

# ¿Qué hacer si el dispositivo no manda información al servidor?

Cuando el dispositivo no está reportando a su software de rastreo, haga los siguientes pasos que aquí se explican para comprobar porqué le está pasando esto y como solucionarlo:

## 1. Compruebe en la configuración

Por favor compruebe en la configuración del dispositivo si toda la información necesaria se ha añadido:

- Conecte el dispositivo a través del configurador FM4 [1].
- Pulse "Get CFG" para pedir la actual configuración del dispositivo [2].
- Compruebe si los APN settings, Protocol y Connection settings se han añadido correctamente [3].

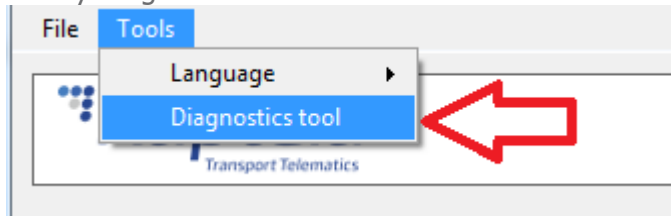
The screenshot shows the Ruptela configuration interface. A red box labeled '1' highlights the 'COM4' dropdown menu, the 'Disconnect' button, the 'Get CFG' button, and the 'APN settings' section. The 'APN settings' section includes fields for 'Name' (yourAPNsettings), 'User', and 'Psw'. Another red box labeled '2' highlights the 'Connection settings' section, which includes fields for 'IP1' (92.62.134.34), 'Port1' (9015), 'IP2', and 'Port2' (0). The interface also shows 'Global' settings with 'Protocol' set to 'TCP', 'Authorized numbers', 'Eco-drive' (disabled), and 'Authorized IDs' (enabled). At the bottom, there are profile selection buttons for 'Profile 1', 'Profile 2', 'Profile 3', and 'Profile 4'.

Si los settings son correctos, pero el dispositivo aún no manda información, por favor vaya al punto 2, el cual se describe abajo.

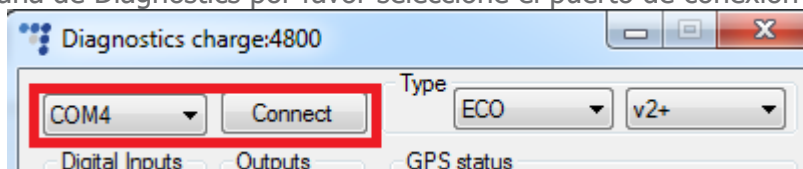
## 2. Comprobar si la conexión

Por favor vaya al modo Diagnostics tool para comprobar si la conexión del dispositivo es correcta:

- Desconectese del dispositivo en la pantalla principal del configurador FM4.
- Entonces, pulse Tools y Diagnostics:



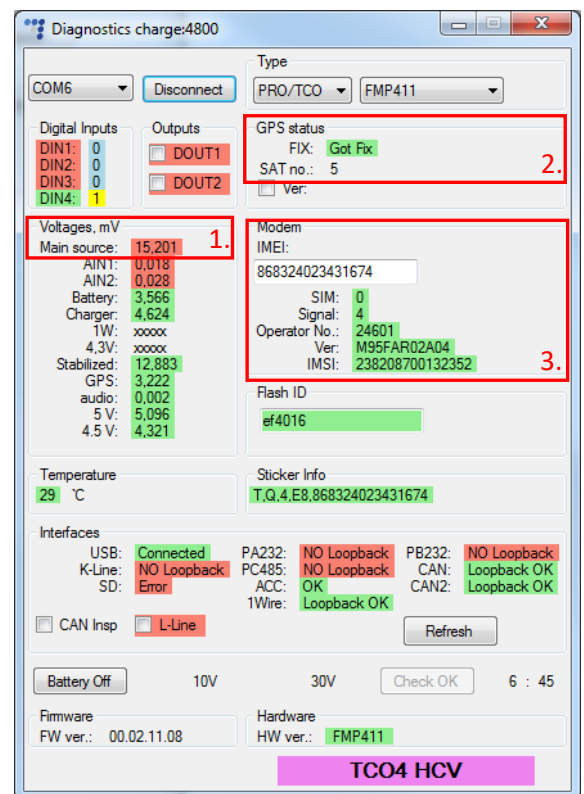
- Cuando pregunte, entre su nombre en la ventana emergente. Entonces aparecerá una nueva ventana que sera la de diagnosticos.
- En la ventana de Diagnostics por favor seleccione el puerto de conexión y pulse Connect:



No preste atención a los distintos colores que se muestran en esta ventana. Esta funcionalidad se usa de forma interna para pruebas y no juega un papel importante en este caso. Preste atención a los valores.

- En este modo, por favor compruebe los parámetros:
  - Power supply "Main Source" debe ser mayor que 10V.
  - El dispositivo necesita tener GPS - sin él, el dispositivo no empezará a generar registros.
  - Asegurese de que la antena GPS puede conseguir buena señal.
  - La Sim Card debe estar insertada y con el código PIN desactivado. Cuando el dispositivo vea el proveedor GSM, podrá ver el número de Operador.
- También, recomendamos conectar el DIN4 (entrada digital 4, cable amarillo) a una fuente de alimentación externa que imite la ignición - Así el dispositivo generará registros de forma más rápida.

Si todos los puntos tratados anteriormente son correctos pero aún así el dispositivo sigue sin funcionar correctamente, por favor vaya al punto 3 de este manual.



## 2.1. CAN interface inspection

Este paso no es tan importante como en acciones 2 y 3 descritas anteriormente. Si no está interesado por ahora en la interfaz CAN, puede saltarse este paso.

Si esta experimentando dificultades con las interfaces CAN debería considerar esta inspección para comprobar el estado actual del dispositivo.

Esta característica se puede usar también con EASYCAN.

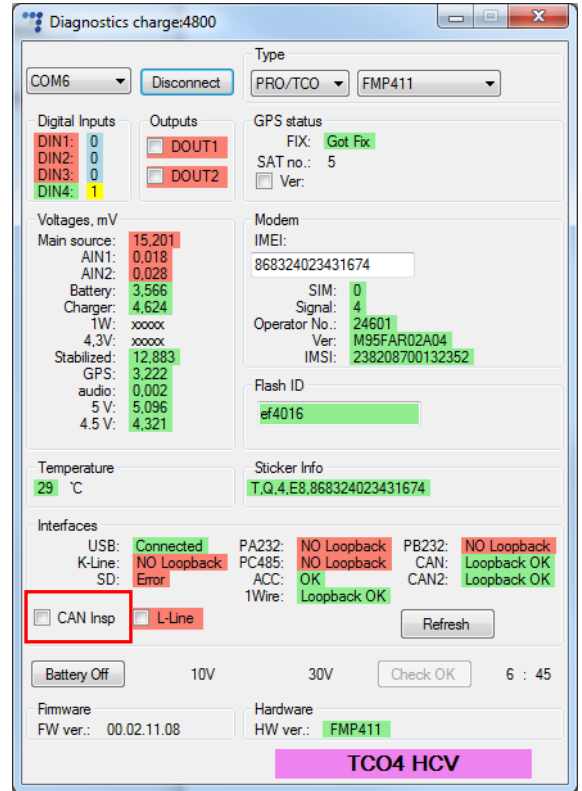
Está disponible desde las siguientes versiones FW;

- ❖ FM-Tco4 HCV – 00.02.14.04
- ❖ FM-Tco4 LCV – 00.02.14.04
- ❖ FM-Pro4 – 00.02.14.04

### Descripción de la función

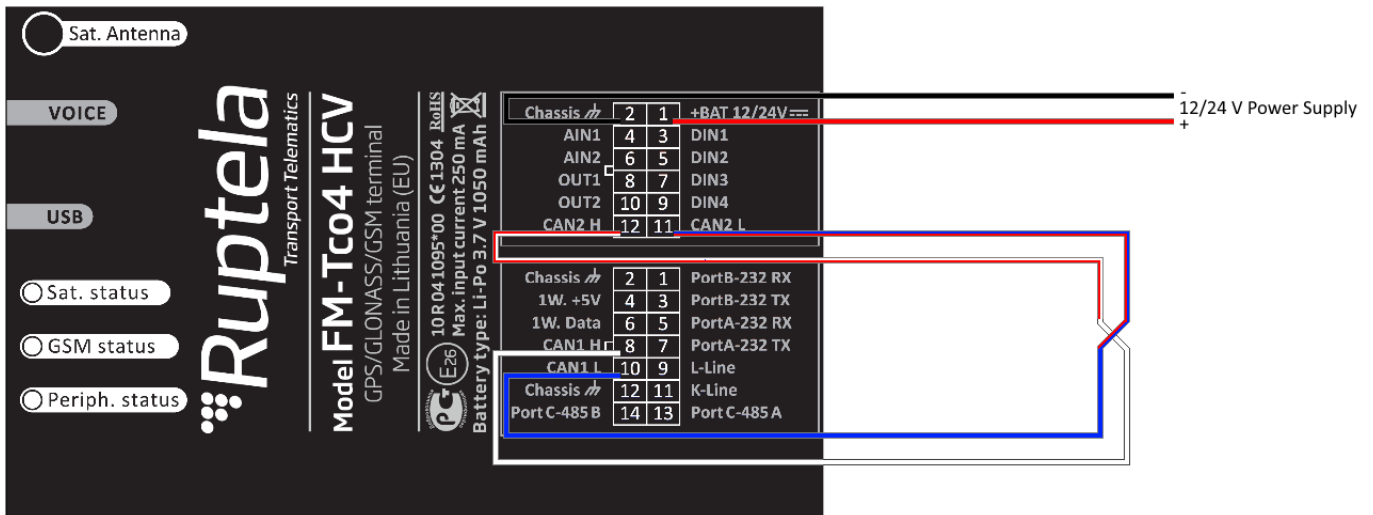
Un paquete estándar se manda desde la interfaz de la línea CAN2. El dispositivo comprueba si el paquete se ha recibido correctamente a CAN1 y proporciona feedback a la herramienta de Diagnóstico. Esta tiene una nueva selección disponible para activar, "CAN Insp". Después de el test se pondrá rojo si ha fallado o verde si el test ha tenido éxito.

Esta comprobación es fácil y rápida, para asegurarse de que las líneas de CAN y el EASYCAN funciona correctamente.

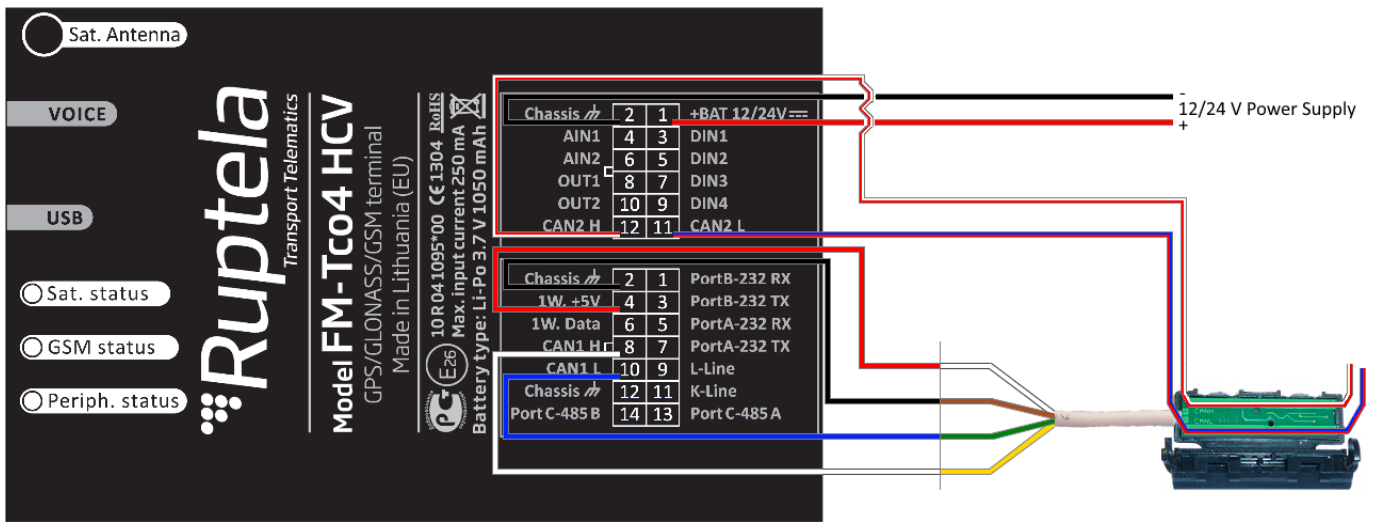


### Ajuste de conexión

- Los cables de la interfaz CAN2 se pueden conectar directamente a los cables de CAN1.



- El paquete estándar de CAN2 también se transfiere a través de EASYCAN a los cables de la interfaz CAN1.

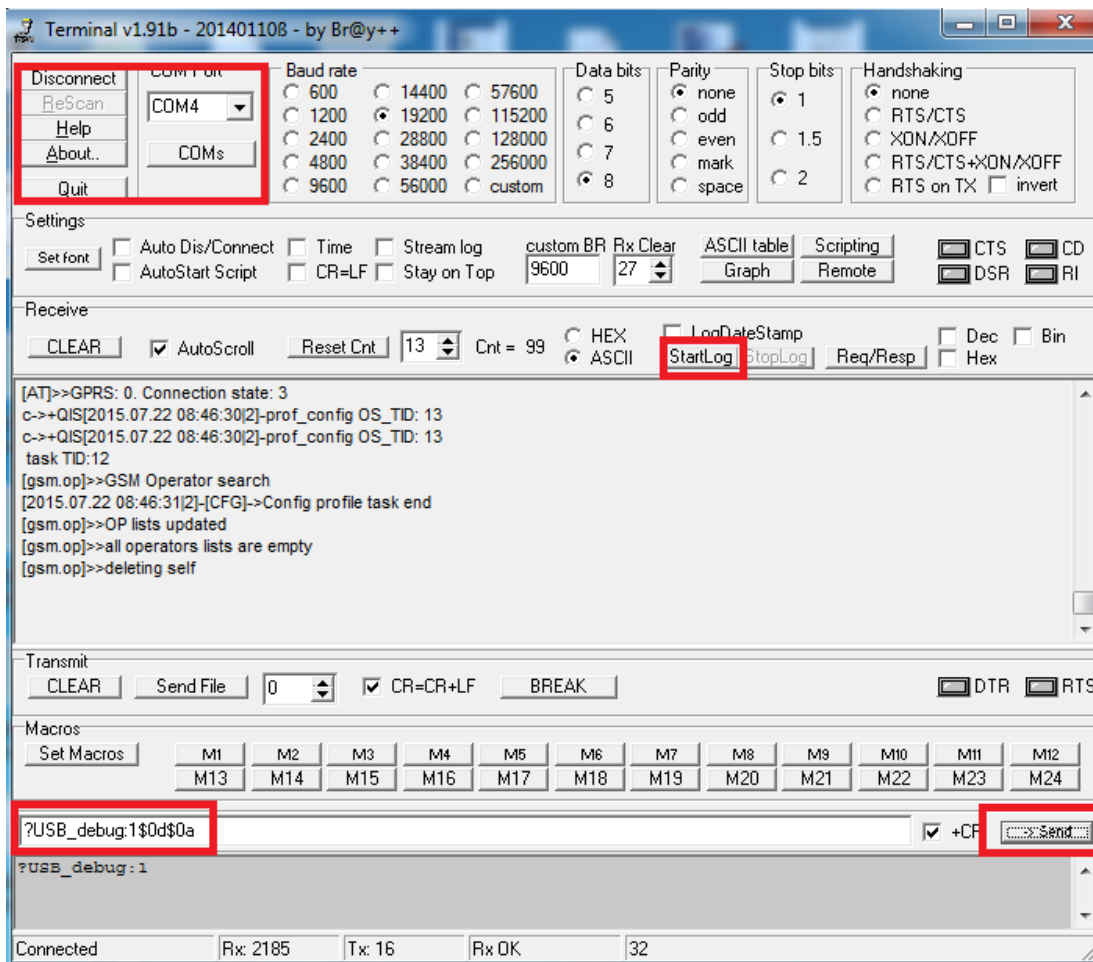


### 3. Debugging

Algunas veces los problemas pueden ser más avanzados y se necesita realizar un debug a partir de una de las herramientas que tenemos en nuestra FTP pública llamada Terminal.

- Esta herramienta la pueden descargar en nuestra página web . Vean la información siguiente: [doc.ruptela.lt](http://doc.ruptela.lt)
- Ruta del terminal: All you need to know about the hardware -> FM4 -> FM4 other  
O dirección web: <https://doc.ruptela.lt/display/AB/FM4+other>
- Desconecte el dispositivo del configurador FM4, y ejecute la herramienta Terminal.
- Seleccione el puerto en la herramienta Terminal y pulse Connect. Cuando se conecte con éxito por favor envíe el comando siguiente:  
?USB\_debug:1\$0d\$0a

Entonces empezará a mostrarse información a tiempo real y podrá monitorear lo que el dispositivo de rastreo esta haciendo:



Entonces presione StartLog y guarde el archivo log txt. El Terminal guardará la información de debugging en un archivo txt. Por favor mande esta información al soporte de Ruptela mediante [support@ruptela.com](mailto:support@ruptela.com)

Recomendamos obtener información del log aproximadamente durante 10-20 minutos y recomendamos que conecte el DIN4(entrada digital 4, cable amarillo) a una fuente de alimentación externa que imite la ignición.