

# Guía de usuario final para el establecimiento y mantenimiento de la conectividad

Consejos para el usuario final de  
ofertas de Servicios remotos





# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introducción .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>Pérdida de comunicación tras realizar una acción de servicio .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Ajustes de hora, fecha e impresión offset del equipo .....</b>          | <b>5</b>  |
| <b>Ajuste de hora de transmisión de datos .....</b>                        | <b>7</b>  |
| <b>Impacto del entorno del cliente en la conectividad .....</b>            | <b>9</b>  |
| <b>Ajuste de modelo de recuperación de datos en CentreWare Web ....</b>    | <b>11</b> |
| <b>Ajustes de caducidad de contraseña de PC/servidor .....</b>             | <b>13</b> |
| <b>Acceso limitado a Internet en el entorno del cliente.....</b>           | <b>15</b> |
| <b>Reubicación de equipos .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>Fiabilidad del proxy .....</b>  | <b>19</b> |
| <b>No se detecta la pérdida de comunicación.....</b>                       | <b>21</b> |
| <b>Detección de dispositivos incompleta durante la instalación XDA ...</b> | <b>23</b> |



# Introducción

Son muchas las causas que pueden originar un fallo de establecimiento de comunicación o de mantenimiento de una comunicación ininterrumpida entre los equipos en las instalaciones del cliente y el servidor de comunicación de Xerox (Edge).

El objetivo de este documento es ofrecer una recopilación actualizada de “Sugerencias y consejos” que sirvan como punto de referencia a los responsables de implantar la conectividad y a los técnicos encargados de solucionar problemas de conectividad en las instalaciones de los clientes.



# Pérdida de comunicación tras realizar una acción de servicio

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Dispositivo directo
- ✓ Proxy: XDA Lite (raramente)
- ✓ Proxy: CentreWare Web (raramente)

## Situación actual

El equipo del cliente se ha estado comunicando con el servidor Edge, pero tras una acción de servicio la comunicación se ha interrumpido.

## Causas

Si la acción de servicio incluye un procedimiento de arranque o una actualización del software, los ajustes de conectividad del dispositivo no están recogidos en el archivo clónico utilizado como parte del proceso de actualización. Es posible que el archivo clónico no recupere automáticamente los ajustes/la configuración del dispositivo, y como consecuencia la comunicación se interrumpiría.

Hay también ocasiones en las que para resolver anomalías de funcionamiento de algunos dispositivos FX (p. ej. WC73XX, WC74XX, etc.) es necesario restablecer la configuración inicial de fábrica. Cuando esto ocurre también se produce una interrupción de la comunicación.

## Medidas correctivas

Después de cada acción de servicio es importante validar/comprobar que la comunicación entre el dispositivo y el servidor Edge funciona correctamente.

1. Para realizar la comprobación remítase a la instrucciones de configuración directa del dispositivo que se indican en la Guía de administración de sistemas que se proporciona con su equipo. Si no puede localizar esta documentación puede visualizarla o descargarla desde el menú Asistencia y controladores de la página web [www.xerox.com](http://www.xerox.com).
2. Si no se puede establecer la comunicación entre el dispositivo y el servidor Edge, verifique que todos los ajustes de conexión de ese dispositivo concreto están correctamente conectados de acuerdo con la información de la Guía de administración de sistemas.

# Ajustes de hora, fecha e impresión offset del equipo

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Dispositivo directo
- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

## Situación actual

Si los ajustes de hora, fecha e impresión offset son incorrectos, independientemente de si registran datos pasados o futuros, es posible que el dispositivo no transmita datos o que los datos sean rechazados por los sistemas del proveedor del servicio.

## Causas

En algunas ocasiones, no se introducen los ajustes correctos de hora, fecha e impresión offset cuando se instala el dispositivo. En estos casos se incluyen en el juego de datos que el dispositivo envía a Xerox los ajustes por defecto, en vez de los ajustes correctos.

## Medidas correctivas

Cuando detecte que se produce una pérdida de comunicación o que las entregas de datos no están siendo utilizados por los sistemas del proveedor del servicio para gestionar las ofertas de Servicios remotos, debe confirmar que los ajustes de hora, fecha e impresión offset del dispositivo son correctos. Modifique los ajustes si fuera necesario.



# Ajuste de hora de transmisión de datos

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Dispositivo directo

## Situación actual

La hora del día a la que se realiza la transmisión de datos al servidor de comunicaciones Xerox (Edge) se ajusta aleatoriamente cuando se establece la conectividad por primera vez. Los dispositivos Xerox y las aplicaciones proxy están diseñados para detectar cuándo no se ha realizado la transmisión de datos programada debido a que el dispositivo estaba desconectado. En ocasiones no se restablece la comunicación de los dispositivos tal como debiera cuando se conecta de nuevo la alimentación del dispositivo.

## Causas

Si se detecta este tipo de anomalías en un dispositivo que está habitualmente desconectado a la hora a la que está programada la transmisión de datos, se podría producir una comunicación intermitente o una interrupción completa de la misma.

## Medidas correctivas

Aunque es difícil detectar si un dispositivo se comporta de este modo, si se produce una pérdida de comunicación sin una causa aparente, considere modificar la hora de transmisión de datos a una hora dentro del horario laboral habitual. Lo más probable es que el dispositivo esté conectado dentro de este horario, por lo que se maximiza la posibilidad de que se pueda realizar la transmisión de datos programada. Este ajuste está disponible en la interfaz de usuario del dispositivo de los Servicios de Internet de CentreWare.



# Impacto del entorno del cliente en la conectividad

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Dispositivo directo
- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

## Situación actual

Las aplicaciones de software de seguridad y las configuraciones de la infraestructura del entorno del cliente afectan a la eficacia de la conectividad de nuestros dispositivos y aplicaciones proxy y a su capacidad de comunicarse entre sí, además de con el servidor Edge.

Si sospecha que pueden producirse problemas de comunicación en las instalaciones del cliente, deben investigarse las posibles causas que se indican a continuación y llevar a cabo las medidas correctivas que sea necesario.

## Causas y medidas correctivas

### **Aplicaciones proxy desconectadas**

Las aplicaciones de agentes de adquisición de datos (servidores proxy) están instaladas en las estaciones de trabajo de los clientes que habitualmente se apagan incluso durante varios días, con la consiguiente pérdida de comunicación. Comente con su cliente dónde ha sido cargado el software del proxy del cliente. Recomiéndele que en la medida de lo posible se instalen las aplicaciones proxy en un servidor que permanezca encendido durante las 24 horas 7 días a la semana, en vez de en estaciones de trabajo independientes u ordenadores portátiles.

### **Aplicaciones de seguridad que bloquean la comunicación**

Algunas de las aplicaciones de seguridad que controlan el tráfico de red mediante programación están diseñadas/configuradas para detectar comunicaciones no autorizadas, bien dentro o fuera de la red, y para bloquearlas de forma proactiva. Compruebe con el administrador de sistemas de informática del cliente si tienen en funcionamiento alguna aplicación de este tipo para el control del tráfico de red, y si es así investigue las posibles opciones para que no se interrumpa la

comunicación entre el entorno del cliente y los servidores de comunicación de Xerox (Edge), además de entre las instalaciones del proxy y los dispositivos.

### **Actualizaciones del software de seguridad**

Las actualizaciones del software de seguridad en el entorno del cliente pueden hacer que las aplicaciones de agentes de adquisición de datos (servidores proxy) dejen de funcionar. Compruebe con el cliente si se ha realizado recientemente una actualización de seguridad de MS y, si es así, verifique si el proxy está funcionando o es necesario reiniciarlo.

### **Configuración de servidor proxy**

Algunas configuraciones de los servidores proxy no permiten que la función de detección automática/registro automático del proxy disponible en nuestros dispositivos establezca una conectividad correcta con los servidores de comunicación de Xerox (Edge). La conectividad depende de si está habilitada la opción 252 de WPD. En muchos casos esta opción estará habilitada por defecto, pero no es siempre el caso. Compruebe con su cliente que la opción 252 de WPD está habilitada en su infraestructura de IT.

### **Actualizaciones y sustituciones de PC**

Cuando los clientes restablecen la imagen inicial, actualizan o sustituyen una estación de trabajo o servidor en el que está instalado XDA Lite o CentreWare Web, es posible que se borre o desinstale la aplicación de software o que deje de funcionar. Si se detecta un fallo de comunicación, verifique que la aplicación de software está aún instalada y que funciona correctamente. Si fuera necesario póngase en contacto con su administrador de sistemas local.

### **Derechos de administrador de PC/servidor**

Si un cliente tiene dificultad para descargar o instalar XDA Lite o CentreWare Web, es posible que necesite solicitar derechos de administrador de sistemas para completar la instalación. De lo contrario la instalación tendría que ser realizada por un administrador de sistemas.

### **Instalaciones múltiples de XDA Lite**

Es posible que los servidores de comunicación de Xerox no registren los datos de forma continua si hay varias instalaciones de XDA Lite en el entorno del cliente.

Los clientes deben saber que:

- Únicamente debe haber una aplicación XDA Lite instalada en su entorno.
- XDA Lite no debe instalarse en un PC/servidor en el que se han instalado otras aplicaciones de SNMP u otras herramientas de gestión de impresoras Xerox.

# Ajuste de modelo de recuperación de datos en CentreWare Web

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Proxy: CentreWare Web

## Situación actual

Se han recibido informes que alertan de que las aplicaciones de CentreWare Web dejan de funcionar, por lo que se interrumpe la comunicación en todo el inventario de equipos.

Las investigaciones realizadas han demostrado que el servidor en el que estaba funcionando CWW se había quedado sin espacio de memoria disponible para la base de datos y los archivos de registro de las transacciones creados por CWW. Los recursos del sistema eran por tanto insuficientes para que CWW continuara gestionando los dispositivos.

La reacción inicial de los clientes ha sido aumentar la memoria total del servidor.

## Causas

La causa de este problema puede ser que los ajustes del modelo de recuperación de datos en CWW se hayan modificado a un valor diferente al valor por defecto "Simple". Si no se utiliza el modelo "Simple" es posible que la base de datos y los archivos de registro de transacciones crezcan de forma desproporcionada y acaben ocupando todo el espacio de memoria disponible.

## Medidas correctivas

El ajuste del modelo de recuperación de datos preferido en CWW es el valor por defecto (Simple). Si detecta que se ha instalado CWW en un servidor que se ha quedado sin espacio de memoria libre, compruebe el ajuste del modelo de recuperación de datos.

Remítase a <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms345583.aspx> para obtener más información sobre los modelos de recuperación de datos y la gestión de registro de transacciones.

Otra opción diferente a la utilización de la recuperación de datos simple es utilizar una alerta por correo electrónico cuando el tamaño de la base de datos o del registro de transacciones es superior al aceptable. Remítase a <http://www.mssqltips.com/sqlservertip/1523/how-to-setup-sql-server-alerts-and-email-operator-notifications/> para obtener más información sobre cómo establecer una alerta por correo electrónico.

# Ajustes de caducidad de contraseña de PC/servidor

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

## Situación actual

Si una de las aplicaciones proxy (CentreWare Web o XDA Lite) está instalada en una estación de trabajo o servidor que requiere una actualización periódica de la contraseña, se perderá la comunicación si no se actualiza la contraseña según sea necesario.

## Causas

Si la estación de trabajo/servidor está siempre conectado y no se utiliza con frecuencia para otros fines, es posible que no se detecte una interrupción en la comunicación durante un periodo de tiempo prolongado.

## Medidas correctivas

1. Configure la estación de trabajo/el servidor en concreto para que no esté protegido por contraseña o no requiera un cambio de contraseña.
2. Habilite la opción para que CWW y XDA Lite generen una alerta por correo electrónico cuando se interrumpa la comunicación entre el proxy y el servidor Edge. Esta opción servirá de recordatorio para restablecer la contraseña cuando caduque.



# Acceso limitado a Internet en el entorno del cliente

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Dispositivo directo
- ✓ Proxy: XDA Lite (raramente)
- ✓ Proxy: CentreWare Web (raramente)

## Situación actual

Cuando se instala un equipo Xerox con la función de registro automático directo del dispositivo en un entorno que limita el acceso a Internet para los equipos conectados a red, es posible que el dispositivo no pueda acceder a Internet para conectarse al servidor Edge.

## Causas

Cada vez es más común que los clientes utilicen técnicas de seguridad que limitan el acceso a Internet de los equipos en su entorno.

## Medidas correctivas

Si se detecta esta anomalía en la infraestructura del cliente, puede proponer otras opciones para garantizar la seguridad del entorno del cliente.

- Sugiera al cliente que añada la dirección IP de los diferentes equipos Xerox a la lista de dispositivos conectados a red con acceso permitido a Internet.
- Asegúrese de que el entorno del cliente permite el acceso a la URL de Edge (no utilice NUNCA su dirección IP). La URL de Edge es <https://dcs.support.xerox.com>.

# Reubicación de equipos

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Device Direct (raramente)
- ✓ Proxy: Smart eSolutions Client
- ✓ Proxy: CentreWare Web

## Situación actual

Algunos de los clientes que utilizan aplicaciones proxy heredadas (CentreWare Web y Smart eSolutions client) y que habitualmente reubican o reasignan direcciones IP de sus equipos Xerox, detectan una pérdida de comunicación y/o falta de envíos de datos.

## Causas

El proxy detecta los dispositivos que están conectados a Edge a través de una de las aplicaciones proxy mediante el uso del protocolo simple de administración de redes (SNMP) y los ubica según su dirección IP.

Si se cambia la ubicación de un dispositivo o se le asigna una nueva dirección IP por alguna razón, es necesario modificar manualmente los ajustes de las aplicaciones proxy heredadas (CentreWare Web y Smart eSolutions client) para que se detecte el equipo de nuevo y la conexión continúe funcionando.

## Medidas correctivas

Si un cliente reubica o reasigna habitualmente las direcciones IP de sus equipos Xerox, se recomienda utilizar XDA Lite en vez de aplicaciones proxy heredadas. XDA Lite detecta de nuevo los dispositivos previamente conectados y detecta/registra los dispositivos que se han instalado recientemente en el entorno del cliente.



# Fiabilidad del proxy

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Proxy: Smart eSolutions Client (obsoleto)
- ✓ Proxy: CentreWare Web

## Situación actual

Los clientes que utilizan las aplicaciones CentreWare Web o Smart eSolutions client están detectando un número inaceptable de incidencias relacionadas con una pérdida de comunicación.

## Causas

El diseño de las versiones heredadas de las aplicaciones de agentes de adquisición de datos/proxy no permite aplicar mejoras de fiabilidad y son por lo tanto menos fiables que la versión más reciente, XDA Lite.

## Medidas correctivas

XDA Lite detecta de nuevo/detecta los dispositivos diariamente, con lo que logra una fiabilidad mejorada de la conectividad de un dispositivo en general. Además recupera automáticamente las actualizaciones de las aplicaciones y ofrece una interfaz de usuario local mejorada que los clientes han acogido muy favorablemente.

Se recomienda encarecidamente sustituir la instalación actual de la aplicación proxy heredada por XDA Lite en cuanto se tenga oportunidad, a fin de poder disfrutar de las ventajas de una fiabilidad de conexión mejorada.



# No se detecta la pérdida de comunicación

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Dispositivo directo
- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

## Situación actual

Es posible que los fallos de comunicación entre los dispositivos y las aplicaciones proxy, entre las aplicaciones proxy y los servidores de comunicación de Xerox (Edge) y entre los dispositivos y Edge no se detecten durante periodos prolongados de tiempo. Los controles de los servidores de comunicación de Xerox no identifican de un modo eficaz los dispositivos concretos de los clientes y los entornos que están sufriendo una pérdida de comunicación.

## Causas

Son muchas las causas que pueden originar un fallo de comunicación. Los monitores del servidor no pueden identificar las causas concretas de anomalías relacionadas con el rendimiento de los equipos, el entorno del cliente, el uso de los dispositivos por parte del cliente o con las aplicaciones proxy.

## Medidas correctivas

CentreWare Web, XDA Lite y algunos dispositivos lanzados recientemente ofrecen la capacidad de detectar si se produce una pérdida de comunicación y envían una alerta por correo electrónico o un mensaje de error que indica que se ha producido un fallo. Se recomienda encarecidamente habilitar estas funciones en los dispositivos e instalaciones de aplicaciones proxy. Es importante que los clientes, partners o distribuidores Xerox reciban estas alertas e instrucciones sobre cómo tener acceso al nivel de apoyo necesario para restablecer la comunicación.



# Detección de dispositivos incompleta durante la instalación XDA

## Método (s) de conexión afectados

- ✓ Proxy: XDA Lite

## Situación actual

En ocasiones, al instalar XDA Lite no se detectan todos los dispositivos dentro del rango de la dirección especificada durante el paso de detección de dispositivos.

## Causas

Normalmente esto se produce cuando se instala una aplicación proxy en un entorno complejo que tiene por ejemplo:

- Un inventario con un número elevado de equipos
- Un número elevado de subredes dentro del rango de dispositivos a escanear
- Muchas normas a cumplir para habilitar la comunicación dentro de un entorno

## Medidas correctivas

Realice los pasos 1 y 2. Si el paso 2 no funciona vaya al paso 3.

1. Cambie los ajuste de comunicación de XDA Lite para aumentar los valores de Tiempo de espera y/o Reintentar. De esta forma se dispone de un tiempo adicional para que se produzca la detección de los dispositivos.
2. Restrinja el rango o rangos de la dirección de las subred o subredes que necesita escanear la aplicación a los que se usen estrictamente para el equipo de oficina conectado.
3. Especifique la dirección o direcciones IP de los equipos a gestionar.

NOTA: Este paso puede limitar la habilidad de la aplicación proxy para detectar los equipos que se han reubicado o a los que se les ha asignado una nueva dirección de IP. Esto podría dar lugar a una pérdida de conectividad entre el dispositivo y la instalación proxy.