

Verifone[®]



P400 KÄYTTÖOHJE

Verifone Finland Oy

Vantaankoskentie 14 01670 Vantaa

www.verifone.com

Vaihde: 09 477 433 0

Myynti:

09 477 433 40

arkisin: 8 – 21

lauantaisin: 9 – 18

sunnuntaisin: 12 – 18

myynti@verifone.fi

Tekninen asiakaspalvelu:

0600 01 02 03 (1,42 €/min)

arkisin: 8 – 21

lauantaisin: 9 – 18

sunnuntaisin: 12 – 18

asiakaspalvelu@verifone.fi

Laskutus / Lowell:

02 2700 390

arkisin: 8 - 20

lauantaisin: 10 – 15

laskutus@lowell.com

Tilaustenkäsittely:

09 477 433 43

arkisin: 8 - 16

tilaukset@verifone.fi

SISÄLLYS:

1. ENNEN KÄYTTÖÖNOTTOA	3
1.1 Tärkeää	3
1.2 Maksupäätteen rakenne	4
1.3 Kaapelien kytkentä	4
1.4 Valikoissa liikkuminen	5
1.5 Näytön kontrasti	6
1.6 Kirjainten syöttö	6
1.7 Yhteyden testaus ja lähetys	6
1.8 PA-DSS Standardi	6
2. ASETUKSET	7
2.1 Päätteen asetukset	7
2.2 Lähetysaika	7
2.3 Päivittäinen uudelleenkäynnistys	7
2.4 Yhteystavat	8
2.5 TCP/IP parametrit	8
2.6 Wlan-asetukset	8
2.7 ECR Asetukset	8
2.8 Audit Log IP	9
3. LATAUKSET	9
3.1 Ohjelman lataus	9
3.2 Parametrien lataus	9
4. Maksutapahtumat	10
4.1 Kortin käyttö	10
Maksutapahtuman teko lähiluettavalla kortilla	11
4.2 Varmennuksen ilmoitukset	12
5. VIRHETILANTEITA	14
6. HUOLTO	15

1. ENNEN KÄYTTÖNOTTOA

1.1 Tärkeää



HUOM! Maksupäätte ei ole veden- eikä pölynkestävä ja on tarkoitettu vain sisäkäyttöön. Mikäli maksupäätte on vioittunut kosteuden tai pölyn takia, voi sen takuu raueta. Älä koskaan käytä maksupäätettä, joka on vahingoittunut tai yritä korjata sitä itse

Päätteen sijoittelu:

- Sijoita maksupäätte paikkaan, joka on kätevä sekä myyjälle että myös asiakkaalle.
- Valitse alustaksi tasainen pinta kuten myyntitiski tai pöytä.
- Valitse sijoittelu sen mukaan, että siinä on lähellä virtapistoke sekä kassa johon päätte kytetään.
- Turvallisuuden vuoksi älä aseta virtalähdettä tai kaapeleita kävelyväylälle tai niiden yli.
- Älä sijoita maksupäätettä 10 senttimetrin etäisyydelle metallisista esineistä, jotta vältetään lähimaksukentän häiriöt.
- Vältä paikkoja lähellä muita elektronisia laitteita, jotka aiheuttavat jännitteen vaihtelua.

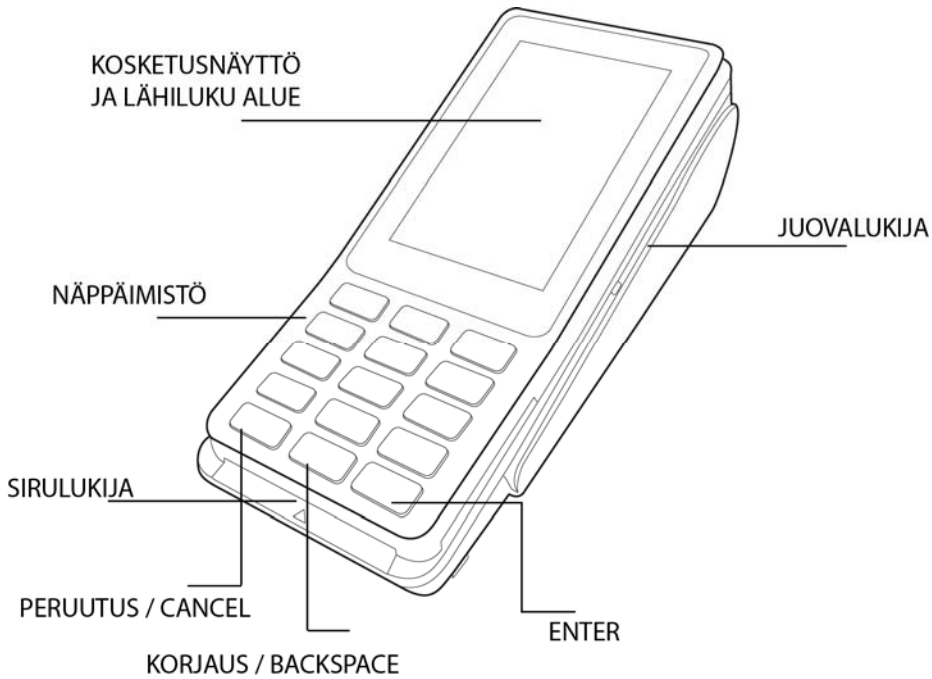
Ympäristötekijät:

- Maksupäätettä tulee aina käyttää valvotussa ympäristössä.
- Älä käytä maksupäätettä paikoissa, joissa on korkea kuuminen, pölyä, kosteutta, märkää, syövyttäviä kemikaaleja tai öljyjä.
- Älä käytä maksupäätettä lähellä vettä.
- Pidä maksupäätte poissa suorasta auringon valosta ja asioista, jotka säteilevät lämpöä kuten hella tai moottori.
- Vältä maksupäätteen käyttöä ukonilmalla
- Irroita päätte kassasta aina ennen puhdistusta.

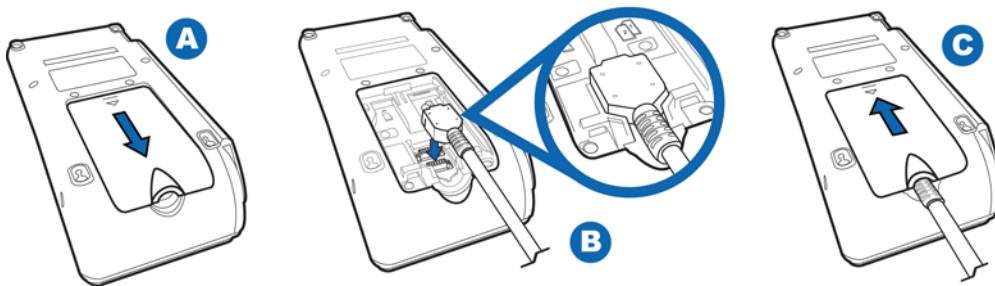
Puhdistus ja huolto:

- Käytä maksupäätteessä ainoastaan sille tarkoitettua paperia, jotta paperi ei juutu eikä tulostin rikkoudu. Huonolaatuinen paperi voi aiheuttaa haitallista paperipölyä
- Älä käytä tinneriä, tai muita liuottimia maksupäätteen puhdistamiseen – ne voivat vaurioittaa maksupäätteen muovisia tai kumisia osia.
- Älä koskaan suihkuta puhdistusainetta tai muita liuoksia suoraan maksupäätteen näytölle tai näppäimistöille, vaan käytä puhdistusliina tai vastaavaa.
- Älä työnnä maksupäätteen lukijoihin tai liitosportteihin mitään sinne kuulumattomia esineitä. Lukijoiden puhdistukseen voit hankkia Verifonelta puhdistuskortteja.
- Jos epäilet maksupäätteen olevan rikki, ota yhteyttä Verifonen asiakaspalveluun.

1.2 Maksupäätteen rakenne



1.3 Kaapelien kytkentä

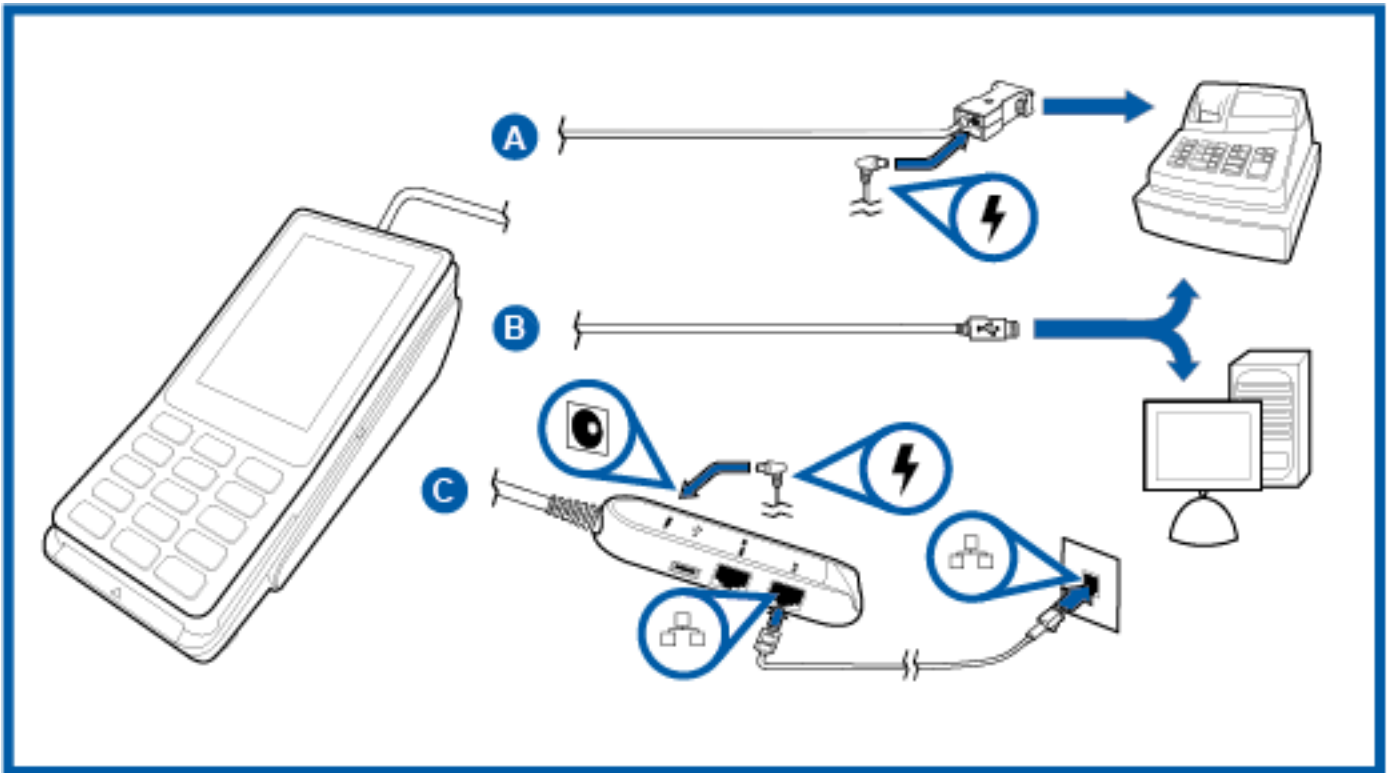


Johdon kytkentä maksupäätteeseen:

Avaa johtosuoja maksupäätteen pohjasta (A)

Kiinnitä kaapeli paikoilleen (B)

Sulje johtosuoja (C)



Kassaliitäntä on mahdollista toteuttaa USB- tai RS232-kaapelilla tai sitten vaihtoehtoisesti wlan-yhteydellä jos käytössä on ns. pilvikassa.

1.4 Valikoissa liikkuminen

Kun pääte on kytketty kassaan tulee päätteellä painaa ensin numeroa 0 jonka jälkeen haluttua valikkoa näytöltä. Jos päätteellä on asetettu käyttöön logo, on painettava numeroita 0 ja 1 peräkkäin, jonka jälkeen pääte menee muutamaksi sekunniksi valikkotilaan.

Valikkoihin pääset painamalla näytöltä kyseisen valikon painiketta. Valikoissa liikutaan kosketusnäytön nuolinäppäimillä. Haluttu toiminto valitaan painamalla näytöltä kyseisen kohdan painiketta tai numeroita 1 – 5. Ykkösen ollessa ylin vaihtoehto.

Toiminto hyväksytään painamalla Enter-näppäintä joko näytöltä tai näppäimistöä. Edelliseen valikkoon pääset Peruutus-näppäimellä näytöltä tai näppäimistöä painettuna. Perusnäytölle pääsee painamalla Peruutus -näppäintä useamman kerran.

Raportit ja Asetukset-valikkoihin mentäessä, maksupääte pyytää painamaan Enter.

1.5 Näytön kontrasti

Maksupäätteen näytön kirkkautta voi säätää Kontrasti-valikosta.

Valitse Menu-valikko ja valitse Kontrasti. Säädä kontrastia halutusti painamalla plussia ja miinusta näytöltä.

1.6 Kirjainten syöttö

Kirjainten syöttö tapahtuu painamalla numeronäppäintä, jossa kyseinen kirjain on, niin monta kertaa, että haluttu kirjain tai merkki tulee näytölle. Pienet kirjaimet tulevat isojen kirjainten jälkeen painamalla tarpeeksi monta kertaa samaa näppäintä.

1= Q Z .
2= A B C
3= D E F
4= G H I
5= J K L
6= M N O
7= P R S
8= T U V
9= W X Y
0= - välilyönti +
*= , ' "
#= ! : ; @ = & / \ % \$ _

1.7 Yhteyden testaus ja lähetys

Valitse Raportit-valikko.

Paina Enter ja valitse Lähetä tapahtumat.

Maksupäätteen ottaa yhteyden ja kun yhteys muodostuu, näytölle tulee teksti Lähetys, odota. Näytölle ilmestyy palkki, joka muuttuu lähetyksen edetessä mustaksi. Jos päätteellä on maksutapahtumia pääte lähettää ne eteenpäin ja hakee uudet korttitaulukot.

1.8 PA-DSS Standardi

PA-DSS -standardin tavoitteena on auttaa ohjelmistotoimittajia kehittämään PCI DSS -vaatimustenmukaisia maksamisen ratkaisuja, jotka eivät tallenna kiellettyjä korttitietoja kuten CVV2-lukua tai PIN-tunnuslukua.

Yritysten käytössä olevien korttimaksuja käsittelevien sovellusten tulee olla PA-DSS -standardin mukaan hyväksytyjä.

Löydät uusimman version Verifone PA-DSS käyttöönotto -oppaasta osoitteesta www.verifone.com/fi/fi/manuals.

2. ASETUKSET

2.1 Pääteen asetukset

HUOM! Osa asetuksista vaatii päivän salasanan, jotta niitä pääsee muuttamaan. Salasanan saa Verifonelta tai Raportointipalvelusta.

Valitse Asetukset-valikko.

LÄHETYSAIKA	Automaattinen lähetysaika
KASSANRO	Kassanumero
TCP/IP PARAMETRIT	DHCP / KIINTEÄ IP
YHTEYSTAPA	
ECR ASETUKSET	Kassa-asetusten määrittely
KIELI	Kieli (suomi/ruotsi/englanti)
AIKA ASETUKSET	Kellonaika ja päivämäärä
ALV	KYLLÄ / EI
MONIKASSA VERSIO	KYLLÄ / EI
ÄÄNET	PÄÄLLÄ/POIS
AUDIT LOG IP	Lokipalvelimen IP-osoite

2.2 Lähetysaika

Maksupääte lähettää tapahtumat automaattisesti, jos sen asetuksiin on määritelty jokin lähetysaika ja se on päällä tuona aikana. Suositeltavaa on, että aika on sulkemisajan jälkeen. Jos lähetysaika halutaan pois käytöstä, näppäillään tähän 9999. Tällöin tulee tapahtumat lähettää manuaalisesti.

Siirry Asetukset-valikon kohtaan Lähetysaika.

Näppäile tähän haluamasi lähetysaika neljällä numerolla. Esim. 0315.

2.3 Päivittäinen uudelleenkäynnistys

Uusien PCI säännösten mukaan maksupääte on käynnistettävä uudelleen kerran vuorokaudessa. Maksupäätteet tekevät tämän automaattisesti yöaikaan asetettuun kellonaikaan. Mikäli maksupääte on tuolloin pois päältä, tekee maksupääte käynnistuksen automaattisesti, kun se käynnistetään.

Uudelleen käynnistuksen yhteydessä maksupääte tulostaa tästä tiedon kuitille.

2.4 Yhteystavat

Valitse Asetukset valikko, syötä päivän salasana ja paina Enter.

Siirry Asetukset-valikon kohtaan Yhteystapa

TCP/IP = Syötä tarvittaessa kiinteät IP:t päätteelle

WIFI = Hae Wlan-verkko ja syötä verkon salasana

2.5 TCP/IP parametrit

Kiinteiden IP-osoitteiden määrittely päätteelle:

Valitse Asetukset valikko ja paina Enter.

Siirry Asetukset-valikon kohtaan TCP/IP PARAMETRIT ja valitse KIIINTEÄ IP.

IP-OSOITE = Maksupäätteen käyttämä IP-osoite

GATEWAY = Yhdyskäytävä

SUBNET MASK = Aliverkon peite

HUOM! Piste tulee automaattisesti kun 3 numeroa on syötetty. Pisteeseen saa tehtyä manuaalisesti painamalla numeronäppäintä 1 kaksi kertaa.

2.6 Wlan-asetukset

Valitse Asetukset valikko, syötä päivän salasana ja paina Enter.

Siirry valikon kohtaan WLAN ASETUKSET.

SSID = tukiaseman SSID (verkon nimi)

SALAU AVAIN = verkon salasana

SALAUSTAPA = Wpa psk / Wpa2 psk

KANAVA = Määritä kanava / Määritä automaattisesti

ETSI WLAN VERKKO = Pääte etsii Wlan verkot. Valitse oikea ja syötä verkon salasana

TULOSTA ASETUKSET = Pääte tulostaa Wlan-asetukset kuitille

2.7 ECR Asetukset

Valitse Asetukset valikko ja paina Enter.

Siirry Asetukset-valikon kohtaan ECR asetukset

Kassan IP = Syötä tähän kassan IP osoite

2.8 Audit Log IP

Siirry Asetukset-valikon kohtaan AUDIT LOG IP. Näppäile tähän lokipalvelimen IP-osoite.

Kun toiminto on otettu käyttöön lähettää maksupäätte automaattisesti lokitietoa mm. virhetilanteista sekä latauksista palvelimellesi.

3. LATAUKSET

3.1 Ohjelman lataus



Ennen latausta tulee maksupäätteeltä lähettää tapahtumat painamalla Raportit, Enter ja LÄHETÄ TAPAHTUMAT.

Paina Asetukset ja Enter.

Valitse OHJELMAN LATAUS.

Valitse jokin seuraavista:

OHJELMA + PARAMETRIT = Ohjelman ja parametrien lataus

PELKKÄ OHJELMA = Ohjelman lataus

LATAA OS = Käyttöjärjestelmäpäivitys

Maksupäätte lataa ohjelman. Näytölle tulee palkki, joka muuttuu siniseksi latauksen edetessä. Maksupäätte tulostaa kuitille tiedot ladatuista ohjelmapaketeista.

HUOM! Ohjelman latauksen jälkeen täytyy päätteelle ladata aina myös parametrit, jos et valinnut vaihtoehtoa Ohjelma + Parametrit.

3.2 Parametrien lataus

Paina Asetukset ja Enter.

Valitse PARAMETRIEN LATAUS.

Valitse PÄÄTTEEN PARAMETRIT.

Valitse VERKKOYHTEYS.

Maksupäätte lataa parametrit. Näytölle tulee palkki, joka muuttuu siniseksi latauksen edetessä. Maksupäätte tulostaa kuitille "parametrien lataus onnistunut".

HUOM! Parametrien latauksen jälkeen täytyy maksupäätteelle hakea korttitaulut. Valitse raportit, Enter ja LÄHETÄ TAPAHTUMAT.

4. MAKSUTAPAHTUMAT

4.1 Kortin käyttö

Maksutapahtuman teko sirulla



Siirrä tapahtuma kassalta maksupäätteelle.
LUE KORTTI: Syötä kortti sirukortin lukijaan maksupäätteen edestä, siru ylöspäin.
CREDIT / DEBIT: Asiakas valitsee maksutavan.
SYÖTÄ PIN JA ENTER: Asiakas syöttää PIN-koodin ja painaa Enter.

OTA KORTTI: Ota kortti lukijasta.

Maksutapahtuman teko juovalla



Siirrä tapahtuma kassalta maksupäätteelle.

LUE KORTTI: Vedä kortti lukijasta.
CREDIT / DEBIT: Valitse maksutapa.

Maksutapahtuman teko lähiluettavalla kortilla



Siirrä tapahtuma kassalta maksupäätteelle.
LUE KORTTI: Aseta kortti maksupäätteen näytön päälle.



HUOM! Varmentamattoman etäluettavan korttitapahtuman peruutus ei ole sääntöjen mukaan sallittu maksupäätteellä. Vaihtoehtona on tehdä joko hyvitys tapahtuma tai se on peruutettava Raportointipalvelun kautta.

4.2 Varmennuksen ilmoitukset

Kun tapahtuma hylätään varmennuskeskuksessa, tulostuu kuittiin vastauskoodi, josta ilmenee, miksi tapahtuma on hylätty. Tapahtuma hylätään pankin tai luottokorttiyhtiön antaman ilmoituksen perusteella. Kassa ilmoittaa usein vastauskoodin nelinumeroisena, jolloin koodin edessä on numero 9.

000-099 Ilmoittavat hyväksymisen

000	Hyväksytty
001	Tarkista henkilöllisyys
002	Hyväksytty osasummalle
003	Hyväksytty (VIP)
005	Hyväksytty, tilin tyyppin määritellyt kortinantaja
006	Hyväksytty osalle summaa, tilin tyyppin määritellyt kortinantaja
007	Hyväksytty, sirun päivitys

100-199 Ei myyntilupaa, kortin poisottoa ei vaadita

100	Ei hyväksytty
101	Kortti ei ole enää voimassa
102	Epäilty korttiväärennös
103	Kassahenkilö, soita vastaanottajalle
104	Rajoitettu kortti
105	Kassahenkilö, soita vastaanottajan turvaosastolle
106	Sallitut PIN-yritykset ylitetty
107	Kassahenkilö soita kortinantajalle
108	Kassahenkilö, katso kortinantajan erityisehdot, varmenna manuaalisesti
109	Maksunsaajatunniste väärä
110	Väärä summa
111	Väärä korttinumero
112	PIN-tiedot vaadittu
113	Provisio ei hyväksyttävissä
114	Tilityyppiä ei ole
115	Vaadittu toiminta ei ole tuettu
116	Ei riittävästi varoja
117	Väärä PIN
118	Tuntematon kortti
119	Tapahtuma ei ole sallittu kortinhaltijalle
120	Tapahtuma ei ole sallittu maksupäätteelle
121	Ylittää noston määrän limiitin
122	Turvallisuusrikkomus
123	Ylittää noston aikalmiitin (liian usein)
124	Lakirikkomus
125	Kortti ei ole vielä voimassa
126	Virheellinen PIN block
127	PINin pituuden virhe
128	PINin avaimen synkronointivirhe
129	Epäilty väärinkäytös

200-299 Hylätty, kortin poisotto vaaditaan

200	Ei ole hyväksytty
201	Kortti ei ole enää voimassa
202	Epäilty korttiväärennös
203	Kassahenkilö, ota yhteyttä vastaanottajaan
204	Rajoitettu kortti
205	Kassahenkilö, soita vastaanottajan turvaosastolle
206	Sallittujen PIN-yritysten määrä ylitetty
207	Eriyistilanne
208	Hävinnyt kortti
209	Varastettu kortti
210	Epäilty väärinkäytös
300	Onnistunut
306	Epäonnistunut
307	Epäonnistunut, muotovirhe
400	Tapahtuma hylätty. Hyväksytty varmennuksen peruutus. Yritä uudelleen.

900-999 Varmentaminen ei onnistu, järjestelmävirhe

902	Virheellinen tapahtuma
903	Tee tapahtuma uudelleen
904	Muotovirhe, yritä uudelleen
905	Ei voi reitittää tapahtumaa vastaanottajalle
906	Kortinantajan järjestelmissä hetkellinen käyttökatko
907	Ei yhteyttä kortinantajaan
908	Sanomaa ei voi reitittää
909	Järjestelmävirhe
910	Ei yhteyttä kortinantajaan
911	Ei yhteyttä kortinantajaan
912	Kortinantaja ei tavoitettavissa
913	Tuplatapahtumalähetys
914	Alkuperäistä tapahtumaa ei pystytä jäljittämään
915	Tarkistusvirhe, kortinantajan järjestelmät hetkellisesti poissa käytöstä
916	MAC-virhe
917	MAC-syntonointivirhe
918	Tiedonsiirtoavaimet eivät käytettävissä
919	Salauksen avausavaimien synkronointivirhe
920	Turvaohjelman virhe, yritä uudelleen
921	Turvaohjelman virhe, ei tapahtumaa
922	Tuntematon sanomanumero
923	Tapahtumaa käsitellään
930	Maksupäätevirhe, pvm-virhe

1Z3	Yhteys varmennuskeskukseen ei onnistu, yritä uudelleen
0Y1	Offline hyväksytty, ilman varmennusta
0Y3	Offline hyväksytty, varmennus ei ole onnistunut
1Z1	Offline hylätty

5. VIRHETILANTEITA

Olemme koonneet tähän yleisimpiä virhetilanteita ja ratkaisuja niihin.

VIRHEILMOITUS / VIRHETILANNE	RATKAISU
EMV-AINEISTOT PUUTTUVAT, LADATAANKO AINEISTOT?	Pääte ei ole ladannut tarvittavia EMV-aineistoja. -> Paina Enter, pääte yhdistää Verifonen palveluun ja lataa tarvittavat aineistot.
KÄYTÄ JUOVAA	Pääte ei voi lukea kortin sirua. -> Käytä magneettijuovaa.
KÄYTÄ SIRUA	Kortissa on EMV -sirua. -> Käytä sirua.
PIN LUKITTU	Kortin PIN -koodi on lukittu. -> Lukituksen saa auki ottamalla yhteyttä kortinantajaan tai käyttämällä korttia rahannostoautomaatissa oikealla PIN -koodilla.
SOVELLUS LUKITTU	Kortissa oleva sovellus on lukittu. -> Kortinhaltijan on otettava yhteys kortinantajaan.
EI MUKANA	Korttityyppi ei ole mukana korttivalikoimassa, joten sillä ei voi maksaa.
EI SALLITTU	Korttityypillä ei ole sallittua tehdä kyseistä toimintoa – esim. kortinumeron näppäily voi olla estetty.
VÄÄRÄ KORTTI	Tarkista että käytetty kortti on kyseistä tapahtumaa varten vaadittu kortti.
TAPAHTUMA PUUTTUU	Peruutusta tehdessä: Kyseistä tapahtumaa ei ole pääte muistissa -> tarkista tapahtuman tositenumero tai tee hyvitys tai peruutus raportointipalvelusta
YLÄRAJA	Tapahtuman summa ylittää kyseiselle kortille asetetun ylärajan.
VÄÄRÄ PIN	Asiakas on syöttänyt kortin PIN-koodin väärin
DOWNLOAD NEEDED	Pääteeltä on hävinnyt ohjelma. -> Ota yhteys asiakaspalveluun.
TAMPERING DETECTED	Pääte on mennyt turvalukitustilaan. -> Ota yhteys asiakaspalveluun.
CSD KEY EXPIRED / CSD CRYPTO ERROR	Pääteen muistissa on lähettämättömiä tapahtumia -> Tee tapahtumien lähetys
YHTEYDENOTTOVIRHE / TIEDONSIIRTOVIRHE / TARKISTA LIITÄNNÄT JA YRITÄ UUELLEEN	<p>Pääte ei saa yhteyttä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Käytä pääteestä virta pois -> yritä yhteyttä uudestaan. Virtalähde on kiinni Donglessa, josta se on helpointa irrottaa. - Tarkasta toimiiko laajakaista yhteys. Buuttaa tarvittaessa laajakaistamodeemi. - Jos ongelma jatkuu, ota yhteys asiakaspalveluun.
Maksupääte ei lue kortteja kunnolla tai ollenkaan	<ul style="list-style-type: none"> - Käytä pääteestä virta pois -> yritä uudelleen Virtalähde on kiinni Donglessa, josta se on helpointa irrottaa. - Lukija saattaa olla likainen -> Puhdista sirulukija puhdistuskortilla ja yritä uudelleen. - Parametreissä voi olla puutteita -> Lataa parametrit, tee tapahtumien lähetys ja yritä uudelleen. - Jos ongelma jatkuu, ota yhteys asiakaspalveluun.

Maksupäätteen näyttö on pimeä

- Tarkasta kaikki johtoliitännät. Pääte on kiinni Donglessa jossa on kiinni virtajohto ja muuntaja.

6. HUOLTO



HUOM! Maksupäätettä ei saa korjata itse, se on aina toimitettava huoltoon. Voit myös aina kysyä ensin neuvoa asiakaspalvelustamme. Lähetä maksupääte huoltoon postitse. Postimaksun maksaa aina lähettäjä.

- Pakkaa maksupääte siten, että se on suojattu hyvin kuljetuksen aikana.
- Liitä mukaan selvitys oletetusta viasta, tieto siitä onko muistissa maksutapahtumia sekä yhteystietosi. Voit myös käyttää valmista saatetta seuraavalla sivulla.
- Johtoja eikä SIM-korttia tarvitse lähettää päätteen mukana, ellet halua, että niiden toimivuus tarkistetaan samalla.

Verifone Finland Oy / Huolto

Vantaankoskentie 14 01670 Vantaa



SAATE:

HUOLTO PALAUTUS

YRITYKSEN NIMI:

YHTEYSHENKILÖ YRITYKSESSÄ:

PUHELINNUMERO:

VIKAKUVAUS:

HALUAN ETTÄ MINULLE ILMOITETAAN HUOLTOKUSTANNUKSISTA ETUKÄTEEN.

KYLLÄ EI

ONKO PÄÄTTEEN MUISTISSA LÄHETTÄMÄTTÖMIÄ MAKSUTAPAHTUMIA?:

KYLLÄ EI

MUUTA HUOMAUTETTAVAA:
