

Ingeteam

**Manual de configuración del terminal de pago
Ingenico Self/2000**

300001608_A_ES

10/2024

Ingeteam Power Technology, S.A. - Energy

Avda. Ciudad de la Innovación, 13
31621 SARRIGUREN (Navarra) - Spain
Tel.: +34 948 28 80 00
Fax.: +34 948 28 80 01
e-mail: electricmobility.energy@ingeteam.com

Service Call Center: +34 948 698 715

La copia, circulación o uso de este documento o de su contenido requiere un permiso por escrito. Su incumplimiento será denunciado por daños y perjuicios. Todos los derechos están reservados, incluyendo aquellos que resulten de derechos de patentes o registro del diseño.

La correspondencia del contenido del documento con el hardware ha sido comprobada. Sin embargo, pueden existir discrepancias. No se asume ninguna responsabilidad por la concordancia total. La información que contiene este documento es revisada regularmente y es posible que se produzcan cambios en siguientes ediciones.

El presente documento es susceptible de ser modificado.

Condiciones importantes de seguridad

A lo largo de este apartado se detallan los avisos de seguridad así como el Equipo de Protección Individual o la simbología utilizada en el equipo.

Condiciones de seguridad

Avisos generales

PELIGRO

La apertura de la envolvente no implica la ausencia de tensión en su interior.

Existe peligro de descarga eléctrica incluso después de desconectar la red.

Sólo podrá abrirla personal cualificado siguiendo las instrucciones de este manual.

Queda terminantemente prohibido acceder al interior del cuadro eléctrico por cualquier otro punto que no sean las puertas de acceso dispuestas para tal efecto. Siempre se accederá sin tensión.

ATENCIÓN

Las operaciones detalladas en el manual sólo pueden ser realizadas por personal cualificado.

La condición de personal cualificado a la que se refiere este manual, será como mínimo aquella que satisfaga todas las normas, reglamentos y leyes en materia de seguridad aplicables a los trabajos de instalación y operación de este equipo.

La responsabilidad de designar al personal cualificado siempre recaerá sobre la empresa a la que pertenezca este personal, debiendo decidir qué trabajador es apto o no para realizar uno u otro trabajo para preservar su seguridad a la vez que se cumple la legislación de seguridad en el trabajo.

Dichas empresas son responsables de proporcionar una adecuada formación en equipos eléctricos a su personal, y a familiarizarlo con el contenido de este manual.

Se recuerda que es obligatorio cumplir toda la legislación aplicable en materia de seguridad para el trabajo eléctrico. Existe peligro de descarga eléctrica.

El cumplimiento de las instrucciones de seguridad expuestas en este manual o de la legislación sugerida no exime del cumplimiento de otras normas específicas de la instalación, el lugar, el país u otras circunstancias que afecten al equipo.

El conjunto de condiciones que se detallan a lo largo de este documento deben considerarse como mínimas. Siempre es preferible cortar la alimentación general. Pueden existir defectos en la instalación que produzcan retornos de tensión no deseados. Existe peligro de descarga eléctrica.

Según normativa básica de seguridad, todo el equipo deberá ser adecuado para proteger a los trabajadores expuestos contra el riesgo de contactos directos e indirectos. En cualquier caso las partes eléctricas de los equipos de trabajo deberán ajustarse a lo dispuesto en la normativa específica correspondiente.

Según normativa básica de seguridad, la instalación eléctrica no deberá entrañar riesgo de incendio o explosión. Los trabajadores deberán estar debidamente protegidos contra los riesgos de accidente causados por contactos directos o indirectos. La instalación eléctrica y los dispositivos de protección deberán tener en cuenta la tensión, los factores externos condicionantes y la competencia de las personas que tengan acceso a partes de la instalación.

Para comprobar ausencia de tensión es obligatorio utilizar elementos de medida de categoría III-1000 Voltios.

INFO

Estas instrucciones deben estar bien accesibles cerca del equipo y situadas al alcance de todos los usuarios.

Antes de la instalación y puesta en marcha, por favor, leer atentamente estas instrucciones de seguridad y avisos así como todos los signos de advertencia colocados en el equipo. Asegurarse de que todos los signos de advertencia permanecen perfectamente legibles y que los dañados o desaparecidos son restituidos.

La protección contra contactos directos se realiza mediante la envolvente.

INFO

El equipo ha sido ensayado según normativa aplicable para cumplir los requisitos de seguridad, los valores de las distancias de aislamiento y líneas de fuga para las tensiones de utilización.

Peligros potenciales para las personas**⚠ PELIGRO**

Choque eléctrico.

El equipo puede permanecer cargado después de desconectar la alimentación de red.

Seguir cuidadosamente los pasos para quitar tensión obligados en el manual.

Corriente de contacto.

Una corriente de contacto > 3,5 mA AC RMS es posible en caso de una condición de fallo de pérdida de continuidad eléctrica del conductor de puesta a tierra.

Explosión.

Existe un riesgo muy improbable de explosión en casos muy específicos de mal funcionamiento.

La carcasa protegerá de la explosión a personas y bienes únicamente si está correctamente cerrada.

Aplastamiento y lesiones articulares.

Seguir siempre las indicaciones del manual para mover y emplazar el equipo.

El peso de este equipo puede producir lesiones, heridas graves e incluso la muerte si no se manipula correctamente.

Alta temperatura.

El caudal de aire de salida puede alcanzar temperaturas altas que dañen a las personas expuestas.

Peligros potenciales para el equipo**⚠ PELIGRO**

Refrigeración.

El equipo necesita un flujo de aire libre de partículas mientras está funcionando.

Mantener la posición vertical y las entradas sin obstáculos es imprescindible para que este flujo de aire llegue al interior del equipo.

No tocar tarjetas ni componentes electrónicos. Los componentes más sensibles pueden dañarse o destruirse por la electricidad estática.

No desconectar o conectar ningún terminal mientras el equipo está funcionando. Desconectar y comprobar la ausencia de tensión antes.

Con el fin de evitar el desgaste prematuro de las uniones atornilladas de los paneles de la envolvente del equipo es necesario que las tareas de retirar e instalar los tornillos se realicen mediante herramienta manual.

Equipo de Protección Individual (EPI)

Siempre que se trabaje en el equipo usar, como mínimo, el siguiente equipamiento de seguridad recomendado por Ingeteam.

Denominación	Explicación
Calzado de seguridad	Conforme a la norma <i>UNE-EN-ISO 20345:2012 ANSI Z41.1-1991</i>
Casco con pantalla facial	Conforme a la norma <i>UNE-EN 397:1995, ANSI Z89.1-2014</i> , siempre que existan elementos con tensión directamente accesibles
Ropa de trabajo	Ceñida al cuerpo, no inflamable, 100% de algodón
Guantes dieléctricos	Conforme a la norma <i>EN 60903:2005 ASTM D 120-87</i>

Las herramientas y/o equipos empleados en trabajos en tensión deben poseer, al menos, aislamiento de categoría III-1100 Voltios.

En caso de que normativas propias del lugar exijan otro tipo de equipo de protección individual, el equipo recomendado por Ingeteam se deberá completar adecuadamente.

Símbolos

En el equipo se incluyen los siguientes avisos:



Riesgo eléctrico

Aviso de tensión peligrosa: advierte de alta tensión que podría provocar lesiones graves o mortales y/o daños al equipo.



Precaución, superficie caliente: advierte de superficies calientes que podrían provocar quemaduras graves.



Puesta a tierra



Es obligatorio leer el manual de instrucciones.



El equipamiento eléctrico y electrónico no se debe desechar en el contenedor de basura doméstica.

Contenidos

Condiciones importantes de seguridad	1
Condiciones de seguridad	1
Equipo de Protección Individual (EPI)	3
Símbolos	3
Contenidos	4
1. Información sobre este manual	5
2. Configuración del Terminal de Pago	6
2.1. Configuración de parámetros TCP/IP	6
2.2. Configuración de los parámetros de telecarga SW	9
2.3. Configuración Polling	10
2.4. Funciones de las teclas del terminal de pago	12
2.5. Cálculo de la contraseña	12
3. Procedimiento previo a la puesta en marcha	13
3.1. Gestiones del cliente con el banco adquirente	13
3.2. Gestiones del cliente con Worldline	13
3.3. Gestiones del banco adquirente con Worldline	13
3.4. Gestiones de Worldline	13
4. Puesta en marcha / Instalación TP	14
5. Carga de claves	19
6. Solución de problemas	20
6.1. El cargador no muestra la opción de pago con tarjeta por pantalla	20
6.2. El cargador no detecta el tarjetero.	21
6.3. El cargador no tiene precio configurado (Exclusivo RAPID)	22
6.4. No se muestra información relativa al importe preautorizado previo a la espera de conexión.	22
6.5. El tarjetero está encendido, comunica, pero no se habilita	23
6.6. El tarjetero o el cargador no detectan el paso de tarjeta tras habilitar el lector bancario.	23
6.7. El tarjetero no comunica con el host durante la preautorización	23
6.8. El tarjetero deniega la operación	24
6.9. El backend OCPP cancela el inicio de sesión.	24

1. Información sobre este manual

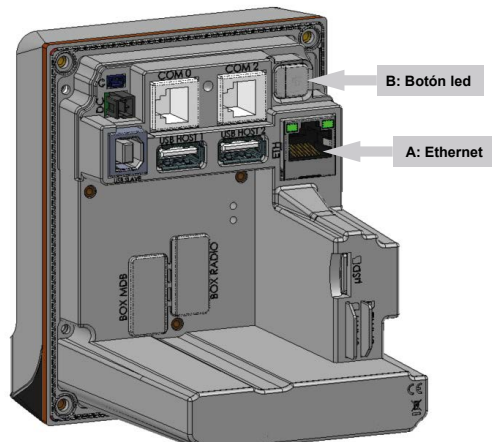
El propósito de este manual es describir la parametrización y puesta en servicio del terminal de pago Self/2000.

2. Configuración del Terminal de Pago

2.1. Configuración de parámetros TCP/IP

Para iniciar la configuración del terminal de pago, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Entrar en modo mantenimiento:
 - a) Desconectar la alimentación.
 - b) Conectar el cable de Ethernet A.
 - c) Pulsar el pulsador trasero B y mantenerlo pulsado.
 - d) Conectar el equipo a la alimentación.
 - e) Esperar a que el LED rojo trasero lateral incluido en B parpadee y soltar el pulsador en ese momento.



2. Cuando se visualice el mensaje “MAINTENANCE MODE” se debe presionar la tecla correspondiente al círculo señalado en la imagen inferior.



Es importante tener en cuenta en todo momento que en modo programación existe un límite de tiempo máximo para la inactividad del teclado. Si este tiempo se agota mientras se encuentra en un menú específico, se procederá a la transición hacia la pantalla “MAINTENANCE MODE”.

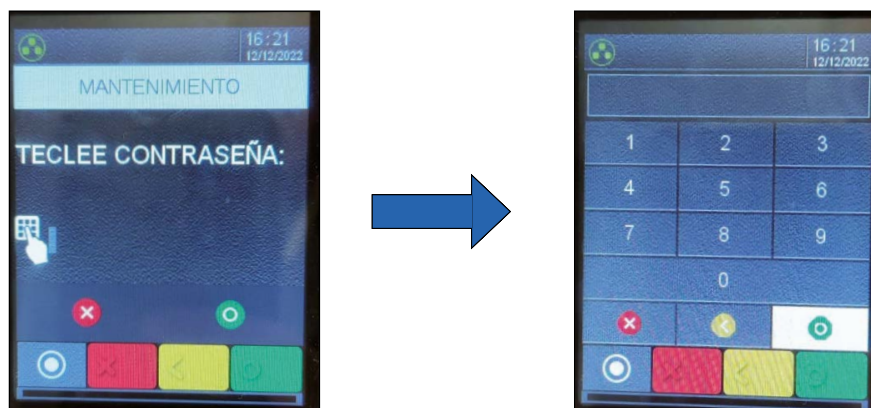
3. Seleccione en el menú la opción H24_SELF, esta acción mostrará el menú de mantenimiento H24.s



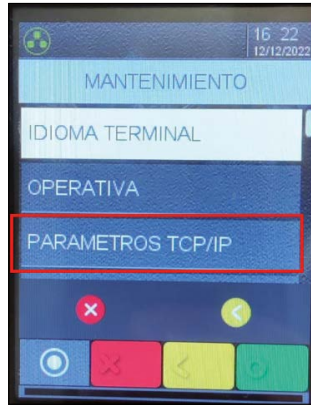
4. Seleccione la segunda opción "MANTENIMIENTO".



5. Introduzca la contraseña de H24 (ver "2.5. Cálculo de la contraseña"). Para ello proceda pulsando sobre el área gris de la pantalla, esto activará un teclado donde podrá introducir los caracteres correspondientes. Una vez completado pulse el botón verde para confirmar y validar la contraseña.



6. Si la contraseña es correcta, dentro del menú de mantenimiento seleccionaremos la opción Parámetros TCP/IP .

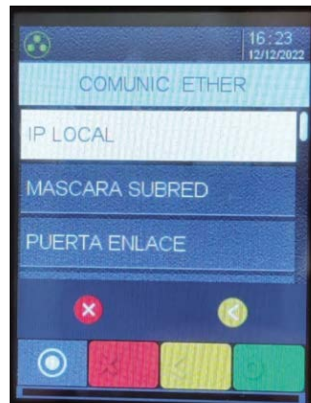


7. En el menú de “COMUNICACIONES”, desplazarse hacia abajo utilizando la función táctil y acceder a PARÁMETROS ETHERNET.



Pulsar en la opción PARAMS. ETHERNET para seleccionarlo.

8. Dentro de las comunicaciones ethernet, es necesario configurar individualmente cada una de las opciones. Para ello, se puede acceder a cada opción desplazándose hacia ella y pulsando sobre la pantalla para confirmar la selección.



Introducir en cada una de ellas el valor indicado en la tabla inferior y validar pulsando el botón verde.

Parámetro	FUSION	RAPID 50 / 60 / 180
IP LOCAL	192.168.3.2	192.168.252.34
MASCARA SUBRED	255.255.255.0	255.255.255.0
PUERTA DE ENLACE	192.168.3.1	192.168.252.33
IP PRINCIPAL	195.235.203.17	195.235.203.17
PUERTO PRINCIPAL	4445	4445

Parámetro	FUSION	RAPID 50 / 60 / 180
IP ALTERNATIVA (Secundaria):	195.235.203.17	195.235.203.17
PUERTO ALTERNATIVO (Secundario):	4445	4445
IP PPAL. CARGA	195.235.203.17	195.235.203.17
PUERTO PPAL. CARGA	4445	4445
IP ALT. CARGA	195.235.203.17	195.235.203.17
PUERTO ALT. CARGA	4445	4445

Si se modifican cualquiera de los datos de red, el terminal se reiniciará para grabar los datos. Para que el terminal quede registrado queda pendiente realizar la Puesta en marcha / Instalación descrita en el apartado 6 ,una vez se disponga de los números de comercio.

2.2. Configuración de los parámetros de telecarga SW

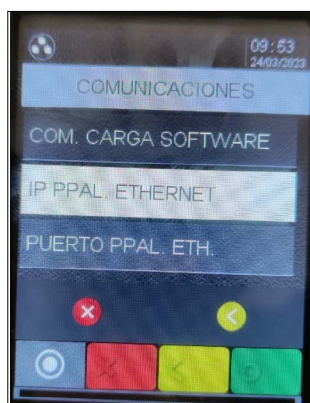
Seguir los siguientes pasos para configurar los parámetros de telecarga software:

Parámetro	FUSION/RAPID
IP TELECARGA SW	195.235.203.27
PUERTO TELECARGA SW	21

1. Para acceder a los menús de configuración de la IP TELECARGA SW y PUERTO TELECARGA SW, dentro del menú previo de COMUNICACIONES se debe seleccionar la opción PARAMS. CARGA SOFT.



2. Dentro de este menú se debe seleccionar la opción IP PPAL.ETHERNET



3. Se visualizará un teclado numérico en el que se debe introducir el valor correspondiente a la IP TELECARGA SW → 195.235.203.27 y validar pulsando el botón VERDE.



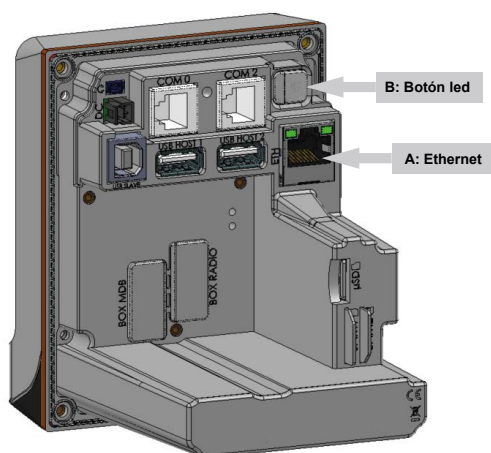
4. Pulsar en el menú anterior en “PUERTO PPAL. ETH”
5. Utilizando el teclado numérico se introduce el valor PUERTO TELECARGA SW → 21 y validar pulsando el botón VERDE.

2.3. Configuración Polling

A continuación, se describe el proceso para configurar el polling, es decir, la comunicación entre el terminal de pago y el cargador.

Seguir los siguientes pasos, empezando directamente en el número 2 (MAINTENANCE MODE) en caso de realizar esta configuración a continuación de los procesos descritos en los apartados anteriores.

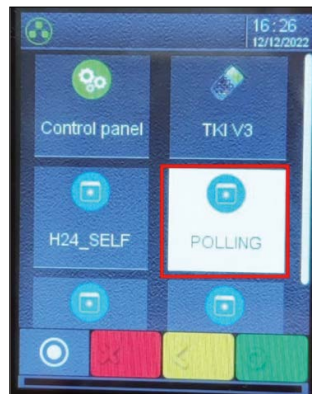
1. Entrar en modo mantenimiento:
 - a) Desconectar la alimentación.
 - b) Conectar el cable de Ethernet A, si no está ya conectado
 - c) Presionar y mantener pulsado el botón trasero B.
 - d) Conectar el equipo a la alimentación.
 - e) Esperar hasta que el LED integrado en el botón B parpadee con el color rojo y soltar el pulsador en ese momento.



2. Cuando aparezca el mensaje “MAINTENANCE MODE” presionar la tecla correspondiente al icono del círculo ubicada en la fila inferior izquierda según se indica en la imagen.

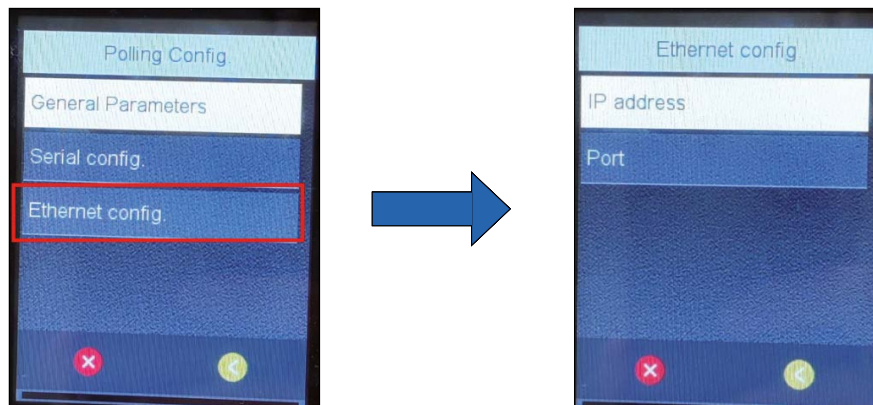


3. Seleccionar la cuarta opción disponible para acceder a la configuración del POLLING.



Se ofrece una alternativa para acceder a la configuración Polling, a través del menú de mantenimiento H24_SELF, ubicándose en la opción "CONFIG POLLING".

4. Seleccionar "Ethernet config" para acceder a los ajustes:



5. Introducir en cada parámetro el valor indicado en la tabla inferior y validar pulsando el botón verde.

Parámetro	FUSION	RAPID 50 / 60 / 180
IP ADDRESS	192.168.3.1	192.168.252.33
PORT	4455	4455

El resto de los parámetros permanecerán configurados por defecto.

6. Para salir, pulsar el botón correspondiente hasta regresar a la pantalla de "MAINTENANCE MODE"
7. Desconectar la alimentación para que el terminal de pago se inicie en modo normal de funcionamiento.

2.4. Funciones de las teclas del terminal de pago

Las funciones de las teclas del terminal de pago son las siguientes:

- Botón VERDE: validar la selección de una opción o la entrada de caracteres .
- Botón AMARILLO: borrar los datos introducidos en pantalla o retroceder.
- Botón ROJO: cancelar o salir al menú principal.
- Botón del círculo (menú de inicio): desplegar el menú configurable.
- Para seleccionar una opción sólo hay que pulsar en ella, no es necesario pulsar el botón verde.
- El teclado numérico aparece en pantalla cuando es necesario y se utiliza para introducir los valores a configurar. Incluye sus propios botones VERDE, AMARILLO y ROJO.

2.5. Cálculo de la contraseña

La contraseña del terminal tiene el formato SDDMM, donde:

- S: Suma de los dígitos del mes actual.
- DD: Día actual.
- MM: Mes actual.

Por ejemplo, la contraseña del terminal el día 31/12/2023 sería 33112, y se genera a partir de los siguientes valores:

- S: $1+2 = 3$
- DD: 31
- MM: 12

3. Procedimiento previo a la puesta en marcha

3.1. Gestiones del cliente con el banco adquirente

El cliente debe realizar las siguientes gestiones con el banco adquirente:

1. Se deberá firmar el contrato con el banco adquirente. Por ejemplo, Universal Pay. Este proceso debe completarse una única vez durante la preparación inicial de la instalación ya que aplica a todas las instalaciones posteriores.
2. Solicitar a su banco adquirente que le dé de alta los números de comercio necesarios para la instalación.
3. Verificar con el banco adquirente que la operativa de pre-autorización está habilitada.

3.2. Gestiones del cliente con Worldline

El cliente debe realizar las siguientes gestiones con Worldline:

1. Se deberá firmar el contrato con Worldline. Este proceso debe completarse una única vez durante la preparación inicial de la instalación ya que aplica a todas las instalaciones posteriores.
2. Enviar los números de serie de los terminales de pago que se van a instalar a Worldline con al menos una semana de antelación a la puesta en marcha de la instalación. Worldline confirmará que dichos números de serie están dados de alta. Los correos a los que enviar la información son TIER2.IBERIA@ingenico.com, tier2.iberia@worldline.com.
3. Comunicar a Worldline cuando se va a realizar la puesta en marcha de la instalación para poder disponer de soporte telefónico inmediato. Los correos donde se comunicará la fecha de la puesta en marcha son TIER2.IBERIA@ingenico.com, tier2.iberia@worldline.com.
4. Con la información suministrada por parte del cliente, Worldline generará el número de comercio CSACT/H24 que consta de 7 cifras, éste número se debe ingresar en los terminales para llevar a cabo la instalación durante el proceso de puesta en marcha.
5. En caso de presentarse problemas durante la puesta en marcha, ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Worldline TIERS: 0034 910150698 / 0034 912111861 (8am a 4pm). Fuera del horario establecido las llamadas son redirigidas a un *call center* de menor especialización. La atención en inglés se realiza dentro del horario (8am a 4pm).

3.3. Gestiones del banco adquirente con Worldline

El banco adquirente deberá remitir los números de comercio a Worldline para que se puedan dar de alta en su sistema y generar los números de comercio CSACT, también conocidos como números de comercio H24 (no deben ser confundidos con los números de comercio del banco/entidad adquirente), con al menos dos semanas de antelación a la puesta en marcha de la primera instalación.

Los correos electrónicos a los que se debe enviar la información son los siguientes:

enrique.martinez@worldline.com y luis.calleja@worldline.com.

3.4. Gestiones de Worldline

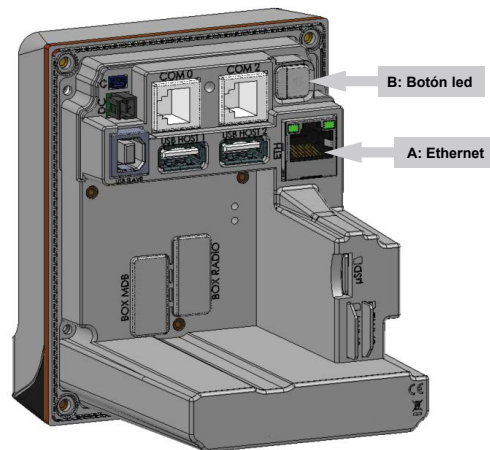
Previamente a la puesta en marcha de la instalación, Worldline deberá haber dado al cliente los números de comercio **CSACT / H24** (los creados por WORLDLINE/INGENICO y conectados a los del banco adquirente).

4. Puesta en marcha / Instalación TP

La instalación TP es el último paso para completar el alta del terminal. Este procedimiento se lleva a cabo una vez que se hayan configurado los parámetros TCP/IP, los parámetros de telecarga software y la comunicación polling.

Para ello se deben seguir los siguientes pasos, teniendo en cuenta que, en el caso de realizar esta configuración a continuación de los procesos anteriores (configuraciones varias), se deben obviar los pasos del siguiente punto 1 y pasar directamente al 2, es decir, desde MAINTENANCE MODE.

1. Entrar en modo mantenimiento:
 - b. Desconectar la alimentación.
 - c. Conectar el cable de Ethernet A.
 - d. Presionar el pulsador trasero B y mantenerlo pulsado.
 - e. Conectar el equipo a la alimentación.
 - f. Esperar a que el LED incluido en el botón B parpadee con el color rojo y soltar el pulsador en ese momento.



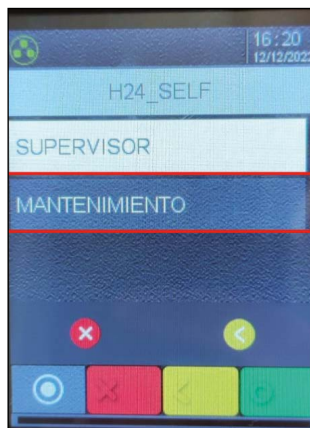
2. Cuando se visualice el mensaje “MAINTENANCE MODE” presionar la tecla correspondiente al círculo señalado en la imagen inferior.



3. Seleccionar en el menú la opción H24_SELF, esta acción mostrará el menú de mantenimiento H24.s.



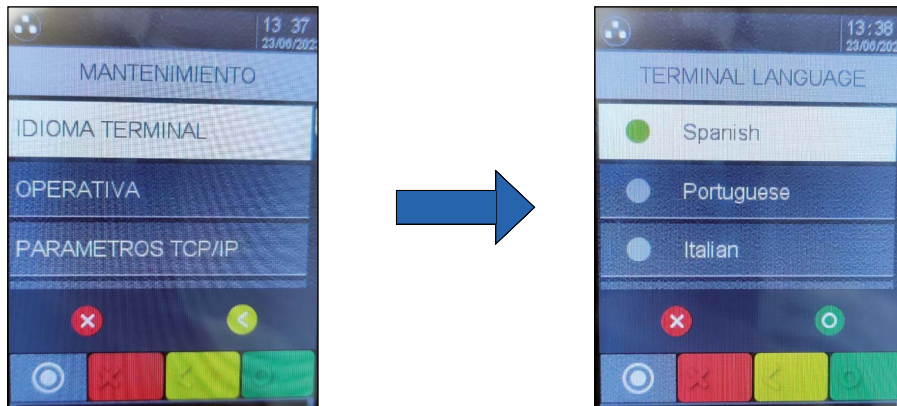
4. Seleccionar la segunda opción "MANTENIMIENTO".



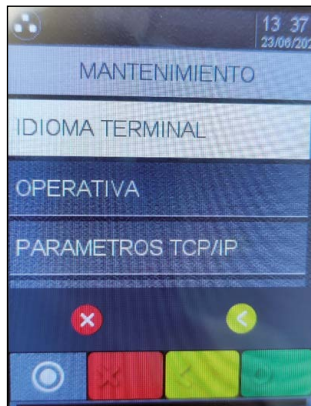
5. Introducir la contraseña de H24 (ver "2.5. Cálculo de la contraseña"). Para ello se debe pulsar sobre el área gris de la pantalla, esto activará un teclado donde podrá introducir los caracteres correspondientes. Una vez completado pulse el botón verde para confirmar y validar la contraseña.



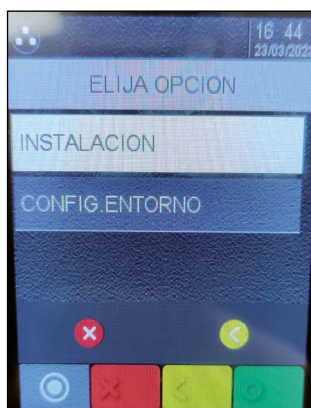
6. Tras introducir la contraseña correctamente es posible modificar el idioma en el que hacer la instalación pulsando en "IDIOMA TERMINAL" y posteriormente eligiendo el idioma deseado



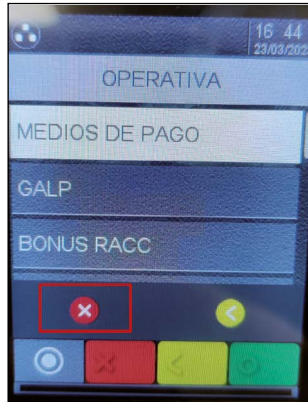
- Para comenzar con la instalación, dentro del menú de mantenimiento seleccionaremos la opción “INSTALACIÓN TP” .



- Seleccionar la opción INSTALACIÓN activándola en la pantalla.



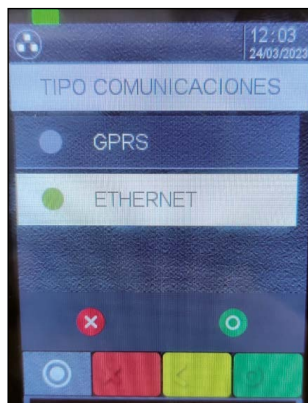
- Aparece un menú de OPERATIVA en el que ninguna de las opciones disponibles es la correcta. Para continuar, es necesario pulsar el boton rojo marcado con una “X”



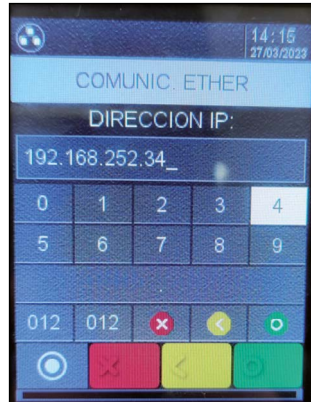
10. Se accede a un menú de instalación. Se debe introducir el número de comercio adquirido con el banco mediante el teclado numérico y pulsar el botón verde para continuar. Recordar que el número de comercio, conocido como numero de comercio CSACT o número de comercio H24 es un número de 7 dígitos proporcionado por Worldline. A continuación, se solicita la repetición del número de comercio.



11. Una vez repetido con éxito el número de comercio, se procederá a confirmar una serie de parámetros previamente almacenados. Seleccionar la opción "TIPO DE COMUNICACIONES" y verificar que la comunicación elegida es ETHERNET, indicado con el círculo activado en verde. Posteriormente, pulsar el círculo verde para aceptar y continuar con el proceso.



12. Se procede a comprobar que todos los parámetros son correctos. Esto incluye la dirección IP, DNS, Puerta de enlace... Si todo es correcto, avanzar pulsando la tecla verde. Por otro lado, si se detecta que algún valor es incorrecto, se procede a modificarlo según corresponda.



- Una vez verificados todos los parámetros, el terminal intentará establecer comunicación con su servidor. En caso de que todo haya ido correctamente, se mostrará un mensaje en pantalla indicándolo. De igual manera, se se produce algún error durante la comunicación, se notificará mediante un mensaje en pantalla. Asimismo, se puede contactar con Worldline para obtener feedback sobre el proceso de instalación.

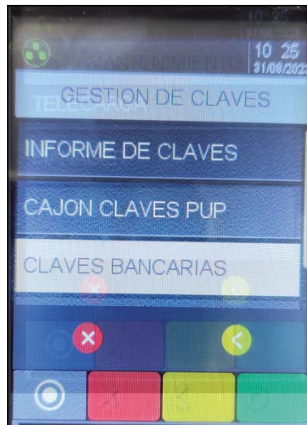
5. Carga de claves

Los pasos a seguir desde el menú “MANTENIMIENTO” son los siguientes:

1. Seleccionar “GESTION DE CLAVES”



2. Seleccionar “CLAVES BANCARIAS”



3. Cuando la pantalla solicite “DESCARGAR CPIN/CTC” se debe pulsar en “SI”.



4. Al finalizar el terminal muestra el mensaje: “CARGA DE CLAVES COMPLETADA”

6. Solución de problemas

En este apartado se analizan los problemas identificados y cómo solucionarlos.

6.1. El cargador no muestra la opción de pago con tarjeta por pantalla

- **Problema:** Después de seleccionar la toma por pantalla en equipos RAPID o tras conectar la manguera en equipos FUSION, no se muestra la opción de pago con tarjeta.
- **Solución:**

En **RAPID 180**, verificar que en el código de fabricación la posición 19, contando desde 0, tiene el valor "Y".

En **RAPID 60**, verificar que en el código de fabricación la posición 19, contando desde 0, tiene el valor "1".

En **RAPID 50** el número de serie debe contener la letra "V" en la tercera posición donde va "0", por ejemplo 6H05 → 6HV5, o 6J05 → 6JV5.

En **FUSION**, verificar que en el código de fabricación la posición 18, contando desde 0, tiene el valor "1".

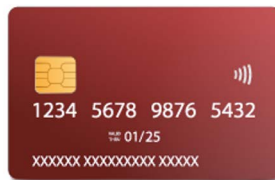
Es muy importante garantizar que cualquier modificación realizada en el código de fábrica sea notificada a los departamentos involucrados, así como, actualizar la información relativa al cargador.

Visualmente, es posible determinar si el código de fabricación es correcto si:

- En RAPID la pantalla de identificación muestra la opción de seleccionar tarjeta de crédito/ débito.

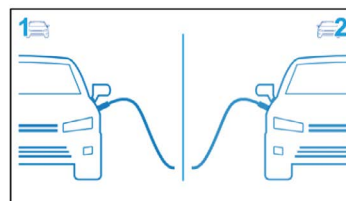
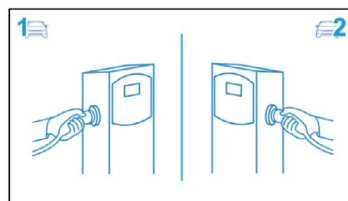


Identification card



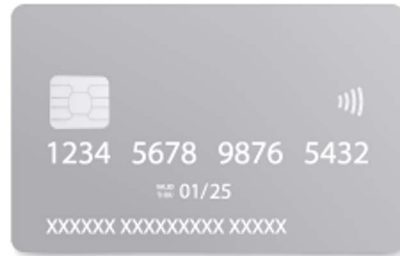
Credit/debit card

- En FUSION la pantalla inicial solicita conectar manguera, ya sea en la toma o en el vehículo en función del modelo.



6.2. El cargador no detecta el tarjetero.

- **Problema:** En RAPID, tras seleccionar la toma por pantalla, la imagen y el texto de identificación mediante tarjeta de crédito aparece en gris y no responde a las pulsaciones. Esto ocurre como medida de protección, deshabilitando la opción de tarjeta debido a que no hay comunicación entre tarjetero y cargador.



**Tarjeta de crédito /
débito**

En FUSION, la pantalla del cargador indica pasar la tarjeta de crédito por el tarjetero, sin embargo, el tarjetero no ha cambiado su estado y permanece inactivo, sin solicitar el paso de la tarjeta.

Tanto para RAPID como FUSION, a través del log del cargador, el servicio visad manda un mensaje de “NO CARD PAYMENT DEVICE. Waiting Terminal...” lo cual confirma que no hay comunicación entre cargador y tarjetero.

- **Solución:** La comunicación física entre tarjetero no existe.

Es posible que no llegue comunicación físicamente al tarjetero.

En RAPID se debería comprobar la comunicación a través del cable ethernet entre el switch o la tarjeta de comunicaciones y el tarjetero bancario. Comprobar si el cable está correctamente conectado y si las luces del conector parpadean.

En FUSION comprobar la comunicación a través del cable ethernet entre el adaptador Ethernet-USB y el tarjetero bancario. Comprobar si el cable ethernet está correctamente conectado y si las luces del conector parpadean, comprobar el adaptador USB-Ethernet. Puede hacerse ping desde el cargador a las direcciones 192.168.3.1 y a 192.168.3.2 para discriminar problemas en el cable ethernet o adaptador respectivamente.

- **Solución:** La configuración del tarjetero no es correcta.

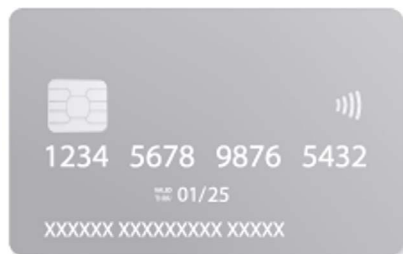
Es posible que no llegue comunicación físicamente al tarjetero.

Es posible que la comunicación física entre dispositivos sea correcta pero el tarjetero no se encuentre bien configurado. Dentro de la configuración del tarjetero, será necesario revisar parámetros TCP/IP y de Polling:

Parámetro	FUSION	RAPID 50 / 60 / 180
IP LOCAL	192.168.3.2	192.168.252.34
MASCARA SUBRED	255.255.255.0	255.255.255.0
PUERTA DE ENLACE	192.168.3.1	192.168.252.33
IP ADDRESS	192.168.3.1	192.168.252.33
PORT	4455	4455

6.3. El cargador no tiene precio configurado (Exclusivo RAPID)

- **Problema:** Después de seleccionar la toma por pantalla, la imagen de identificación mediante tarjeta de crédito se muestra en tono gris y no responde a las pulsaciones. A diferencia del caso anterior, el texto no está en gris. Esto ocurre como medida de protección, se deshabilita la opción de pago con tarjeta debido a la ausencia de un precio establecido para el kW, lo que imposibilita el cobro y resultaría una transacción gratuita.



Tarjeta de crédito /
débito

- **Solución:** Cambiar el precio a través del Webmanager. Para ello, acceder dentro del usuario operador en Puntos de carga / número de serie / Configuración. En las pestañas de cada toma se puede modificar el precio. Una vez realizado el ajuste pulsar en guardar y aplicar para que los cambios causen efecto.

Configuración Común

Configuración General Avanzados **ccsleft** ccsright

precio energía (€/kWh)

6.4. No se muestra información relativa al importe preautorizado previo a la espera de conexión.

- **Problema:** Antes de iniciar la carga, se muestra por pantalla del HMI un mensaje indicando el precio del kilowatio/hora en la moneda local del país en el que se encuentra el cargador, así como la cantidad preautorizada para la transacción. Sin embargo, en este caso, la pantalla mencionada no se muestra en ningún momento.

- **Solución:** La pantalla mencionada no se muestra si:

- El precio del del kilowatio/hora es 0.
- El tiempo establecido para mostrar la pantalla informativa en segundos es 0.

El procedimiento para cambiar el precio ya se ha detallado en el punto anterior.

El tiempo puede ajustarse a través del Webmanager. Para ello, acceder dentro del usuario operador en Puntos de carga / número de serie / Configuración.

Dentro del apartado HMI, se puede modificar el valor de la duración de la pantalla de inicio de carga. Pulsar en guardar y aplicar para que los cambios causen efecto.

HMI

Configuración General

idioma

duración pantalla inicio carga

6.5. El tarjetero está encendido, comunica, pero no se habilita

- **Problema:** El tarjetero no responde a los mensajes para habilitarlo. Se ha confirmado que hay comunicación entre cargador y tarjetero. Aunque el servicio visad ha intercambiado mensajes con el tarjetero, al intentar habilitarlo no responde. El tarjetero permanece en estado de reposo, sin embargo se busca habilitarlo para realizar una preautorización, un pago o una cancelación, pero no responde a los eventos entrantes.
- **Solución:** Esto puede ocurrir si el servicio visad o el tarjetero se han quedado en un estado incorrecto, que no corresponde al estado esperado de su máquina de estados. El problema se soluciona reiniciando el servicio visad y, si es posible, reiniciar el terminal bancario.

6.6. El tarjetero o el cargador no detectan el paso de tarjeta tras habilitar el lector bancario.

- **Problema:** Cuando el lector solicita que se pase la tarjeta por el contactless, toda la superficie del tarjetero, no se detecta el paso de la tarjeta por parte del tarjetero.
- **Solución:** Es necesario verificar que la tarjeta que utilizada contiene tecnología contactless. En caso afirmativo, es posible que la comunicación entre tarjetero y cargador se haya desincronizado. Para solucionar este problema, se recomienda reiniciar visad, el tarjetero o, si es posible, todo el equipo.

6.7. El tarjetero no comunica con el host durante la preautorización.

- **Problema:** La comunicación entre cargador y tarjetero es correcta. Sin embargo, la comunicación del cargador con el servidor del banco no es correcta.
- **Solución:** Es necesario revisar los parámetros TCP/IP que aparecen en la configuración del terminal para comprobar que son correctos.

Parámetro	Valor
IP PRINCIPAL	195.235.203.17
PUERTO PRINCIPAL	4445
IP ALTERNATIVA (Secundaria)	195.235.203.17
PUERTO ALTERNATIVO (Secundario)	4445
IP PPAL. CARGA	195.235.203.17
PUERTO PPAL. CARGA	4445
IP ALT. CARGA	195.235.203.17
PUERTO ALT. CARGA	4445

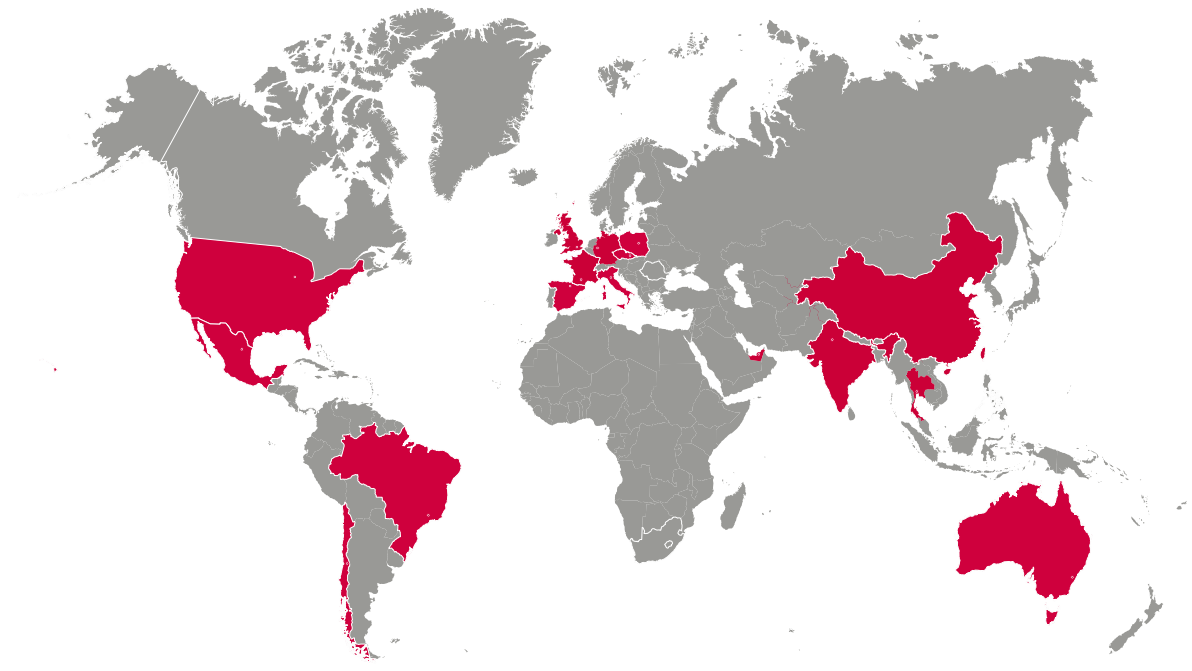
6.8. El tarjetero deniega la operación

- **Problema:** Al pasar la tarjeta por el lector, se muestra un mensaje en pantalla del tarjetero indicando "OPERACIÓN DENEGADA", de manera que no se continua con el proceso de carga.
- **Solución:** En este caso, será necesario revisar en los logs de visad para comprobar el motivo de la cancelación. A continuación, se muestra un resumen que incluye varios de los errores conocidos.
 - Error de la familia 5XX: Estos errores por parte del tarjetero son debidos a un problema con el host del banco al cual se contacta para llevar a cabo la preautorización. El host rechaza la transacción, siendo los errores más comunes el 533 (error de host transacción denegada),el 503 (error de transacción) y el 509 (error de conexión). Si la preautorización no puede realizarse, se recomienda crear una incidencia a Wordline para que aborden y resuelvan el problema.
 - Error de la familia 2XX: Estos errores van asociados a problemas con la tarjeta, como puede ser una tarjeta múltiples preautorizaciones canceladas en el pasado, una solicitud de verificación de PIN debido a una elevada cantidad a preautorizar, o pagos realizados con aplicaciones móviles. El tarjetero requiere que se inserte chip o que se introduzca el numero PIN. En caso de que el tarjetero no disponga de ninguna de estas opciones, cancelará la preautorización de forma directa.

Si la causa del problema es que la tarjeta se encuentra bloqueada, se puede resolver realizando una compra en la que se inserte el chip de la tarjeta. Al estar bloqueada solicitará el número PIN. Esto no funciona si se intenta hacer el pago por Contactless.

6.9. El backend OCPP cancela el inicio de sesión.

- **Problema:** Una vez el banco preautoriza la operación, el Backend OCPP rechaza la operación, lo que se refleja mediante la aparición de un aspa roja, cancelándose el inicio de sesión.
- **Solución:** Es necesario ponerse en contacto con la empresa encargada de gestionar las autorizaciones remotas, ya que todas las preautorizaciones iniciadas con tarjeta de crédito deben ser aceptadas. Estas preautorizaciones cuentan con un numero UID que siempre comienza por "PAY:" y el backend remoto debe aceptarlas.



EUROPE

Ingeteam Power Technology, S.A.
Avda. Ciudad de la Innovación, 13
31621 Sarriguren (Navarra) - Spain
Tel.: +34 948 288 000
Fax: +34 948 288 001
e-mail: evc.energy@ingetteam.com

Ingeteam S.r.l.
Via Emilia Ponente, 232
48014 Castel Bolognese (RA) - Italy
Tel.: +39 0546 651 490
Fax: +39 054 665 5391
e-mail: emobility.italia@ingetteam.com

Ingeteam SAS
140 Rue Carmin - Le Naurouze B
31670 Labège - France
Tel.: +33 (0)5 61 25 00 00
Fax: +33 (0)5 61 25 00 11
e-mail: france@ingetteam.com

Ingeteam, a.s.
Technologická 371/1
70800 Ostrava - Pustkovec
Czech Republic
Tel.: +420 59 747 6800
Fax: +420 59 732 6899
e-mail: czech@ingetteam.com

Ingeteam GmbH
Grand Bateau – Zollhof 6
D-40221 – Düsseldorf, Germany
Tel.: +49 (0) 211 78177950
e-mail: deutschland@ingetteam.com

Ingeteam Poland Spzoo
Ul. Koszykowa 60/62 m 39
00-673, Warsaw, Poland
Tel.: (+48) 22 821 99 30
e-mail: polska@ingetteam.com

Ingeteam LTD.
Unit 10 Gordano 19, Garanor Way, Portbury
Bristol, BS20 TXE - United Kingdom
Tel.: +44 (0) 331 630 0305

NORTH AMERICA

Ingeteam Inc.
3550 W. Canal St.
Milwaukee, WI 53208 - USA
Tel.: +1 (414) 934 4100 / +1 (855) 821 7190
Fax: +1 (414) 342 0736
e-mail: usa@ingetteam.com

Ingeteam Power Technology México S de RL de CV
Av. Ejército Nacional Mexicano 351,
Chapultepec Morales, Granada,
Miguel Hidalgo,
CP: 11520
Ciudad de México, CDMX
Tel.: (+52) 55 6586 9930
e-mail: northamerica@ingetteam.com

SOUTH AMERICA

Ingeteam Ltda.
Rua Estácio de Sá, 560
Santa Genebra
Campinas - SP
CEP: 13080-010; São Paulo - Brazil
Tel.: (+55) 19 30 37 37 73
e-mail: brazil@ingetteam.com

Ingeteam Chile SpA
Balmoral n.º 309, Piso 10º, Oficina 1008,
7561282 Las Condes
Santiago, Chile
Tel.: (+56) 229 253 825
e-mail: chile@ingetteam.com

ASIA

Ingeteam Power Technology Shanghai, Co. Ltd.
Room 2606-F, No.360 South Pudong Road
China (Shanghai) pilot free trade zone
C.P 200120
Tel.: +86 139 1622 4886
e-mail: liu.yimin@ingetteam.com

Ingeteam India Pvt. Ltd.
Survey No. 111/1-111/3 & 111/5-111/7,
Village No.155, Mambakkam Village,
Chennai - Bangalore Main Road,
Sriperumbudur Taluk,
Kancheepuram District - 602106,
Tamilnadu, India

Ingeteam Power Technology S.A. UAE Branch
Al Bateen tower c6 Bainunah 1st floor
Street 34
Abu Dhabi - UAE
Tel.: +971 2 207 6666

Ingeteam Power Technology S.A.
Thailand representative office
100/67 Vongvanij B Building, 22nd floor,
Rama IX Road., HuayKwang,
10320 Bangkok
Te.: +66 22461798
e-mail: Thailand.pga@ingetteam.com

AUSTRALIA

Ingeteam Australia Pty Ltd.
Iccelerate Centre, Building 239
Innovation Campus, Squires Way
North Wollongong, NSW 2500 - Australia
Tel.: +61 429 111 190
e-mail: australia@ingetteam.com

300001608_A_ES

10/2024

Ingeteam