Resolvendo problemas com a conexão GRPS de seu alarme

São José SC, 02 de Setembro de 2020

Se sua central não está se conectando ao Cloud ou empresa de monitoramento via GPRS, neste documento vamos ver vários procedimentos para resolver este problema.

Verificando as programações de conexão

Verifique as configurações de comunicação da central através do Chip:

Entre em programação com as Senha do instalador (Padrão de fábrica 9090)

Enter + 9090

Verifique se o chip está habilitado, para isso habilite a opção 1 ou opção 2 de acordo com o Slot em que o Chip está, neste exemplo habilitamos a Chip no Slot 1:

Enter + 832 + Enter > Marque a opção 1 > Confirme com Enter



Confirme se prioridade de comunicação está habilitando para utilizar o canal GPRS, veja as opções e comandos abaixo:

Comando no teclado	Prioridade na comunicação
Enter + 19 + <mark>0</mark> + Enter	Apenas Ethernet
Enter + 19 + <mark>1</mark> + Enter	Apenas GPRS
Enter + 19 + <mark>2</mark> + Enter	Ethernet depois GPRS
Enter + 19 + 3 + Enter	GRPS depois Ethernet

Exemplo: para deixar a prioridade como somente GPRS, digite o comando abaixo:

Enter + 191 + Enter

Verifique o Login, senha e APN cadastrados na sua central, que mudam de acordo com a operadora, no manual temos as configurações genéricas das maiores operadoras:

Informação para conexão GPRS das principais operadoras								
Operadora	Login	Senha	APN					
TIM	tim	tim	tim.br					
Claro	claro	claro	generica.claro.com.br					
Vivo	vivo	vivo	zap.vivo.com.br					
Oi	oi	oi	gprs.oi.com.br					

Primeiro insira o Login da operadora neste tutorial vamos inserir referente ao Chip 1:

Enter + 8221 + Enter > insira o Login > Confirme com Enter

Em seguida insira a <u>Senha</u> da operadora:

Enter + 8231 + Enter > insira a senha > Confirme com Enter

Por fim insira o APN da operadora

Enter + 8241 + Enter > insira o Login > Confirme com Enter

Você também pode programar o <u>PIN</u> (Número de identificação pessoal), essa programação é necessária em apenas alguns chips.

Enter + 825 + 1 + Número do PIN com 4 dígitos + Enter

Insira os <u>servidores DDNS para GPRS</u>, que vão auxiliar na conexão com o endereço destino, programaremos o endereço <u>008.008.008.008</u>, assim o modem celular tentará utilizar os DDNS's fornecidos pela operadora.

Enter + 8281 + 008.008.008.008 + Enter

Obs.: Pode-se utilizar os endereços normalmente utilizados como **Servidores DNS** para Ethernet, contudo recomenda-se utilizar os endereços fornecidos pela operadora.

Também pode-se configurar o <u>Tempo de espera da resposta da conexão GPRS</u> que é o tempo que o módulo espera para conexão com a operadora.

Padrão: 060 (60 segundos). O tempo pode variar de 60 a 120 segundos.

Obs.: Em locais que a conexão é muito ruim, o tempo deve ser <u>90</u> segundos ou maior. Para alterar faça o seguinte comando:

Enter + 820 + ??? + Enter

???= Tempo com três dígitos

Para sair de programação digite a senha do instalador (Padrão de fábrica 9090)

Digite somente: 9090

Verificando o Sinal do Chip

Após confirmar as programações se a central ainda não conecta por GPRS, verifique o nível de sinal, pressionando a **tecla 9** do teclado de sua central (Fora de programação):



Quadrados de 1 a 0 Preenchidos (Sinal ótimo)

Apenas o Quadrado 1 preenchido (Sem sinal)

Se a central está sem sinal, o CHIP pode não ter sido reconhecido no módulo, elimine essa possibilidade, reinicie o alarme retirando alimentação (Bateria e rede elétrica)



Em seguida Reconecte a central tanto à rede elétrica quanto na bateria e execute a leitura de sinal da operadora pela **tecla 9** do teclado novamente.

Caso chip continue sem sinal, faça o teste com um <u>Chip diferente</u>, de preferência de outra operadora, e reconfigure os campos Login, senha e APN caso seja necessário.

Testando Cobertura 2G no local

Se mesmo após os procedimentos anteriores a central não conseguir apresentar sinal

GPRS, faça o teste para verificar se há no local cobertura de rede **2G**, pois o módulo da central trabalha somente com a **rede 2G**, para isso retire o CHIP da central e coloque em um celular.

Então desabilite as redes 3G e 4G no celular e tente navegar apenas pelo 2G.

Para fazer isso nos sistemas ANDROID, siga o procedimento:

- 1. Entre em configurações e clique em "Conexões";
- 2. Em seguida, clique em "Redes Móveis";
- 3. Clique em "Seleção de banda SIM 1" (caso o Chip esteja no Slot 1)
- 4. Por fim selecione "Apenas 2G".

Con	fig. Q 🙁	< Conexões	Q	< Redes móveis		< Redes móveis
((t•	Conexões Wi-Fi, Bluetooth, Modo offline, Uso de dados	Bluetooth		Dados em roaming Uso de dados móveis durante o roaming pode resultar em cobranças adicionais.	\bigcirc	Dados em roaming Uso de dados móveis durante o roaming pode resultar en cobranças adicionais.
4))	Sons e vibração Modo de som, Toque, Volume	NFC e pagamento Ativado		Chamadas VoLTE SIM 1 Use as redes de dados LTE para chamadas sempre que possível.		Chamadas VoLTE SIM 1 Use as redes de dados LTE para chamadas
•	Notificações Notificações de aplicativos, Barra de status, Não perturbar	Modo offline Desative a chamada, a mensagem e os	0	Chamadas VoLTE SIM 2 Use as redes de dados LTE para chamadas sempre que possível.		Chamadas VoLTE SIM 2 Use as redes de dados LTE para chamadas sempre que possível.
*	Visor Brilho, Filtro de luz azul, Tela inicial	Redes móveis	Seleção de banda SIM 1 LTE/3G/2G (conexão automática) Seleção de banda SIM 2 LTE/3G/2G (conexão automática)	Seleção de banda SIM 1 LTE/3G/2G (conexão automática)		LTE/3G/2G (conexão automática) 3G/2G (conexão automática)
	Papel de parede Papel de parede da Tela inicial, Papel de parede da Tela de bloqueio	Uso de dados		LTE/3G/2G (conexão automática)		Apenas 3G
Ŧ	Temas Temas, papéis de parede e ícones para baixar	Gerenciamento de cartão SIM Roteador Wi-Fi e Ancoragem	-	chamadas Mantenha sua conexão de dados durante as chamadas usando temporariamente o chio de chamada para dados máveis. Isso		Apenas 2G Memerina sua conexao de dados durante as chamadas usando temporariamente o chip de chamada para dados móveis. Isso
	Tela de bloqueio Tipo de bloqueio de tela, Always On Display, Estilo de relógio	Mais configurações de conexão		poderá resultar em cobranças adicionais. Pontos de acesso		poderá resultar em cobranças adicionais. Pontos de acesso
		III O <		III O <		III O <

Para desabilitar o 4G e 3G em um IPHONE:

- 1. Selecione a opção "Ajustes";
- 2. Em seguida, clique em "Celular";
- 3. Clique em "Opções de Dados Celulares";
- 4. Em seguida clique em "Voz e Dados";
- 5. Por fim selecione "2G".



Suporte a clientes Segunda a sexta-feira: 8 às 20h | Sábado: 8 às 18h Para sugestões, reclamações e rede autorizada: 0800 7042767

Verificando o firmware da central e atualizando

Se ao testar o Chip em um Smartphone ele navegar normalmente só por **2G**, isso confirma que há cobertura no local e que o CHIP está funcionando. Pode ser o firmware da central estar desatualizado, **recomendamos atualiza-lo neste caso**.

Para verificar se sua central está desatualizada, Veja a placa da central em busca de uma etiqueta próxima ao módulo GPRS com a versão gravada.



Para verificar qual a nova versão de sua central acesse o **Changelog** da central que pode ser verificado no site Intelbras:

AMT 2018 E/EG: https://bit.ly/3gXAITX

AMT 2118 EG: https://bit.ly/3hWfphu

AMT 4010 SMART/XEG/XG 4000 SMART: https://bit.ly/3jFgoTY

AMT 8000/XAG 8000/XAG 8000 3G: https://bit.ly/3504EaA

Caso sua versão esteja abaixo da versão no Changelog recomendamos que você atualize com o firmware mais atual, Se sua central for **AMT 4010 SMART** você pode fazer via cabo USB Acesse o seguinte **Link** pra ver como (<u>https://bit.ly/3IDsNcR</u>)

Se você possui uma **AMT 8000**, pode-se atualiza-la via aplicativo, software ou teclado, veja o manual para mais informações.

Nas centrais **AMT 2118 EG e AMT 2018 E/EG**, Você precisará do atualizador de Firmware <u>XG 2100</u>, caso não possua o atualizador, pode-se encaminhar a central para atualização em uma **Assistência técnica Autorizada Intelbras**, <u>Clique aqui para</u> <u>encontrar assistência mais próxima</u>.