

Perda de conexão Ethernet com modems VIVO-FIBRA

1. OBJETIVO

Procedimento geral para colocar uma impressora MP-4200 TH com comunicação ETH para operar evitando perda de conexão quando utilizando modem VIVO-FIBRA do fabricante ASKEY.

Informações do Dispositivo			
Fabricante:	Askey	Modelo:	RTF3507VW-N2
Versão do Software:	BR_SV_g000_R3507VWN1001_s32_7	Versão do Hardware:	REV2_B2
Número de Série:	107223F147AF	Número de Série GPON:	TLCM008ABB66
Endereço MAC da WAN:	10:72:23:F1:47:AF	Endereço MAC da LAN:	10:72:23:F1:47:AC



2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Rede de Assistências Técnicas.

3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Não aplicável.

4. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Este procedimento é recomendado para mitigação de impressoras MP-4200 TH com comunicação ethernet que estão diretamente conectadas nas portas do modem VIVO-FIBRA e perdem conexão após um tempo.

Identificamos que existem vários modelos, com versão de SW de HW distintos, cujo comportamento é distinto.

O Modem da VIVO-FIBRA possui quatro portas ethernet para conexão com equipamentos ethernet via cabo. O modem, por configurações de fábrica, está deixando de reconhecer a impressora MP-4200 TH ETH como um dispositivo de rede e para de se comunicar com a impressora após algum tempo, tempo este não determinístico, que pode ser de alguns minutos a algumas horas. A sugestão da Bematech é não conectar a impressora diretamente, mas sim em um roteador.

A equipe da Bematech fez vários testes de configurações com o MODEM da VIVO, em alguns casos nos foi reportado que era possível alterar configurações internas no MODEM da VIVO, mas que eram perdidas após reset do modem, ou seja, não é uma solução adequada.

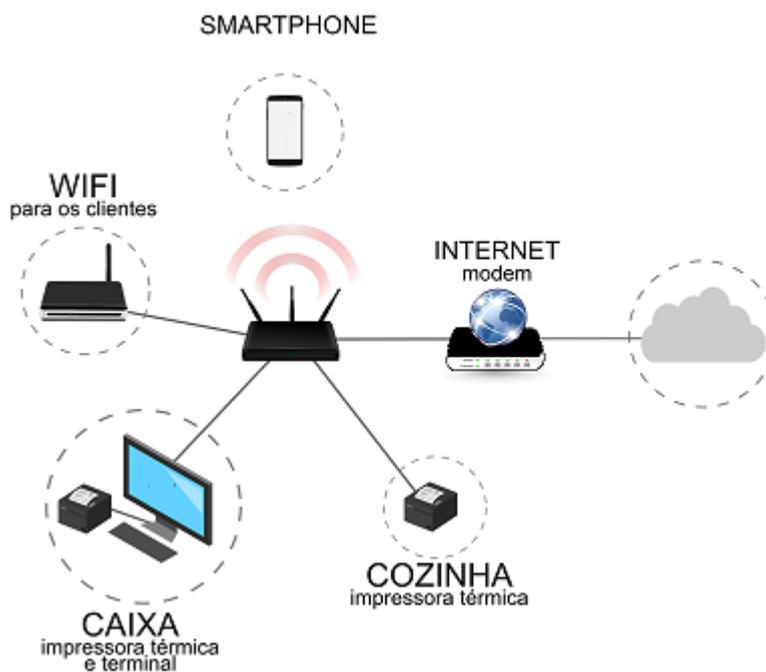
Foram realizados os upgrades de FW da impressora e o problema continuou a persistir.

Entramos em contato com fabricantes dos componentes eletrônicos dos produtos da Bematech para identificar algumas oportunidades de solução e eles reportaram que estão tendo problemas com este modem em outros clientes e a solução foi desenvolver uma nova solução de pilha Ethernet usando um fornecedor específico do mercado. Esta ação não é viável pois implica em um novo desenvolvimento para a impressora Bematech e não atenderia o mercado de forma imediata.

Desta forma, a sugestão da Bematech é usar o MODEM-VIVO apenas como servidor de internet, para usar demais produtos internos no estabelecimento, montar uma rede interna como outro roteador.

5. DESCRIÇÃO GERAL DAS ATIVIDADES

Conectar ao modem da VIVO-FIBRA um segundo roteador e neste equipamento conectar todo o teu sistema de gestão do estabelecimento, bem como as impressoras MP-4200 TH ETH.



Tech Notes emitido pela Gestão de RAT.