Guia de Resolução de Problemas para Clientes AirView

ResMed.com

ResMed

Índice

Problemas Com a transferência do cartão ……...3
Reparação do cartão SD……... 4
Gestão de certificados…….. 5
Gestão de certificados : Internet Explorer ……6
Gestão de certificados : Google Chrome ……..7
Quando deve reiniciar o seu navegador……..8
Mensagens de erro Comuns (AirView Diagnostics)……..... 9
Para problemas não mencionados neste guia…… 10
Notas……..11

Problemas Com a Transferência do Cartão

Os erros de transferência do cartão costumam ocorrer quando:

- Há uma versão de Java incompatível

Verifique se a sua versão Java é compatível. Normalmente, isto significa que deve usar a versão mais recente.

- Leitor de cartões defeituoso

Tente usar outro leitor de cartões. Se isto resolver o problema, terá de substituir o leitor estragado.

- Ficheiros de dados corrompidos

Terá de reformatar o cartão SD. Consulte as instruções em separado.

- Sessão AirView terminada

Clique no botão “retroceder” do seu navegador, ou no logótipo ResMed, para voltar a iniciar sessão.

Reparação do cartão SD

Nota: esta ação apaga todos os dados existentes no cartão SD

- Abra o Explorador de Ficheiros (Win + E)
- Encontre a unidade corrompida no menu à esquerda e clique sobre ela com o botão direito
- No menu que lhe aparece, selecione “Formatar…”
- Irá abrir uma janela. Escolha a opção “Restaurar predefinições do dispositivo”
- Selecione a opção “Iniciar” e clique em “OK”

Gestão de certificados

O AirView requer a criação de um certificado específico para cada utilizador, que funciona como uma 'Autenticação de Dois Fatores", ao iniciar sessão, de forma a melhorar a segurança.
Por vezes, alguns computadores podem ter demasiados certificados, dificultando a escolha do certificado correto. Pode ainda haver certificados em falta ou que precisam de ser eliminados e substituídos.

Há várias formas de gerir certificados, dependendo do navegador de Internet usado.

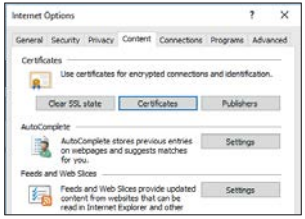
Gestão de certificados: Internet Explorer

Abra o Internet Explorer.

Selecione o menu “Ferramentas” (ver em baixo), no canto superior direito.

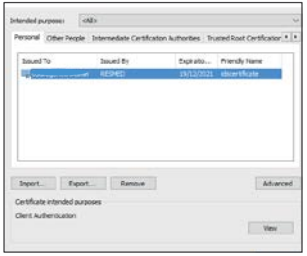
Escolha “Opções da Internet”.

Na janela que se abre, selecione o separador “Conteúdo”.



Clique em “Certificados” para abrir outra janela.

Aqui, os utilizadores podem eliminar certificados, exportá-los para os instalar noutras máquinas ou importá-los de outras máquinas.



Gestão de certificados: Google Chrome

Abra o Google Chrome.

Selecione o menu “Definições”, clicando nos 3 pontos, no canto superior direito.

Do menu esquerdo, selecione “Privacidade e segurança” e, em seguida, “Segurança”.

Mais abaixo, terá a opção “Gerir certificados”.

Aqui, os utilizadores podem eliminar certificados, exportá-los para os instalar noutras máquinas ou importá-los de outras máquinas.

Quando deve reiniciar o seu navegador

Muitos erros comuns podem ser resolvidos fechando e reabrindo o seu navegador (como, por exemplo, o Internet Explorer). Temos os seguintes exemplos:

- "A transferência do dispositivo deixou de responder"
- "A associação do dispositivo deixou de responder"
- "A associação não está disponível"
- "A transferência não está disponível"

Se o problema não for resolvido reiniciando o navegador, abra o "Gestor de Tarefas" (Ctrl + Alt + Del) e encerre o processo Java (Java.exe).

Se isto não resolver o problema, tente reiniciar o seu computador, desligando-o e voltando a ligá-lo.

Mensagens de erro comuns (AirView Diagnósticos)

"Houve um erro de comunicação"
Se o Noxturnal (ou outro programa de diagnóstico) estiver a correr em segundo plano, por favor, encerre-o e tente novamente.

"Foi detetado um novo aparelho"
Normalmente, esta mensagem aparece quando o aparelho foi removido cedo demais e religado. Cancele o processo atual e inicie-o novamente.

"Foi detetado um erro enquanto o aparelho iniciava"
Desligue o aparelho do computador, aguarde 10 segundos, volte a ligá-lo e tente novamente.
Se isto não resolver o problema, tente ligá-lo noutra porta USB do seu computador.
Se o problema persistir, veja se o parelho é detetado pelo seu computador (Win + E), olhando para o painel esquerdo.

"O tempo de iniciação do aparelho expirou"
Aguarde alguns segundos e tente associar o aparelho novamente.
Se isto não resolver o problema, desligue o aparelho, aguarde 10 segundos e volte a ligá-lo.

"O aparelho não foi detetado"
Desligue o aparelho, aguarde 10 segundos e volte a ligá-lo.

"Ligar um aparelho suportado"
Veja se está a usar um aparelho suportado. Desligue o aparelho, aguarde 10 segundos e volte a ligá-lo.

"Foram detetados vários aparelhos"
Veja se só tem um aparelho ligado ao seu computador.

"OS não compatível. Não foi possível carregar a biblioteca necessária"
Confira a compatibilidade do seu sistema operativo (ex: Windows 10) e do seu navegador (ex: Internet Explorer).

Para problemas não mencionados neste guia

Envie um e-mail para support.airview@resmed.eu ou contacte o seu representante ResMed.
Por favor, tenha a seguinte informação disponível.

Dados de contacto.....

Descrição do problema.....

Nome da organização.....

URL do problema.....

Versões do navegador de Internet e Java.....

Modelo do aparelho, número de série e localização.....

Captura de ecrã do problema

Notas

Distribuído por: ResMed Spanish branch Calle Maria De Molina, Num. 54 Planta 8, 28006 Madrid – Espanha
Consulte ResMed.com para obter informações sobre locais ResMed a nível mundial. AirView e ApneaLink Air são marcas comerciais e/ou marcas registadas da família de empresas ResMed. Os produtos Nox são distribuídos pela ResMed. Para obter informações referentes ao fabricante dos dispositivos Nox, contacte a ResMed, distribuidor autorizado. A disponibilidade do produto pode variar entre regiões. Especificações sujeitas a alterações sem aviso prévio. © 2022 ResMed. 10112322/1 01-2022