

TROUBLESHOOTING

TELIUM-TETRA-AXIUM

POS NON CONFIGURATO	
PROBLEMATICA	RISOLUZIONE
PRIMO DLL NON ESEGUITO <i>Il terminale è stato configurato con tutti i dati per chiamare il GT ma non ha ancora effettuato l'operazione di primo DLL</i>	Per la risoluzione occorre effettuare la procedura di primo DLL come riportato nel "Manuale Installatore" nel capitolo "PRIMO DLL"
DATI IMMESSI ERRATI <i>Il primo DLL è stato eseguito ma non è andato a buon fine poiché i dati immessi sono errati</i>	Verificare i dati immessi in fase di configurazione, sincerarsi che non vi siano stati errori di digitazione involontari e successivamente ripetere il primo DLL
PROFILAZIONE TERMINALE NON COERENTE CON PROFILATURA GT <i>Il primo DLL è stato eseguito ma non è andato a buon fine poiché la configurazione impostata nel terminale è discordante con quella presente a database del GT</i>	Verificare con il GT che tutti i parametri configurati sul terminale siano concordi con quelli presenti a database e che le abilitazioni impostate a GT siano adatte alle funzionalità del dispositivo <i>(Ovvero se il terminale è sia CHIP che CLESS anche il GT lato suo dovrà abilitare il terminale al CHIP e al CLESS, solo una delle due configurazioni non è sufficiente).</i> Successivamente a tali verifiche ed eventuali modifiche ripetere l'operazione di primo DLL
CONNESSIONE INTERNET ASSENTE <i>Il primo DLL è stato eseguito ma non è andato a buon fine poiché il terminale non ha connessione internet</i>	Consultare la scheda relativa ai Problemi di connettività Verificare inoltre che l'indirizzo IP del GT sia correttamente raggiungibile e che non ci siano blocchi causati da VPN/Firewall.
RICEZIONE 'AAAA' <i>Il primo DLL è stato eseguito ma non è andato a buon fine poiché si è ricevuto il messaggio di servizio 'AAAA'</i>	Contattare il GT per info riguardo la ricezione del messaggio di servizio 'AAAA'. A seguito delle eventuali modifiche indicate dal GT, eseguire un primo DLL. Per ulteriori info consultare la tabella "Messaggi di servizio"

POS INIZIALIZZATO	
PROBLEMATICA	RISOLUZIONE
PRIMA ACCENSIONE DEL DEVICE <i>Il terminale alla prima accensione non possiede dati di configurazione pertanto mostra lo stato POS INIZIALIZZATO</i>	Per la risoluzione occorre configurare il terminale con tutti i dati comunicati dalla banca ed effettuare la procedura di primo DLL come riportato nel “Manuale Installatore” nel capitolo “PRIMO DLL”
RESET DEL TERMINALE <i>Dopo un ‘Reset dati TML’ il terminale elimina i dati di configurazione tornando in uno stato equivalente alla prima accensione</i>	Anche in questo caso per la risoluzione occorre configurare il terminale con tutti i dati comunicati dalla banca ed effettuare la procedura di primo DLL come riportato nel “Manuale Installatore” nel capitolo “PRIMO DLL”

PRIMER

POS NON INIZIALIZZATO	
PROBLEMATICA	RISOLUZIONE
CERTIFICATI CB2 ASSENTI <i>Il terminale non possiede i certificati CB2, necessari per la mutua autenticazione con il GT</i>	Inviare il terminale in riparazione, indicando la mancanza di tali certificati.

RESERVA

POS NON OPERATIVO	
PROBLEMATICA	RISOLUZIONE
LISTA ACQUIRER NON RICEVUTA <i>Il dispositivo ha terminato l'operazione di primo DLL ma non ha ricevuto dal GT la lista delle carte che può gestire poiché non ancora abilitate.</i>	Contattare il GT per sollecitare l'abilitazione ai circuiti di pagamento.

RESERVA

ERRORI PRIMO DLL	
PROBLEMATICA	RISOLUZIONE
MANCATO COLLEGAMENTO <i>Il dispositivo esegue da uno a tre tentativi di connessione, mostrando a schermo l'errore 'MANCATO COLLEGAMENTO'</i>	Consultare la scheda MANCATO COLLEGAMENTO
FORMATO CAMPO ERRATO <i>Il dispositivo esegue un tentativo di connessione, mostrando a schermo l'errore 'FORMATO ERRORE CAMPO'</i>	Dopo l'errore FORMATO CAMPO ERRATO , il pos ritornerà in modalità POS NON CONFIGURATO. Questa problematica è relativa ai certificati CB2. Controllare se i certificati in possesso siano utilizzati per l'ambiente corretto (<i>un terminale che ha i certificati di Test può connettersi solo in ambiente di Test</i>) e che non siano scaduti. Se sono scaduti/errati spedirli in riparazione o contattare il supporto tecnico. Per verificare lo stato dei certificati consultare la scheda CONTROLLO CERTIFICATI CB2

Problemi di connettività	
PROBLEMATICA	RISOLUZIONE
ETHERNET <i>Connettività del dispositivo in Ethernet ma simbolo dell'Ethernet non presente o non attivo.</i> 	Verificare la corretta predisposizione hardware e software. Per la connettività Ethernet, sincerarsi che il relativo cavo risulti correttamente collegato e che il dispositivo sia configurato per utilizzare quel tipo di connettività.
GPRS <i>Connettività del dispositivo in GPRS ma simbolo del GPRS non presente o non attivo.</i> 	Verificare la corretta predisposizione hardware e software. Per la connettività GPRS, sincerarsi che la SIM risulti correttamente inserita e che vi sia copertura di segnale. Controllare inoltre, in caso di SIM non pubbliche, la valorizzazione di APN e Password.
WIFI <i>Connettività del dispositivo in WIFI ma simbolo del WIFI non presente o non attivo.</i> 	Verificare la corretta predisposizione hardware e software. Per la connettività WIFI, sincerarsi che il dispositivo sia compatibile con tale tipo di connessione e controllare il corretto collegamento all'access point. Se il dispositivo utilizza una base come bridge, verificare che la stessa abbia collegato un cavo di rete.

MANCATO COLLEGAMENTO	
PROBLEMATICA	RISOLUZIONE
TRE TENTATIVI RAPIDI <i>Il dispositivo esegue tre tentativi rapidi di connessione, mostrando a schermo l'errore 'MANCATO COLLEGAMENTO'</i>	Consultare la scheda relativa ai Problemi di connettività Verificare inoltre che l'indirizzo IP del GT sia correttamente raggiungibile e che non ci siano blocchi causati da VPN/Firewall
TRE TENTATIVI LENTI <i>Il dispositivo esegue tre tentativi molto lenti rimanendo bloccato in ciascuno di essi nello stato 'CONNESSIONE SSL IN CORSO'</i> Al termine degli stessi il dispositivo restituisce MANCATO COLLEGAMENTO	Coerentemente con i dati di configurazione ricevuti dal GT verificare se il certificato SSL (presente tra i parametri di configurazione DATI LINEA GT) è correttamente valorizzato, ove necessario. Se a seguito della corretta valorizzazione del campo, l'errore permane, contattare il supporto tecnico.
ERRORE RICEZIONE KGN/KSER <i>Il dispositivo durante il DLL si blocca a 'RICEZIONE KGN/KSER'</i> Al termine degli stessi il dispositivo restituisce MANCATO COLLEGAMENTO	Verificare con il GT se l'indice delle chiavi CB2 inviate dal terminale e la versione SW CB2 presente a bordo del dispositivo sono idonei con quelli previsti dal GT stesso.
ERRORE RICEZIONE PARAM. TEC <i>Il dispositivo durante il DLL si blocca a 'RICEZIONE PARAM. TEC'</i> Al termine degli stessi il dispositivo restituisce MANCATO COLLEGAMENTO	Verificare con il GT se il profilo associato al terminale è coerente con quanto configurato sul terminale stesso. Frequentemente tale errore è riscontrato quando il GT imposta un profilo tecnico errato e conseguentemente comunica in fase di primo DLL delle capability errate al terminale.
ERRORE RICEZIONE PARAM. ACQ <i>Il dispositivo durante il DLL si blocca a 'RICEZIONE PARAM. ACQ'</i> Al termine degli stessi il dispositivo restituisce MANCATO COLLEGAMENTO	Tale errore si manifesta quando a GT sono state associate delle convenzioni errate al terminale. Contattare il GT per correggere la profilatura dei circuiti di pagamento associati al device.

CONTROLLO CERTIFICATI CB2	
TARGET	RISOLUZIONE
TETRA & TELIUM 	Accedere nel menu di manutenzione del dispositivo, aprire la voce "HW TESTER" e selezionare 11-CERTIFICATI CB2 e successivamente 0-TEST CERTIFICATI Verranno mostrati il tipo di certificati e la scadenza.
AXIUM 	Accedere al menu laterale "APPS" e cliccare la scheda "Impostazioni", scorrere fino alla voce "Certificato" e cliccare la stessa. Si aprirà un menu a tendina mostrante tipo di certificati e la scadenza.

MESSAGGI DI SERVIZIO	
PROBLEMATICA	RISOLUZIONE
MESSAGGIO AAAA <i>Il messaggio AAAA viene impiegato per porre fuori servizio un terminale in attesa dell'intervento sul campo di un operatore autorizzato</i>	Sotto ogni condizione operativa il terminale, al ricevimento del messaggio, dovrà: • Richiedere l'estrazione della carta a chip ove ancora inserita • Visualizzare e riportare sulla ricevuta il testo ricevuto con il messaggio AAAA • Terminare la transazione corrente con esito negativo • Cancellare tutte le chiavi di sicurezza contenute in memoria e ricevute dall'Acquirer (o tout-court dal gestore qualora impossibile una maggiore differenziazione) • Bloccarsi ed impedire l'effettuazione di ogni tipo di transazione ad eccezione dell'emissione della ricevuta riportante i dati del log e della procedura di inizializzazione. L'operatore dovrà contattare il GT per info sulle cause di tale errore ed eventualmente eseguire direttamente sul campo un'operazione di primo DLL.
MESSAGGIO BBBB <i>Il messaggio BBBB viene inviato dal GT per sollecitare il terminale ad una richiesta di configurazione (PRIMO DLL AUTOMATICO).</i>	Sotto ogni condizione operativa il terminale, al ricevimento del messaggio, dovrà: • richiedere l'estrazione della carta a chip ove ancora inserita • visualizzare e riportare sulla ricevuta il testo ricevuto con il messaggio BBBB • terminare la transazione corrente con esito negativo • cancellare tutte le chiavi di sicurezza contenute in memoria e ricevute dall'Acquirer (o tout-court dal gestore qualora impossibile una maggiore differenziazione) • attivare una procedura di primo DLL (invio del messaggio 1846 con Function Code \$60') L'operatore dovrà contattare il GT per info sulle cause di tale errore
MESSAGGIO CCCC <i>Il messaggio CCCC viene inviato dal GT quando è impossibilitato a concludere applicativamente la transazione ma non ritiene di chiedere al terminale alcuna operazione correttiva.</i>	Al ricevimento del messaggio CCCC il terminale dovrà visualizzare e riportare sulla ricevuta il testo ricevuto con il messaggio interrompendo poi la transazione con esito negativo. Il messaggio può essere utilizzato anche per interrompere eventuali situazioni di loop. L'operatore dovrà contattare il GT per info sulle cause di tale errore

ERRORI IN FASE DI TRANSAZIONE	
PROBLEMATICA	RISOLUZIONE
MANCATO COLLEGAMENTO <i>Il terminale termina l'operazione di pagamento ritornando l'errore MANCATO COLLEGAMENTO</i>	Consultare la scheda MANCATO COLLEGAMENTO
TRANSAZIONE FALLITA/RIFIUTATA <i>La transazione termina con esito negativo (Action Code $\neq$ 000)</i>	Consultare la tabella degli Action Code e ricercare il codice di errore restituito nello scontrino.
LOG EMV PIENI/ ESEGUIRE SCARICO MOVIMENTI	Accedere nel menu di manutenzione del dispositivo selezionare la voce MICRO2, successivamente INSTALLAZIONE Inserire la password "0107" e iterare tra le seguenti voci RESET – LOG EMV- Inserire la password "34333+ggmm" <i>(La voce LOG EMV è presente solo se il terminale ha log EMV da eliminare)</i>

Tabella Action Code

000 Approvata	176 RFNU-warning: dati ICC obbligatori non presenti o errati
001 Richiesta identificazione	177 RFNU-tipo autenticatore errato
002 Approvata per importo parziale	178 RFNU-autenticatore errato
003 Approvata (VIP)	179 RFNU-dati ICC obbligatori non presenti o errati
004 Approvata, aggiorn. traccia 3	200 Negata - pickup
005 Approvata, tipo spec. da issuer	201 Carta scaduta - pick up
006 Approvata per importo parziale, tipo spec. da issuer	202 Sospetta frode - pickup
007 Approvata, aggiorn. ICC	203 Contattare acquirer - pick up
100 Negata	204 Carta non abilitata - pick up
101 Carta scaduta	205 Contattare acquirer - pick up
102 Sospetta frode	206 Tentativi PIN esauriti - pick up
103 Referral, contattare acquirer	207 Negata - pick up cond. speciale
104 Carta non abilitata	208 Carta smarrita - pick up
105 Referral, contattare sicu. acquirer	209 Carta rubata - pick up
106 Superato tent. PIN	210 Sospetta carta contraffatta - pick up
107 Referral	300 Approvato
108 Referral	306 Non approvato
109 esercente invalido	500 Totale ok
110 Importo invalido	504 Totale KO
111 Numero carta invalido	800 Approvato
112 PIN richiesto	860 KO conf. chiave
113 Commissione invalida	902 Transazione invalida
114 Conto invalido	903 Reinserire trans.
115 Funzione non supportata	904 Format error
116 Fondi insufficienti	905 Acquirer non supportato
117 PIN errato	906 Cutover in process
118 Carta inesistente	907 Issuer o switch inoperativo
119 Transazione non perm. al titolare	908 Destinatario della trans. non raggiungibile
120 Transazione non perm. al terminale	909 Malfunzionamento sistema
121 Limite fido superato	910 Issuer signed off
122 Violazione sicurezza	911 Issuer timed out
123 Limite frequenza superato	912 Issuer irraggiungibile
124 Violazione legge	913 Trasmissione doppia
125 Carta non attiva	914 Not able to trace back to original transaction
126 PIN block errato	915 Reconciliation cutover or checkpoint error
127 Lunghezza PIN errata	916 MAC errato
128 Sincronismo Chiave PIN errato	917 Sincronismo Chiave MAC errato
129 Sospetta contraffazione carta	918 No communication keys available for use
160 RFNU-carta persa	919 Encryption key errato
161 RFNU-carta rubata	920 Software/hardware sicurezza err. - riprova
162 RFNU-codice terminale sconosciuto	921 Software/hardware sicurezza err. - nessuna azione
163 RFNU-valuta errata	922 Numero Messaggio fuori sequenza
164 RFNU-carta con data emissione antecedente a data blocco	923 Richiesta in corso
165 RFNU-transazione rifiutata da ICC	

END OF DOCUMENT

THIS PAGE HAS BEEN INTENTIONALLY LEFT BLANK

RISERVATO