

СТ Эвотор

# Ошибки и их Решения

## СТ Эвотор

# Содержание

1. Фискальный накопитель (ФН). Ошибки.
2. Работа с ЕГАИС. Ошибки
3. Работа с приложениями
4. Товароучетная система
5. Личный кабинет
6. ОФД
7. Периферия
8. Обслуживание ККМ
9. Регистрация ККМ
10. Смена ПО

# Фискальный накопитель (ФН). Ошибки.

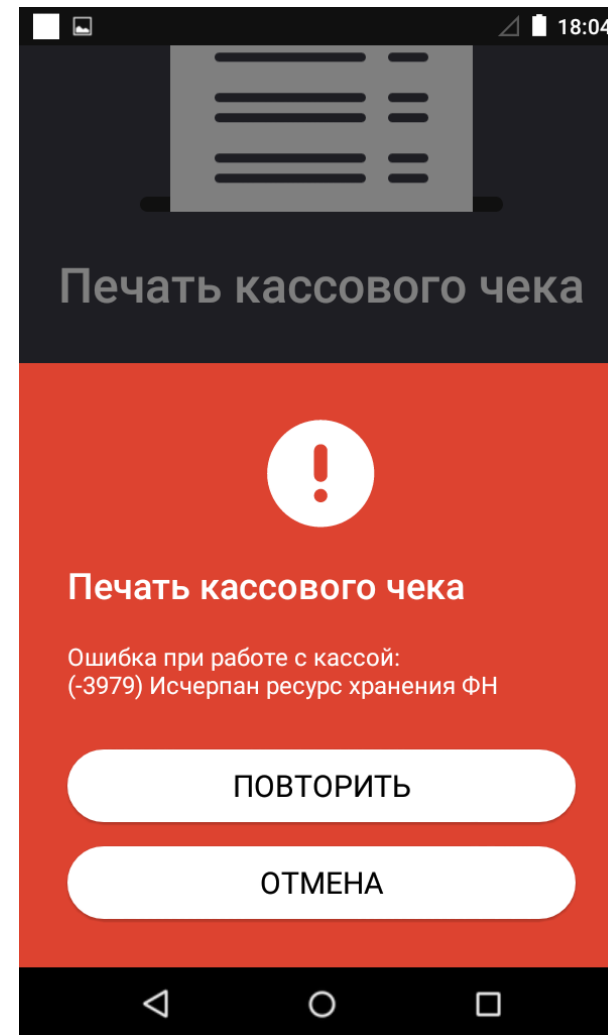
•**Ошибка 3979. На чековой ленте ошибка ФН 235. Не закрывается смена или не распечатывается чек.(распечатывается отчет с гашением, но смена все равно не закрыта)**

Если при продаже смарт-терминал требует закрыть смену и она не закрывается, но распечатывается отчет о закрытии смены с ошибкой ФН 235, то причиной является блокировка ФН, которая была переполнена документами из-за отсутствия связи с ОФД и интернетом.

Решение:

1. Проверьте соединение к интернету. Выйти в интернет через браузер смарт-терминала Эвотор: «Еще – Настройки - Браузер»
2. Проверьте правильность написания адреса ОФД в меню «Техническое обслуживание – Обслуживание ККМ – Дополнительные операции – адрес ОФД».
  - Если указан адрес ofdp.platformaofd.ru , порт 21101 , проверьте, не стоят ли лишние символы. Введите заново адрес ОФД, даже если он изначально указан верно.
  - Если указан другой адрес, попробуйте вместо доменного имени, вписать IP адрес.  
например: вместо «primerofd.ru» написать «193.0.214.11».
3. Нажмите кнопку связаться с ОФД
  - Если связь есть: Обратитесь к ТП вашего ОФД.
  - Проведите диагностику соединения в дополнительных операциях через произвольную команду: 82 01 06 00
  - Проверьте оплату ЛК ОФД
  - Если связи нет: Смотрите пункт 4.
4. Проверьте, открыты ли порты, которые вы указывали в п.2. У вашего провайдера, и на вашем wifi роутере. Так же вы можете сменить канал передачи данных (другое подключение к интернету).
5. Проверьте правильность указанных данных (ИНН, Заводской номер, номер ФН, и.т.д), в личном кабинете ОФД, при регистрации Эвотора в ОФД. Так же ККМ должна быть в статусе «онлайн» (включена) в личном кабинете ОФД.

После успешного соединения с ОФД нужно подождать пока все неотправленные документы примут значение «0»




Код ошибки	Описание	Комментарии/Рекомендации
210	Ошибка обмена с ФН на уровне интерфейса I2C	Проверить физическое подключение Проверить соединение фискального накопителя со шлейфом ФН. Выполните тех. Обнуление.
211	Ошибка формата передачи ФН	Проверить физическое подключение Проверить соединение фискального накопителя со шлейфом ФН
212	Неверное состояние ФН	Данная команда требует другого состояния ФН Выполнение этой команды в данный момент не разрешено или фискализация ФН не допустима (возможно, неверная фаза жизни)
213	Неисправимая ошибка ФН	
214	Ошибка контрольной суммы ФН	
215	Истёк срок эксплуатации ФН	Замена ФН.Необходимо закрыть фискальный режим и завершить передачу всех документов в ОФД
216	Архив ФН переполнен	Замена ФН.Необходимо закрыть фискальный режим и завершить передачу всех документов в ОФД
217	В ФН переданы неверная дата или время	Проверить правильность времени установленное на СТ Дата и время операции не соответствуют логике работы ФН Ввести правильное значение параметра. Не позже чем 24 часа после времени открытия смены. Не ранее чем время последней операции в данной смене
218	В ФН нет запрошенных данных	
219	Переполнение ФН (итог чека)	Замена ФН. Необходимо закрыть фискальный режим и завершить передачу всех документов в ОФД
225	Неверный номер ФН	
231	Некорректное значение параметров команды ФН	Регистрационный номер ФН имеет неверный формат (контрольную сумму, если она есть)
232	Превышение размеров данных ФН, передаваемых в формате TLV (структура, состоящая из трех полей: тип-длина-значение, tag-length-value)	Размер передаваемых TLV данных превысил допустимый. Список TLV объектов, в соответствии с форматом фискального документа
233	Нет транспортного соединения ФН	Транспортное соединение (ТС) отсутствует. Необходимо установить ТС с ОФД и передать в ФН команду «Транспортное соединение с ОФД»
234	Исчерпан ресурс криптопроцессора ФН	
235	Исчерпан ресурс хранения ФН	Необходимо передать все документы в ОФД и получить квитанции об их получении
236	Сообщение от ОФД не может быть принято ФН	
237	В ФН есть неотправленные фискальные документы	Проверить интернет соединение
238	Возврат этого кода означает, что можно получить расширенные сведения об ошибке командой чтения регистра 55	
255	Неверный номер ФН	Сверить номер ФН внесенного в СТ и номер зарегистрированного ФНС

# Работа с ЕГАИС. Ошибки

## 1. Невозможно соединиться с УТМ

### *Диагностика*

На всех страницах разделов «Документы ЕГАИС» и «Справочники ЕГАИС» в правом верхнем углу размещена пиктограмма  "Обновить" , при нажатии на которую происходит синхронизация данных, отображаемых на этой странице с данными УТМ. При неудачном соединении с УТМ появляется соответствующее сообщение.

### *Решение*

При данной ошибке необходимо проверить корректность настроек в разделе «Настройки – ЕГАИС», поле «Веб-адрес», идентификатор по базе ФСРАР. Так же должны быть заполнены все данные по магазину.

Стоит иметь ввиду, что устройства СТ Эвотор и УТМ HUB19 должны находиться в одной подсети.

Если все настройки верны на смарт-терминале Эвотор, то необходимо проверить работоспособность в настройках УТМ «Транспортного модуля» на устройстве Hub19. (см. Руководство по эксплуатации УТМ HUB19)

- Версия УТМ должна быть определена.
- Тест связи с УТМ должен быть успешным.

## 2. Ошибка обмена с ЕГАИС»

При продаже товара вида «Алкоголь акцизный» может возникнуть ошибка обмена с ЕГАИС.

Причины:

- Отсутствие доступа к сети интернет в настройках УТМ
- Неработоспособность «Транспортного модуля» на УТМ Hub19
- Не актуальный образ версии/ПО

Решение:

- проверить на наличие обновлений все сервисы устройства Hub19 в настройках УТМ в разделе «Обновления» (Стоит иметь ввиду, что галочки «обновлять сервис АК и сервис ККМ» должны быть включены.)
- Восстановить доступ к сети интернет

### 3. При печати чека "Ошибка обмена с ЕГАИС". «Возраст чека превышает допустимую норму»

Причина:

- Отсутствие интернета на УТМ HUB19

Решение:

- Восстановить интернет на УТМ ХАБ19
- Восстановить работоспособность «транспортного модуля» УТМ Хаб19

*Примечание:*

*Если при восстановлении интернета документы с УТМ Hub19 не отправлены в ЕГАИС, необходимо обратиться в техническую поддержку кампании «АТОЛ»*

---

### 3. При работе с документами ЕГАИС «Ошибка обмена с ЕГАИС – FSRARID Type»

Причина:

- Указан неверный идентификатор ФСРАР

Решение:

- Зайти в СТ Эвотор в раздел «Настройки – ЕГАИС»
- В поле «Идентификатор по базе ФСРАР ввести корректный номер, который используется в Вашем УТМ.

Ошибка обмена с ЕГАИС:  
org.xml.sax.SAXParseException; cvc-  
pattern-valid: Value " is not facet-valid  
with respect to pattern '[0-9]+' for type  
'FSRARIDType'.

OK



# Работа с приложениями

## 1. Не работает «Удаленный доступ»

Причины:

- Не установлено приложение в “Мои приложения” и не стоят галки в разделе “установка” в приложении напротив терминала
- Версия на терминале ниже v.2.1.0
- На смарт-терминале Эвотор
- Убедиться что роутер не блокирует порты. (5500,1666,1667)

Решение:

- Восстановить интернет
- Попробовать раздать интернетом с другого устройства (телефон, планшет) и проверить подключение еще раз
- Обновить до актуальной версии:

Перейти в «Ещё – Настройки – Память – Данные приложения и мультимедиа – Системный сервис» и стереть данные. После перезагрузить Эвотор. После перезагрузки из этого же меню (системный сервис) нажать кнопку «Запуск» и запросить обновления».

# Товаро-учетная система

## 1. Исчезает номенклатура из товарной базы. Обнуляются остатки.

Причины:

- В личном кабинете при переносе СТ из одного магазина в другой, вся товарная база обнуляется, так как товарная база всегда принадлежит одному магазину.
- Если восстанавливать бекап (резервную копию базы данных), то данные из этого бекапа не запишутся в облако (в магазин) и через 4 часа на терминале вернутся старые позиции товарной базы

Решение:

Использовать данные, которые загружаются из «облака». Т.е. заходим в раздел «Обмен» и нажимаем кнопку «Загрузить». Далее работаем непосредственно с той базой, которая была загружена.

### **Остатки обнуляются.**

При установке любого приложения товаро-учетного типа появляется уведомление: *«После установки данного приложения на вашем терминале обнулятся остатки товаров»*

## **2. Редактирование товаров запрещено. Используйте интерфейс товароучетной системы**

Причины:

- Установлено одно из приложений товароучетного типа из магазина приложений.
- Включена галочка «Автоматическое связывание позиций ЕГАИС и товарной базы Evotor POS»

Решение:

- Удалить приложение из Личного кабинета.
- Отключить галочку «Автоматическое связывание позиций ЕГАИС и товарной базы Evotor POS»

Примечание:

Разрешение о редактировании товаров на терминал приходит с загрузкой товаров на терминал из «облака» (один раз в 4 часа или принудительно по нажатию кнопки «обмен -> загрузить» в разделе «Техн. Обслуж.

# Личный кабинет

**1. В ЛК отображается Смарт-терминал со статусом выключен, но СТ работает и онлайн.**

Решение:

- Проверить связь с сетью Интернет на СТ Эвотор
- Проверить, открыта ли смена на СТ. При закрытой смене СТ терминал в ЛК выключен.
- Если смена не открыта, то выполните любую кассовую операцию(продажа, снятие отчета, внесение)
- Обновить страницу личного кабинета с очисткой кеша (ctrl+F5)
- Проверить через встроенный браузер планшета доступ к сайту <https://lk.evotor.ru> (возможна блокировка портов)
- Проверить актуальность версии ПО Эвотор. Не ниже версии 1.6.2
- Выполнить обновление «Системного сервиса» (см. п. Обновление/смена ПО)

# ОФД

## Не уходят чеки в ОФД

Решение:

- Проверить наличие связи сети Интернет. (ЕЩЕ – браузер – вбить адрес [platformaofd.ru](http://platformaofd.ru))
- Для проверки соединения с оператором ОФД нажмите кнопку «Проверка связи с ОФД», которая находится в разделе Техн. Обслуживание - обслуживание ККМ
- Проверить правильность написания адреса и порта в разделе «Обслуживание ККМ- Доп.Операции – Адрес ОФД». (Обязательно ввести заново адрес ОФД)

Если Выше перечисленное не помогло, обратиться в техническую поддержку Вашего ОФД

# Периферия

## 1. Не работает сканер штрих-кода

Решение:

- Просканировать ШК на первой странице сопутствующей документации сканера “Reset Configuration to Defaults”  
Переподключить сканер, и просканировать товар в меню "Продажи".
- Просканировать ШК CR/LF, (carriage return / line feed) или Возврат каретки / перевод строки из сопутствующей документации.
- Переподключить сканер, и просканировать товар в меню "Продажи".

Диагностика работоспособности сканера:

1. Подключить сканер штрих кодов к ПК
2. Открыть любой текстовый редактор.
3. Отсканировать сканером штрих код
4. Проверить, отображается ли после сканирования числовой код после сканирования. После сканирования курсор должен быть переведён на следующую строку

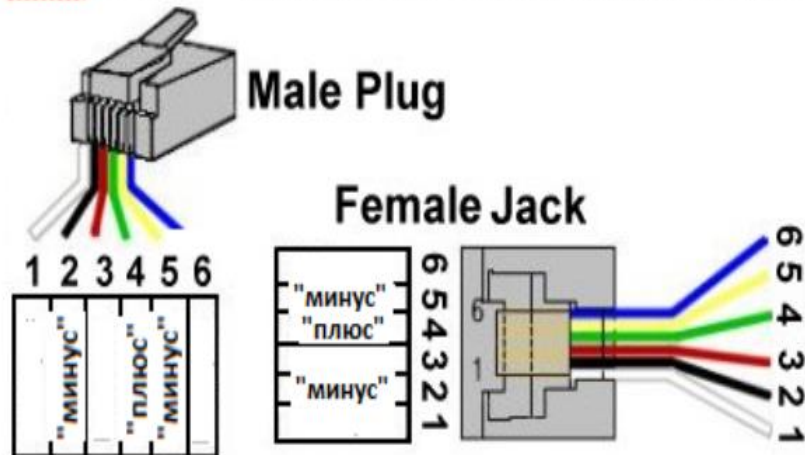
## 2. Денежный ящик

Смарт-терминал поддерживает любой денежный ящик на 24В с разъёмом RJ12, имеющий определенную распиновку

### Распиновка встроенного модуля в СТ-2:

Пин 4 - плюс

Пины 2 и 5 - минус (можно обжимать любой из них или оба сразу)



К смарт-терминалам, не имеющие порта RJ12, можно подключить ДЯ с помощью переходника триггера DT100U

### *Примечание:*

*Денежный ящик от производителя ШТРИХ различается своей распиновкой. Следует «переобжать» согласно схеме.*

DT100U



### 3. Эквайринг

- Для подключения поддерживаемого оборудования следует использовать USBпорты, расположенные в нижней части корпуса смарт-терминала под защитным кожухом. USB порт на фронтальной части корпуса является техническим и используется для подключения USB-flash накопителя.
- Вид используемого кабеля для подключения платежного терминала Ingenico iPP320 не должен иметь разъема для дополнительного подключения адаптера к сети 220В. Это повлечет за собой ошибки в работе смарт-терминала Эвотор с банковским терминалом.



СТ Эвотор работает по 2 протоколам:

- а) Протокол Сбербанк
- б) Протокол ARCUS 2 диалект NEWWAY



# Обслуживание ККМ. Ошибки.

«Не найдено указанное устройство», «Ошибка «Проверка состояния кассы»

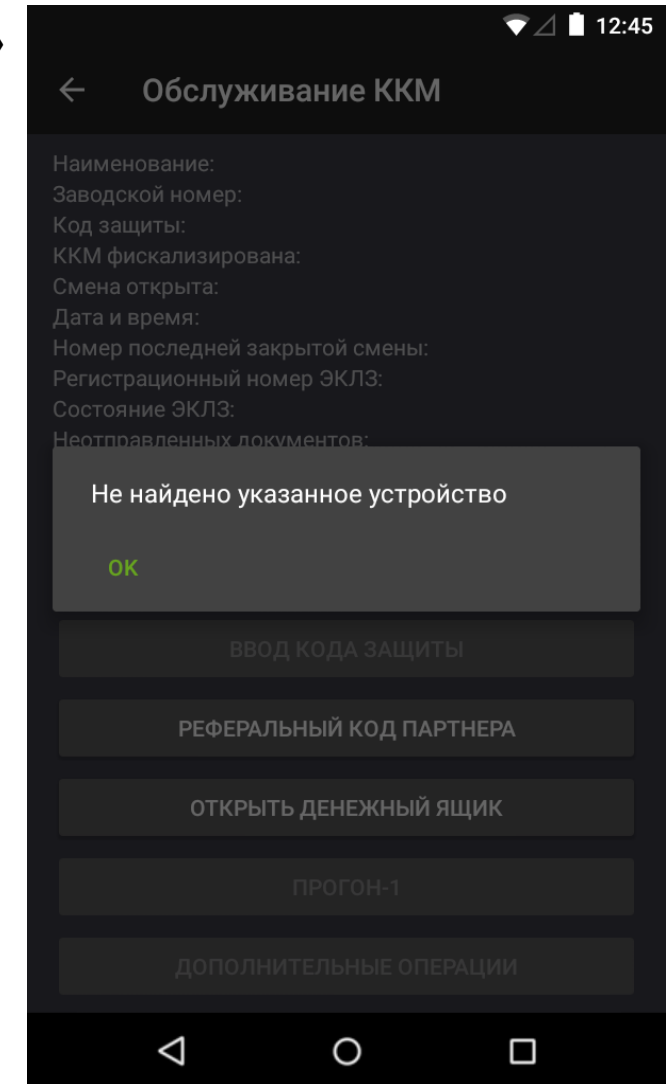
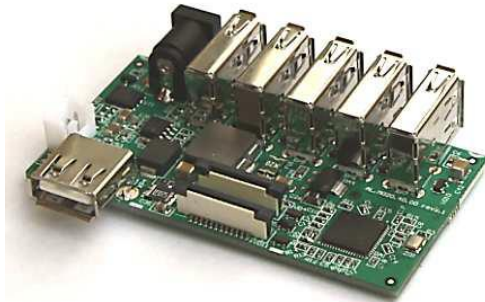
Причины:

- Статическое электричество
- Сбой ПО

Решение:

- Отключить электропитание на 2-3 минуты. Отключить всю периферию от USB портов.
  - Включить Эвотор без периферии
  - Обновиться до актуальной версии ПО Эвотор.
  - Проверить работоспособность между планшетом и ККМ.
- "Техническое обслуживание - обслуживание ККМ«

Если проблема не устранена, провести диагностику Модуля USB AL.M020.40.00. (АСЦ)



# Регистрация ККМ. Ошибки

## 1. В пункте Техническое обслуживание не активна функция «Регистрация ККТ»

Причины:

- Ошибка «Проверка состояния кассы»
- Ошибка «Нет связи с устройством»
- ФН отключен/Плохое подключение

## 2. Введен неверный формат или значение.

Причины:

- Некорректно введен адрес, наименование Юр. Лица или ИП.

Решение:

- Корректно ввести адрес или наименование организации, учитывая все запятые и **пробелы**.

# Обновление/смена ПО

## 1. Принудительное обновление ПО «ЭВОТОР»

Если обновление автоматически не приходит можно воспользоваться двумя способами обновить СТ Эвотор.

### Вариант 1

- Зайдите из главного меню «Еще - Настройки - Память – Данные приложений и мультимедия»
- В списке «Все» найти «Системный сервис» и нажать.
- После открытия «Системного сервиса» опустить экран в самый низ и нажать кнопку «Запуск»

Откроется окно, где будет указан список доступных обновлений или уведомление что «Вы используете самую свежую кнопку ПО.

- Нажмите кнопку «Проверить наличие обновлений» (после проверки загрузка обновления начнется автоматически в фоновом режиме.
- Нажмите кнопку «Обновить приложения»

### Вариант 2

- Скачайте «файл обновления ПО смарт-терминала» с сайта  
<http://wiki.evotor.ru/home/servis/modernizacia-modula-kkm>

- Скопируйте скачанный файл на отформатированную USB-флеш карту в файловой системе FAT32
- Подключите USB-флеш карту в USB разъем СТ
- В появившемся окне нажмите кнопку «Проверить и установить»

СТ Эвотор начнет процесс обновления, который займёт 10 минут

**Во время обновления НЕЛЬЗЯ выключать или перезагружать устройство!**

## 2. «Необходимо сконвертировать базу данных»

Причины:

- Произошло обновление

Решение:

- Нажмите ОК.
- Выберите путь /storage/emulated/0/Download
- Введите имя файла (любое).
- Нажмите ОК.

