

# ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ ТЕРМИНАЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

(типичные неисправности и методы их устранения)

V.1

Неисправность	Возможная причина/Действия кассира
<b>Сообщения на экране терминала/пин-пада:</b>	
<p>При включении терминала отображается одно из следующих сообщений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– «<i><b>Irruption!</b></i>»</li> <li>– «<i><b>Alert Irruption!</b></i> »</li> <li>– «<i><b>No *GO Variable</b></i>»</li> <li>– «<i><b>No Apps Aviable</b></i>»</li> </ul>	<p>Данные сообщения однозначно говорят о выходе оборудования из строя и необходимости его замены.</p> <p>О порядке проведения ремонта можно уточнить:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно);</li> <li>2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</li> </ol>
<p>На экране терминалов Ingenico ICT2xx/IWL2xx отображается символ: « : ) »</p>	<p>Для терминалов с аккумулятором – проверить уровень заряда, при необходимости выполнить подзарядку. Если неисправность не устранена, то оборудование неисправно, требуется его ремонт.</p> <p>О порядке проведения ремонта уточнить:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно);</li> <li>2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</li> </ol>
<p>При проведении транзакции на экране терминала отображается сообщение: «<i><b>Системная ошибка</b></i>»</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Если сообщение только по 1 (одной) карте – рекомендовать клиенту обратиться в банк за разъяснениями, возможно причина в карточке.</li> <li>2. Если ошибка по карточкам определенного банка-эмитента или определенной платежной системы (Visa Int., MasterCard WorldWide) – проблема не в окончательном оборудовании.</li> </ol> <p>Уточнить работу аппаратно-программного комплекса:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно);</li> <li>2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</li> </ol>
<p>На пин-паде VeriFone 1000SE отображается «<i><b>бегающая стрелка</b></i>» или сообщение «<i><b>Tampered Device</b></i>».</p>	<p>Оборудование неисправно, требуется его ремонт.</p> <p>О порядке проведения ремонта уточнить:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно);</li> <li>2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</li> </ol>
<p>На терминале Verifone Vx520, Vx675 или ПИН-паде PP100SE V3 отображается сообщение «<i><b>TAMPER</b></i>».</p>	<p>Оборудование неисправно, требуется его ремонт.</p> <p>О порядке проведения ремонта уточнить:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно);</li> </ol> <p>в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</p>



<p>На ПИН-паде PP100SE V3 отображается сообщение «YSS SCRIPT IS NOT INSTALED».</p>	<p>Оборудование неисправно, требуется его ремонт. О порядке проведения ремонта уточнить: 1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно); 2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</p>
--	--

<b><u>СВЯЗЬ:</u></b>	
<p>Терминал Dial-Up не может установить соединение с сервером авторизации (код СЕ «<i>Ошибка связи</i>», код ND «<i>Ошибка доставки</i>»)</p>	<p>1. Выключить терминал из сети 220В и через 5-10 секунд включить. Выбрать в меню последовательность: Главное меню→Тесты→Хост Если в результате теста на экране появится сообщение «Операция завершена» – кассир может продолжать обслуживать клиентов по карточкам. 2. При сообщении «Ожидание линии» – проверить телефонную розетку, к которой подключен терминал, есть ли наличие сигнала в телефонной линии (подключить к розетке вместо терминала телефонный аппарат, услышать «гудок») и попытаться позвонить на номер 8-896. В ответ Вы должны услышать сигналы, похожие на работу факса. Если сигнал отсутствует, ОТС необходимо восстановить сигнал в линии к терминалу (оформить заявку связистам по телефону 108).</p>
<p>Терминал GPRS/GSM не может установить соединение с сервером авторизации (код СЕ «<i>Ошибка связи</i>», код ND «<i>Ошибка доставки</i>»)</p>	<p>1. Выключить терминал из сети 220В и через 5-10 секунд включить. Дождаться в течении 30-40 сек. (после загрузки терминала) идентификацию в сети мобильного оператора. Выбрать в меню терминала последовательность: Главное меню→Тесты→Хост (либо нажать последовательно клавиши на терминале: «Точка» (для Нурерcom «Function») → «0» → «Enter») Если в результате теста на экране появится сообщение «Операция завершена» – кассир может продолжать обслуживать клиентов по карточкам. 2. При сообщении: код СЕ «<i>Ошибка связи</i>» – определить, по возможности, SIM-карта какого мобильного оператора установлена в терминале. При использовании SIM-карты, приобретенной самостоятельно, обратиться к своему сотовому оператору. При использовании сим-карты БПЦ – о порядке проведения ремонта уточнить: 1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно); 2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</p>
<p>Терминал Ethernet не может установить соединение с сервером авторизации (код СЕ «<i>Ошибка связи</i>», код ND «<i>Ошибка доставки</i>»). Мгновенная ошибка связи.</p>	<p>1. Выключить терминал из сети 220В и через 5-10 секунд включить. Выбрать в меню терминала последовательность: Главное меню→Тесты→Хост. 2. Проверить подключение проводов, коммуникационного оборудования (модема, сетевого коммутатора).</p>



## Ошибка при вводе:

Ошибка при вводе суммы	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Если ошибка обнаружена до начала сеанса связи – откорректировать сумму, используя клавишу &lt;Clear&gt; (очищает всю введенную сумму).</li><li>2. Если ошибка обнаружена после печати карт-чека в присутствии держателя карточки – провести операцию «ОТМЕНА» (см. соответствующий одноименный раздел Руководства кассира). Провести операцию заново.</li><li>3. Если ошибка обнаружена после печати карт-чека в отсутствие держателя карточки – обращаться с письмом в банк-эквайер.</li></ol>
------------------------	--

## Неисправность терминала:

При нажатии клавиши на экране терминала дублируется символ	<p>Результат залипания/западания клавиш, ошибка сопровождается звуковым сигналом (терминал «пищит»):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Выключить терминал из сети 220В, отжать соответствующую клавишу (понажимать на нее) и снова включить.</li><li>2. Неисправность не устранена – О порядке проведения ремонта уточнить:<ol style="list-style-type: none"><li>1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно);</li><li>2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</li></ol></li></ol>
Терминал не реагирует ни на считывание карточки, ни на нажатие клавиш («завис»)	<p>Выключить терминал из сети 220В, удостоверившись, что терминал выключился (исчезла информация на экране терминала и пин-пада) – включить:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. В случае включения распечатать краткий отчет, выполнить проверку связи и продолжать обслуживать клиентов по карточкам.</li><li>2. Если проблема осталась – О порядке проведения ремонта уточнить:<ol style="list-style-type: none"><li>1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно);</li><li>2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</li></ol></li></ol>
Терминал при проведении картой выводит на экран сообщение: « <b>Ошибка карты</b> »/ « <b>Ошибка чип-карты</b> »	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Выключить терминал из сети 220В и через 5-10 секунд включить. Повторить попытку операции. Возможны проблемы с конкретной картой держателя. Провести попытку операции с другой картой.</li><li>2. Неисправность проявляется на большинстве карточек – О порядке проведения ремонта уточнить:<ol style="list-style-type: none"><li>1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно);</li><li>2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</li></ol></li></ol>
Терминал самопроизвольно перезагружается	<p>Требуется замена блока питания. О порядке проведения ремонта уточнить:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно);</li><li>2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).</li></ol>



<b><u>Итоги, сверка, выписка:</u></b>	
Предоставление информации о проведенных операциях (сверка) (получение ежемесячных выписок по e-mail)	Провести сверку итогов проведения операций (устную) по телефону (017)299-25-58. Для получения ежемесячных выписок оборотов по операциям с карточками в рамках заключенных договоров по организации обслуживания держателей карточек необходимо направить письменную заявку (подписанную) с указанием номера договора и e-mail по факсу (017)279-00-55 либо на адрес <a href="mailto:info@npc.by">info@npc.by</a> .
Некорректно закрыта смена, требуется сверка операций за текущий день	Провести сверку по телефону (017)299-25-58.
В течение рабочей смены терминал выдает сообщение <b>«Необходима сверка итогов»</b>	Выполнить операцию «Сверка итогов» (Закрытие смены-Z-отчет). Продолжать принимать карточки.
К отчету за смену приплюсовывается сумма с предыдущей смены (дня)	О порядке проведения ремонта уточнить: 1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно); 2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30). Провести сверку по телефону (017)299-25-58.
Пропало электропитание при выполнении операции	1. Если пропало электропитание во время сеанса связи или при печати карт-чека, необходимо проверить, завершилась операция успешно или нет. Распечатать копию карт-чека по последней операции (см. соответствующий одноименный раздел Руководства кассира). 2. Если копия карт-чека распечатана именно по проверяемой транзакции с кодом: 00 «Завершено успешно» – обслужить клиента (отпустить товар). В ином случае – провести операцию заново. 3. Перезагрузка терминала при его перемещении – проблема в кабеле блока питания. О порядке проведения ремонта уточнить: 1) по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно); 2) в чате на сайте <a href="https://www.mpos.by/">https://www.mpos.by/</a> (будние дни с 8:30 до 17:30).
<b><u>Принтер/бумага:</u></b>	
Появилась цветная полоса на бумаге или закончилась бумага в принтере	Появление цветной полосы вдоль длины рулона – признак окончания бумаги. Установить новый рулон. Распечатать последний карт-чек или краткий отчет для проверки.
При печати карт-чек замялся или плохо отпечатался, не напечатался второй экземпляр «Для Банка»	Проверить работоспособность принтера и распечатать копию карт-чека (см. соответствующий одноименный раздел Руководства кассира).
Терминал выдает сообщение <b>«НЕТ БУМАГИ»</b>	Проверить плотность закрытия крышки чекового принтера, для терминалов с аккумулятором – проверить уровень заряда, при необходимости выполнить подзарядку.



