativo es W7 o posterior, ***es importante que después de instalar el programa con permisos de administrador, la primera vez que se ejecute se haga con la cuenta del usuario que lo vaya a usar, en vez de usar la cuenta del usuario que ha hecho la instalación. De no hacerlo así, podrían surgir problemas debido al control de cuentas de usuarios***

COPIA DE SEGURIDAD DE BD

Este BackUp nos permitirá recuperar datos en caso de error en la actualización.

Versiones anteriores a la 6.9.5 del programa:

Se debe hacer, manualmente, una copia de seguridad de la BD para protegerse ante posibles problemas o pérdida de datos en caso de fallar la actualización del programa.

A partir de la versión 6.9.5 del programa:

El programa crea automáticamente una copia de la BD original como Copia de Seguridad de la BD al ejecutar la nueva versión del programa por primera vez. El nombre de la copia creada tendrá esta estructura:

`"BD_BACKUP_" + Fecha + "_" + Hora`

Ejemplo:

`BD_BACKUP_2016-12-22_102955`

Ruta de almacenamiento de la copia de seguridad

La copia de seguridad quedará almacenada en el mismo sitio donde esté la BD original:

- Si el sistema operativo es Windows XP, la BD se encontrará en :
`"C:\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA"`

- Si el sistema operativo es Windows 7 o posterior:
 - Aunque el usuario tenga permisos de administrador, si tiene el UAC activado y no ejecuta el programa como administrador, a todos los efectos el sistema operativo lo considera un usuario sin permisos de escritura sobre la carpeta de instalación. En este caso la ruta se encontrará en:
`"C:\Users\[nombreDeUsuario]\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA"`

 - En caso de que el usuario ejecute el programa como administrador la ruta de la BD se encontrará en:
`"C:\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA"`

 - Si el usuario NO tiene permisos de administrador la ruta de la BD se guardará en
`"C:\Users\[nombreDeUsuario]\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA\Data\BD"`

ANEXO 1: WINDOWS 7 Y POSTERIORES

Programa de ayuda y almacenamiento virtual de Windows.

El control de cuentas de usuario (UAC, User Account Control) incorporado en Windows Vista (y versiones posteriores) no permite que un usuario sin permisos de administrador o un programa que ejecute el mismo, modifique ningún fichero en ciertos directorios. Uno de ellos es el directorio de instalación por defecto del programa de ayuda.

Como alternativa, Windows crea un "almacenamiento virtual" en una ruta similar a la de instalación del programa, pasando a ser esta la ruta física sobre la que escribe y lee cuando el programa intenta actualizar la BD:

```
"C:\Users\[nombreDeUsuario]\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA"
```

Por tanto, es importante que al finalizar la instalación del programa con una cuenta con permisos de administrador, nunca se ejecute con dicha cuenta; siempre debe ejecutarse con la cuenta del usuario, sin privilegios, que vaya a usar la aplicación. De no hacerlo así, podrían surgir problemas debido al control de cuentas de usuarios.

Como consecuencia, el directorio de almacenamiento de la BD y algunos ficheros de configuración del PADT puede no ser el mismo en función de la configuración del equipo y el perfil del usuario:

- Si el control de cuentas de usuario (UAC) no está activado: El PADT funcionará de la misma manera que en Windows XP
- Si el **usuario tiene permisos de administrador**:
 - o Aunque el usuario tenga permisos de administrador, si tiene el UAC activado y no ejecuta el programa como administrador, a todos los efectos el sistema operativo lo considera un usuario sin permisos de escritura sobre la carpeta de instalación. Por lo que la ruta real de la BD y la configuración se encontrará en:
"C:\Users\[nombreDeUsuario]\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA"
 - o En caso de que ejecute el programa como administrador, el funcionamiento será similar al de Windows XP, siempre que cualquier usuario que lo ejecute, lo haga como administrador. Por lo que la ruta real de la BD y la configuración se encontrará en:
"C:\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA"
- Si el **usuario NO tiene permisos de administrador**:
 - o Si la BD se encuentra en la ruta de instalación y el usuario no ejecuta como administrador y no tiene permisos de control total sobre la ruta de instalación, cualquier cambio que haga, se guardará en la siguiente ruta:
"C:\Users\[nombreDeUsuario]\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA\Data\BD"

Es posible que el usuario tenga dos ficheros BD, uno en la ruta de instalación y otro en ese directorio.

- Si hay **más de un usuario compartiendo el equipo**:
Es posible que se creen varias bases de datos en
"C:\Users\[nombreDeUsuario]\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA\Data\BD"

ANEXO 2: INCIDENCIAS

Para la resolución de problemas y errores durante la instalación del programa, cuanto más información se aporte al grupo de soporte técnico desde el primer momento más rápido y ágil será el proceso. Se especifica aquí la lista de Información o archivos que facilitan la resolución de incidencias:

- Información sobre el equipo del usuario: Sistema operativo, antivirus,...
- Información sobre uso del programa: Versión que se está usando, si se ejecuta como administrador o no, si se trabaja en red,...
- Adjuntar todos los archivos de Logs del programa.
- BD del programa.
- Información sobre el error: Mensaje de error que da el programa, captura de pantalla y fecha y hora del error.

Si en algún momento, al acceder al programa, recibe un error de acceso a los datos o detecta una pérdida de los mismos, antes de realizar ninguna otra acción tendrá que seguir estos pasos:

1. Cerrar el programa.
2. Asegurarse de que ningún otro usuario está accediendo al programa en otra sesión del mismo equipo o a la BD si está en red.
3. Acceder a los directorios mencionados en el Anexo 1 y hacer una copia de seguridad de la carpeta Datos de cada uno de ellos.
4. Comprimir las carpetas nombrándolas en función del directorio del que las ha copiado:
 - a) "C:\Users\[nombreDeUsuario]\AppData\Local\VirtualStore\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA\Data\BD" como "DatosVirtualStore.rar"
 - b) "C:\Program Files (x86)\Gobierno de Navarra\STREHNA\Datos" como "DatosDirectorioInstalacion.rar"
 - c) Si está en una unidad de red, como "DatosUnidadDeRed.rar"

Debe almacenar esa copia de seguridad para poder facilitarla a los grupos de soporte en caso de que se la pidan. Estos pasos podrían evitar la pérdida de datos en caso de que se produzca un error en el sistema