

## Resolvendo dificuldades na conexão Ethernet de seu alarme.

São José-SC, 11 de setembro de 2020

Se sua central não está se conectando ao Cloud ou à empresa de monitoramento via Ethernet (Cabo de rede), neste documento vamos ver vários procedimentos para resolver este problema.

### Verificando as programações de conexão

Se sua central não consegue se conectar ao Cloud Intelbras e você já tentou fixar o endereço IP da nuvem na sua central ([Clique aqui para ver o vídeo sobre isso](#)) e mesmo assim ela ainda não conectou. Então acompanhe este Guia para saber outros testes a se fazer.

Caso você queira confirmar as demais programações necessárias para comunicação com o Cloud ou com uma empresa de monitoramento, veja os vídeos a seguir:

[Conectando sua central ao Cloud Intelbras](#)

[Conexão entre central e Receptor IP\(monitoramento\)](#)

### Testando a rede Interna e IP da central

Primeiro, verifique qual o endereço IP a central obteve na rede, pelo teclado dentro da programação com a senha do instalador (padrão 9090):

**Enter + 9090**

Digite o comando e anote o endereço que aparecerá:

**Enter + 8120 + Enter**



Exemplo de endereço IP Local da central

**Obs.:** Se ao consultar o IP da central ele estava "Zerado" Verifique se o cabo de rede e porta do Switch ou roteador conectado a central estão funcionando, como por exemplo conectado o cabo de rede que estava na central em outro no computador.



Exemplo de central com o endereço IP local zerado

Se o Computador utilizando o mesmo ponto de rede da central, conseguir acessar a Internet quer dizer que realmente há algum problema na central. Neste caso verifique o item: [Quando a central não conecta na rede Interna \(LAN\).](#)

No computador com Windows abra o **CMD**(prompt de comando) do computador que deve estar na mesma rede central e execute o comando:

### Ping IP da central

```

Microsoft Windows [versão 10.0.18362.1016]
(c) 2019 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.

C:\Users\admin >ping 10.1.31.186

Disparando 10.1.31.186 com 32 bytes de dados:
Resposta de 10.1.31.186: bytes=32 tempo=1ms TTL=100
Resposta de 10.1.31.186: bytes=32 tempo=1ms TTL=100
Resposta de 10.1.31.186: bytes=32 tempo=1ms TTL=100
Resposta de 10.1.31.186: bytes=32 tempo=1ms TTL=100

Estatísticas do Ping para 10.1.31.186:
    Pacotes: Enviados = 4, Recebidos = 4, Perdidos = 0 (0% de
    perda),
Aproximar um número redondo de vezes em milissegundos:
    Mínimo = 1ms, Máximo = 1ms, Média = 1ms

C:\Users\fa050134>
    
```

Exemplo de ping no endereço da central de alarme

Caso você obtenha resposta, isso quer dizer que a central está devidamente conectada na rede, mas se mesmo assim a central não comunicar com o Cloud, neste caso faça um teste fixando as configurações de máscara de rede e gateway da central, para isso:

Faça os seguintes comandos em programação com a senha do instalador(padrão 9090)

Verifique e **anote** o endereço de IP que a central possui.

**Enter + 8120 + Enter**



Exemplo de endereço IP Local da central

Verifique e **anote** a máscara de rede da central de alarme.

**Enter + 8130 + Enter**



Exemplo de máscara de rede da central

Verifique e **anote** o endereço de Gateway da central de alarme

**Enter + 8140 + Enter**



Exemplo de endereço de Gateway(rooteador) da rede onde está a central

Por fim, desabilite o **DHCP** da central desmarcando a opção **1** do seguinte comando:

**Enter + 831 + Enter > Pressione a tecla 1(desmarcar) + Enter**



Teclado com a opção **DHCP** ativada



Teclado com a opção **DHCP** Desativada

Após desabilitar o DHCP, repita os comandos de **IP local**, **máscara de rede** e **Gateway**, mas agora insira os endereços anotados anteriormente.

Depois insira os servidores DNS para auxiliar na Conexão, vamos cadastrar os servidores **Open DNS**, que em testes auxiliaram na conexão com o Cloud, dentro do modo de programação digite para cadastrar o **Servidor 1**:

**Enter + 8151 + Enter > 208.067.220.220 + Enter**

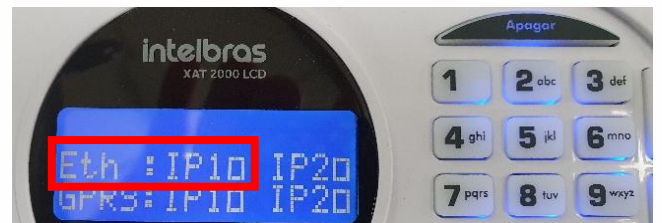
Em seguida para o **servidor 2**

**Enter + 8152 + Enter > 208.067.222.222 + Enter**

Saia de programação com a senha do instalador(padrão 9090), no teclado pressione a **tecla 9 por três segundos** para ver se a central voltou comunicar-se com o Cloud:



Caso a central conecte no Endereço 1



Caso a central não conecte a nenhum endereço

Se a central ainda não se conectou, altere a porta de conexão para a **8080**, para fazer isso, volte à programação com a senha de instalador, e digite o comando:

**Enter + 8021 + Enter > 8080 > Enter**



Porta 9090 (Padrão de fábrica)



Nova porta 8080 (Após alteração)

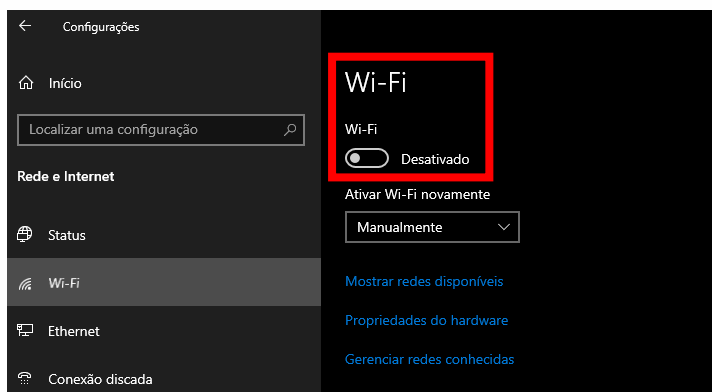


Se após todas as alterações a central continuar desconectada, orientamos que você **contate o seu Provedor de internet** para verificar se há algum problema com o DNS da rede ou bloqueio para os endereços do CLOUD ou DNS's das empresas de monitoramento.

## Quando a central não conecta na rede Interna (LAN)

Caso não consiga resposta no comando pelo CMD mesmo após ter **fixado seu endereço IP**, pode haver algum problema na rede Local (até mesmo Físico), então faça os testes de cabo recomendados também no caso de **IP zerado**.

Coloque o cabo utilizado na central em um computador, caso seja um notebook, ou um computador que possua placa de rede Wi-fi, tenha certeza desta conexão estar desabilitada, para assim testarmos a conexão de Ethernet cabeada.



Se o Computador conseguir acessar a Internet naquele ponto, em que a central não conseguia, isso quer dizer que realmente há algum problema na central. Neste caso faça o Reset Geral e reinicie o equipamento. Para isso, entre em programação com a **senha do Instalador "Padrão 9090"** e insira o comando:

**Enter + 0000 + Enter**

O teclado irá se apagar enquanto a central é reiniciada, após ela voltar é bom confirmar as configurações de comunicação, pois todos os parâmetros da central voltam para o padrão de fábrica e pode ser preciso configura-los novamente.

Se após todos estes testes a central insistir em **não se conectar à rede** pode existir um defeito na central de alarme, neste caso aconselhamos que ela seja encaminhada à assistência técnica mais próxima onde ela será analisada e se houver algum defeito o mesmo será resolvido.

Para encontrar assistência técnica mais próxima da sua localidade [Clique aqui](#)

Se você desejar entrar em contato com o Suporte técnico para avaliar melhor o seu cenário [Clique Aqui](#)