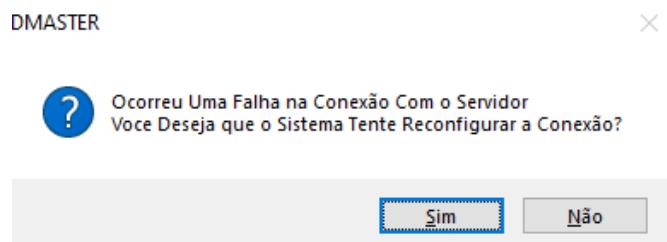


Erros e correções

Abaixo serão listados erros e suas respectivas correções que podem ocorrer na abertura dos sistemas DMASTER FARMA e DMASTER SHOP.

Terminal sem comunicação com o Servidor

O erro abaixo ocorre quando o terminal não comunica com o Servidor na rede.



Ao clicar em **Sim** na mensagem acima, o sistema irá procurar na rede o computador que esteja configurado como Servidor, de acordo com o Config.ini. Caso a comunicação entre eles esteja funcionando, o problema será resolvido. Se não, o erro ocorrerá novamente.

Ao clicar em **Não** na mensagem acima, é gerada a seguinte tela:

Conexão Como o Servidor

Informe o código do servidor que aparece na borda inferior da tela principal do TERMINAL ADMINISTRADOR conforme mostrado na figura abaixo:

Data: 06/12/2021 10:36 | Loja: Estabelecimento Local | Cód. Servidor: 111.111.1.111

Cód. Servidor OK

Esta tela está orientando a verificar o código do Servidor, que é o IP do Servidor e inserir nessa tela. Ao digitar o IP do Servidor e clicar em OK, o sistema tentará comunicar com aquele IP pela rede e caso o resultado seja positivo, o sistema irá abrir normalmente. Caso ele não consiga comunicar com o IP informado, o erro ocorrerá novamente.

Ao inserir o IP do servidor nesta tela, o mesmo é inserido também no Config.ini da pasta MBHSist, mesmo que anteriormente estivesse com o nome do servidor.

A forma de comunicação entre o terminal e o servidor pode ser por nome ou por IP, ou seja, no config do terminal pode estar a informação do nome ou IP do servidor. Quando ocorre o erro acima, entende-se que o terminal não encontrou o servidor na rede e os motivos podem ser os seguintes:

- O servidor e/ou o próprio terminal estão sem rede;

Para verificar se os computadores estão comunicando, é necessário procurar o servidor pela rede através do terminal. Caso o terminal não encontre o servidor por nome, testar por IP e vice-versa. Se o terminal não encontra o servidor de forma nenhuma, é necessário fazer o teste de reiniciar os computadores e caso não resolva o problema, reiniciar o modem da internet e os computadores. Após reiniciados, testar novamente a comunicação.

Se o processo acima não solucionar o problema, deve ser verificado o cabo de rede dos computadores.

Caso nenhum dos processos resolva, é necessário que o cliente procure um técnico de rede para verificar o que está ocorrendo.

- **O nome ou IP do Servidor no config.ini do terminal está incorreto;**

Para verificar se o nome do servidor está correto no config, é necessário apenas buscar o servidor na rede pelo nome ou IP que está no config. Caso não encontre, conectar no servidor do cliente e verificar qual é o nome ou IP correto do servidor e inserir a informação correta no config.ini do terminal. Após ajuste, fazer a abertura do sistema novamente.

- **O servidor e terminal não estão na mesma rede;**

Isso acontece geralmente quando o cliente possui duas internets diferentes, e acontece de os computadores não estarem ligados no mesmo modem. Se isso ocorrer, eles não conseguem se comunicar na rede.

Para verificar se estão na mesma rede é preciso verificar o IP de cada um.

Exemplo de IP da mesma rede: 192.168.**5**.3 e 192.168.**5**.2

Exemplo de IP de redes diferentes: 192.168.**1**.2 e 192.168.**5**.1

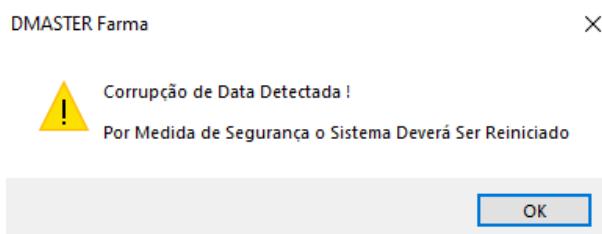
O que identifica se estão na mesma rede é o **terceiro campo**. Se os números estão diferentes é porque não estão na mesma rede.

Para correção, é necessário orientar o cliente a colocar os computadores na mesma rede e reiniciar os mesmos.

Data do computador incorreta

O erro abaixo ocorre quando o computador está com a data incorreta ou o sistema ficou aberto de um dia para o outro. Nesse caso, ao clicar em ok na mensagem, o sistema é fechado.

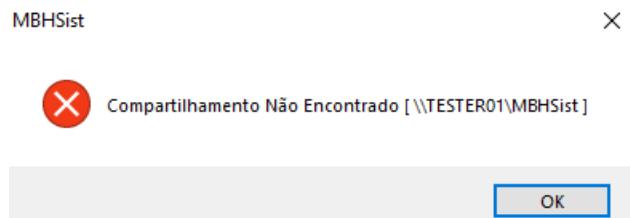
Para correção, é necessário ajustar a data do computador e abrir o sistema novamente.



Pasta MBHSist não compartilhada no servidor

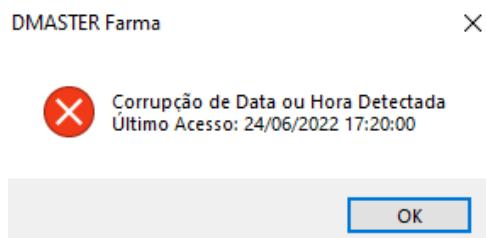
O erro abaixo ocorre quando a pasta MBHSist não está compartilhada no Servidor, sendo assim, os terminais não conseguem acesso as informações da pasta para abrir o sistema.

A correção para esse erro é acessar o servidor e compartilhar a pasta MBHSist.



Servidor com data incorreta

O erro abaixo ocorre quando o sistema é aberto no Servidor, mas o mesmo está com a data incorreta. O sistema irá abrir normalmente, mas se o sistema for fechado, a data for ajustada e abri-lo novamente, o erro abaixo ocorrerá.



Após clicar em OK na mensagem de erro, é gerada uma nova tela para inserir uma chave. Essa chave é encontrada no rodapé do controle interno DMASTER. Após inserir a chave, utilizar Enter e o sistema será aberto novamente com a data correta.

Obs.: a chave data é alterada de minuto em minuto, então é preciso ter atenção para que ela não mude sem que você perceba.



Informe a Chave Para Acesso

OK

24/06/2022 11:45 | Senha de Hoje: 168252 | [F2] - Senha Token: 49042755 | Chave Data: 721066341541 | Consultor: LARYSSA EVELYN

Onde encontrar a chave data

Falta de comunicação com o Servidor DMASTER

O erro abaixo ocorre quando o cliente está sem internet e/ou a rede interna não está funcionando corretamente. Isso ocorre porque o sistema não conseguiu comunicar com o servidor DMASTER para verificar informações de atualização do sistema e do cadastro do cliente com a DMASTER.

Quando este erro acontece, caso o estabelecimento esteja sem internet apenas, o sistema funcionará normalmente em todos os computadores, mas se a rede interna não estiver funcionando, o sistema irá funcionar apenas no servidor, porque os demais computadores não irão conseguir comunicar com o servidor através da rede.

