

VideojetConnect™ Remote Service

# Requisitos de infraestrutura de TI e perguntas frequentes

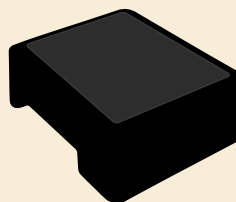
## Recursos e benefícios

Primeiro a saber (alertas remotos)	Primeiro a responder (painéis)	Primeiro a recuperar (conectar-se à impressora)	Primeiro a melhorar (otimizar desempenho)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notifique a equipe da fábrica sobre as condições da impressora quando estiver fora da linha</li> <li>• Os alertas enviados à Videojet nos permitem iniciar proativamente o diagnóstico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso remoto da impressora de qualquer lugar do mundo</li> <li>• Visão geral das configurações da impressora e dos dados de desempenho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste remoto das configurações e parâmetros da impressora</li> <li>• Identificação remota das peças com possível problema para uma resolução mais rápida no local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise e relatório para identificar oportunidades de melhoria</li> <li>• Histórico de eventos de impressora para medir o andamento</li> </ul>

## Requisitos de hardware e software

### Remote Edge Server (RES)

- O Remote Edge Server (RES) é um microcomputador com sistema operacional Linux que é usado para coletar e enviar informações de impressoras habilitadas para o VideojetConnect™ Remote Services na nuvem da Videojet
- Especificamente, o RES coleta informações de impressoras e envia esses arquivos por meio de um caminho seguro até um terminal especificado na nuvem da Videojet
- Protocolo de sistema (WAN e LAN): TCP-IP
- Portas para a comunicação em nuvem: 443 e 53 (DNS)
- Terminal AWS usado: kinesis.us-west-2.amazonaws.com

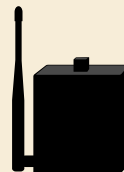


**Dimensões de RES**  
 Comprimento: 104,95 mm  
 Largura: 74,95 mm  
 Altura: 36,00 mm

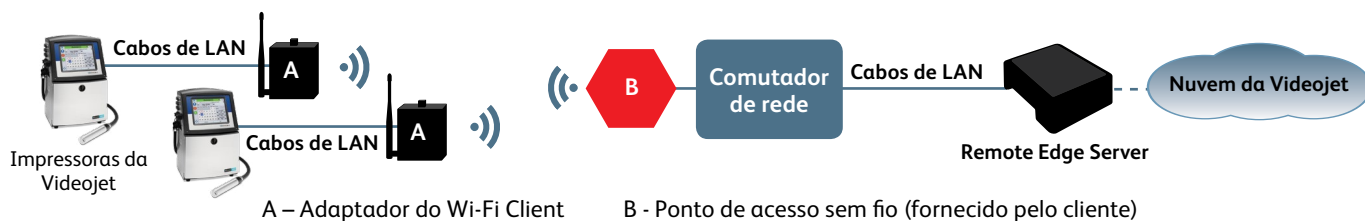
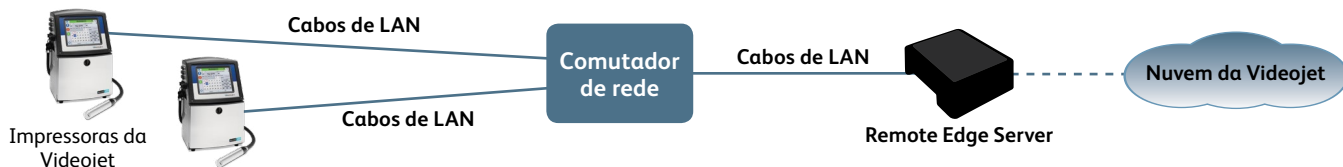
Entre em contato com seu representante local de vendas ou de serviço da Videojet para solicitar o Remote Edge Server.

### Wi-Fi Client Kit

- O Wi-Fi Client Kit é uma entrada que amplia as capacidades de Wi-Fi para dispositivos equipados de forma nativa que só possuem Ethernet com fio
- Esse kit é usado para conectar impressoras que não estão próximas de uma conexão Ethernet ou para instalações de capacidades de Ethernet
- Especificações de segurança: WEP, WPA-PSK, WPA-TKIP, WPA2 AES, 802.11i
- Requisitos do ambiente operacional: Somente interno, temperaturas operacionais de -10 a 60 °C (14 a 140 °F), umidade operacional de 5% a 95% sem condensação
- Alcance de 100 metros



Entre em contato com seu representante local de vendas ou serviço da Videojet para solicitar o Wi-Fi Client Bridge. Em todos os outros locais, forneça uma ponte de Wi-Fi que atenda às especificações acima.



## Requisitos de configuração de rede

### Conectividade LAN:

#### Remote Edge Server (RES) ↔ Comunicação da impressora

O RES e as impressoras da Videojet comunicam-se através das seguintes portas e protocolos, conforme descrito abaixo:

- **TCP 3282** – Dados da impressora transferidos ao RES aproximadamente a cada 30 segundos, 2 Kbytes por impressora. Caso ocorram falhas ou avisos, aproximadamente 8 Kbytes serão transferidos por ocorrência.
- **TCP 5900** – Para conexão de computação de rede virtual (VNC) em impressoras.
- **TCP 80** – Para conexão HTTP em impressoras.

Para conexão de acesso remoto em impressoras, há um carregamento de dados de aproximadamente 2 a 4 Kbytes por segundo, quando ativo. De forma ideal, o RES e as impressoras estarão na mesma subrede/VLAN. Caso contrário, os computadores de rede devem ser gerenciados pelo cliente para permitir a comunicação nessas portas.

### Conectividade WAN:

Comunicações entre o RES e a nuvem da Videojet sempre são iniciadas pelo RES. Dados da impressora são transferidos usando HTTPS.

#### RES ↔ Comunicação em nuvem da Videojet

A comunicação entre o RES e a nuvem da Videojet ocorre nas seguintes portas e protocolos:

- **TCP 443 (HTTPS SSH), TCP / UDP 53 (DNS)**
- Dados com upload realizado do RES para a nuvem da Videojet. O RES tentará realizar upload de dados para a nuvem a cada cinco segundos, conforme necessário. A quantidade de dados dependerá do número de impressoras e da atividade da fábrica.

## Segurança de dados (medidas para proteger a sua rede)

- O acesso externo à sua impressora (ou impressoras) é permitido quando necessário pela equipe interna designada através das impressoras
- A transmissão de dados é sempre de saída e enviada apenas por meio de HTTPS, a menos que a Recuperação remota seja necessária
- O acesso aos dados na nuvem da Videojet é limitado pelo apoio técnico da Videojet e pelos usuários definidos pelo cliente, e é controlado pela função de suporte ao usuário e pela localização geográfica
- Informações de segurança da AWS: [www.aws.amazon.com/security](http://www.aws.amazon.com/security)

## Suporte relacionado a TI e informações adicionais

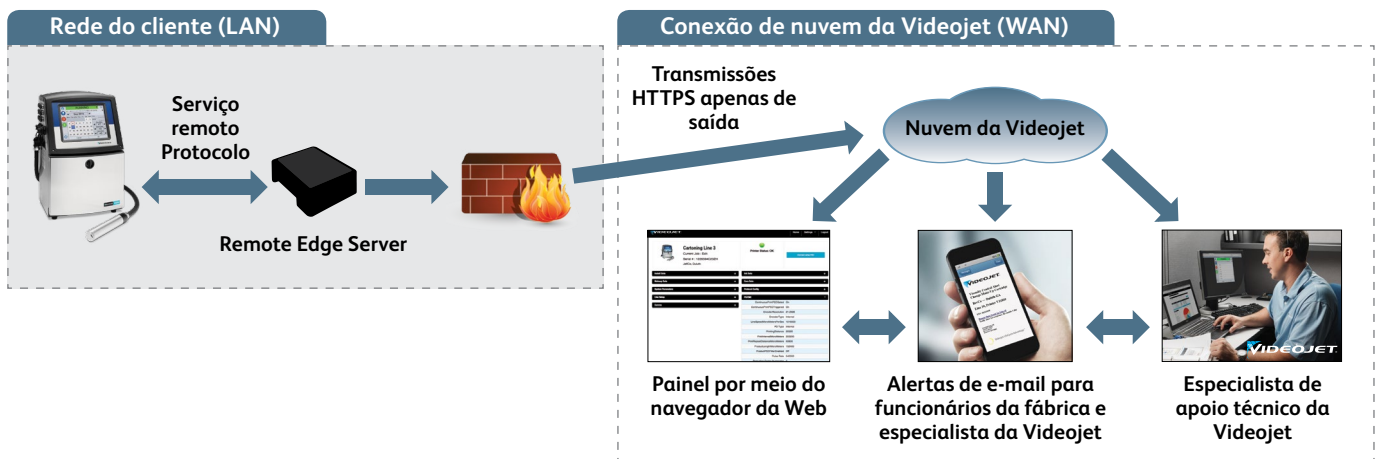
- Apoio técnico de especialista da Videojet em: [vrshelpdesk@videojet.com](mailto:vrshelpdesk@videojet.com) • Acesso: [www.videojet.br.com/servicoremoto](http://www.videojet.br.com/servicoremoto)

### P: O que é o VideojetConnect™ Remote Service (VRS)\*?

R: O VRS é um alerta remoto exclusivo e um sistema de diagnóstico que é personalizado para as impressoras da Videojet ativadas por Ethernet. Esse sistema remoto permite notificações em tempo real de mudanças de status, avisos e/ou condições de falha da impressora por e-mail e de e-mail para texto. O VRS também fornece a capacidade da equipe de manutenção interna designada e/ou apoio técnico da Videojet de acessar remotamente a impressora para fazer diagnósticos, resolver problemas, oferecer ajustes de configurações e ajudar os funcionários da fábrica a abordarem os problemas da impressora.

### P: Onde residem os dados da impressora e como o VideojetConnect™ Remote Service conecta-se a nossas impressoras?

R: Os dados passam por meio de um Remote Edge Server e são transferidos para a nuvem da Videojet, onde são armazenados permanentemente.



### P: Quais são os benefícios da transferência de dados para a nuvem da Videojet?

R: Permitir a transferência de dados para a nuvem da Videojet facilita os tempos de resposta expedidos. Também irá permitir que o apoio técnico da Videojet faça o diagnóstico do problema, aborde o problema e/ou repare a impressora remotamente. Se serviços adicionais forem necessários, um plano de ação personalizado pode ser desenvolvido pelo serviço técnico designado a sua chamada de serviço. Esse plano de ação permite que o serviço técnico da Videojet chegue ao local com o conhecimento, as habilidades definidas e as peças corretas para atender às necessidades da sua impressora. Isso é desenvolvido para fornecer resposta e tempo de reparo mais rápidos, ajudando a manter as suas linhas em funcionamento.

### P: Quantas impressoras podem ser conectadas a um Remote Edge Server?

R: Um Remote Edge Server pode servir a até 30 impressoras.

### P: Quais portas são necessárias para o VideojetConnect™ Remote Service?

R: Somente para dados, da impressora para o Remote Edge Server: Porta 3282. Do Remote Edge Server para a nuvem da Videojet: Porta 443. Todos os dados enviados para a nuvem são criptografados por meio de SSH e transmitidos para a Amazon Web Services. A conexão remota para impressoras requer portas adicionais.

### P: Será necessário fornecer endereços IP estáticos para impressoras conectadas ao VideojetConnect™ Remote Service?

R: Embora a maioria das nossas impressoras tenha a capacidade de usar o Protocolo de configuração dinâmica de host (DHCP), para facilitar a instalação sugerimos manter todos os equipamentos da Videojet em endereços IP fixos, se possível. O Remote Edge Server sempre exige um endereço IP fixo.


### P: Como será feita a conexão das impressoras da Videojet com o meu Wi-Fi?

R: Nosso Wi-Fi Client Kit é um ponto de acesso Wi-Fi de nível empresarial capaz de ser configurado de vários modos para acomodar quase todas as configurações de rede Wi-Fi. Normalmente, podemos usar o modo de ponte do cliente para conectar a Ethernet da impressora à rede Wi-Fi.

\*O VideojetConnect™ Remote Service está disponível em determinadas regiões ao redor do mundo. Entre em contato com seu representante local da Videojet para obter informações de disponibilidade para sua localização

Vendas de equipamentos – **4689-7273**  
Atendimento ao cliente – **0800 887 0465**  
Envie um e-mail para  
**[br.marketing@videojet.com](mailto:br.marketing@videojet.com)**  
ou visite **[www.videojet.br.com](http://www.videojet.br.com)**

Videojet do Brasil  
Rua São Paulo, 261 Alphaville,  
Barueri, São Paulo - SP  
06465-130 / Brasil

 Videojet LifeCycle Advantage™

© 2017 Videojet do Brasil — Todos os direitos reservados.

A melhoria contínua dos produtos é a política da Videojet do Brasil. Reservamo-nos o direito de alterar o projeto e/ou as especificações sem aviso prévio.

Nº de peça SL000628  
ss-remote-service-it-requirements-pt-br-0517

 **VIDEOJET**