



# Solução de Problemas

Software Têxtil RIP

MIMAKI™

TxLink™**5**



MIMAKI ENGINEERING CO., LTD.

Versão 1.0

**MIMAKI**™ MIMAKI ENGINEERING CO., LTD.

D203828-10

ErgoSoft AG Moosgrabenstr.  
13  
CH-8595 Altnau, Suíça

© 2018 ErgoSoft AG, Todos os direitos reservados.

As informações contidas neste manual são baseadas em informações disponíveis no momento da publicação e estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. A exatidão e a integridade das informações não são garantidas.

Nenhuma parte deste manual pode ser reproduzida ou transmitida de qualquer forma ou por qualquer meio, incluindo meio eletrônico ou formato que pode ser lido por máquina, sem a permissão expressa por escrito da ErgoSoft AG.

A cores PANTONE® apresentadas neste software ou na documentação correspondente poderá não corresponder aos padrões PANTONE. Verifique as últimas versões do Catálogo de Cores PANTONE para mais detalhes.

PANTONE® outras marcas comerciais da Pantone são marcas comerciais ou marcas registradas da Pantone LLC nos Estados Unidos e/ou em outros países. Pantone LLC, 2022.

A Pantone é a detentora dos direitos autorais relacionados a informações de cores e/ou softwares licenciados à MIMAKI ENGINEERING CO. LTD., para distribuição e uso somente associado a série TxLink. As Informações de Cores PANTONE e/ou Software não poderão ser copiadas em outras mídias a menos que necessário para a execução da série TxLink.

Nomes de marcas ou produtos são marcas registradas de seus respectivos proprietários.

O TxLink5 está disponível em diferentes versões. Portanto, a descrição dos recursos disponíveis neste documento não reflete necessariamente os detalhes da licença da sua edição do TxLink5. Para obter informações sobre os recursos incluídos na sua edição do TxLink5, consulte o site da MIMAKI ENGINEERING ou entre em contato com o revendedor.

## Índice

Introdução .....	1
Problemas Relacionados à Instalação do Software.....	2
Erros de Ativação da Licença.....	2
Problema.....	2
Caso 1 .....	2
Problemas Relacionados à Inicialização do Software .....	3
Erros de Licença .....	3
Problema.....	3
Caso 1 .....	3
Caso 2 .....	3
Caso 3 .....	4
Problemas Encontrados durante a Utilização do Software.....	5
Erros de COM.....	5
Problema.....	5
Caso 1 .....	5
Problemas de Impressão.....	6
A Impressão Não Inicia .....	6
Problema.....	6
Caso 1 .....	6
Caso 2 .....	7
Erros durante a Impressão que Interrompem a Operação de Impressão.....	8
Problema.....	8
Caso 1 .....	8
Caso 2 .....	10
A pré-visualização em preto é exibida no QueueManager ou PrintQueue.....	12
Problema.....	12
Caso 1 .....	12
Problemas Encontrados durante a Execução da Tarefa ou Resultados Inesperados.....	14
Como Criar um Arquivo Compactado de uma Tarefa.....	14
Outros Problemas .....	16
Criação de um Arquivo Zip de Dados de Suporte.....	16

## **Introdução**

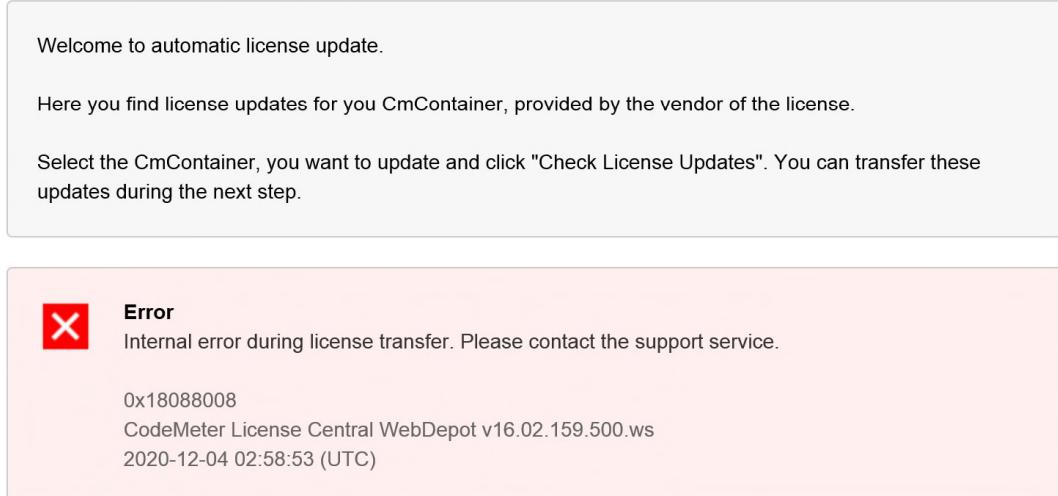
Esta documentação aborda perguntas frequentes relacionadas ao TxLink5 e como solucionar problemas comuns. Caso o seu problema não seja resolvido mesmo após consultar esta documentação, entre em contato com nosso Suporte ao Cliente.

## Problemas Relacionados à Instalação do Software

### Erros de Ativação da Licença

#### Problema

- Durante a instalação do **TxLink5**, a seguinte mensagem é exibida no navegador da Web e a Ativação da Licença falhou.



### Caso 1

#### Possíveis Causas

- Um navegador da Web não suportado (por exemplo, Internet Explorer) é usado para Ativação da Licença.

#### Solução

- 1 Após a instalação, abra o URL abaixo em um navegador compatível (versão mais recente do Microsoft Edge ou Google Chrome) e execute a Ativação da Licença.

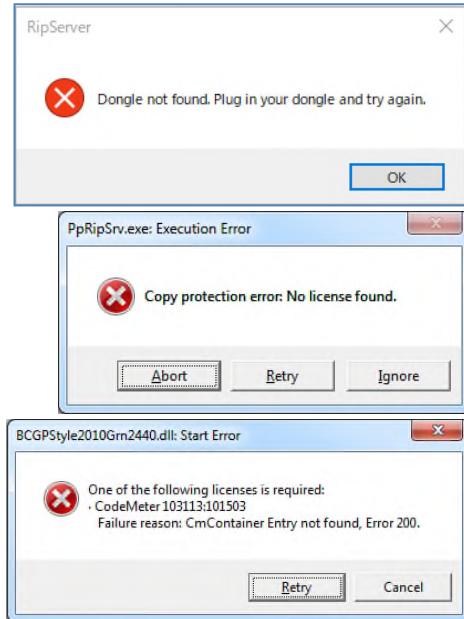
<http://webhost4.ergosoft.net/webdepotMimaki/>

## Problemas Relacionados à Inicialização do Software

### Erros de Licença

#### Problema

- Após ligar o PC onde o **TxLink5** está instalado, aparece uma mensagem semelhante às mostradas à direita e o **TxLink5** não pode ser iniciado.



#### Caso 1

##### Possíveis Causas

- Seu PC não está reconhecendo o dongle USB.

##### Solução

- 1 Conecte o dongle USB a outra porta USB do seu PC.
- 2 Se o seu dongle USB estiver conectado ao seu PC através de um hub USB, conecte o dongle USB diretamente ao PC.

#### Caso 2

##### Possíveis Causas

- Seu PC pode estar infectado com um vírus relacionado a USB.

##### Solução

- 1 Utilize um software antivírus para verificar se há vírus no seu PC. Se um vírus for encontrado, remova-o do seu sistema.
- 2 Após a remoção do vírus do seu sistema, reinstale o **TxLink5**.

### Caso 3

#### Possíveis Causas

- O dongle USB pode estar danificado.

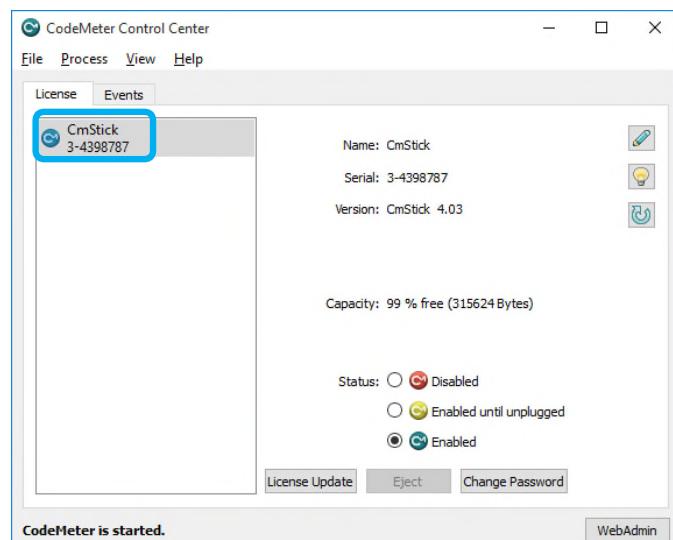
#### Solução

- 1 Verifique o número do dongle impresso na parte frontal do dongle USB. Caso não consiga ler o número devido a sujeira ou desgaste, verifique o número do dongle gravado na parte do conector USB do dongle.



- 2 Com o dongle USB conectado ao seu PC, abra o **CodeMeter Control Center**. Você pode abrir o **CodeMeter Control Center** selecionando [Start menu] > [CodeMeter] > [CodeMeter Control Center].
- 3 Verifique se o número do dongle que você anotou na etapa 1 acima é exibido na lista na guia **[License]**. Se o número do dongle não estiver nesta lista, o dongle USB está danificado.

Caso constate que seu dongle USB está danificado, entre em contato com nosso Suporte ao Cliente.

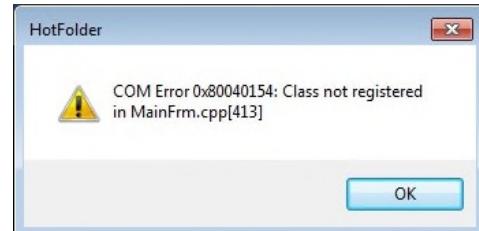
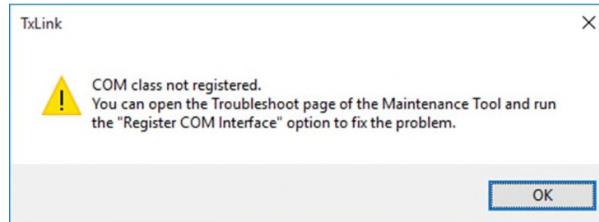


## Problemas Encontrados durante a Utilização do Software

### Erros de COM.

#### Problema

- Um erro relacionado à COM, como os mostrados à direita, ocorre ao usar o **TxLink5**.



#### Caso 1

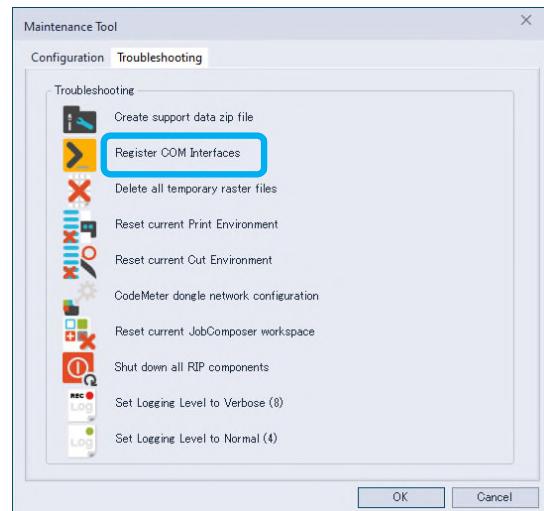
#### Possíveis Causas

- Esse erro ocorre quando uma parte da instalação do **TxLink5** falha.

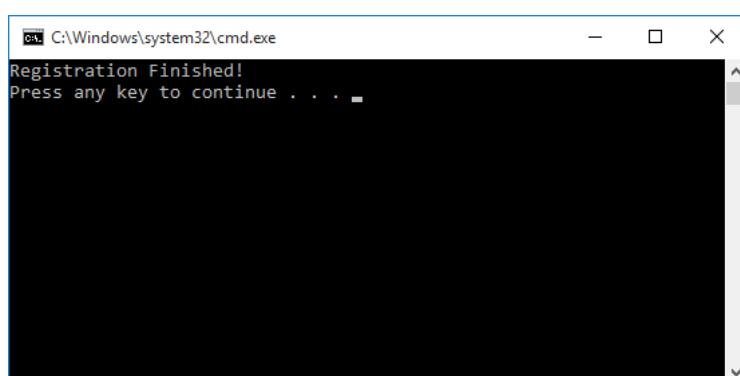
#### Solução

1 Feche o **TxLink5**.

2 Abra a **Maintenance Tool** selecionando **[TxLink5 ControlCenter] > [Tools] > [MaintenanceTool]** e, em seguida, execute **[Register COM Interfaces]** na guia **[Troubleshooting]**.



3 Após a conclusão do registro da **COM Interface**, uma janela semelhante à mostrada à direita é exibida. Pressione qualquer tecla do teclado para concluir a operação.



# Problemas de Impressão

## A Impressão Não Inicia

### Problema

- A impressão não inicia mesmo após clicar em [OK] na janela Print.

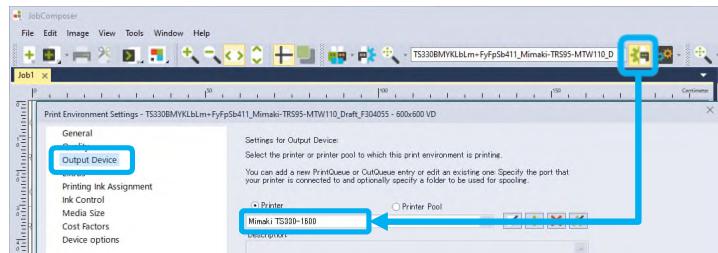
### Caso 1

#### Possíveis Causas

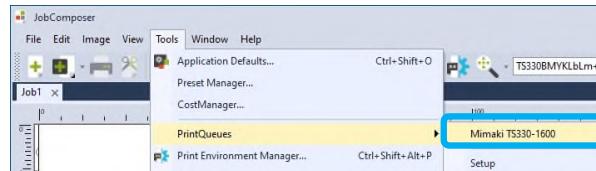
- A impressão não pode ser executada se PrintQueue (Fila de Impressão) não estiver em execução.

#### Solução

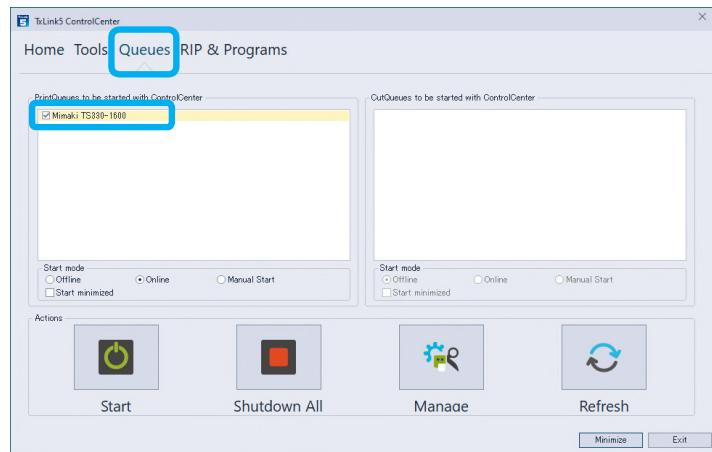
- Procure a PrintQueue especificada no Print Environment (Ambiente de Impressão). A PrintQueue é especificada na guia [Print Environment Settings] > [Output Device]. No exemplo à direita, a "Mimaki TS330-1600" é usada como PrintQueue.



- Para executar a PrintQueue manualmente, selecione [Tools] > [PrintQueues] e, em seguida, selecione a PrintQueue identificada na etapa 1 acima.



- Para executar a PrintQueue automaticamente, selecione a PrintQueue que deseja iniciar automaticamente e marque a caixa de seleção na lista [TxLink5 ControlCenter] > [Queues] > [PrintQueues to be started with ControlCenter].



## Caso 2

### Possíveis Causas

- A PrintQueue está offline e não é possível imprimir.

### Solução

- 1 Verifique o sinal no canto superior direito da janela PrintQueue.

Se o sinal estiver vermelho, significa que está **Offline** e a impressão não pode ser iniciada.



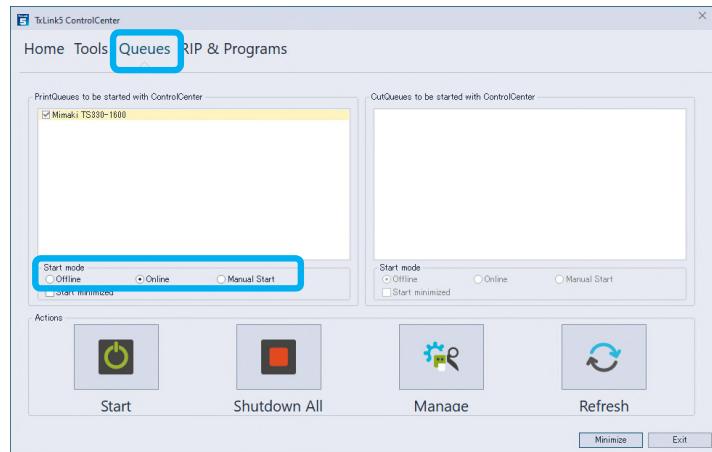
- 2 Se quiser iniciar uma tarefa manualmente, selecione **Start Job Manually** e clique em **[Start]**.



- 3 Se deseja iniciar tarefas automaticamente, selecione **Online**.



- Você pode especificar o modo de execução padrão em **[TxLink5 ControlCenter] > [Queues] > [Start mode]**, para a PrintQueue selecionada na lista **[PrintQueues to be started with ControlCenter]**.



## Erros durante a Impressão que Interrompem a Operação de Impressão

### Problema

- A impressão é interrompida quando o TxLink5 detecta um erro de comunicação com a impressora durante o processo.

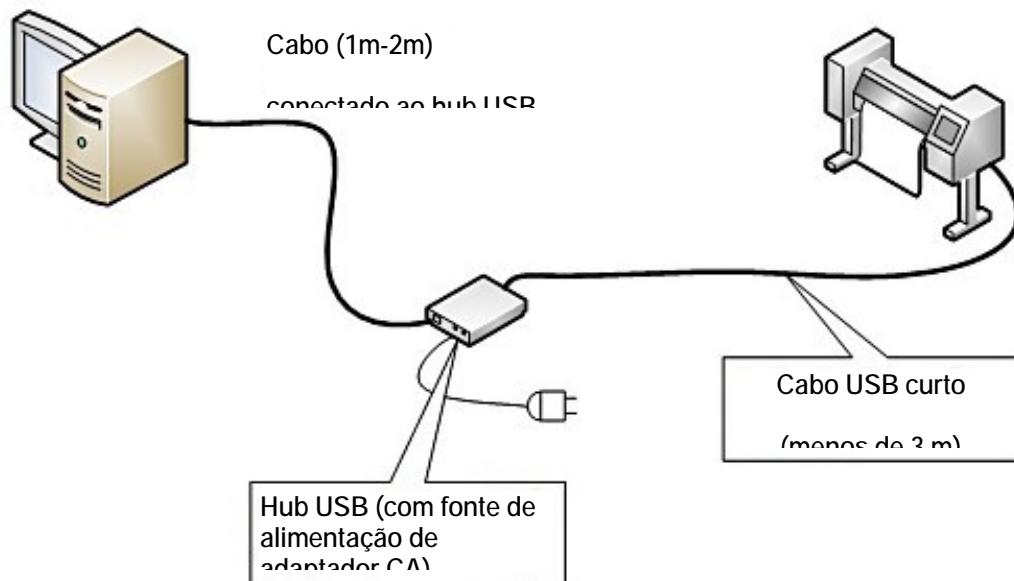
### Caso 1

#### Possíveis Causas

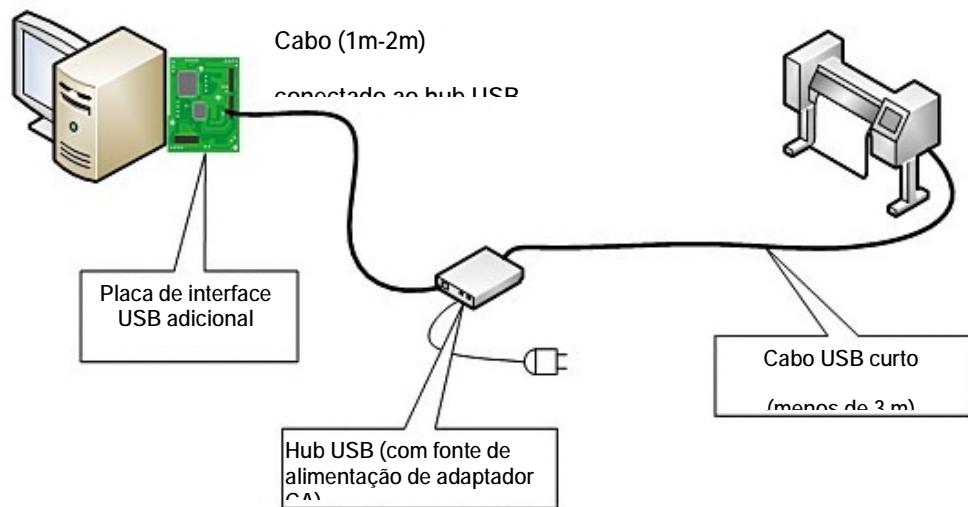
- A conexão USB pode não estar conectada corretamente ou a qualidade da conexão pode ser ruim.

#### Solução

- Tente desligar a impressora e o computador do RIP, desconecte o cabo USB uma vez, reconecte-o e ligue a impressora e o computador do RIP novamente.
- A porta USB do computador pode estar danificada. Tente inserir o cabo USB em outra porta USB.
- Ao conectar o cabo USB com o cabo repetidor USB, teste o funcionamento sem estender o cabo.
- Se o cabo estiver danificado ou desconectado por tensão mecânica, substitua-o.
- Conecte a impressora através de um hub USB que possua sua própria fonte de alimentação dedicada. Se estiver usando um cabo USB 2.0, use um cabo com 3 metros ou menos de comprimento, com conector banhado a ouro e núcleo de ferrite para evitar ruídos.



- 6 Se o problema não for resolvido executando a etapa 5 acima, adicione uma placa de interface USB ao seu PC para conectar a impressora.



- 7 Pode haver cabos USB 2.0 incompatíveis no mercado. Utilize o cabo USB recomendado (OPT-J0137: cabo USB 2.0 (5 m)), que foi testado.

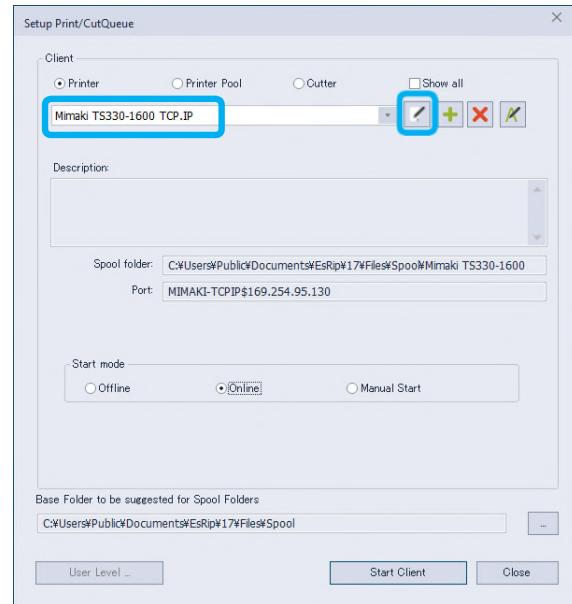
## Caso 2

### Possíveis Causas

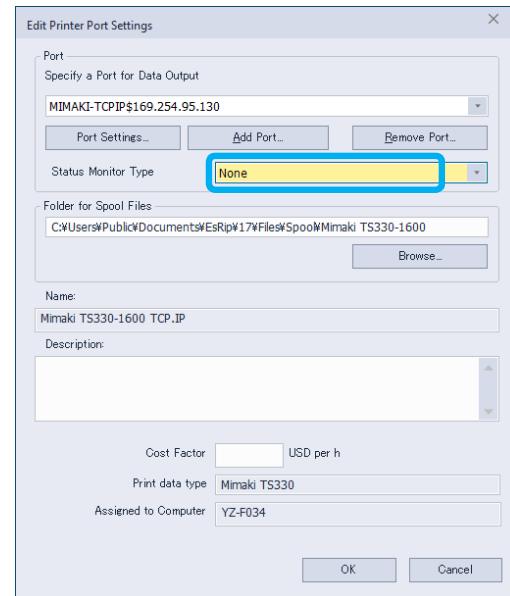
- O desempenho da comunicação pode ser prejudicado devido ao aumento da carga de processamento no PC. Esse problema geralmente ocorre ao usar várias impressoras ou uma impressora de alta velocidade.

### Solução

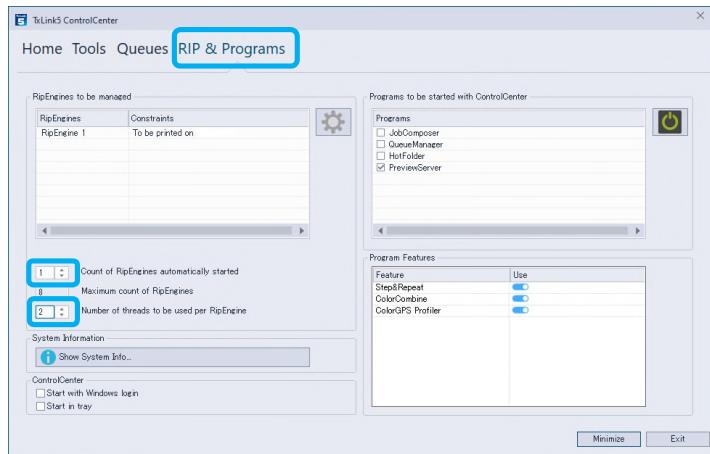
- 1 Selecione a **PrintQueue** desejada em **[Tools] > [PrintQueues] > [Setup]** e clique no botão **[Edit]**.



- 2 Altere **[Status Monitor Type]** para "None" e clique em **[OK]**. Ao alterar esta opção para "None", você não poderá visualizar o status da impressora na janela **PrintQueue**, mas isso reduzirá a possibilidade de erros durante a impressão.



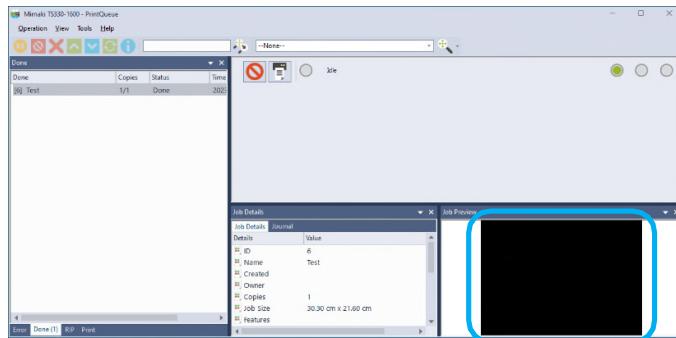
- 3 Se o problema persistir mesmo após a aplicação das medidas corretivas, diminua o número de RipEngines ou de threads do programa. Diminua [Count of RipEngines automatically started] e / ou [Number of Threads to be Used per RipEngine] em [TxLink5 ControlCenter] > [RIP&Programs].



A pré-visualização em preto é exibida no **QueueManager** ou **PrintQueue**.

#### Problema

- A imagem de pré-visualização é exibida como um retângulo preto na guia **Job Details** da janela **QueueManager** ou **PrintQueue**. Além disso, ao usar a Tiger-1800B MkIII / MkIII, o retângulo preto também é exibido como pré-visualização no **MPC**.



#### Caso 1

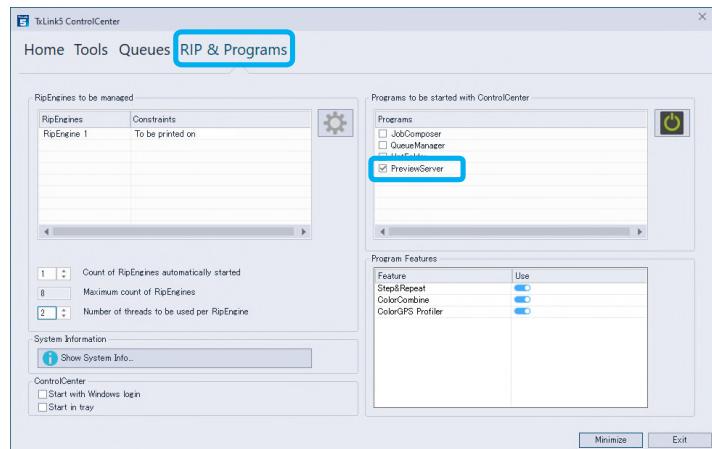
##### Possíveis Causas

- Esse fenômeno ocorre quando o processo de Ripping termina antes do processo de criação da imagem de pré-visualização para o **QueueManager** ou **PrintQueue**. Nesse caso, o **QueueManager** e a **PrintQueue** exibem uma imagem preta como pré-visualização, sem aguardar o processo de pré-visualização. No entanto, a tarefa será impressa corretamente.

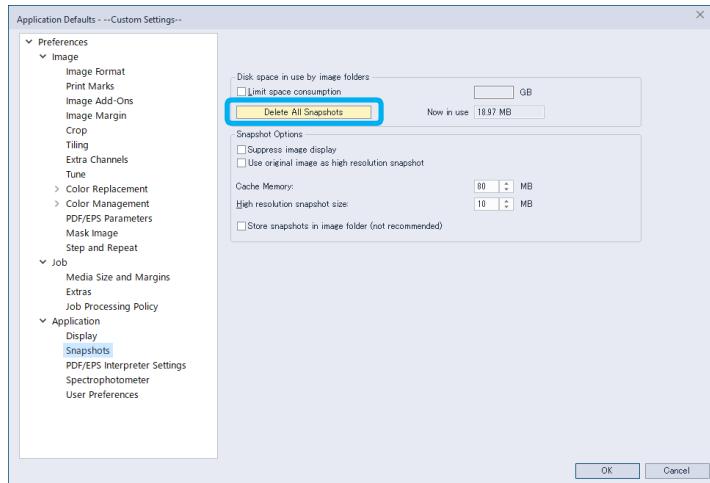
#### Solução

Este fenômeno não pode ser totalmente evitado. Isso ocorre frequentemente ao imprimir tarefas simples, especialmente gráficos de linearização ou gráficos de calibração. O método de aprimoramento é apresentado abaixo.

- 1 Se **PreviewServer** não for iniciado automaticamente junto com **JobComposer**, **PreviewServer** ficará muito lento para o primeiro processo de pré-visualização. Ligue **[Preview Server]** em **[TxLink5 ControlCenter] > [RIP&Program] > [Programs to be started with ControlCenter]**.



- 2 Se houver muitos snapshots restantes nas pastas de imagens, isso pode tornar o tempo de resposta do **PreviewServer** mais lento. Clique em **[Delete All Snapshots]** na guia **[Tools] > [Application Defaults] > [Application] > [Snapshots]**.

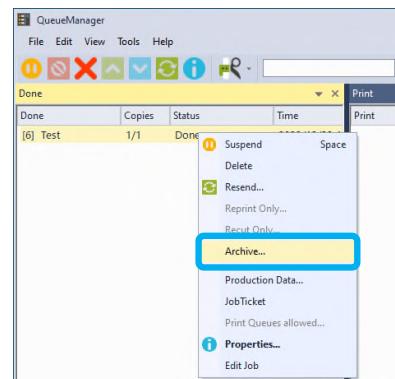


## Problemas Encontrados durante a Execução da Tarefa ou Resultados Inesperados.

Existem muitas causas possíveis para problemas como erros durante o processamento do RIP de uma tarefa ou resultados de impressão inesperados, o que dificulta a identificação precisa da causa. Se, após consultar todas as Notas do Aplicativo, Manuais da Impressora, as Perguntas Frequentes do site de Engenharia da Mimaki ou outros recursos, o seu problema não for resolvido, siga as instruções abaixo para criar um arquivo compactado e envie esse arquivo, juntamente com informações detalhadas sobre o seu problema específico, para o nosso Suporte ao Cliente.

### Como Criar um Arquivo Compactado de uma Tarefa

- 1 Abra o QueueManager em [Tools] > [Modules] > [QueueManager] e selecione a tarefa desejada na fila [Error] ou na fila [Done]. Em seguida, clique com o botão direito do mouse para abrir o menu pop-up e clique em [Archive].

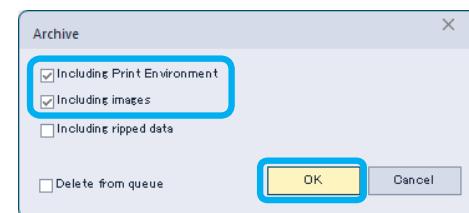


- 2 Na janela Archive, selecione a opção de compactação que deseja incluir no arquivo compactado. Em seguida, clique em "OK".

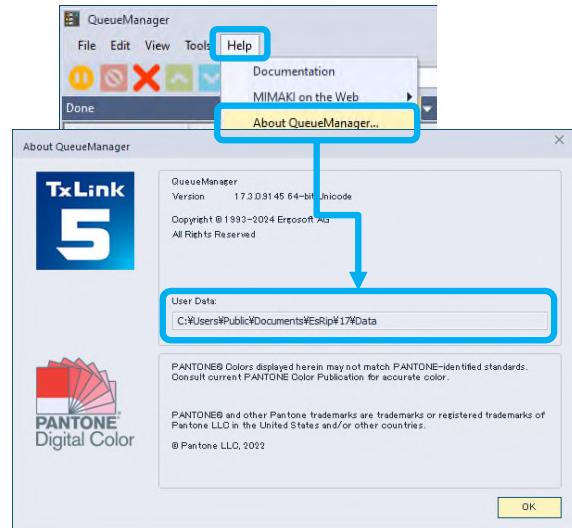
Selecione pelo menos [Including Print Environment] e [Including images].

Se selecionar [Including ripped data], o tamanho do arquivo compactado será extremamente grande. Em particular, o limite máximo será de 1,5 GB por 1 m em tarefas de Execução e Repetição.

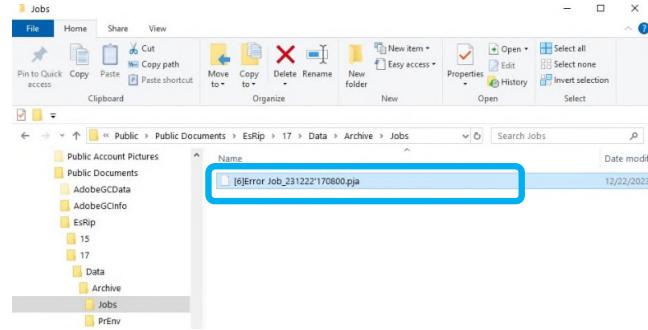
Siga as orientações do nosso Suporte ao Cliente sobre marcar ou não [Including ripped data].



- 3 Confirme a localização da pasta de Dados do Usuário em [Help] > [About QueueManager].



- 4 Obtenha o arquivo compactado de destino (com extensão .pja) na pasta "Archive\Jobs" dentro da pasta Archive mencionada na etapa 3 acima. O nome do arquivo compactado inclui o ID da tarefa, o nome da tarefa e a data de criação da tarefa.

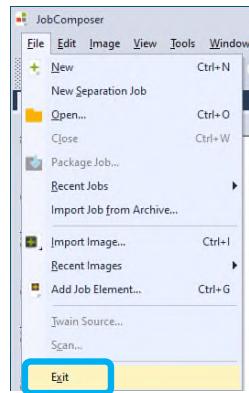


## Outros Problemas

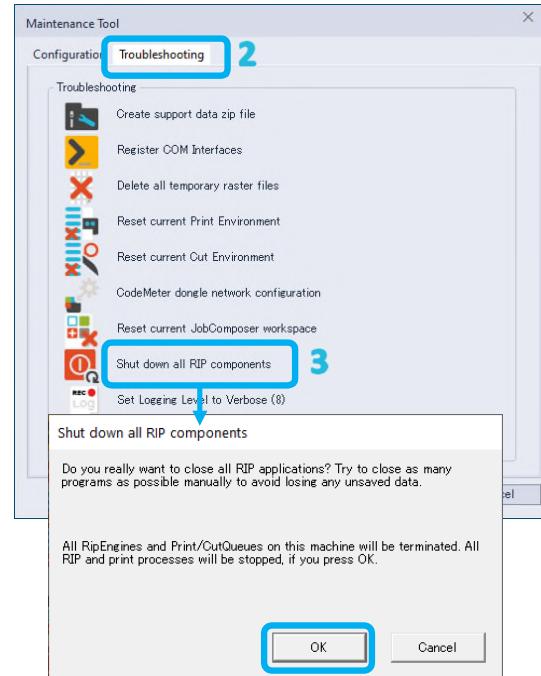
Caso encontre outros problemas relacionados ao TxLink5 (problemas operacionais com o próprio TxLink5, problemas de conexão entre o seu PC e a impressora, etc.), siga o procedimento abaixo para criar um **arquivo zip de dados de suporte** e envie esse arquivo, juntamente com informações detalhadas, para o nosso Suporte ao Cliente.

### Criação de um Arquivo Zip de Dados de Suporte

- 1 Feche **JobComposer**. Se alguma das seguintes janelas estiver aberta, feche-a: **Album**, **Preview Server**, **RipEngine**, **QueueManager**, **HotFolder** ou **PrintQueue**.



- 2 Navegue até **[TxLink5 ControlCenter] > [MaintenanceTool]** e abra **[Troubleshooting]**.
- 3 Clique em **[Shut down all RIP components]** e clique em **[OK]** na janela **[Shut down all RIP components]**. Após a conclusão do processamento, a janela **[Shut down all RIP components]** será fechada.



- 4 Clique em [Create support data zip file] e, em seguida, clique no botão [Create File] na janela [Create Support Data File]. Na janela [Save As] que aparece, selecione o local desejado e clique no botão [Save]. Isso criará o arquivo zip de dados de suporte (es.support.zip).

