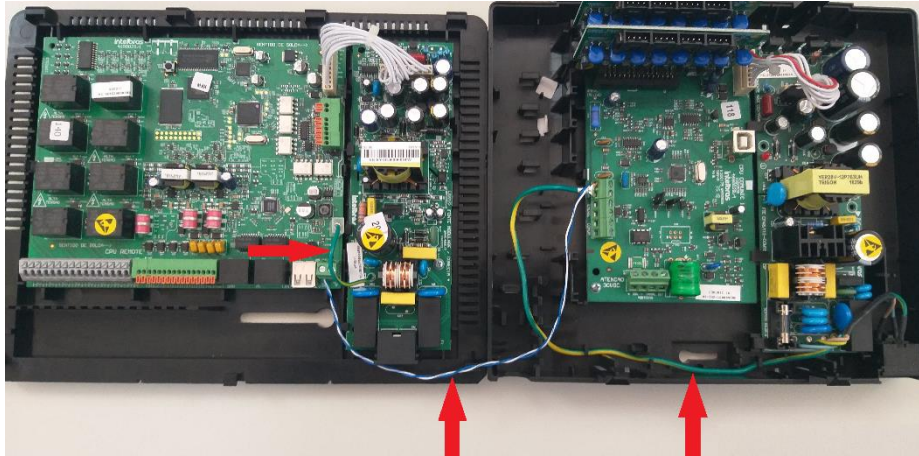


## Boas práticas na instalação do produto REMOTE

### 1. INSTALAÇÃO:

#### 1.1 Interligação do GND:

Para garantir o bom funcionamento das ligações e identificação de chamadas, é muito importante a união do GND do Remote com o GND da central de portaria do condomínio, conforme os fios azul/branco na imagem abaixo. Também é importante garantir que os fios verde/amarelo, que unem os GNDs das placas fonte e CPU dos produtos, estejam conectados.



#### 1.2 Aterramento:

Além da união dos GNDs, é importante garantir que exista o aterramento nos produtos (central de portaria e Remote), mesmo sendo através do terceiro pino da tomada de rede elétrica.

#### 1.3 Nobreak e DPS:

É muito importante a utilização desses itens para garantir uma proteção contra surtos elétricos no produto, além do nobreak manter o sistema funcionando em uma possível falta de energia.

#### 1.4 Placa de ramal balanceada:

Para garantir um bom funcionamento do áudio na conversação, livre de ruídos e interferências, é recomendável a utilização de pelo menos uma placa de ramal balanceada na central de portaria, onde nesta devem ser ligados os porteiros XPE e o Remote.

#### 1.5 Cadastro no MIP 1000:

Para realizar as configurações do sistema SCA 1000 e os acionamentos das saídas remotamente, através de um software integrador, é necessário que o Remote esteja cadastrado como um dispositivo do MIP 1000. Para dúvidas de como realizar esse cadastro, consulte o manual do MIP no site da Intelbras.

### **1.6 Análise da comunicação entre Remote e MIP 1000:**

Para o bom funcionamento remoto com o SCA, é importante que a comunicação RS485 entre o Remote e o MIP 1000 esteja boa. No guia de boas práticas do SCA 1000, link abaixo, é possível consultar como analisar a comunicação entre os dispositivos e também o que é possível fazer para melhorar essa comunicação, caso exista algum problema. <https://backend.intelbras.com/sites/default/files/2020-06/Boas%20Pr%C3%A1ticas%20SCA%201000.pdf>

### **1.7 Saídas contato seco (Relé) do Remote:**

O Remote possui 8 saídas contato seco que podem ser utilizadas para diversas funções, porém é importante que o equipamento ligado nessas saídas não ultrapasse a corrente máxima de 2A. Caso seja necessário, sugerimos a utilização de um relé externo com fonte de alimentação.

### **1.8 Fiação da FXO:**

O produto possui duas portas FXO para comunicação, onde pode ser ligado ramais das centrais de portaria, discadoras GSM ou linha telefônica. Porém, é importante que essa ligação seja realizada através de um par de fios, nunca utilizar fiação comum das centrais de portaria.

## **2. ATUALIZAÇÃO DE FIRMWARE:**

O Remote possui duas atualizações distintas de firmware, pois existem circuitos que funcionam de forma independente, sendo o principal responsável por praticamente todas as funcionalidades e o secundário pela comunicação entre o Remote e o MIP (barramento RS485). Consulte o guia “informativo de firmware” através do link abaixo para mais informações.

<http://backend.intelbras.com/sites/default/files/2020-05/Informativo%20de%20firmware%20-%20REMOTE.pdf>

## **3. CONFIGURAÇÕES NO REMOTE:**

### **3.1 Acesso a interface web:**

Para realizar as configurações do Remote é necessário acessar a sua interface web. Para isso, é necessário abrir o seu navegador (Firefox ou Google Chrome) e digitar o endereço IP do seu produto. A porta LAN sai de fábrica com o IP 192.168.110.1.

Lembrando que o Remote utiliza o protocolo https, ou seja, para acessar deve-se escrever https:// antes do endereço IP no browser.

### **3.2 Software REMOTE FINDER:**

O Remote é configurado para obter IP automaticamente na porta WAN, quando conectado a uma rede com servidor DHCP. Para descobrir qual o IP foi atribuído a ele, baixe o software *Remote IP finder* no site da Intelbras, através do link abaixo.

<http://backend.intelbras.com/sites/default/files/integration/remote.zip>

### 3.3 Contas SIP / Usuário:

#### 3.3.1 Conta SIP1 e SIP2:

É o campo onde são realizadas as configurações SIP do produto, como:

- Endereço e porta do servidor SIP;
- Número e senha do ramal IP que será utilizado;

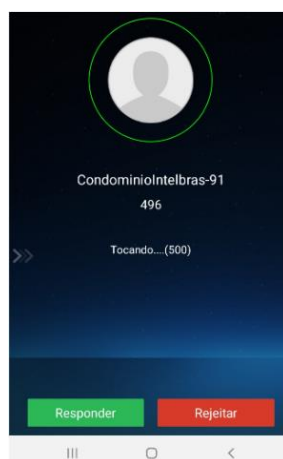
#### 3.3.2 Identificador de chamadas:

Quando o Remote está registrado nas centrais CIP850, CIP 92200, Impacta ou UnniTI e o ramal atendedor das ligações é um terminal IP, pode ser colocado o próprio número da conta SIP no campo **Identificador de chamadas** que será exibido no display do aparelho o nome do condomínio + número do ramal interno recebido na FXO + número SIP de origem. Porém, se o servidor SIP for de outro modelo, é necessário configurar uma das opções abaixo para funcionar a identificação de chamadas.

**Importante:** Existem situações onde o servidor SIP sobrescreve o BINA com o número do ramal IP e não identifica o ramal interno do condomínio. Para contornar essa situação, pode ser criado um tronco SIP para registrar o Remote. Consulte o suporte do seu servidor SIP para saber como realizar as configurações de tronco.

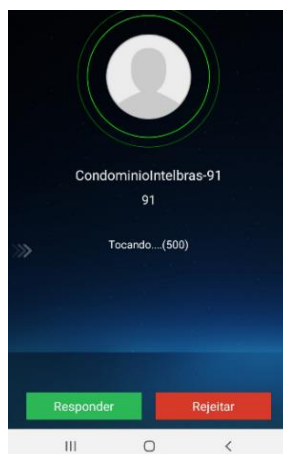
- **\*BINA\***

Ao configurar como **\*BINA\***, todas as ligações originadas do condomínio serão identificadas com o nome do condomínio + número do ramal interno (91) recebido na FXO + número SIP de origem (496).



- **\*BINA-SIP\***

Ao configurar como **\*BINA-SIP\***, todas as ligações originadas do condomínio serão identificadas com o nome do condomínio + número do ramal interno (91) recebido na FXO, substituindo o número SIP.



- **\*SEM-BINA\***

Ao configurar como **\*SEM-BINA\***, todos os campos serão substituídos pelo número SIP de origem.



### 3.4 Contas SIP / Áudio:

#### 3.4.1 DTMF:

O Remote trabalha com dois modos DTMF, sendo eles o SIP-Info e RFC2833. É muito importante que ele seja configurado com o mesmo modo DTMF do ramal SIP onde será autenticado.

#### 3.4.2 CODEC:

É importante que os codecs sejam configurados iguais e na ordem que foram cadastrados no ramal IP utilizado para o Remote.

### 3.5 Portas FXO:

Nesse menu é possível realizar algumas configurações uteis para o sistema, como a quantidade de toques que o Remote vai demorar para atender uma chamada, se vai operar como porta de serviço e se vai realizar o desvio automático para outra FXO, no caso de ser utilizado como uma rota alternativa.

### 3.6 Detector DTMF nas portas FXO

Essa função, que está na aba Avançado da Conta SIP, é utilizada em condomínios onde no atendimento existe uma Ura e seja necessário selecionar uma opção para ter o atendimento. Caso contrário, ela deve permanecer desabilitada.

### 3.7 Integração software:

Caso o Remote seja integrado com o sistema SCA 1000, é necessário que a integração esteja habilitada, pois ao contrário, ele não será encontrado como um dispositivo do MIP 1000.

Condomínio Intelbras  
**REMOTE** Interface de comunicação IP

**Configurações Avançadas**

Portas Integração DDNS LOG SIP Desvio

Configurações de Protocolo para Integração

**Operação como Servidor**

Habilitado

Porta de recepção 34507

Senha de acesso .....

**Operação como Cliente**

Habilitado

Endereço

Porta 30501

Senha .....

Nota: Use versão do MIP1000 igual ou superior a 180301 para integrar ao Remote.

Cancelar Salvar

© 2019 Intelbras S.A.

### 3.8 Porta SIP Global

Em algumas situações, mesmo com todas as configurações da conta SIP realizadas corretamente, o Remote não registra no servidor. A causa pode ser um bloqueio na porta 5060. Para tentar solucionar o problema, deve ser alterada a porta SIP global para qualquer outro valor, conforme exemplo abaixo:

Teste Intelbras  
**REMOTE** Interface de comunicação IP

**Configurações Avançadas**

Portas Integração DDNS LOG SIP Desvio

Configurações de Portas SIP

**Porta SIP global**

Número da porta SIP\* 23432 (padrão: 5060)

**Porta RTP global**

Intervalo de Portas RTP\* 10000 ~ 20000 (6000 ~ 60000)

**Caller ID**

Nome do Condomínio Condominio Intelbras

**Modos de operacao ID**

Finalizador de discagem  Utilizar o '#' como finalizador (discagem rápida para VoIP)

Composição do ID  Enviar somente o número do ramal (apto)  Enviar nome do condomínio + número do ramal (apto)

\* Campos Obrigatórios

Cancelar Salvar

© 2019 Intelbras S.A.

### 3.9 Desvio:

Os desvios são utilizados para que as chamadas, em determinados períodos, toquem direto no condomínio. Porém, para que eles funcionem, é necessário ter um telefone IP no local. O ramal analógico não pode ser utilizado para atender os desvios.

### 3.10 Agendamentos:

Os agendamentos são utilizados para acionar uma das saídas relés do Remote em um período determinado, podendo ser esse um agendamento único (data definida) ou semanalmente, no dia da semana e horário definidos.

### 3.11 Códigos DTMF:

Quando uma das portas FXO do Remote está configurada como porta de serviço, é possível ligar para o ramal IP associado a essa FXO e gerar comandos DTMF no produto. É possível consultar os comandos disponíveis na tabela abaixo:

Comando	Código DTMF
Acionar Relés	*31
Agendar Acionamento de Relé por Data/Hora	*32
Agendar Acionamento de Relé por Dia da Semana	*34
Cancelar Agenda do Acionamento de Relé por Data/Hora	*33
Cancelar Agenda do Acionamento de Relé por Dia da Semana	*35
Ler Status dos Acionamentos dos Relés	*30
Ler Status dos Sensores	*40
Gerar chamada para outro ramal SIP via Conta 1	*81
Gerar chamada para outro ramal SIP via Conta 2	*82
Gerar chamada via FXO1	*91
Gerar chamada via FXO2	*92
Gerar flash nas portas FXOs	*0

**Importante:** Alguns Servidores SIP podem utilizar esses comandos para outras funções internas, portando caso algum não funcione ou faça algo diferente do definido, é necessário consultar a lista de comandos de seu servidor.

### 3.12 Acionamento vinculado:

O acionamento vinculado é utilizado quando existe a necessidade de acionar uma saída relé do Remote em cada chamada realizada através das portas FXO.

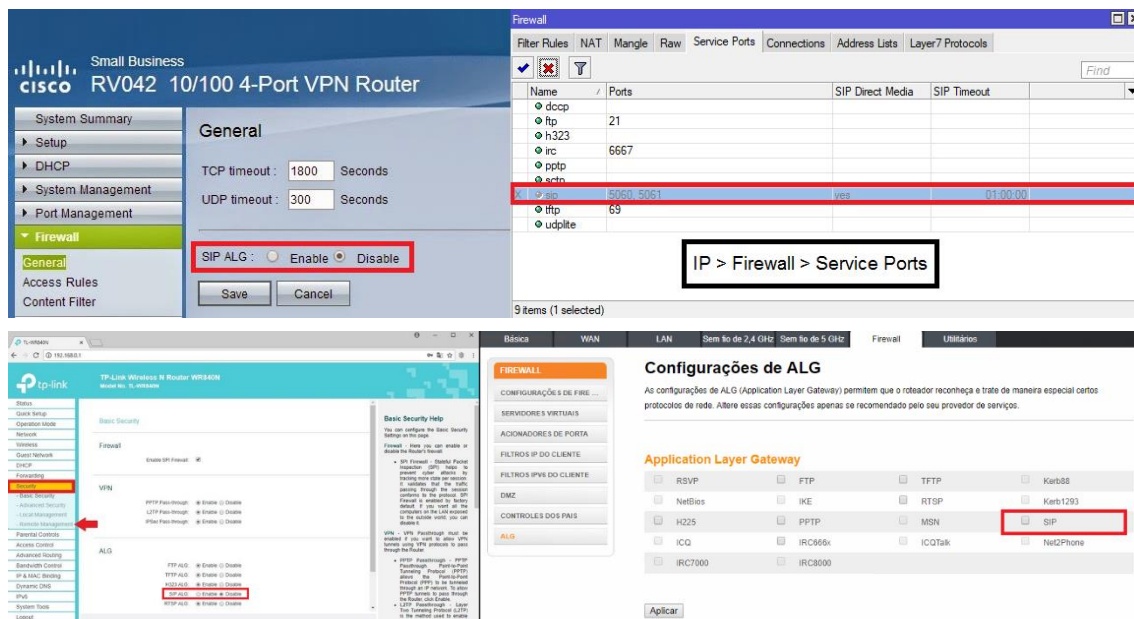
### 3.13 Backup:

O backup é uma etapa muito importante de ser feita após as configurações do sistema, pois caso ocorra alguma falha, é possível recuperar o produto sem a necessidade de uma nova configuração.

## 4. AJUSTES NO CONDOMÍNIO:

### 4.1 SIP ALG:

Alguns roteadores possuem a função SIP ALG que, quando habilitada, realiza uma análise nos pacotes SIP que estão trafegando na rede e pode gerar falhas de áudio nas chamadas. Para confirmar que não é um problema no Remote e sim na rede, é possível autenticar a conta SIP em um softphone e conectar esse celular no wifi do condomínio. Se a ligação também falhar, é necessário verificar a rede. A sugestão nesse caso é acessar o roteador/modem utilizado e desabilitar a função SIP ALG, conforme exemplo abaixo em alguns modelos de roteadores.



### 4.2 Redirecionamento de portas

É ideal realizar o redirecionamento de uma porta para o acesso externo ao produto, permitindo assim que se realize operações e configurações no produto remotamente. Para isso, sugerimos alterar a porta WEB no Remote e realizar o redirecionamento desta no roteador.

Lembrando que o Remote utiliza o protocolo https, ou seja, para acessar deve-se escrever https:// antes do endereço IP no browser.

### 4.3 Função DMZ:

Não recomendamos a utilização da função DMZ no roteador, principalmente quando direcionada para o IP do Remote. Essa função deixa o produto mais vulnerável a tentativas de ataques na rede. Sugerimos sempre o redirecionamento adequado das portas.

### 4.4 Dois links de internet:

Em algumas situações, ocorrem falhas na troca do link de internet no condomínio, sendo uma das principais causas a função SIP ALG habilitada no roteador. Conforme **item 4.1**, sugerimos sempre deixar essa função desabilitada.

#### 4.5 Falha na identificação de chamadas:

Mesmo com todas as configurações realizadas corretamente, é possível que a identificação das chamadas não aconteça corretamente em alguns condomínios com centrais de portaria Intelbras. Isso pode estar relacionado a necessidade de realizar uma alteração de hardware na central. Para isso, será necessário encaminhar a central de portaria até uma assistência técnica autorizada.

Entre em contato com o nosso suporte técnico para confirmar essa necessidade.

#### 4.6 Falha no desligamento das chamadas (LED FXO aceso)

As ligações entre o XPE e o atendedor SIP só são finalizadas após o porteiro receber o tom de ocupado da central de portaria e encerrar a ligação. Porém, se o local onde o XPE está instalado tiver muito barulho, ele pode não entender esse tom e manter a linha ocupada, deixando o FXO indisponível para novas ligações. Para resolver esse problema nas centrais de portaria Intelbras, é ideal que o ramal onde o XPE está esteja configurado com a função porteiro eletrônico, pois isso ajudará em seu desligamento. Para isso, a configuração pode ser realizada direto na central de portaria, através de comandos MF, ou via software programador (TPI), conforme mostrado abaixo:

**Programação 9 Ramal de porteiro**

---

Habilita rrr como ramal de porteiro (toque longo no apartamento e portaria) para que as chamadas originadas do mesmo gerem um toque diferenciado.

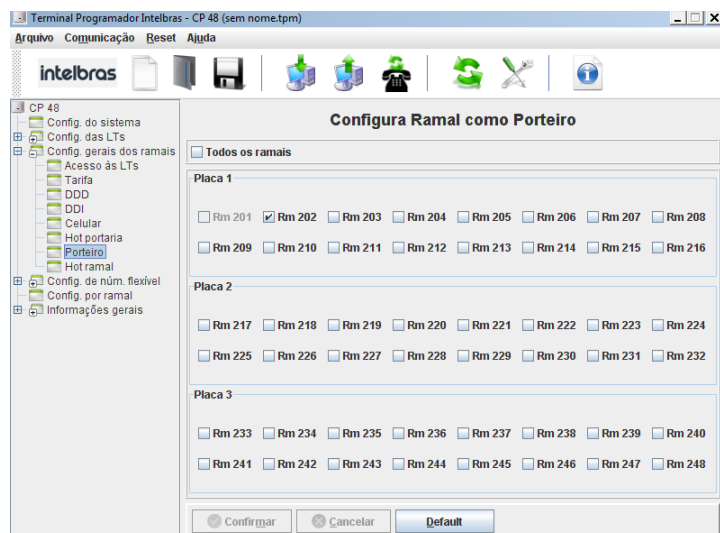
---

729 rrr \* » rrr: 201 a 248.

---

Após a programação, este ramal perde suas configurações, exceto seu número flexível e passa a ser um ramal de porteiro eletrônico.

---



#### 4.7 Porteiro XPE derrubando a chamada após 90 segundos:

O XPE sai de fábrica com um tempo de conversação de 90 segundos. Caso necessite alterar esse tempo ou desabilitá-lo, realize as programações conforme imagem abaixo:



#### 6.8. Tempo de conversação

Esta programação limita o tempo que o porteiro mantém a conversação com algum ramal, que ao passar o tempo preestabelecido, o mesmo encerra a chamada. Para programar o tempo de conversação, entre no modo de programação digite:

# + 6 + T + ##

Onde:

» T é o tempo de conversação de 0 a 9, múltiplo de 30 segundos (padrão de fábrica: 3 [90 segundos]).

Exemplo:

» Para limitar as chamadas em 4 minutos, digite:

# + 6 + 8 + ##

» Para desativar o desligamento automático, digite:

# + 6 + ##

### 4.8 Tempo de desativação da tecla Cancelar/Única do XPE:

É possível configurar um tempo nessas teclas para que fiquem inoperantes após serem pressionadas. Isso evitará que o visitante pressione duas vezes a tecla e cancele a chamada. Para isso, realize as programações conforme imagem abaixo:

#### 6.4. Tempo de desativação de tecla *Cancelar*/tecla *Única*

Programação que permite definir um tempo em que a tecla *Cancelar* do XPE 1013 Plus ID ou a tecla *Única* do XPE 1001 Plus ID ficara desativada após iniciar uma chamada, garantindo que o visitante não irá cancelar a ligação acidentalmente. Para programar o tempo de desativação, entre no modo de programação e digite:

# + 23 + TT + ##

Onde:

» TT é o tempo em segundos de 00 a 99 (padrão de fábrica TT = 00).

Exemplo:

» Para programar 10 segundos de desativação da tecla *Única/Cancelar* do XPE 1001/1013 Plus ID, digite:

# + 23 + 10 + ##

Assim quando o visitante iniciar uma chamada discando o apto ou a tecla *Única*, deverá aguardar 10 segundos para conseguir cancelar a chamada.

» Para desabilitar a desativação da tecla *Única/Cancelar* do XPE 1001/1013 Plus ID, digite:

# + 23 + 00 + ##

Assim o visitante conseguirá cancelar a chamada a qualquer momento pressionando a tecla *Única/Cancelar*.

### 4.9 Desvio interno em centrais de portaria Intelbras:

As centrais de portaria Intelbras possuem uma função de ramal de porteiro eletrônico, onde ao ligar os XPE nesse ramal, ele gera um toque diferenciado para o ramal de destino (toque longo) e também chama por 5 vezes para o ramal discado e depois desvia para o ramal de portaria.

Sendo assim, é possível que em condomínios onde utilize o XPE alfa numérico (13 teclas), disque para o apartamento desejado e se esse não atender até o quinto toque, desvie para a portaria remota.

Para isso, além de colocar o XPE no ramal de porteiro, é necessário ligar o FXO do Remote no ramal configurado como portaria.

Para mais informações de como realizar essas configurações, consulte o manual das centrais no site da Intelbras.

## 5. CONFIGURAÇÕES E AJUSTES NO SERVIDOR SIP:

### 5.1 Permitir reinvite (can reinvite)

Ao criar o ramal no servidor SIP onde será autenticado o Remote, é importante que a opção de permitir reinvite esteja desabilitada, pois quando habilitada, pode acontecer de gerar duas chamadas no mesmo canal e o Remote não realiza essa tratativa. Com isso, pode acontecer de a chamada ficar sem áudio.

## 5.2 SIP ALG:

Conforme já orientado no **item 4.1**, essa função, quando habilitada, pode gerar falhas nas chamadas Voip entre os condomínios e a portaria remota, portanto é imprescindível que ela esteja desabilitada nos roteadores.

## 5.3 Música de espera do PABX Alta

Algumas empresas colocam uma música de espera para o visitante até realizar o atendimento, porém caso a ligação caia antes do atendimento ser efetivado e essa música esteja muito alta, pode atrapalhar o porteiro XPE realizar o desligamento da chamada e, com isso, manter a porta FXO ocupada.

Caso perceba isso, sugerimos diminuir o volume da música de espera do servidor para 25%. Após isso é provável que o problema deixe de acontecer.

*Obs. Outro ponto importante para essa situação é o XPE estar configurado como porteiro eletrônico nas centrais de portaria Intelbras, conforme **item 4.6***

## 5.4 Comandos DTMF do servidor SIP

Como informado no **item 3.11**, alguns comandos DTMF do Remote podem conflitar com comandos do servidor IP. Portanto, é necessário realizar os ajustes necessários.

## 5.5 Black list:

Ao tentar registrar o Remote em um servidor IP e colocar alguma informação incorreta, como a conta ou senha, o produto tentará realizar o registro por diversas vezes e alguns servidores podem bloquear esse endereço IP de origem, pois entendem que é uma tentativa de ataque na rede. Caso coloque todas as informações corretas e mesmo assim não consiga o registro, verifique se o endereço IP do condomínio não entrou na Black list.

## 5.6 Tronco:

Alguns servidores substituem o caller id que recebem (identificação de chamadas) pelo número do ramal IP onde o Remote está autenticado. Com isso, não é possível ter a identificação do ramal interno do condomínio que está realizando a chamada.

Para contornar esse problema, sugerimos criar um tronco para autenticar o Remote. Além do tronco, é necessário selecionar no Remote uma das opções informadas no **item 3.3.3**.

Além da identificação de chamadas, registrando o Remote em um tronco é possível gerar chamadas da central de atendimento direto para os ramais internos do condomínio. Para isso, é necessário criar uma rota de saída específica por condomínio.

**Exemplo:** Condomínio 1 = Rota 81. Para discar no apartamento 101 deste condomínio, basta digitar 81101.

**Importante:** Sugerimos consultar com o suporte de seu servidor como realizar as configurações de tronco e rota.