

Guia de utilizador final para estabelecer e manter a ligação

Utilizador final Sugestões para
Ofertas de Serviços Remotos



Índice

Introdução	1
Perdas de comunicação após actividades de assistência	3
Definições Offset da Hora, Data & GMT do Equipamento	5
Definições de Hora de Transmissão	7
Impactos no Ambiente do Cliente	9
Configuração do Modelo de Recuperação de Dados no CentreWare Web	11
Definições de Expiração da Palavra-passe do PC/Servidor	13
Acesso limitado à Internet no ambiente do Cliente	15
Deslocação Física do Equipamento	17
Fiabilidade Proxy	19
As quebras de comunicação passam despercebidas	21
Detecção Incompleta de Equipamentos durante a instalação do XDA	23

Introdução

Existem vários motivos potencialmente responsáveis pela impossibilidade de estabelecer ou manter uma ligação ininterrupta entre o equipamento nas instalações de um cliente e o servidor de comunicações Xerox (Edge).

Este documento tem como objectivo funcionar como um conjunto ecológico de "Dicas e Sugestões", que funciona como ponto de referência para todos aqueles que estejam a implementar actividades de ligação, bem como para todos aqueles que procurem resolver questões em instalações de clientes.

Perdas de comunicação após actividades de assistência

Método(s) de ligação afectados

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite (raramente)
- ✓ Proxy: CentreWare Web (raramente)

Situação actual

O equipamento do cliente tem estado a comunicar com o servidor Edge, mas após uma actividade de assistência, a comunicação é interrompida.

Causas

Se a actividade de assistência incluir um processo Alt Boot ou uma actualização de software, as definições de conectividade do equipamento não são captadas pelo ficheiro clonado utilizado como parte de um processo de actualização. O ficheiro clonado pode não conseguir restaurar automaticamente as definições/configuração do equipamento, provocando quebras de comunicação.

Além disso, existem alturas em que os equipamentos FX (i.e., WC73XX, WC74XX, etc.) devem ser reiniciados com as configurações de fábrica para resolver problemas de desempenho. Neste caso, também ocorrerão quebras de ligação.

Medidas correctivas

Depois de cada actividade de assistência, é importante validar/testar se o equipamento está a comunicar com o servidor Edge.

1. Siga as instruções de configuração directa do equipamento que se encontram no Guia de Administração do Sistema fornecido com o seu equipamento para executar o teste. Se não conseguir encontrar a documentação, poderá visualizá-la ou descarregá-la a partir da página de Suporte e Drivers em Xerox.com.
2. Se o equipamento não conseguir comunicar com o servidor Edge, verifique se todas as configurações desse equipamento em particular estão correctamente activadas, conforme referido no Guia de Administração do Sistema.

Definições Offset da Hora, Data & GMT do Equipamento

Método(s) de ligação afectados

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

Situação actual

Quando as definições offset de hora, data e GMT estiverem incorrectas, independentemente de serem passadas ou futuras, o equipamento não pode transmitir os dados ou os dados podem ser rejeitados pelos sistemas de prestação dos serviços.

Causas

Ocasionalmente não são introduzidas as definições offset de hora, data e GMT correctas num equipamento durante a instalação. Se isto acontecer, são incluídas nos dados enviados pelo equipamento para a Xerox as predefinições, e não as definições correctas.

Medidas correctivas

Quando detectar perdas de comunicação, ou envios de dados que não estejam a ser utilizados pelos sistemas de prestação dos serviços para gerir ofertas de Serviços Remotos, verifique se as definições offset de hora, data e GMT do equipamento estão correctas. Se necessário, altere-as.

Definições de Hora de Transmissão

Método(s) de ligação afectados

- ✓ Device Direct

Situação actual

A hora do dia a que os dados são transmitidos para o servidor de comunicações Xerox (Edge) é acertada aleatoriamente ao estabelecer inicialmente a ligação. Os equipamentos Xerox e as aplicações proxy foram concebidos para reconhecer falhas nas transmissões de dados agendadas devidas ao desligamento do equipamento. Por vezes, os equipamentos não funcionam conforme o esperado ao voltarem a ser ligados.

Causas

Se um equipamento a funcionar nestas condições for constantemente desligado quando estiver agendada uma hora de transmissão, a comunicação poderá apresentar-se instável ou mesmo ser interrompida.

Medidas correctivas

Apesar de ser difícil detectar se um equipamento está a funcionar nestas condições, se ocorrerem perdas de comunicações sem motivo aparente, altere a hora de transmissão para um período durante o horário de expediente. A probabilidade de o equipamento estar ligado neste período é maior, aumentando assim a possibilidade de as transmissões ocorrerem conforme agendado. Esta definição encontra-se disponível no IU web do equipamento utilizando o CentreWare Internet Services.

Impactos no Ambiente do Cliente

Método(s) de ligação afectados

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

Situação actual

Existem interdependências entre as aplicações de segurança do software e as configurações de infra-estrutura executadas nos ambientes do cliente que afectam a possibilidade de os nossos equipamentos e proxies ligarem e comunicarem de modo fiável entre si e com o servidor Edge.

Se suspeitar de problemas de comunicação nas instalações de um cliente, verifique os seguintes possíveis motivos e adopte as medidas correctivas necessárias.

Causas e Medidas Correctivas

Aplicações Proxy Desligadas

Estão instaladas nos computadores dos clientes aplicações de agentes de obtenção de dados (proxies) que se desligam regularmente, talvez durante vários dias, originando quebras de comunicação. Veja com o seu cliente o local onde o software do cliente proxy foi carregado. Recomende que, sempre que possível, as aplicações proxy sejam instaladas num servidor com alimentação prevista 24 horas por dia, 7 dias por semana, em vez de serem instaladas num computador ou portátil.

Aplicações de Segurança que bloqueiam as comunicações

Algumas aplicações de segurança que monitorizam automaticamente o tráfego de rede foram concebidas/configuradas para detectar comunicações não autorizadas, seja do interior ou do exterior da rede, bloqueando-as proactivamente. Verifique junto do administrador do sistema de TI do cliente se estão a ser executadas algumas aplicações de monitorização do tráfego de rede deste tipo e, se for o caso, estude alternativas que possam permitir comunicações ininterruptas entre o ambiente do cliente e os servidores de

comunicações Xerox (Edge), bem como entre as instalações proxy e os equipamentos.

Actualizações de Software de Segurança

As actualizações do software de segurança no ambiente do cliente podem interromper o funcionamento das aplicações de agente de obtenção de dados (proxies). Verifique junto do cliente se foram efectuadas recentemente actualizações de segurança MS e, se for o caso, verifique se o proxy está a funcionar ou se necessita de ser reiniciado.

Configuração do Servidor Proxy

Algumas configurações do servidor proxy não permitem activar a função de detecção automática/registo automático de proxy existente nos nossos equipamentos para estabelecer correctamente a ligação com os servidores de comunicações Xerox (Edge). Existe uma dependência na opção WPD 252 para ser activada. Esta será a opção predefinida em muitos casos, mas não em todos. Verifique junto do seu cliente se a opção WPD 252 está activada na sua infra-estrutura de TI.

Actualizações e substituição de PC

Quando os clientes reformulam, actualizam ou substituem um computador ou um servidor onde se encontra instalado o XDA Lite ou o CentreWare Web, o software pode ser eliminado, desinstalado ou ficar inoperacional. Se suspeitar de falhas de comunicação, verifique se o software continua instalado e se está a trabalhar correctamente. Se necessário, peça a intervenção do administrador de sistema local.

Direitos de Administração do PC / Servidor

Se um cliente tiver dificuldades em descarregar ou instalar o XDA Lite ou o CentreWare Web, pode ser necessário pedir direitos de Administrador do Sistema para concluir a instalação. Em alternativa, pode ser necessário ser o Administrador de Sistema a executar a instalação.

Múltiplas instalações do XDA Lite

Os servidores de comunicações Xerox podem não conseguir captar os dados de forma consistente se existirem múltiplas instalações do XDA Lite no ambiente de um cliente.

Os clientes deverão ter conhecimento que:

- Deverá existir apenas uma instalação do XDA Lite no seu ambiente.
- O XDA Lite não deve ser instalado num PC/servidor onde se encontrem instaladas outras aplicações de tipo SNMP ou outros utilitários de gestão de impressoras Xerox.

Configuração do Modelo de Recuperação de Dados no CentreWare Web

Método(s) de ligação afectados

- ✓ Proxy: CentreWare Web

Situação actual

Houve alguns relatos de instalações CentreWare Web que deixaram de funcionar, provocando a quebra de comunicações em toda a frota de equipamentos das instalações.

Após análise, descobriu-se que o servidor no qual o CWW estava a ser executado tinha ficado sem memória disponível para a base de dados e para os ficheiros de registo da transacção criados pelo CWW. O CWW ficou assim sem recursos de sistema suficientes para prosseguir com as suas funções de gestão de dispositivos.

A reacção inicial dos clientes foi aumentar a memória total do servidor.

Causas

Este problema pode decorrer das definições da modificação do modelo de recuperação de dados do CWW para uma configuração diferente do valor predefinido "Simples." Excepto se for utilizado o modelo Simples, é possível que o tamanho da base de dados e dos ficheiros de registo de transacções se tornam incontroláveis, e inclusivamente acabem por esgotar a memória disponível.

Medidas correctivas

A definição do modelo de recuperação de dados preferida do CWW é a predefinida (Simple). Se encontrar uma instalação do CWW num servidor que tenha ficado sem memória, verifique as definições do modelo de recuperação de dados.

Para mais informações acerca dos Modelos de Recuperação de Dados e sobre a Gestão dos Registos de Transacção, consulte <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms345583.aspx>

Uma alternativa à utilização da Recuperação de Dados Simple é a utilização de um alerta de e-mail quando a base de dados ou o registo de transacção ultrapassar um tamanho razoável. Para mais informações sobre como configurar alertas por e-mail, consulte <http://www.mssqltips.com/sqlservertip/1523/how-to-setup-sql-server-alerts-and-email-operator-notifications/>

Definições de Expiração da Palavra-passe do PC/Servidor

Método(s) de ligação afectados

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

Situação actual

Se estiver instalada num computador ou num servidor uma aplicação proxy (CentreWare Web ou XDA Lite) que exija a actualização regular da palavra-passe, a comunicação interrompe se a palavra-passe não for actualizada sempre que necessário.

Causas

Se o computador / servidor estiver continuamente ligado à corrente e não for utilizado muitas vezes para outros fins, as quebras de comunicação podem passar despercebidas durante algum tempo.

Medidas correctivas

1. Adapte as medidas necessárias para que o computador / servidor em causa não necessite de uma palavra-passe ou não necessite que esta seja alterada.
2. Active a opção CWW e XDA Lite para enviar um e-mail ou apresentar uma janela de alerta quando ocorrerem falhas de comunicação entre a instalação proxy e o Edge. Esta opção funciona também como lembrete para alterar a palavra-passe quando esta caducar.

Acesso limitado à Internet no ambiente do Cliente

Método(s) de ligação afectados

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite (raramente)
- ✓ Proxy: CentreWare Web (raramente)

Situação actual

Quando estiver instalado equipamento Xerox com a capacidades de registo automático de device direct num ambiente que limite o acesso à internet de equipamento ligado à rede, o dispositivo pode não conseguir aceder à internet para ligar ao Edge.

Causas

Está a ficar mais comum os clientes utilizarem técnicas de segurança que limitam o acesso de equipamentos à internet no seu ambiente.

Medidas correctivas

Se este problema ocorrer na infra-estrutura de um cliente, pode propor algumas alternativas que asseguram a segurança do seu ambiente.

- Sugira que o endereço IP dos equipamentos Xerox seja especificamente adicionado à lista de equipamentos ligados à rede cujo acesso à Internet é permitido.
- Verifique se o ambiente do cliente tem autorização para aceder ao URL do Edge (NUNCA utilize o seu endereço IP). O URL correcto do Edge é <https://dcs.support.xerox.com>.

Deslocação Física do Equipamento

Método(s) de ligação afectados

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

Situação actual

Os clientes que utilizam aplicações proxy de legado (CentreWare Web e cliente Smart eSolutions) e que transfiram ou distribuam regularmente endereços IP pelo seu equipamento Xerox registam quebras de comunicação e / ou ausência de envio de dados.

Causas

Os equipamentos que são ligados ao Edge através de uma das aplicações proxy são detectados pelo proxy através da utilização de Simple Network Management Protocol (SNMP) e localizados pelo seu endereço IP.

Se um equipamento for fisicamente deslocado ou se, por alguma razão, lhe for atribuído um novo endereço IP, as aplicações proxy de legado (CentreWare Web & cliente Smart eSolutions) irão necessitar de intervenção manual para voltar a detectar o equipamento, de modo a manter a ligação.

Medidas correctivas

Se um cliente constantemente deslocar ou atribuir novamente endereços IP ao seu equipamento Xerox, recomenda-se a utilização do XDA Lite em vez de aplicações proxy de legado. O XDA Lite volta a detectar equipamentos ligados anteriormente e descobre / regista os equipamentos reinstalados no ambiente de um cliente.

Fiabilidade Proxy

Método(s) de ligação afectados

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

Situação actual

Os clientes que utilizem o CentreWare Web ou as aplicações de cliente Smart eSolutions detectaram uma taxa inaceitavelmente alta de quebras de comunicação.

Causas

A concepção das versões de legado dos agentes de obtenção de dados / aplicações proxy não permitem optimizações de fiabilidade que tenham sido identificadas e, como tal, são inerentemente menos fiáveis do que a maioria das versões mais recentes – XDA Lite

Medidas correctivas

O XDA Lite detecta / detecta de novo os equipamentos diariamente, aumentando a fiabilidade global da conectividade de um equipamento. Além disso, transfere automaticamente as actualizações das aplicações, oferecendo uma interface do utilizador local melhorada, com um nível de valor para o utilizador que foi extremamente bem recebido pelos clientes.

Recomendamos vivamente que, se tiver oportunidade de substituir a instalação actual de uma aplicação proxy de legado pelo XDA Lite, o faça de modo a aproveitar a fiabilidade da sua conectividade melhorada.

As quebras de comunicação passam despercebidas

Método(s) de ligação afectados

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

Situação actual

As quebras de comunicação entre os equipamentos e as aplicações proxy, entre as aplicações proxy e os servidores de comunicações Xerox (Edge) e entre os equipamentos e o Edge podem passar despercebidas durante longos períodos de tempo. Os processos de monitorização dos servidores de comunicações Xerox são ineficientes na detecção de ambientes e equipamentos específicos dos clientes que registem quebras de comunicações.

Causa

Existem várias causas que podem conduzir a quebras de comunicação. As monitorizações do servidor não permitem identificar causas específicas relacionadas com o desempenho do equipamento, com o ambiente do cliente, com o comportamento do cliente ou com questões da aplicação proxy.

Medidas correctivas

O CentreWare Web, o XDA Lite e alguns equipamentos recentes possuem a capacidade de detectar quebras de comunicação, enviando um e-mail de alerta ou uma mensagem de erro indicando essa falha. É aconselhável activar estas funções nos equipamentos e nas aplicações proxy instaladas. Os clientes, os partners e os técnicos Xerox deverão receber estes alertas e instruções sobre como prestar o apoio necessário para restabelecer as comunicações.

Detecção Incompleta de Equipamentos durante a instalação do XDA

Método(s) de ligação afectados

- ✓ Proxy: XDA Lite

Situação actual

Por vezes, ao instalar o XDA Lite nem todos os equipamentos da gama de endereços especificados são detectados durante o passo de Detecção de Dispositivos.

Causa

Normalmente, isto ocorre ao instalar a aplicação proxy num ambiente complexo, que possui, por exemplo:

- Uma grande frota de equipamentos
- Um elevado número de subredes dentro da mesma gama
- Muitas regras a cumprir, de modo a permitir a comunicação com o ambiente

Medidas correctivas

Execute os Passos 1 e 2. Se o Passo 2 não for concluído com êxito, avance para o Passo 3.

1. Altere as definições de comunicação do XDA Lite de modo a aumentar os valores de Limite de tempo e/ou Repetir. Este procedimento irá dar assim mais tempo para a detecção de equipamentos.
2. Limite a(s) gama(s) de endereços da(s) subrede(s) a procurar pela aplicação àqueles que são utilizados estritamente com equipamento de escritório ligado.
3. Especifique o(s) endereço(s) IP do equipamento que pretende gerir.

NOTA: Este passo pode limitar a capacidade da aplicação proxy para detectar novamente equipamento que foi deslocado ou ao qual foi atribuído um novo endereço IP. Este processo poderá originar quebras de conectividade entre o equipamento e a instalação proxy.