

## ERRORES Y SOLUCIONES FRECUENTES.

Problema	Posibles soluciones
NO FUNCIONA LA IMPRESORA	<p><b>1- Por operador en central:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verificar que la impresora se encuentra prendida y conectada.</li><li>- Verificar que los insumos estén colocados correctamente.</li><li>- Apagar impresora durante uno o dos minutos para que se borre la memoria interna y luego encender.</li><li>- Verificar que el indicador led se encuentre de forma fija y en color verde. En caso contrario, dar aviso a personal de mantenimiento y/o soporte informático.</li><li>- Si está conectada por usb a una pc, verificar que la misma se encuentre encendida y con la sesión de Windows abierta.</li><li>- Verificar que en la terminal local la cola de impresión no se encuentre trabada. Cualquier cosa pedir ayuda a soporte informático.</li><li>- Verificar que la impresora en la terminal donde está instalada se encuentre correctamente compartida y detectable por red.</li></ul> <p><b>2- Revisiones en el servidor:</b></p> <p><b>Por Interlab:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verificar que el aplicativo de impresión Java se encuentre funcionando correctamente.</li><li>- Verificar que la impresora en cuestión figure instalada en el servidor. En caso de que no, mediante el comando CMD (en modo administrador) ejecutar el comando “net stop spooler” para poner en stop el spool de impresión y una vez realizado, ejecutar el comando “net start spooler” para volverlo a iniciar. Luego de esto chequear si la impresora volvió a aparecer. En caso contrario evaluar su reinstalación.</li><li>- Verificar conexión a red de la misma mediante comando ping a la ip de la misma y si resuelve, enviar página de prueba desde el servidor y confirmar la impresión.</li><li>- Verificar carpeta: “C:\Servidor\Interlab\interce\sitefiles\exportar” que no haya archivos .xml trabados. En caso que los haya, eliminarlos.</li><li>- Verificar que el spool de impresión se encuentre libre. En caso contrario cancelar documentos en cola.</li><li>- Verificar que la pantalla desde la que se está enviando la impresión tenga asociada la impresora en cuestión.</li></ul> <p><b>Por soporte TI del cliente:</b></p> <p><b>IMPRESORA CONECTADA POR RED:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verificar conexión a red de la misma mediante comando ping a la ip de la misma y si resuelve, enviar página de prueba desde el servidor y confirmar la impresión.</li><li>- Verificar que el spool de impresión se encuentre libre. En caso contrario cancelar documentos en cola.</li><li>- Reinstalación de impresora (previo aviso de Interlab).</li></ul> <p><b>IMPRESORA CONECTADA A TRAVES DE UNA TERMINAL OPERATIVA POR USB:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verificar conexión de red de la terminal con el servidor.</li><li>- Verificar que el spool de impresión se encuentre libre. En caso contrario cancelar documentos en cola.</li><li>- Verificar que la impresora en la terminal donde está instalada se encuentre correctamente compartida y detectable por red.</li><li>- Reinstalación de impresora (previo aviso de Interlab).</li></ul>

Problema	Posibles soluciones
IMPRESIONES SALEN MAL/DUPPLICADAS/ EN BLANCO	<p><b>Por operador en central:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que los insumos estén bien colocados.</li> <li>- Si al imprimir una etiqueta, ésta se imprime parte en una y parte en otra, realizar una calibración de la impresora. Verificar como se debe proceder según marca de la misma.</li> <li>- Verificar que el rodillo de arrastre no tenga pegado ningún resto de etiqueta. En el caso de que si, realizar limpieza.</li> <li>- Verificar que el cabezal se encuentre limpio. En caso contrario realizar limpieza.</li> </ul> <p>En caso que las impresiones salgan duplicadas:</p> <p><b>Por soporte de cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar en el servidor que no haya dos sesiones de Windows abiertas (la de Interlab funcionando y otra aparte). En caso de que lo haya, cerrar la sesión que no corresponde al sistema de trazabilidad.</li> </ul> <p><b>Por interlab:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar en el servidor que no haya dos sesiones de Windows abiertas (la de Interlab funcionando y otra aparte). En caso de que lo haya, cerrar la sesión que no corresponde al sistema de trazabilidad.</li> </ul> <p><b>IMPRESORA MARCA SATO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta impresora no tiene el lenguaje ZPL de forma nativa por lo que usa un simulador a través del programa de la marca "Sato Printer Utility".</li> <li>- Si las impresiones salen en blanco, se debe configurar el emulador de ZPL desde dicho programa.</li> <li>- Si las impresiones salen desfasadas, se debe realizar una calibración desde dicho programa.</li> </ul>
LECTOR NO DETECTA LAS ETIQUETAS	<p><b>Por operador en central:</b></p> <p><b>LECTOR INALAMBRICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que se encuentre con carga.</li> <li>- Chequear que el cable que conecta la base con el pc esté conectado. También desconectarlo y volverlo a conectar debido a que los puertos usb se suelen tildar.</li> <li>- Verificar que no se haya cruzado el lector con una base diferente. En estos casos, escaneando el código que contiene la base permite vincular el lector para su funcionamiento.</li> <li>- Verificar que el lector se encuentre dentro del alcance de su base.</li> </ul> <p><b>LECTOR POR CABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que se encuentre conectado al pc. También desconectarlo y volverlo a conectar debido a que los puertos usb se suelen tildar.</li> </ul> <p><b>PARA AMBOS TIPOS DE LECTORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que el código impreso en la etiqueta se encuentre completo. En caso que alguna de sus partes se encuentre cortadas, realizar calibración de la impresora y volver a imprimir.</li> <li>- Verificar que el código en la etiqueta no se encuentre con arrugas (producto de un mal pegado). En este caso, reimprimir la etiqueta.</li> <li>- Verificar que el código en la etiqueta se encuentre nítido. En caso de que esté borroso (con mucha tinta) dar aviso a Interlab para calibrar la temperatura de impresión y/o validar compatibilidad entre insumos.</li> <li>- Verificar que tenga el código ENTER configurado. Para esto, se debe escanear varias veces cualquier etiqueta sobre un bloc de notas y corroborar que los códigos aparezcan uno sobre el otro, en caso contrario, se debe escanear el código relacionado con la función ENTER que figura en el manual. Si no se cuenta con éste, se puede descargar de internet o pedir a Interlab.</li> </ul>
SISTEMA NO FUNCIONA/ NO FUNCIONA CORRECTAMENTE	<p><b>Por soporte cliente:</b></p> <p>En caso que la falla sea generalizada (ningún pc puede acceder al sistema) verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el servidor se encuentre encendido y operativo.</li> <li>- Funcionamiento de red mediante comando PING a las terminales operativas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos del servidor trabajando correctamente.</li> </ul> <p>En caso que la falla sea en una o varias pcs (pero no en todas) verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conexión a red de la terminal. Se puede realizar un ping a la ip de la terminal o del servidor.</li> </ul> <p><b>Por Interlab:</b></p> <p>En caso que la falla sea generalizada (ningún pc puede acceder al sistema) verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el servicio Apache se encuentre iniciado. En caso que esté en stop, iniciararlo.</li> <li>- Que el servicio MySql se encuentre iniciado. En caso que esté en stop, iniciararlo.</li> <li>- Funcionamiento de red mediante comando PING a las terminales operativas. En caso que no funcione dar aviso al cliente de comunicarse con soporte informático.</li> </ul> <p>En caso que la falla sea en una o varias pcs (pero no en todas) verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el sistema se encuentre funcionando en la terminal bajo el explorador INTERNET EXPLORER y que tenga deshabilitada la vista de compatibilidad. Si se encuentra bajo otro tipo de navegador, abrirlo en el correspondiente.</li> <li>- Que el sistema no se encuentre abierto en dos ventanas en el explorador. El sistema siempre debe estar abierto solo en una pestaña del explorador.</li> <li>- Que la terminal se encuentre funcionando correctamente en términos generales.</li> <li>- Funcionamiento de red mediante comando PING a las terminales operativas. En caso que no funcione dar aviso al cliente de comunicarse con soporte informático.</li> </ul>
NO FUNCIONA LA INTEGRACIÓN A LOS EQUIPOS	<p><b>Por operador en central:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de detectar que algún equipo (esterilizador y/o lavadora) no registre el proceso en curso o la finalización del mismo, dar aviso a Interlab.</li> </ul> <p><b>Por Interlab:</b></p> <p><u>Si la integración es física a través de EP y COORDINADOR:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar con el operador de turno que el pc donde se encuentra conectado el COO se encuentre prendida y con la sesión de Windows abierta.</li> </ul> <p>Realizar conexión remota al pc donde se encuentra instalada la bajada de datos y verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el aplicativo Java se encuentre abierto. En caso de que no, ir a la ubicación del archivo y reabrirlo. La ubicación es: "C:\Servidor\Interlab\interapp\lectordparametrosfisicos.jar".</li> <li>- Que el aplicativo Java se encuentre funcionando correctamente (no esté tildado). En caso de que lo esté, cerrarlo y volverlo a abrir como se describe en el paso anterior.</li> <li>- Que el COORDINADOR (dispositivo conectado en la terminal) se encuentre con el led verde encendido y los dos de color ámbar parpadeando. En caso contrario, desconectarlo y volverlo a conectar.</li> <li>- Que el EP conectado en el/los equipos se encuentren con conexión (verificar en java). En caso que no tenga conexión, solicitar asistencia para hacer un chequeo con el personal de la central o de soporte para corroborar que el dispositivo se encuentre prendido. Verificar que se encuentre el led color verde encendido y en caso de que no, que la fuente swiching esté conectada correctamente.</li> <li>- En caso de que el EP sea detectado por el sistema, pero no transmita la información, chequear que los cables de transmisión de datos se encuentren correctamente conectados.</li> </ul> <p><u>Si la integración es via ethernet/ftp:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que el aplicativo Java se encuentre abierto. En caso de que no, ir a la ubicación del archivo y reabrirlo. La ubicación es: "C:\Servidor\Interlab\interapp\lectordparametrosfisicos.jar".</li> <li>- Verificar que el aplicativo Java se encuentre funcionando correctamente (no esté tildado). En caso de que lo esté, cerrarlo y volverlo a abrir como se describe en el paso anterior.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que se encuentre funcionando la conexión de red entre el servidor y el equipo. Para esta comprobación, realizar prueba PING a la ip asociada al equipo. En caso de no tener resultado, dar aviso a soporte informático para su revisión.</li> <li>- Verificar que en la ruta especificada se encuentren los archivos relacionados a los ciclos.</li> </ul> <p><b><u>Si la integración es vía software de integración:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que el aplicativo Java se encuentre abierto. En caso de que no, ir a la ubicación del archivo y reabrirlo. La ubicación es: "C:\Servidor\Interlab\interapp\lectordeparametrosfisicos.jar".</li> <li>- Verificar que el aplicativo Java se encuentre funcionando correctamente (no esté tildado). En caso de que lo esté, cerrarlo y volverlo a abrir como se describe en el paso anterior.</li> <li>- Verificar que en la carpeta especificada se encuentren los archivos referentes a los ciclos faltantes. En caso que no se encuentren, realizar reclamo a quien corresponda para la revisión de soft de integración.</li> </ul>
NO FUNCIONA CAMARA DE FOTOS	<p><b>Por operador en central:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que se encuentre conectada al pc definido.</li> <li>- Verificar que el sistema no se encuentre abierto 2 veces en el navegador.</li> </ul> <p><b>Por soporte de cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que se encuentre conectada al pc definido.</li> <li>- Verificar funcionamiento mediante aplicativo externo al sistema de trazabilidad.</li> <li>- Verificar que el sistema no se encuentre abierto 2 veces en el navegador.</li> <li>- Verificar que el acceso a la cámara a través del navegador no se encuentre bloqueado.</li> </ul> <p><b>Por Interlab:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar que se encuentre conectada al pc definido. (mediante consulta a operador).</li> <li>- Verificar funcionamiento mediante aplicativo externo al sistema de trazabilidad.</li> <li>- Verificar que el sistema no se encuentre abierto 2 veces en el navegador.</li> <li>- Verificar que el acceso a la cámara a través del navegador no se encuentre bloqueado.</li> <li>- Verificar funcionamiento de cámara mediante aplicativo java. Chequear que la url de acceso al sistema se encuentre dentro de las excepciones.</li> </ul>