



РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

вер. 5.0.1

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

вер. 1.3

МОСКВА
8-495-783-5959

РОССИЯ
8-800-200-0059

ФАКС
8-495-926-4619

WEB
WWW.QIWI.RU

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ВВЕДЕНИЕ.....	3
2.	ПРОСМОТР ЛОГА И СПИСКА ПРОЦЕССОВ.....	4
2.1.	ПРОСМОТР ЛОГ-ФАЙЛА ЧЕРЕЗ СЕРВИСНОЕ МЕНЮ	4
2.2.	ПОЛУЧЕНИЕ ЛОГ-ФАЙЛА НА E-MAIL	5
2.3.	ПОЛУЧЕНИЕ СПИСКА ПРОЦЕССОВ НА E-MAIL	6
2.4.	ПРОСМОТР ЛОГ-ФАЙЛА НА ТЕРМИНАЛЕ	7
3.	ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ИХ РЕШЕНИЕ	8
3.1.	Надпись «ИЗВИНИТЕ, АВТОМАТ ВРЕМЕННО НЕ РАБОТАЕТ»	8
3.2.	Надпись «НЕТ СИГНАЛА ОТ АВТОМАТА»	9
4.	КОДЫ ОШИБОК.....	10
	СПИСОК РИСУНКОВ	15

1. ВВЕДЕНИЕ

В документе описаны способы получения лог-файла:

- [С помощью сервисного меню;](#)
- [Получение лог-файла на e-mail;](#)
- [Просмотр лог-файла на терминале;](#)

Также в документе [приведены](#) основные причины сбоев в работе АСО, и [коды ошибок](#).

2. ПРОСМОТР ЛОГА И СПИСКА ПРОЦЕССОВ

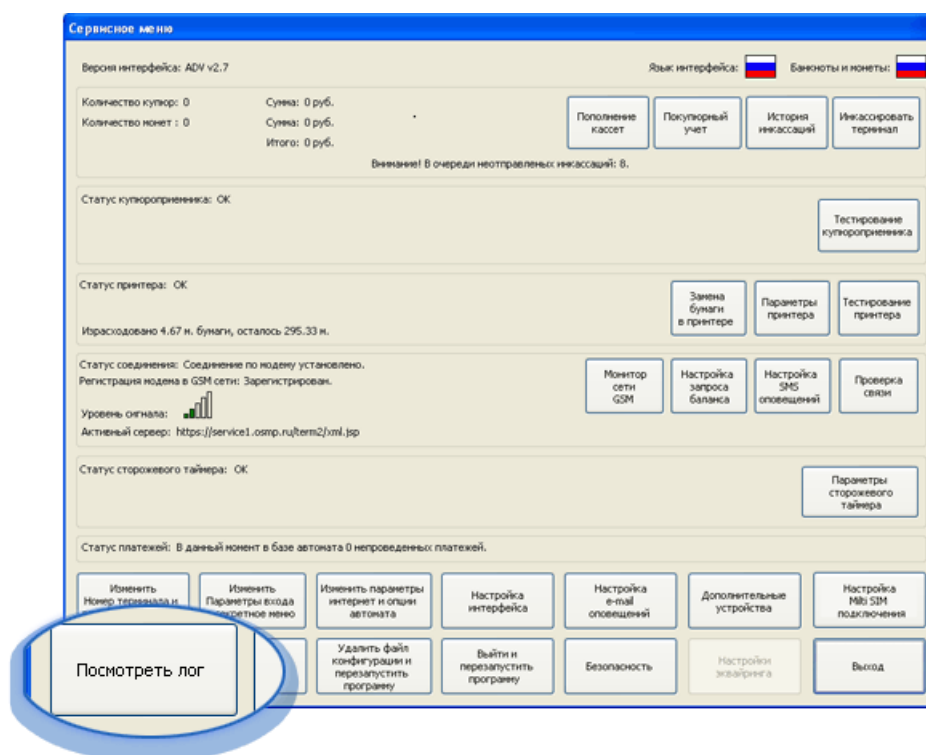
Лог-файл содержит записи о событиях автомата в хронологическом порядке.

В Список процессов входит информация о состоянии процессов в системе, со списком драйверов, их версий, производителей, подгруженных библиотек (также с указанием их версий и производителей), а также подобную информацию об активных сервисах.

2.1. Просмотр лог-файла через сервисное меню

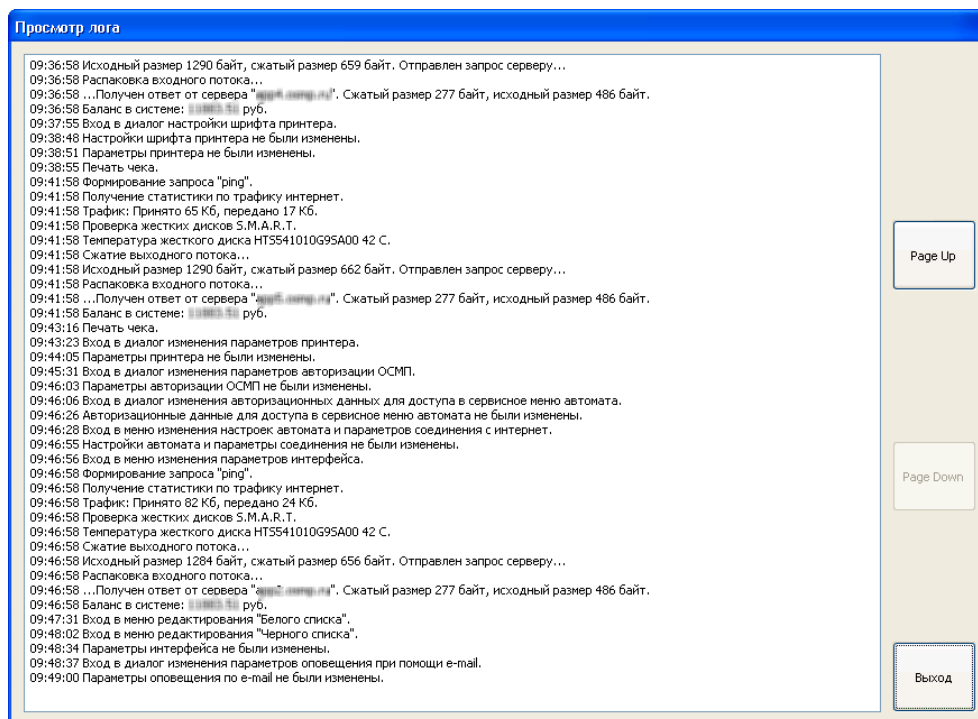
Для просмотра лог-файла нажмите кнопку **Посмотреть лог** в **Сервисном меню** (Рис. 1).

Рис. 1. Кнопка «Посмотреть лог»



Будет открыто окно с лог-файлом ПО *Marati* (Рис. 2).

Рис. 2. Лог-файл в сервисном меню



2.2. Получение лог-файла на e-mail

Получение информации с терминала на e-mail можно выполнить на сайте agent.qiwi.com:



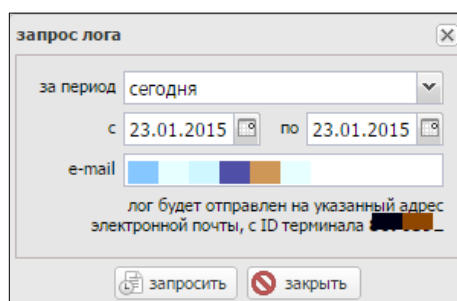

- **Сервис** → **Мониторинг терминалов** → **выбираем терминал** → **кнопка**  → **в панели справа нажимаем Действия** →  **Лог**.
- Откроется диалоговое окно ([Рис. 3](#));
- Укажите интервал дат или выберите фиксированный период времени;
- Укажите ваш **e-mail**;
- Нажмите кнопку **Запросить**.

Рис. 3. Диалог «Запрос лог»



Также на сайте agent.qiwi.com возможно получить лог-файл по группе нескольких терминалов. Для этого:

- **Сервис** → **Мониторинг терминалов** → **отбираем терминалы в списке с помощью фильтров** → **в панели внизу нажимаем Групповые действия** →  **Лог**;
- Откроется диалоговое окно ([Рис. 3](#));
- Укажите интервал дат или выберите фиксированный период времени;
- Укажите ваш **e-mail**;
- Нажмите кнопку **Запросить**.

2.3. Получение списка процессов на e-mail

Получение информации с терминала на e-mail можно выполнить на сайте agent.qiwi.com:



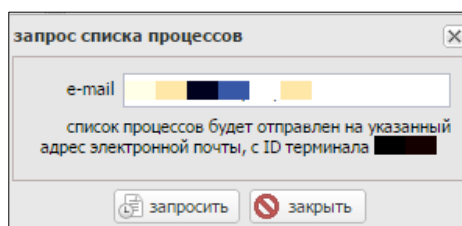
- **Сервис** → **Мониторинг терминалов** → **выбираем терминал** → кнопка  → **в панели справа нажимаем Действия** →  **Список запущенных процессов**.
- Откроется диалоговое окно ([Рис. 3](#));
- Введите ваш **e-mail**;
- Нажмите кнопку **Запросить**.

Рис. 4. Диалог «Запрос списка процессов»



Содержание файла со списком процессов приведено на [Рис. 5](#).

Рис. 5. Содержание информационного файла

15.09.2009 19:17:33

Loaded System Modules

File: c:\winnt\system32\ntdll.dll, Version: 5.00.2195.7006, CompanyName: Корпорация Майкрософт, FileDescr
 File: c:\winnt\system32\hal.dll, Version: 5.00.2195.8601, CompanyName: Microsoft Corporation, FileDescr
 File: c:\winnt\system32\ntoskrnl.exe, Version: 5.00.2195.7045, CompanyName: Microsoft Corporation, File
 File: c:\winnt\system32\win32k.sys, Version: 5.00.2195.7034, CompanyName: Корпорация Майкрософт, FileDe
 File: c:\winnt\system32\drivers\smx.sys, Version: 5.00.2195.8633, CompanyName: Microsoft Corporation
 File: c:\winnt\system32\drivers\smx.sys, Version: 5.00.2195.7006, CompanyName: Microsoft Corporation, Fi

ID	Process Name	Threads	Parent	Offset	Priority
184	WINLOGON.EXE	17	160	1304	13

ID	Owner	State	Priority	Base Priority	Wait Reason	Module
148	184	StateWait	15	15	wruserRequest	winlogon.exe
224	184	StateWait	13	13	DelayExecution	ntdll.dll
228	184	StateWait	13	13	irQueue	RPCRT4.dll
232	184	StateWait	13	13	UserRequest	ntdll.dll
236	184	StateWait	13	13	wruserRequest	winlogon

ID	Process Name	Threads	Parent	Offset	Priority
184	WINLOGON.EXE	17	160	1304	13

ID	Owner	State	Priority	Base Priority	Wait Reason	Module
148	184	StateWait	15	15	wruserRequest	winlogon.exe
224	184	StateWait	13	13	DelayExecution	ntdll.dll
228	184	StateWait	13	13	irQueue	RPCRT4.dll
232	184	StateWait	13	13	UserRequest	ntdll.dll
236	184	StateWait	13	13	wruserRequest	winlogon

2.4. Просмотр лог-файла на терминале

Для открытия лог-файла выполните следующее:

1. Подключите к автомату клавиатуру.
2. Нажмите комбинацию клавиш **ALT+F4** для того, чтобы закрыть приложение.
3. Откройте папку, в которую было установлено ПО *Maratl*.
4. В папке *logs* выберите нужный файл лога.

Названия файлов лога имеют следующий формат: *ГГГГММДД.log*. Например, *20051011.log* – лог-файл за 11 октября 2005 года.

3. ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ИХ РЕШЕНИЕ

При возникновении сбоев в режиме работы ПО *Marat!* будут отображены соответствующие сообщения:

- *Извините, автомат временно не работает*
- *Нет сигнала от автомата*

Выяснить точную причину сбоя вы можете с помощью лог-файла.

ПРИМЕЧАНИЕ



Описание проблемы надо искать в файле лога за ту дату, когда проблема была обнаружена.

Кроме того, описание проблемы вы можете узнать на странице мониторинга через интернет (подробнее в документе «[Мониторинг функционирования терминалов](#)»).

3.1. Надпись «Извините, автомат временно не работает»

Основные случаи появления надписи:

- Производится загрузка интерфейса с сервера КИВИ (при первом запуске, если на автомат не были сразу загружены файлы интерфейса):

Пример 1 Запись в лог-файле «Загрузка файлов интерфейса»

```
15:50:26 Не найден файл index.html. Включено обновление. Отображение сообщения о
неработоспособности автомата.
15:50:26 Отображение сообщения о неработоспособности автомата.
15:50:57 Формирование запроса на чтение комиссий провайдеров
15:50:57 Отправлен запрос серверу...
15:51:13 ...Получен ответ от сервера
```

- Возникли проблемы с принтером или купюроприемником:

```
15:50:08 Поиск портов, к которому подключен принтер и купюроприемник
15:50:26 Порт принтера не был найден
15:50:26 Порт купюроприемника не был найден
15:50:26 Поиск портов завершен
15:50:26 Ошибка при открытии COM порта принтера
15:50:26 Ошибка при открытии COM порта купюроприемника
```

или

```
15:50:26 Ошибка связи с принтером.
15:50:26 Atol: port error 0x0C
```

ПРИМЕЧАНИЕ



В случае ошибки связи с принтером также выводится запись программного кода ошибки оборудования.

- Получен код ошибки в ответе от сервера (например, если были неправильно введены логин и пароль персоны):

```
16:11:58 Отправлен запрос серверу...
16:12:12 ...Получен ответ от сервера
16:12:12 Сервер вернул ответ с result-code = 300
```

или

```
16:12:12 Сервер вернул ответ с result-code = 150
```

ПРИМЕЧАНИЕ



Значение `result-code` – это код полученной ошибки. Описание ошибок вы можете найти в разделе [4](#).

- Возникли проблемы со связью:

```
16:13:28 Отправлен запрос серверу...
16:13:28 Ошибка соединения по сети интернет: 12152
```

3.2. Надпись «Нет сигнала от автомата»

Надпись означает, что за последние 10 минут от автомата не было получено ни одного информационного пакета. В большинстве случаев это говорит о том, что автомат не может связаться с сетью интернет. Возможные проблемы:

- неустойчивая связь GPRS,
- на SIM-карте автомата исчерпан баланс,
- аппаратная проблема с GPRS модемом.

Также возможна ситуация, когда в месте расположения автомата произошло отключение электроэнергии, и у автомата полностью разрядился источник бесперебойного питания. В результате чего автомат отключается.

4. КОДЫ ОШИБОК

ID	Текст	Описание
0	ОК	Платеж успешно проведен
1	Провайдер временно недоступен	Провайдер не успевает обработать ваш запрос в указанное время.
2	Превышено число попыток	Техническая ошибка сервера. Временно прекратите прием платежей по данному провайдеру. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. В течение 5-10 минут проблема будет устранена
3	Техническая ошибка, нельзя отправить запрос провайдеру	Техническая ошибка сервера. Временно прекратите прием платежей по данному провайдеру. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. В течение 5-10 минут проблема будет устранена
4	Неверный формат счета/телефона	Вы неверно ввели номер счета или номер телефона. Возможно также, что это ошибка <i>ПО</i> терминала. Попробуйте снова внимательно ввести номер счета или телефона. Если ошибка повторяется – обратитесь в службу поддержки
5	Номер не принадлежит оператору	Номер счета или телефона, который клиент Вам сообщил, не существует в базе данных провайдера. Или Вы неверно его ввели. Проверьте, правильно ли Вы выбрали провайдера, правильно ли ввели номер телефона. Попробуйте ввести данные еще раз. Возможно, клиент сообщил Вам ошибочный номер
6	Прием платежа запрещен, обратитесь в банк	Проблема в финансовых взаиморасчетах между Вами и платежной системой, либо между платежной системой и провайдером. Проверьте баланс Вашего агентского счета в платежной системе
7	Прием платежа запрещен, обратитесь к оператору	Проблема во взаимоотношениях клиента с провайдером. Провайдер запретил прием платежа для этого клиента. Сообщите клиенту об этой проблеме, попросите его самостоятельно связаться с провайдером и решить этот вопрос
8	Прием платежа запрещен по техническим причинам	Проблема платежной системы или провайдера. Возможно, провайдер производит технические работы с оборудованием и временно прекратил прием платежей. Временно прекратите прием платежей по данному провайдеру. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. Время устранения зависит от серьезности проблемы
9	Timeout от провайдера	Проблема коммуникации платежной системы с провайдером. Временно прекратите прием платежей по данному провайдеру. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. Время устранения зависит от серьезности проблемы
10	Дублирование платежа	Найдены платежи на тот же номер телефона (и возможно ту же сумму - зависит от режима проверки дубликатов)
11	Устаревшая версия клиентского приложения	Обновите клиентское приложение до последней актуальной версии

ID	Текст	Описание
13	Сервер занят, повторите запрос через минуту	Исчерпано число соединений с оракллом или других ресурсов, не стоит слать запросы минуту или больше
15	Истекло время ожидания платежа в очереди	Истекло время ожидания платежа в очереди на отправку провайдеру.
16	Превышен суточный лимит на сумму операций	Превышен суточный лимит на сумму операций
18	Ошибка при регистрации терминала	Ошибка при регистрации терминала
19	Транзакция не подтверждена в течение 24 часов	Истекло время подтверждения от провайдера
20	Ошибка допинформации платежа	Ошибка в экстра-полях платежа
23	Не удалось выставить шлюз	Не удалось назначить платежу шлюз провайдера
42	Провайдер не определен	Невозможно определить провайдера сотовой связи автоматически. Укажите провайдера вручную
71	Домашний оператор не может принять платеж	Домашний оператор абонента не может принять платеж. Попросите клиента обратиться к своему домашнему оператору.
72	ЛС платежной системы не доступен	Проблема взаимодействия платежной системы с провайдером. Временно прекратите принимать платежи по данному провайдеру. Обратитесь в службу поддержки
73	Домашний оператор не доступен	Внутренняя проблема МТС при взаимодействии с домашним оператором абонента. Обратитесь в службу поддержки.
79	Счет абонента не активен	Счет клиента не активен. Попросите клиента обратиться к своему домашнему оператору для активации счета.
81	Не найдено описание клиента	Не найдено описание клиента в информационной системе провайдера. Клиент должен обратиться к провайдеру.
82	Провайдер запретил прием платежа ПЦ	Провайдер запретил прием платежа процессинговому центру из-за состояния счета или других административных причин. Временно прекратите прием платежей для данного провайдера. Обратитесь в службу поддержки.
85	Отмена платежа невозможна	Запрет на отмену платежа
86	Не определено состояние платежа	
90	Проведение платежа не окончено	Проведение платежа не окончено. Результат проведения будет известен позже

ID	Текст	Описание
100	Ошибка сервера	Техническая ошибка сервера. Временно прекратите прием платежей по данному провайдеру. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. В течение 5-10 минут проблема будет устранена
101	Нет такого файла для загрузки	Ошибка <i>ПО</i> терминала. Временно прекратите прием платежей по данному провайдеру. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. Время устранения зависит от серьезности проблемы
130	Работа с данным провайдером не реализована	В настоящий момент прием платежей для выбранного провайдера невозможен. Сообщите клиенту о невозможности приема платежа в данный момент
133	Нет прав на прием платежей	Персона, которая пытается провести платеж, не имеет права на прием платежей
135	Нельзя списывать с чужого счета	Попытка списания средств со счета другого агента
150	Неверный пароль или нет прав на этот терминал	Ошибочно введен номер терминала, имя пользователя или пароль. Проверьте ваши регистрационные данные
151	Невозможно выполнить операцию. Одноразовый пароль.	Невозможно выполнить операцию. Требуется одноразовый пароль.
152	Невозможно выполнить операцию. Неодноразовый пароль.	Невозможно выполнить операцию. Требуется одноразовый пароль.
153	Персона временно заблокирована. 10 неудачных попыток пароля.	Персона временно заблокирована (на час, после 10 неудачных авторизаций в течение часа)
154	Проведение платежа запрещено СБ	Проведение платежа запрещено службой безопасности
155	Прием платежа для данного провайдера запрещен	Прием платежа для данного провайдера запрещен для данного терминала или агента
201	Слишком много запросов с терминала	Превышено число одновременных запросов с терминала
202	Ошибка данных запроса	Ошибка параметров запроса - возможно в формате протокола
203	Транзакция не найдена в базе данных	Транзакция не найдена в базе данных.
209	Ошибка авторизации	Ошибка SQL авторизации, вероятно транзакция заблокирована (locked) в базе
210	Нет такой транзакции в базе	Ошибка ПО терминала. Временно прекратите прием платежей по данному провайдеру. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. Время устранения зависит от серьезности проблемы

ID	Текст	Описание
211	Неверный статус транзакции	Ошибка ПО терминала. Временно прекратите прием платежей по данному провайдеру. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. Время устранения зависит от серьезности проблемы
212	Не задана сумма платежа (или лимит терминала)	Вы не ввели сумму платежа или ввели сумму, превышающую лимит платежа. Возможно также ошибка ПО терминала. Попробуйте снова ввести данные и повторить операцию. Если ошибка повторяется, обратитесь в службу поддержки.
213	Не задана сумма списания	Ошибка ПО терминала. Временно прекратите прием платежей. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. Время устранения зависит от серьезности проблемы. Возможно потребуется обновление ПО терминала.
215	Транзакция с таким номером уже есть в базе	Нарушение логики работы. Ошибка 215 возникает, когда под одним и тем же номером терминала работают несколько пользователей. Программа умеет полностью исправлять эту ошибку без вмешательства пользователя. Платеж, на котором возникла эта ошибка, нужно провести снова.
216	Ошибка при сохранении транзакции на сервере	Ошибка при сохранении класса Transaction в базу
220	Недостаток средств у агента	Проблема в финансовых взаимоотношениях между Вами и платежной системы. На Вашем ЛС не достаточно средств для приема этого платежа. Произведите пополнение ЛС
240	Не проведена	Не проведена или истек лимит времени от авторизации до платежа
241	Сумма слишком мала	Сумма слишком мала
242	Сумма слишком велика	Сумма слишком велика
244	Терминал не зарегистрирован у оператора	Терминал не зарегистрирован у оператора
245	Неверный тип терминала	Неверно указан тип терминала. Проверьте, соответствует ли тип терминала, указанный в интерфейсе агента, тому терминалу, который вы реально используете.
246	Терминал привязан к другому компьютеру	Серийный номер компьютера не совпадает!
252	Превышена максимальная сумма оплаты для терминала	Сумма превышает максимально установленную для терминала
255	Недопустимая дополнительная комиссия	Недопустимая дополнительная комиссия для провайдера
270	Ошибка от провайдера	Ошибка, сгенерированная провайдером

ID	Текст	Описание
271	Ошибка в ответе провайдера	Проблема платежной системы или провайдера. Возможно, провайдер производит технические работы с оборудованием и временно прекратил прием платежей. Временно прекратите прием платежей по данному провайдеру. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. Время устранения зависит от серьезности проблемы.
272	Временно нет связи с провайдером	Временно нет связи с провайдером (IOException)
275	Некорректная сумма платежа	Сумма не принадлежит фиксированному перечню разрешенных платежей на данного типа абонента
280	Недостаток средств у агента выше	Проблема в финансовых взаимоотношениях между вышестоящим агентом и Системой. На ЛС вышестоящего агента недостаточно средств для приема этого платежа
300	Другая (неизвестная) ошибка провайдера	Техническая ошибка сервера. Временно прекратите прием платежей по данному провайдеру. Сообщите о возникновении ошибки в службу поддержки. Время устранения зависит от серьезности проблемы

СПИСОК РИСУНКОВ

Рис. 1. Кнопка «Посмотреть лог»	4
Рис. 2. Лог-файл в сервисном меню	5
Рис. 3. Диалог «Запрос лога»	5
Рис. 4. Диалог «Запрос списка процессов»	6
Рис. 5. Содержание информационного файла	7