

Questionário de suporte ao Mobitraxx PRIME

Caso a liberação de portas não tenha resolvido, utilize este roteiro e envie as repostas para nosso suporte.

1) O CERTIFICADO DE SEGURANÇA

No mesmo computador problemático, abra o navegador e acesse:

<https://api.mobitraxx.pro/>

Não tem problema se a página aparecer em branco ou mostrar algum aviso.

Clique no ícone de cadeado (ou no ícone à esquerda do endereço) e procure ver o certificado.

Informe o conteúdo do campo "Emitido por" / "Emissor". Se puder, anexe um PRINT.

2) A PASTA DO PROGRAMA

Abra o Explorador de Arquivos e vá até:

C:\Program Files\MobitraxxPrime (pode aparecer como "Arquivos de Programas")

Existe uma pasta chamada "jre" dentro dela? Se existir, ela tem uma subpasta "bin" com um arquivo "java.exe"? SIM OU NÃO?

Um print do conteúdo da pasta MobitraxxPrime é suficiente.

3) JAVA INSTALADO

Em Configurações > Aplicativos > Aplicativos instalados, procure por "Java".

Existe algum instalado? Se sim, qual o nome completo e a versão que aparece na lista?

4) ANTIVÍRUS E PROTEÇÃO

Qual antivírus ou programa de proteção está instalado nessa máquina

(nome e, se possível, versão)? Por exemplo: Kaspersky, ESET, Bitdefender,

Avast, Sophos, Trend Micro, McAfee, ou apenas o Windows Defender.

Alguns desses programas têm uma função de "inspeção de conexões seguras" ou "verificação de HTTPS/SSL". Se souberem informar se algo assim está ativo, ajuda muito.

Se o antivírus tiver uma lista de arquivos bloqueados ou em quarentena, verifiquem se aparece alguma coisa da pasta MobitraxxPrime.

5) UM TESTE RÁPIDO QUE ISOLA O PROBLEMA

Conecte esse computador à internet do celular (roteador / hotspot 4G), fora da rede da empresa, e tente a descarga novamente.

Funcionou no hotspot? Continuou dando o mesmo erro?

Essa resposta sozinha nos diz se o problema está na rede da empresa ou na máquina.

6) A REDE DA EMPRESA

- A rede usa proxy, firewall com inspeção de conteúdo, ou algum appliance que inspeciona tráfego HTTPS (Fortinet, Sophos, pfSense, Zscaler, Cisco Umbrella ou similar)?

- Existe algum certificado raiz próprio da empresa instalado nas máquinas?

7) HISTÓRICO

- O programa já funcionou nessa máquina antes, ou nunca funcionou?

- Se já funcionou, mais ou menos desde quando parou?

- Outros computadores aí conseguem fazer a descarga normalmente, ou o problema acontece em todos?

8) O SISTEMA

Qual a versão do Windows dessa máquina? (Configurações > Sistema > Sobre)