

ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ ТЕРМИНАЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

(типичные неисправности и методы их устранения)

V.1

Неисправность	Возможная причина/Действия кассира
Сообщения на экране терминала/пин-пада:	
<p>При включении терминала отображается одно из следующих сообщений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – «<i>SSM Status Is Bad</i>» – «<i>Invalid Terminal Keys</i>» – «<i>Security Violation Detected</i>» – «<i>No Apps Aviable</i>» 	<p>Данные сообщения однозначно говорят о выходе оборудования из строя и необходимости его замены. О порядке проведения ремонта можно уточнить по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно).</p>
<p>На экране терминалов Optimum x42xx отображается символ:</p> 	<p>Нажать верхнюю левую клавишу возле этого символа.</p>
<p>При проведении транзакции на экране терминала отображается сообщение: «<i>Системная ошибка</i>»</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Если сообщение только по 1(одной) карте – рекомендовать клиенту обратиться в банк за разъяснениями, возможно причина в карточке. 2. Если ошибка по карточкам определенного банка-эмитента или определенной платежной системы (Visa Int., MasterCard WorldWide) – проблема не в оконечном оборудовании. Уточнить по телефону (017)299-25-24 работу аппаратно программного комплекса.
<p>На пин-паде и/или терминале отображаются неверные дата/время</p>	<p>При любой успешной транзакции производится сверка времени с сервером БПЦ и время на терминале исправляется.</p> <p>Выключить терминал из сети 220В и через 5-10 секунд включить, провести «Тест хоста». Убедиться, что время и дата на терминале соответствует необходимому.</p>
<p>На пин-паде VeriFone 1000SE отображается «<i>бегающая стрелка</i>» или сообщение «<i>Tampered Device</i>».</p>	<p>Оборудование неисправно, требуется его ремонт. О порядке проведения ремонта уточнить по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно).</p>
<p>При проведении операции с вводом пин-кода – на выносной клавиатуре (пин-паде) сообщение «<i>Inactivated 21</i>», «<i>Alert Irruption</i>» или клиент ввел пин-код и терминал выдал карт-чек с кодом: 88 «<i>Ошибка Криптографии</i>»</p>	<p>Оборудование неисправно, требуется его ремонт. О порядке проведения ремонта уточнить по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно). Проводить операции по карточкам, для которых разрешены операции без ввода пин-кода (см. соответствующий одноименный раздел Руководства кассира).</p>



СВЯЗЬ:	
Терминал Dial-Up не может установить соединение с сервером авторизации (код СЕ « Ошибка связи », код ND « Ошибка доставки »)	<p>1. Выключить терминал из сети 220В и через 5-10 секунд включить. Выбрать в меню последовательность: Главное меню→Тесты→Хост</p> <p>Если в результате теста на экране появится сообщение «Операция завершена» – кассир может продолжать обслуживать клиентов по карточкам.</p> <p>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 – телефону 108).</p>
Терминал GPRS/GSM не может установить соединение с сервером авторизации (код СЕ « Ошибка связи », код ND « Ошибка доставки »)	<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 Hypercom «Function») → «0» → «Enter»).</p> <p>Если в результате теста на экране появится сообщение «Операция завершена» – кассир может продолжать обслуживать клиентов по карточкам.</p> <p>2. При сообщении: код СЕ «Ошибка связи» – 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 по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно).</p>
Терминал GPRS/GSM VeriFone Evolution выдает сообщение « GSM Error 0x60 »	<p>1. Не достаточно средств на счете у мобильного оператора→Пополнить счет</p> <p>2. Отсутствует «покрытие» сотового оператора.</p>
Терминал Ethernet не может установить соединение с сервером авторизации (код СЕ « Ошибка связи », код ND « Ошибка доставки »). Мгновенная ошибка связи.	<p>1. Выключить терминал из сети 220В и через 5-10 секунд включить. Выбрать в меню терминала последовательность: Главное меню→Тесты→Хост</p> <p>2. Проверить подключение проводов, коммуникационного оборудования (модема, сетевого коммутатора).</p>
Неисправность терминала:	
При нажатии клавиши на экране терминала дублируется символ	<p>Результат залипания/западания клавиш, ошибка сопровождается звуковым сигналом (терминал «пищит»)</p> <p>1. Выключить терминал из сети 220В, отжать соответствующую клавишу (понажимать на нее) и снова включить.</p> <p>2. Неисправность не устранена – О порядке проведения ремонта уточнить по телефону (017)299-25-24 (ежедневно /круглосуточно).</p>



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"> 1. в случае включения, распечатать краткий отчет, выполнить проверку связи и продолжать обслуживать клиентов по карточкам. 2. если проблема осталась – О порядке проведения ремонта уточнить по т.(017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно).
Терминал при проведении картой выводит на экран сообщение: « Ошибка карты »/ « Ошибка чип-карты »	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Неисправность проявляется на большинстве карточек – О порядке проведения ремонта уточнить по телефону(017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно).
Терминал самопроизвольно перезагружается	Требуется замена блока питания. О порядке проведения ремонта уточнить по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно).
<u>Неисправность пин-пада:</u>	
Не работает выносная клавиатура (пин-пад)	<p>Выключить терминал из сети 220В и через 5-10 секунд включить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. в случае восстановления кассир может продолжать обслуживать клиентов по карточкам. 2. Пин-пад не определился: <p>При пропадании даты или подсветки на дисплее пин-пада при шевелении кабеля, соединяющего терминал и пин-пад - проблема в кабеле пин-пада. О порядке проведения ремонта уточнить по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно).</p> <p>Дополнительные рекомендации: проводить операции по карточкам, для которых разрешены операции без ввода пин-кода (см. соответствующий одноименный раздел Руководства кассира)</p>
Не проходят операции во всем ОТС при серверно-кассовом решении (пин-пады 1000SE или P2100)	О порядке проведения ремонта уточнить по т.(017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно). Обратиться ОТС по телефону (017)279-01-26
Не включается пин пад VeriFone 1000SE (интеграция с ККС)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверить подключение пин-пада к сети 220В. 2. Неисправность не устранена – О порядке проведения ремонта уточнить по телефону (017)299-25-24.
<u>Итоги, сверка, выписка:</u>	
Предоставление информации о проведенных операциях (сверка) (получение ежемесячных выписок по e-mail)	<p>Провести сверку итогов проведения операций (устную) по телефону (017)299-25-58.</p> <p>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 info@npc.by.</p>



Некорректно закрыта смена, требуется сверка операций за текущий день	Провести сверку по телефону (017)299-25-58
В течение рабочей смены терминал выдает сообщение « Необходима сверка итогов »	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 по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно). Провести сверку по телефону (017)299-25-58
Пропало электропитание при выполнении операции	<ol style="list-style-type: none"> 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 по телефону (017)299-25-24 (ежедневно/круглосуточно).
Принтер/бумага:	
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 « Ошибка принтера »	Проверить плотность закрытия крышки чекового принтера, для терминалов с аккумулятором – проверить уровень заряда, при необходимости выполнить подзарядку.
Ошибка при вводе:	
Ошибка при вводе суммы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Если ошибка обнаружена до начала сеанса связи – откорректировать сумму, используя клавишу <Clear>(очищает всю введенную сумму). 2. Если ошибка обнаружена после печати карт-чека в присутствии держателя карточки – провести операцию «ОТМЕНА» (см. соответствующий одноименный раздел Руководства кассира). Провести операцию заново. 3. Если ошибка обнаружена после печати карт-чека в отсутствие держателя карточки – обращаться с письмом в банк-эквайер.

