

MEGA SUPORTE

Manual de Operação

1. Introdução

Todas as informações trabalhadas no sistema pelos usuários, ficam armazenadas em um banco de dados estruturado, composto por tabelas e relacionamentos entre as tabelas. Eventualmente este banco de dados pode apresentar alguns problemas, como:

a) Erro 3343 Run Time Error - Unrecognized Database Format ou Formato de banco de dados não reconhecido em tempo de execução.

Este erro pode ocorrer devido a falhas de rede, repetidos desligamentos inesperados do computador ou servidor durante as operações de gravação. Na maioria das vezes este erro pode ser corrigido sem nenhuma perda de dados reparando o banco de dados, no entanto, em alguns casos, quando o erro de gravação atinge a estrutura de alguma tabela pode significar perda total, implicando na volta do ultimo backup feito.

b) Erro 3036 Database has reached maximum size ou o Banco de Dados alcançou seu tamanho máximo permitido.

Para agilizar as consultas, o banco de dados costuma criar tabelas auxiliares temporárias, que aumentam o tamanho do arquivo. Quando este inchaço causa o erro, é preciso compactar o banco de dados, eliminando estas tabelas temporárias. Este erro não implica em perda de dados.

c) Erro 61 Disk Full ou Disco Cheio.

Apesar de não ser uma falha do banco de dados, quando a unidade onde o banco de dados se encontra, fica sem espaço disponível, todas as operações são interrompidas. Para este problema, a solução é realizar uma limpeza da unidade, liberando espaço ou migrando o sistema para uma outra unidade com mais espaço disponível.

Para solucionar os erros citados nos itens a e b, foi criada a ferramenta **MegaSuporte**.

MEGA SUPORTE

Manual de Operação

2. Iniciando a ferramenta - MegaSuporte

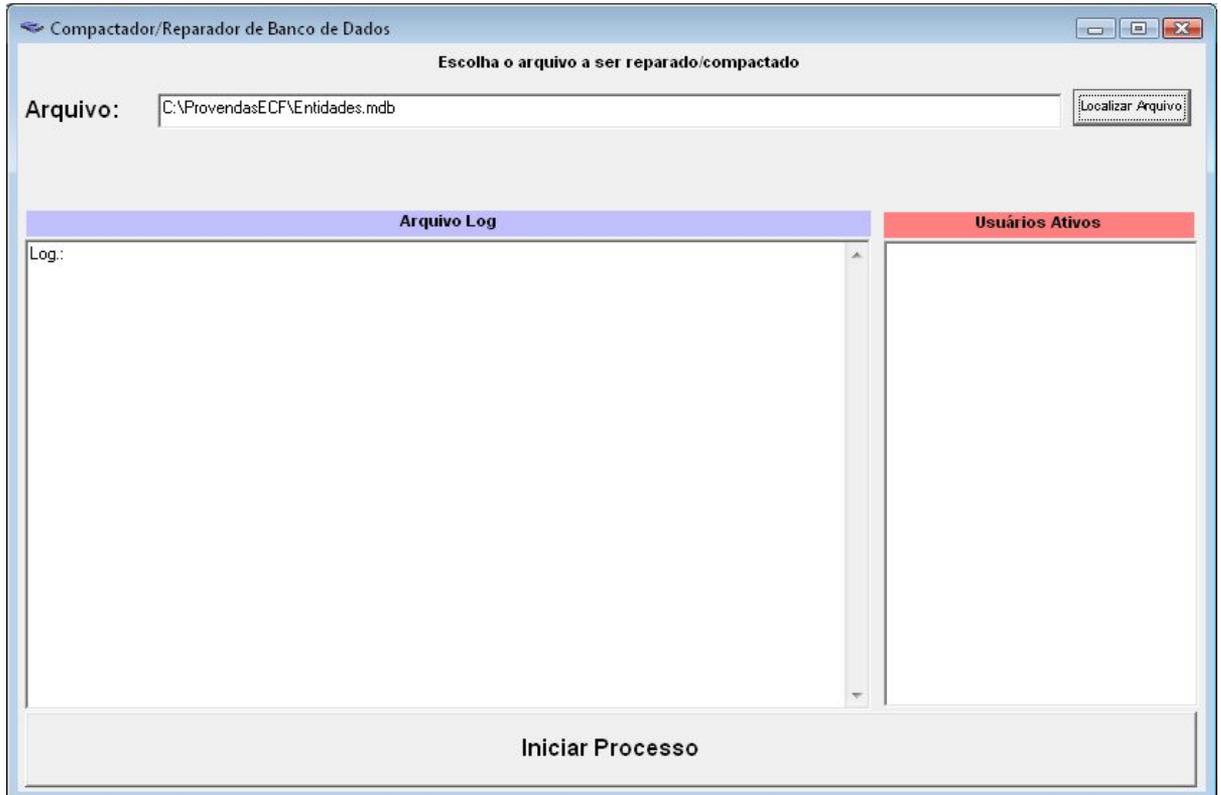
Localize na pasta do sistema o ícone da ferramenta, ou se não encontrar, baixe-a diretamente do nosso site, através do seguinte endereço:

http://megaarts.com.br/blog/?page_id=82 ou www.megaarts.com.br -Menu

Downloads - MegaSuporte - Fazer Download.

Após baixar o arquivo, basta descompactá-lo na pasta do sistema ou em outra pasta qualquer.

Ao abrir a ferramenta, aparecerá a seguinte tela:



clique no botão “**Localizar Arquivo**” e escolha o arquivo a ser corrigido.

O nome do arquivo, vem sempre relacionado na linha da mensagem de erro.

Geralmente é o arquivo **Entidades.mdb**, mas pode ser outro eventualmente.

Após a seleção do arquivo, o botão iniciar processo aparecerá.

Clique no botão “Iniciar Processo” e aguarde a operação ser realizada.

3. Processos realizados - Passo a passo

O mais importante, é a segurança dos dados, por isto, a ferramenta toma todas as precauções.necessárias para garantir isto.

- a. Antes de mais nada, um arquivo de log, que registra tudo que será feito, é criado pela ferramenta. Seu nome estará escrito na tarja azul onde está escrito

Caso ocorra qualquer problema durante o processo de reparo, envie o arquivo de log para o suporte (suporte@megaarts.com.br)

MEGA SUPORTE

Manual de Operação

- b. Ninguém poderá acessar ou estar acessando o banco de dados durante o processo de reparo. Por isto, a ferramenta irá bloquear para que ninguém acesse durante a manutenção e verificará se o banco de dados está liberado. Caso não esteja, será mostrado no quadro **“Usuários Ativos”** quem está com o sistema aberto ou indiretamente acessando o banco de dados. Percorra os computadores indicados e solicite o fechamento do sistema.
- c. Enquanto estiver alguém usando, você não conseguirá continuar. Caso não consiga identificar o sistema aberto nos terminais, use o gerenciador de tarefas (CTR + ALT + DEL), busque e encerre forçadamente os possíveis sistemas que possam estar usando o banco de dados, são eles : Provedas, FiscaNfe, PVFarma, PVConfec, ProvedasECF, Balcão, ou nomes similares. Se o sistema for executado em uma plataforma Windows Server, no gerenciador de tarefas escolha a opção **“Mostra Processos de Todos os usuários”**. **Em último caso, reinicie o servidor.**
- d. **Atenção!! - Os passos seguintes podem ser demorados e podem levar até 60 mins, conforme as condições de rede, tamanho e situação do banco de dados. Por isto, mesmo que a tela “congele” e apareça a mensagem “o sistema não está respondendo”, aguarde.**
- e. No passo seguinte, a ferramenta criará **dois** arquivos de segurança que serão a cópia idêntica do banco de dados atual. Caso haja algum erro, o banco de dados será restaurado da maneira como estava. Os nomes dos arquivos de segurança estarão descritos no arquivo de log.
- f. Próxima etapa - Reparo do banco de dados. Esta etapa será executada quando aparecer o erro 3343.
- g. A etapa de compactação é executada em ambos os erros. No final , o arquivo reparado e/ou compactado é restaurado e liberado para o uso.
- h. Caso ocorra algum erro no processo, o sistema, como dito no item e, vai restaurar o arquivo com erro e você pode tentar novamente.
- i. Caso o computador desligue ou outro erro ocorra, renomeie o arquivo de segurança criado para o nome original do arquivo e tente novamente (consulte o arquivo de log criado para saber os nomes dos arquivos).
- j. Se, mesmo assim não funcionar, envie o arquivo de log para o suporte (suporte@megaarts.com.br) e aguarde o retorno.