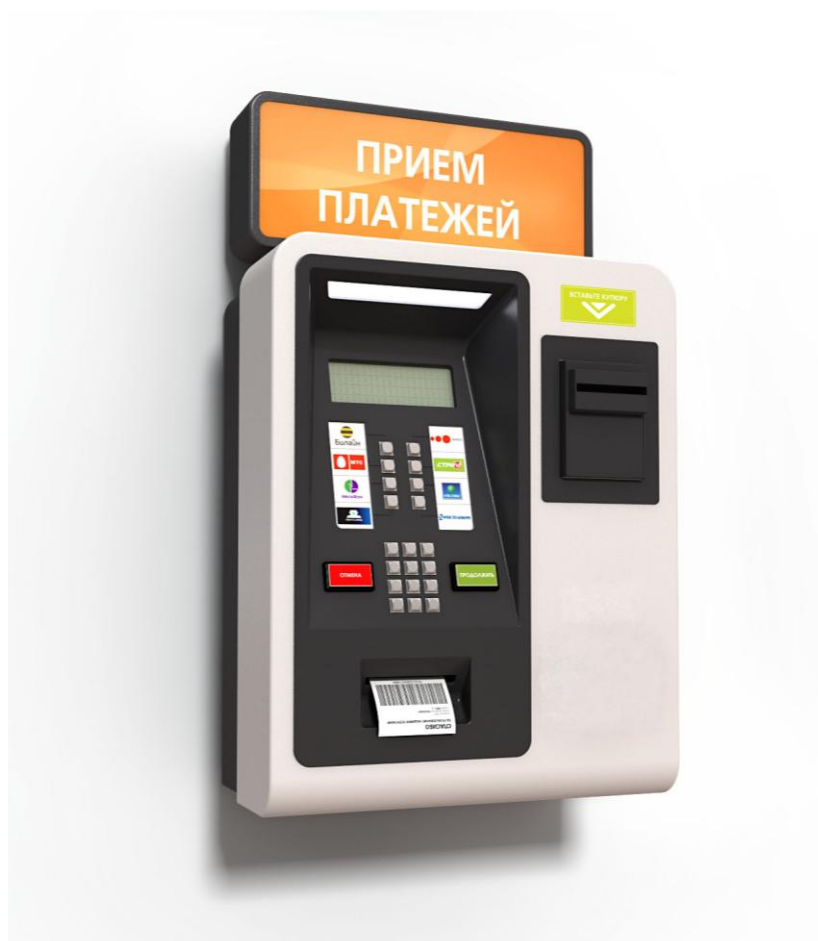




Платежный терминал *ШТРИХ-MiniPAY*



Описание действий пользователя при возникновении ошибок в работе терминала

Москва, 2009

ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ
ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ И ДОКУМЕНТАЦИИ
ПРИНАДЛЕЖИТ ЗАО «ШТРИХ-М»

Версия документации: 1.0
Номер сборки: 02
Дата сборки: 04.03.09

**Описание действий пользователя при возникновении ошибок
в работе терминала MiniPay**

Ошибка	Описание ошибки	Способ решения
<i>1.1. Терминал не включается</i>	После подачи питания состояние терминала не меняется. На экране не отображается ни какой информации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверьте подключение провода питания и провода идущего от блока питания к плате управления. 2. Проверьте горит ли светодиод на блоке питания терминала, расположенном внутри терминала.
1.2. Терминал не включается. Светодиод на блоке питания не горит.	После подачи питания состояние терминала не меняется. На экране не отображается ни какой информации. Светодиод на блоке питания не горит.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поменяйте сетевой провод. 2. Обратитесь в сервисный центр.
<i>2.1. Терминал включается, но прикладная программа не запускается.</i>	После подачи питания на экране терминала отображается информация о тестировании кнопок и подсветки. В течение длительного времени не отображается сообщение "Запуск терминала... "	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверьте соединительный провод между основной платой и платой управления дисплеем и клавиатурой, расположенной на откидной двери. 2. Переведите терминал в режим тестирования для этого выключите питание, установите перемычку на 4 и 5 контакт гребенки (см.приложение 1). Включите питание.
2.2. Терминал не переходит в режим тестирования	После подачи питания на экране терминала отображается информация о тестировании кнопок и подсветки. В течение длительного времени не отображается сообщение "Тестирование "	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обратитесь в сервисный центр.
<i>3.1. Терминал включился, но в течение длительного времени (более 30 секунд) на экране отображается строка "Принтер"</i>	После подачи питания система не может инициализировать принтер.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверьте провод питания принтера. 2. Проверьте горит ли светодиод на панели принтера (он должен загореться через 10-30 секунд после включения питания терминала).

3.2. После включения питания терминала, питание на принтере отсутствует.	После подачи питания система не может инициализировать принтер. Светодиод на панели принтера не загорается после включения в течении 10-30 секунд.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверьте провод питания принтера. 2. Обратитесь в сервисный центр.
3.3. После включения питания терминала, питание на принтер поступает, но инициализация терминала остается на этапе принтера (на экране отображается строка "Принтер").	После подачи питания система не может инициализировать принтер. Это связано с тем, что принтер находится в режиме тестирования или в нем настроена не корректная скорость.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подключите принтер к компьютеру, запустите драйвер принтера. Переведите принтер в режим 4 "Смена закрыта" и установите скорость 19200.
3.4. После настройки скорости принтера терминал остается на этапе инициализации принтера (на экране отображается строка "Принтер").	Возможно, данная версия терминала или ПО установленное на терминале не поддерживает данный принтер.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обратитесь в сервисный центр.
3.5. После включения питания терминала, через 30 и более секунд появляется сообщение "Ошибка связи с принтером"	Терминалу не удастся связаться с принтером, возможно принтер находится в режиме тестирования или в нем настроена не корректная скорость. Возможно соединительный кабель не исправен.	См. пункты 3.1-3.4
4.1. После инициализации принтера на экране появляется сообщение: "Ошибка приложения нет программы".	Терминал инициализировал принтер и попытался запустить прикладную программу, но по причине ее отсутствия не смог передать ей управление.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Запишите на SD карту в корневую директорию файл с прикладной программой (*.usf). Перезапустите принтер.
4.2. После записи файла с прикладной программой терминал продолжает выдавать сообщение "Ошибка приложения нет программы".	Терминалу не удалось загрузить файл программы.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отформатируйте SD карту в формат FAT32. Внимание размер SD карты не должен превышать 2Гбайта. 2. Переведите терминал в режим тестирования и проверьте связь с SD картой (для перевода терминала в режим тестирования см. пункт 2.1). 3. Обратитесь в сервисный центр.

<i>5.1. При включении терминала на экране отображается сообщение "ОШИБКА Отсутствует SD карта".</i>	В терминал не вставлена SD карта. Работа терминала не возможно. Доступен только режим тестирования.	См. пункт 4.2.

ЗАО «Штрих-М»

<http://www.shtrih-m.ru/>

info@shtrih-m.ru

115280, г. Москва, ул. Мастеркова, д. 4, ЗАО «Штрих-М»

(495) 787-60-90 (многоканальный)

Служба поддержки и технических консультаций:

Техническая поддержка пользователей программных продуктов «Штрих-М». Решение проблем, возникающих во время эксплуатации торгового оборудования (ККМ, принтеров, сканеров, терминалов и т.п.) и программного обеспечения (от тестовых программ и драйверов до программно-аппаратных комплексов).

Телефон: (495) 787-60-96, 787-60-90 (многоканальный).

E-mail: support@shtrih-m.ru

Наши филиалы: Санкт-Петербург (812) 622-11-00; Казань (843) 570-39-43;
Новосибирск (383) 202-00-83; Ростов-на-Дону (863) 269-55-99

Отдел продаж:

Отдел по работе с клиентами, оформление продаж и документов, информация о наличии товаров.

Консультации по вопросам, связанным с торговым оборудованием, программным обеспечением, их интеграцией и внедрением.

Телефон: (495) 787-60-90 (многоканальный).

Телефон/факс: (495) 787-60-99

E-mail: sales@shtrih-m.ru

Наши филиалы: Санкт-Петербург (812) 622-11-00; Казань (843) 570-39-41;
Новосибирск (383) 202-00-84; Ростов-на-Дону (863) 269-55-99

Отдел по работе с партнерами:

Отдел по работе с партнерами «Штрих-М» и крупными клиентами.

Телефон: (495) 787-60-90 (многоканальный).

Телефон/факс: (495) 787-60-99.

E-mail: partners@shtrih-m.ru, cto@shtrih-m.ru

Отдел торговых систем:

Телефон: (495) 787-60-90 (многоканальный).

Телефон/факс: (495) 787-60-99

E-mail: ots@shtrih-m.ru

Отдел разработки:

Отдел разработки программных (драйверы, программы и т.д.) и аппаратных (ККМ, весы, MemoPlus и прочее) продуктов, предлагаемых «Штрих-М».

E-mail: info@shtrih-m.ru