

# XENTEO®

## Installatiehandleiding



<http://www.qe.nl>

Quality Equipment Benelux BV  
Ridderkerk, 2010

Versie: 9.1.65  
Omschrijving: Installatiehandleiding XENTEO®

<http://www.qe.nl>

© Copyright :      Quality Equipment Benelux B.V  
                            Postbus 95  
                            2980 AB Ridderkerk

  Wolweverstraat 18  
  2984 CD Ridderkerk

Niets uit deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt of worden opgeslagen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Quality Equipment Benelux B.V.  
Tevens zijn op dit document alle rechten voorbehouden aan Quality Equipment Benelux B.V. volgens onze algemene contractvoorwaarden, gedeponeerd onder nummer 250485 bij de KvK te Rotterdam.

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	5
2	Betaalautomaat in gebruik nemen.....	6
2.1	Aansluitingen.....	6
2.2	Kaartlezer .....	6
2.2.1	Ledlampjes.....	7
2.3	Rolverdeling .....	8
2.3.1	Operator.....	8
2.3.2	Technicus.....	8
2.3.3	Beheerder .....	8
2.4	Skbdmenu met Q-Code.....	8
2.5	Vervanging Xenteo®.....	9
3	Gebruiksklaar maken (Beheerder).....	10
3.1	Inleiding.....	10
3.2	Termbase .....	10
3.3	Stappen .....	10
3.4	QTid invoeren .....	10
3.5	Communicatie-instellingen.....	11
3.6	Helpdesk bellen .....	11
3.7	Teleload .....	11
3.8	Test verbinding acquirers .....	11
4	Installeren van de XENTEO®.....	13
4.1	Communicatie-instellingen.....	13
4.1.1	Ethernet configuratie .....	13
4.1.1.1	Comm Board instellen .....	13
4.1.1.2	Dynamisch/Statisch IP-adres .....	13
4.2	Telecomkaart plaatsen .....	14
4.3	Overige communicaties.....	14
4.3.1	PSTN configuratie .....	14
4.3.1.1	Comm Board instellen .....	14
4.3.1.2	Intern nummer.....	15
4.3.1.3	Intern nummer als landcode prefix .....	15
4.3.2	ISDN configuratie.....	15
4.3.2.1	Comm Board instellen .....	15
4.3.3	GSM configuratie .....	15
4.3.3.1	Comm Board instellen .....	15
4.3.3.2	SIM PIN instellen .....	16
4.3.3.3	SIM PUK instellen .....	16
4.3.3.4	GSM Signaal sterkte uitlezen .....	16
4.3.3.5	Intern nummer als landcode prefix .....	16
4.4	Kassakoppeling.....	17
5	PIN/Creditcardapplicatie activeren .....	18
5.1	Contracten toevoegen PIN/Creditcardapplicatie .....	18
5.1.1	Contracten toevoegen via Termbase .....	18
5.1.2	Handmatig contracten toevoegen .....	18
6	Chipknip applicatie activeren .....	20
6.1	SAM plaatsen.....	20
6.2	Chipknip activeren .....	20
7	Statusbalk .....	21
7.1	Instellingen wijzigen.....	21
7.1.1	Datum en tijd.....	21
7.1.2	WLAN .....	21
7.1.3	PSTN.....	21
7.1.4	ISDN .....	21
7.1.5	Ethernet.....	22
7.1.6	GSM/GPRS opties .....	22

7.1.6.1	Signaalsterkte .....	22
7.1.6.2	Dataverkeer GSM/GPRS .....	22
7.1.6.3	GPRS .....	22
7.1.7	Trafficindicator .....	22
7.2	Voorbeelden ingestelde statusbalk .....	22
8	Afrekenen met en testen van de XENTEO® .....	24
8.1	Transactieverloop Kassa-integratie (VIC1.06NL) .....	24
8.2	Voorbeeld dialoog op de betaalautomaat .....	24
8.3	E-Journal® .....	26
8.4	Taalkeuze klantzijde (Base Unit) .....	26
9	Beheerdersmenu PIN/Creditcard .....	27
9.1	Niveau 1 {Menu: 3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard} .....	27
9.2	Acquirers, hosts of transactieverwerkers .....	27
9.3	Wijzigen van acquirergegevens .....	28
9.3.1	Acquirers Wijzigen Algemeen .....	28
9.4	Rechten - EMV Services .....	29
10	EFT-routing .....	30
10.1	Instellen EFT-gegevens .....	30
10.1.1	Menu EFT in terminal .....	30
10.1.2	Toegankelijkheid menu EFT .....	30
10.1.3	IP-Adres .....	30
10.1.4	Port .....	30
10.1.5	Tel Nr .....	31
10.1.6	Instellen via Termbase .....	31
11	Foutsituaties oplossen .....	32
11.1	Foutsituatie .....	32
11.1.1	Doe Param: Het laden van Common Parameters .....	32
11.1.2	Omgeving controleren .....	33
11.1.3	Gebruik controleren .....	33
11.1.4	Doe Security: het laden van Security Schemes .....	33
11.2	Enkele foutmeldingen .....	34
11.3	Veelvoorkomende foutcodes .....	35
12	Nuttige adressen en telefoonnummers: .....	36
12.1	www.pinnen.nl .....	36

# 1 Inleiding

Dit is de installatiehandleiding van de XENTEO®. Hierin staan alle handelingen bij het installeren en het in gebruik nemen, het afrekenen met deze betaalautomaat, tot en met het buiten gebruik stellen van deze automaat beschreven.

Een XENTEO® betaalautomaat functioneert niet zelfstandig, maar maakt altijd deel uit van een groter geheel. In de meeste gevallen beschikt de automaat waar de XENTEO® is ingebouwd zelf over een display. Voor het uitgeven van de verplichte transactiebonnen van de PINbetalingen dient de automaat over een bonprinter te beschikken. Alle tekst van de betaaltransactie die op de bon geprint moet worden, wordt door de betaalautomaat aangeleverd en door de automaatbesturing verwerkt.





Een XENTEO® betaalautomaat is via een seriële verbinding gekoppeld aan een (onbemande) kassa, verkoopautomaat, kiosk of parkeersysteem. Een dergelijke integratie moet zijn getest, geregistreerd en gecertificeerd voordat deze “in het veld” mag worden geplaatst. De software en hardware van deze betaalautomaat zijn ontwikkeld en beproefd volgens specificaties van EMV, C-TAP en PCI+, meer informatie hierover is te vinden op onze website [www.pinnen.nl](http://www.pinnen.nl).

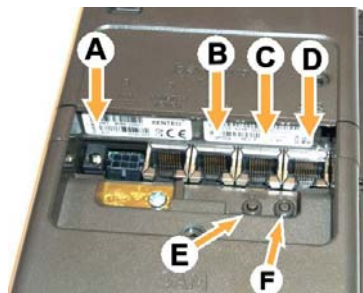
## 2 Betaalautomaat in gebruik nemen

### 2.1 Aansluitingen

Als de telecom insteekkaart (zie hoofdstuk 4.2) en de SAM (zie hoofdstuk 6.1) op hun plek zitten, kan de betaalautomaat aangesloten worden op het netwerk en het spanningsnet.

De achterzijde XENTEO® Base Unit ziet er zo uit:

- A. 1.  Voeding, 12 Vdc; 1,5 A;  
VMC
- B. 4.  "VMC": RS-232 aansluiting voor kassa-integratie (VIC 1.06NL);
- C. 5.  Aansluiting kaartlezer;
- D. 6.  Netwerk aansluiting (TCP/IP);
- E. Menutoets
- F. Resettoets (reboot betaalautomaat).



De overige aansluitingen worden niet gebruikt.

### 2.2 Kaartlezer

Voorzijde kaartlezer XENTEO®



Achterzijde kaartlezer XENTEO®



De aansluitingen en ledlampjes zitten aan de achterzijde van de XENTEO® kaartlezer:



Aansluitingen 1 & 2 worden niet gebruikt. De kaartlezer wordt door de kabel met RJ45 connector in aansluiting 3 met de XENTEO® betaalautomaat verbonden.

De XENTEO® kaartlezer wordt aan de binnenzijde van de automaat (of het Universele inbouwframe) bevestigd met 4 draadstiften. Bij de bevestiging van de kaartlezer moet worden gelet op de Security-sensor aan de voorzijde (rechts) van de kaartlezer. Deze sensor **moet** tussen de kaartlezer en de binnenzijde van de automaatwand **worden vastgeklemd**.

LET OP! Als de kaartlezer niet goed is bevestigd, dan zijn Pintransacties wel mogelijk, maar Chiptransacties niet.

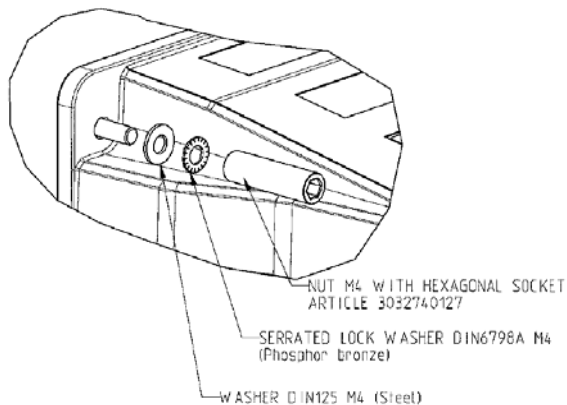
Let er daarom op dat:

- Het laseiland waarop het uiteinde van een draadstift is geplaatst, niet te dik is waardoor de schakelaar niet goed sluit.
- De kaartlezer over de hele oppervlakte van de bezel contact heeft met de montageplaat (laat niks tussen de montageplaat en de reader zitten, ook geen O-ring).
- De montageplaat moet vlak zijn zodat een goed contact tussen kaartlezer en montageplaat gewaarborgd wordt over de hele oppervlakte van de kaartlezer.
- Het kunststof tussenzetstuk rond de bezel dient tenminste 0,5 mm van het oppervlak van de montageplaat verwijderd te zijn. Dit wil zeggen dat gezien vanuit de binnenzijde van de automaat, het kunststof stuk verzonken is ten opzichte van de montageplaat.

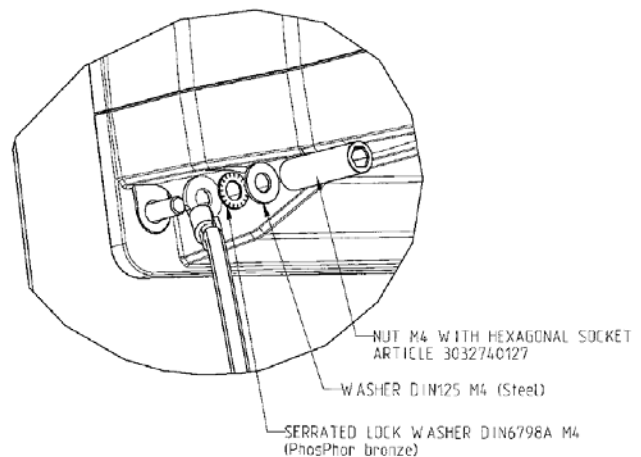
- Controleer de lengte van de bouten, zodat bij het correct aanschroeven de bout niet voorbij de eerste montageplaat uitsteekt.
- Gebruik sluitringen (DIN 125M5-staal) en tandveerringen (DIN 6798A M5-fosfor brons).
- Let er bij het monteren van de inbusbouten op dat alle 4 de bouten eerst handvast moeten worden aangedraaid en vervolgens moeten worden aangedraaid met een momentsleutel tot een koppel van 2,5 Nm.
- Zorg ervoor dat de kaartlezer en de base-unit op de juiste punten geaard zijn. Voor de kaartlezer geldt dat deze geaard moet worden linksonder (zie ook rechter plaatje), de base-unit moet geaard worden aan de daarvoor bestemde aardingspunt welke te vinden is onder de printerpoort van de terminal.

Onderstaande figuur toont de montage voor de oplossing met sluitringen en tandveerringen voor de integratie met draadstang en moer. Voor de integratie met inbusbouten dient dezelfde montagevolgorde gevolgd te worden.

DETAIL MOUNTING



DETAIL EARTH CONNECTION



Nadat de verbinding met de XENTEO® Base-Unit is gemaakt en de spanning is aangesloten, mag de kaartlezer niet meer worden verwijderd, de kaartlezer wist dan de sleutels (ongeacht of de spanning is aangesloten) en wordt daardoor onbruikbaar. Dit gebeurt ook als de sensor niet op de juiste wijze wordt gemonteerd of wordt beschadigd.

Deze beveiliging is nodig om de kans op fraude (skimmen) uit te sluiten.

### 2.2.1 Ledlampjes

Het knipperen van de ledlampjes heeft een betekenis:

GROENE LED CONTINU AAN

De kaartlezer is van voedingspanning voorzien

**POWER**      **STATUS**



GROENE LED CONTINU UIT

De kaartlezer is niet voorzien van voedingspanning

RODE LED KNIPPERT 1 KEER  
Per 5 sec.

De beveiligingssoftware is geladen en is operationeel. Als de betaalautomaat deze status bereikt na het installeren, is de kaartlezer goed geïnstalleerd, maar losgemaakt, dus niet meer te gebruiken.

ACTIE: Vervang kaartlezer.

RODE LED KNIPPERT 2 KEER  
Per 5 sec.

Encryptie sleutels zijn geactiveerd.

ACTIE: Vervang kaartlezer.

RODE LED KNIPPERT 3 KEER  
Per 5 sec.

'Secure-link' sleutels (een via digitale encryptie beveiligde dataverbinding tussen de kaartlezer en de base-unit) zijn geactiveerd, de Security-sensor is nog niet geactiveerd.

ACTIE: Controleer of de kaartlezer wel goed vastgeklemd zit.

RODE LED KNIPPERT 4 KEER  
Per 5 sec.

De Security-sensor is goed bevestigd (vastgezet), de betaalautomaat is operationeel.

ACTIE: Kaartlezer is operationeel. Transacties zijn mogelijk.

De kaartlezer dient uitsluitend aangesloten te worden op de corresponderende aansluiting van de betaalautomaat. Aansluiting op een andere poort kan tot permanente beschadiging van de kaartlezer leiden.

Een nieuwe kaartlezer van de XENTEO® dient in een automaat te worden gemonteerd, zoals beschreven in de handleiding welke staat op [www.pinnen.nl](http://www.pinnen.nl). Nadat de verbinding met de XENTEO® betaalautomaat is gemaakt en de spanning is aangesloten, mag de kaartlezer niet meer worden verwijderd. Wordt de kaartlezer toch van de spanning gehaald, dan worden de beveiligingsinstellingen van de kaartlezer gewist, ongeacht of de spanning op het moment van los nemen is aangesloten en wordt de kaartlezer daardoor onbruikbaar. Deze beveiliging is nodig om de kans op fraude (skimmen) uit te sluiten.

## 2.3 Rolverdeling



De betaalautomaat kent drie verschillende gebruikers. De beschikbare functies zijn per gebruiker uitgesplitst en voor de beheerder en de technicus afgeschermd met een toegangscode. De operatorfuncties zijn (afgezien van de Q-Code) bereikbaar zonder inlogcode.

Het is uiteraard mogelijk dat één persoon meerdere rollen vervult, bij een XENTEO® is er niet echt sprake van een operator, aangezien het in de meeste gevallen een onbemande betaalautomaat is.

### 2.3.1 Operator

Met de operator wordt de klant bedoeld die de XENTEO® als elektronisch afrekenapparaat gebruikt. Er zijn diverse functies beschikbaar, afhankelijk van de contracten en acquirer parameters die voor de betaalautomaat gelden.

### 2.3.2 Technicus

De technicus is degene die instellingen moet maken voor de communicatie richting de host en eventueel de kassa. De technicus heeft een vaste inlogcode voor het technicusmenu.

### 2.3.3 Beheerder

De beheerder is de winkelier en/of de eigenaar van de betaalautomaat. De beheerder dient contractgegevens in te voeren en kan daarnaast invloed uitoefenen op de functies die voor de operator(s) beschikbaar zijn. Tevens heeft de beheerder inzage in de financiële gegevens van de betaalautomaat. De beheerder moet een code invoeren om het beheerdersgedeelte van het menu te bedienen. Deze toegangscode is 4000.

## 2.4 Skbdmenu met Q-Code

Bij een betaalautomaat waarvan de Base Unit zónder Merchant Unit wordt gebruikt, is de toegang tot het betaalautomaatmenu beveiligd met een Q-Code. De tijd waarin de Q-Code kan worden ingevoerd is beperkt. Wordt driemaal geen of een verkeerde code ingevoerd, dan is het menu van de betaalautomaat voor 7 minuten helemaal niet bereikbaar. Is eenmaal de juiste Q-Code ingevoerd, dan is in de volgende zeven minuten het menu bereikbaar zonder daarvoor eerst de Q-Code te hoeven invoeren.

Bij geïntegreerde betaalautomaten is het mogelijk het betaalautomaatmenu te activeren doormiddel van een commando vanuit de gekoppelde applicatie. Wanneer de betaalautomaat dit "menu-activatie-commando" ontvangt, zal het menu worden geactiveerd zónder dat de Q-Code van het Skbdmenu ingevoerd hoeft te worden. De Q-Code wordt tijdens een dealertraining bekend gemaakt.



## 2.5 Vervanging Xenteo®

Wanneer een Xenteo® wordt vervangen door een nieuwe (andere Base Unit), dan moet voor de THDS-activatiecode de laatste vier karakters van het Hardware-Id van de Base Unit die vervangen wordt (de 'oude' dus) worden ingevuld.

Het Hardware-Id van de Xenteo® is met een Sticker op de automaat aangebracht, zoals hiernaast staat afgebeeld.

Het Hardware Id kan ook worden opgevraagd via het menu:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 8.Extra ~ 1. Hardware Id



Wanneer THDS gebeld wordt, vraagt de automaat: "Parameters ophalen? Ja/Nee"? De database van de betaalautomaat wordt nu gespiegeld aan de database van het TMS (het Terminal Management Systeem) Indien vanuit het TMS contractgegevens in de automaat gezet moeten worden: kies: "Ja". Indien alleen parameters (instellingen) naar het TMS moeten worden verstuurd (en dus niets wordt ontvangen), kies "Nee". Houd er rekening mee dat bij het versturen van parameters uit een nieuwe terminal de parameters uit het TMS worden overschreven. Hierbij gaan dus alle parameters verloren. In dit geval moet worden gekozen voor "Ja". THDS wordt gebeld in het volgende menu:



1.Operator ~ 1.Systeem ~ 2.Bel Helpdesk

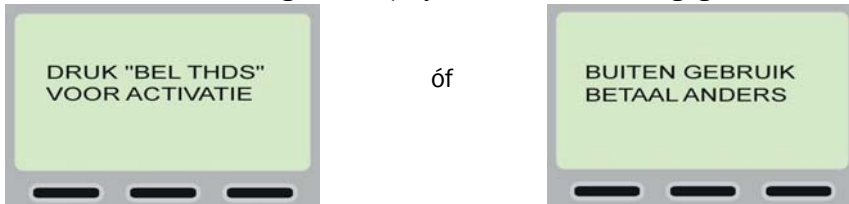
## 3 Gebruiksklaar maken (Beheerder)

### 3.1 Inleiding

Een betaalautomaat kan niet functioneren zonder contractgegevens.

Voor het aanvragen van een contract voor een betaalautomaat kan contact opgenomen worden met de bank. Voor het aanvragen van contracten voor creditcards kan contact opgenomen worden met een creditcardorganisatie.

De bank of creditcardorganisatie zal een advies geven welke organisatie de transacties van de betaalautomaat zal verwerken. Zolang in de betaalautomaat geen contractgegevens zijn opgevoerd, zal hij niet functioneren. De volgende displayteksten worden weergegeven:



Dit betekent dat er in deze situatie geen betaaltransacties met deze betaalautomaat verricht kunnen worden. Wanneer voor het eerst met deze betaalautomaat gewerkt wordt, dienen de communicatie adressen voor de (verschillende) host(s) ingevuld te worden en tevens de contractgegevens per betaalproduct/kaartschema welke u wilt accepteren.

### 3.2 Termbase

Op de website [www.termbase.nl](http://www.termbase.nl) kunnen betaalautomaten online beheerd en ingesteld worden. Op Termbase staat een overzicht van alle betaalautomaten en de status daarvan. Zo is te zien welke automaten een storing hebben, maar ook kan met een druk op de knop de instellingen gewijzigd worden van de automaten. De automaten hoeven dus niet meer elk afzonderlijk handmatig ingesteld te worden.

### 3.3 Stappen

Alle stappen die moeten worden doorlopen om de betaalautomaat klaar te maken voor gebruik, staan hier opgesomd.

1. De betaalautomaat moet reeds voorzien zijn van de juiste PIN/Creditcard softwareapplicaties, indien dit nog niet het geval is, zal dit proces meer tijd in beslag nemen; De installateur en/of de leverancier van de betaalautomaat zorgt daarvoor. Neem bij twijfel contact op met de servicedesk;
2. Alle benodigde aansluitingen moeten beschikbaar zijn:
  - a. Voedingspanning via bijgeleverde adapter;
  - b. Communicatienetwerk (Ethernet TCP/IP, PSTN, ISDN of GSM);
3. Zorg voor voldoende papier in de bonprinter;
4. Het QTid van de betaalautomaat moet worden ingevoerd;
5. Communicatie-instellingen instellen;
6. Laat de automaat bellen naar de Terminal HelpDesk Server (THDS);
7. Test de verbinding met de acquirers door het laden van de betreffende Security Schemes;
8. Contracten toevoegen (zie hoofdstuk 4).

### 3.4 QTid invoeren

Om parameters (instellingen) en de nieuwste software vanuit Termbase (THDS) in de terminal te kunnen downloaden, moet het QTid ingevuld zijn. Dit kan in het volgende menu:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 2.Teleload ~ 1.Terminal-id

Laat de terminal 's nachts altijd aan staan om automatische updates uit te kunnen voeren.

### 3.5 Communicatie-instellingen

Zonder communicatie-instellingen kan een terminal niet met de helpdesk bellen. Hoe de communicatie-instellingen moeten worden aangepast staat beschreven in hoofdstuk 4.1.

### 3.6 Helpdesk bellen

Nadat het QTid is ingevuld en voordat contracten worden toegevoegd aan de betaalautomaat, dient de helpdesk gebeld te worden. Dit kan in het volgende menu:



1.Operator ~ 1.Systeem ~2.Bel Helpdesk

Voor de installatie van een nieuwe betaalautomaat-configuratie hoeft géén THDS-activatie-code te worden ingevuld ("0000"). Wanneer een bestaande configuratie wordt vervangen door een andere Base Unit, dan moet voor de THDS-activatie-code de laatste vier karakters van het Hardware-Id van de oude Base Unit worden ingevuld.


De automaat vraagt: "Parameters ophalen? Ja/Nee"? De database van de betaalautomaat wordt nu gespiegeld aan de database van het TMS (het Terminal Management Systeem) Indien vanuit het TMS contractgegevens in de automaat gezet moeten worden: kies: "Ja". Indien alleen parameters (instellingen) naar het TMS moeten worden verstuurd (en dus niets wordt ontvangen), kies "Nee". Houd er rekening mee dat bij het versturen van parameters uit een nieuwe terminal de parameters uit het TMS worden overschreven. Hierbij gaan dus alle parameters verloren. Bij een gebruikte terminal worden de parameters uit de automaat gekopieerd naar het TMS.

Wanneer de XENTEO® betaalautomaat contact heeft met THDS staat op de display van de XENTEO® "Connecting Helpdesk" en/of afwisselend "Sending" en "Receiving". De communicatie met de helpdesk wordt beëindigd met de melding "Disconnecting". Daarna zal de betaalautomaat vanzelf terugkeren naar de normale situatie.

Als er in Termbase contracten bekend zijn, kunnen deze tijdens de helpdesksessie in de betaalautomaat worden gezet. Mocht dit het geval zijn, dan dient alleen nog een parameterupdate uitgevoerd te worden.

### 3.7 Teleload

Bij een teleload haalt de betaalautomaat nieuwe software binnen. De betaalautomaat heeft (na werktijd) geregeld contact met de helpdesk, maar ook een teleload is handmatig op te starten, dit kan zelfs vanuit Termbase worden gedaan:

In Termbase kan per terminal de "teleload request" gewijzigd worden (). Wanneer de request wordt gewijzigd in ja (als deze op nee staat) zal de terminal een teleload uitvoeren wanneer op de terminal handmatig de helpdesk wordt gebeld.

In de terminal moet voor een handmatige teleload het volgende menu worden opgestart:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 2.Teleload ~ 3.Nu uitvoeren

Het verdient aanbeveling de automaat 's nachts aan te laten zodat de betaalautomaat indien nodig zelf kan teleloaden en/of de helpdesk bellen.

### 3.8 Test verbinding acquirers

Voordat contracten worden toegevoegd aan de terminal kan de verbinding met de acquirer worden getest. Dit wordt opgestart vanuit het menu:



2.Technicus ~ 2.PIN/Creditcard ~ 5.Sec Schemes ~ 1.Load



In de display worden de beschikbare “Security Schemes” getoond. Selecteer het gewenste schema en druk op OK. De automaat zal via de netwerkverbinding het “Security Scheme” (beveiligingsschema) downloaden.

Indien er van verschillende “acquirers” (acquiring processors) gebruik wordt gemaakt, moet voor elke acquirer het corresponderende “Security Scheme” geladen worden. Zie daarvoor onderstaande tabel.

Id	Lbl
52800001	Equens CTAP
52800002	CCVPAY CTAP
52800020	AWL NL <sup>1</sup>

**Id:** Acquirer Identifier

**Lbl:** Acquirer Identifier Label Name  
= naam van de acquirer (host).

<sup>1</sup> AWL NL staat voor “Atos Worldline Nederland”

## 4 Installeren van de XENTEO®

### 4.1 Communicatie-instellingen

#### 4.1.1 Ethernet configuratie

##### 4.1.1.1 Comm Board instellen

Standaard staat een XENTEO® ingesteld op Ethernet. Dit kan als volgt worden gecontroleerd:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 1.Comm board



In dit voorbeeld staat het “Comm board” ingesteld op “Ethernet”. Dat is te zien aan het “+” teken dat voor de optie “Ethernet” staat.

Moet dit worden gewijzigd, selecteer dan een optie (in het voorbeeld is “1- Ethernet” al geselecteerd) en druk op “OK”.

Als het “+”-teken bij “Ethernet” staat, druk dan op STOP.

##### 4.1.1.2 Dynamisch/Statisch IP-adres

Standaard staat een XENTEO® ingesteld op het dynamisch (automatisch) verkrijgen van een IP-adres. In het TCP-IP netwerk waarop de betaalautomaat is aangesloten is dan een DHCP-server nodig.

In het volgende menu kunt u de instelling inzien of wijzigen:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 2.Ethernet ~ 1.IP Instellingen ~ 1.IP Adres Stat/Dyn



In het voorbeeld hier links staat een “+”-teken voor de optie “Dynamisch”. Dit houdt in dat deze betaalautomaat staat ingesteld op het dynamisch verkrijgen van een IP-adres. Indien u dit niet wilt wijzigen, verlaat het menu dan met STOP.

Wilt u de instelling wijzigen, selecteer dan met de soft-keys onder de display de gewenste menuoptie en druk op OK. Voor het geselecteerde menu-item komt het “+”-teken te staan. Druk daarna op STOP. Nadat de instelling is gewijzigd, moet de betaalautomaat worden gereboot. Haal daarvoor de spanning van de automaat, wacht ca 30s zodat de automaat volledig is uitgeschakeld en breng dan de spanning opnieuw aan.

Als de betaalautomaat staat ingesteld op “Dynamisch IP-adres”, dan hoeven in de automaat verder geen IP-instellingen zoals eigen IP-adres, subnet-mask en default gateway te worden ingevoerd.

De volgende gegevens moeten nog in de betaalautomaat geprogrammeerd worden als een statisch IP-adres gewenst is.:

- IP-adres;
- Subnet Mask;
- Default Gateway.



In een Local Area Network (LAN) mag een IP-adres slechts éénmaal voorkomen. De systeembeheerder van het netwerk zal het IP-adres voor de betaalautomaat uitreiken en tevens de IP-adressen van Subnet (mask) en (default) Gateway verstrekken.

Uiteraard dienen de instellingen op het netwerk (van firewall en router(s)) zodanig te zijn ingesteld dat de betaalautomaat het recht heeft om een IP-verbinding naar de Acquiring Processor(s) en de helpdesk op te zetten. De LANverbinding moet minimaal 10 MB aankunnen

### Instellen IP-adres van de betaalautomaat



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 2.Ethernet ~ 1.IP Instellingen ~ 2.Eigen IP Adres

### Instellen Subnet Mask van de betaalautomaat



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 2.Ethernet ~ 1.IP Instellingen ~ 3.Subnet

### Instellen Default Gateway van de betaalautomaat



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 2.Ethernet ~ 1.IP Instellingen ~ 4.Gateway

De “Default Gateway” is het IP-adres van de router die toegang verschaft tot het externe netwerk (WAN). Nadat de instellingen zijn ingevoerd, moet de betaalautomaat worden gereboot. Haal daarvoor de spanning van de automaat, wacht ca 30s zodat de betaalautomaat volledig is uitgeschakeld en breng dan de spanning opnieuw aan.

## 4.2 Telecomkaart plaatsen

Aan de achterzijde van de XENTEO® is het bovenste gedeelte het telecom-compartiment. Het deksel van het telecom-compartiment kan met de hand worden losgetrokken. In dit compartiment wordt de communicatie insteekkaart geplaatst. Wanneer de betaalautomaat via Ethernet wordt gebruikt, is er geen insteekkaart nodig.



Wanneer het Telecom compartiment geopend is, zijn vier punten van belang (zie afbeelding):

1. Hierachter wordt de insteekkaart als eerst geklemd;
2. Dit is de connector van de Base Unit voor de Telecom-insteekkaart;
3. Hierachter wordt de insteekkaart op de tweede plaats geklemd;
4. Dit is de doorvoeropening voor de netwerkkabel (analoge telefoonlijn, ISDN-lijn of GSM-antenne).

## 4.3 Overige communicaties

### 4.3.1 PSTN configuratie

#### 4.3.1.1 Comm Board instellen

Indien de XENTEO® op een analoge telefoonlijn is aangesloten, moet uiteraard een PSTN-modem in het telecom-compartiment zijn geplaatst.

In het menu moet het Comm board type dan nog op “PSTN” worden gezet. Dit gaat als volgt:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 1.Comm board

Selecteer met de rechter soft-toets “2- Pstn”, als dit menu-item is geselecteerd, druk op OK. Als het “+”-teken bij “Pstn” staat, druk dan op STOP om het menu te verlaten.

### 4.3.1.2 Intern nummer

In het geval de betaalautomaat niet direct op een “buitenlijn” is aangesloten maar er een lokale telefooncentrale tussen zit, zal een “Prefix” gekozen moeten worden om de “buitenlijn” te kiezen. Dit nummer is in de meeste gevallen “0” en dient te worden ingevuld bij “Intern Nummer”. Dit staat in het volgende menu:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~  
~ 8.Intern Nummer ~ 1.Intern Nummer

Het volgende staat in de display:



Indien een “0” moet worden ingevoerd, kan dat direct worden ingevuld. Voor een “W” (Wacht op kiestoon) kies eerst de linker soft-toets en vervolgens toets “9”. Is het interne nummer ingevoerd, druk op OK.

### 4.3.1.3 Intern nummer als landcode prefix

Normaal gesproken is het interne nummer géén landcode. De optie “Landnummer” staat dan op: “Prefix is Landcode = Nee”.

Voor betaalautomaten die buiten Nederland staan (of in de grensstreek (GSM)) dient in het interne nummer de landcode te worden ingevoerd, eventueel nog met de prefix voor een buitenlijn. In het Interne nummer wordt dan “0031” (of “00031”) ingevuld, de optie “Landnummer” moet dan op: “Prefix is Landcode = Ja” worden gezet. Het gevolg hiervan is dat de betaalautomaat bij het kiezen van een (host) telefoonnummer, het eerste getal (vrijwel altijd een “0”) wordt weggelaten. Momenteel is het nog niet mogelijk om in het buitenland transacties te verrichten. De terminal gebruikt het landnummer dubbel, waardoor verbinding niet mogelijk is. Dit probleem wordt in een eerstvolgende release (vanaf 2010) verholpen.

De landcode moet NIET worden ingevuld bij het (host) telefoonnummer, aangezien dit nummer door de host gewijzigd kan worden, zonder rekening te houden met de lokale situatie (voorloop nul of landcode).

## 4.3.2 ISDN configuratie

### 4.3.2.1 Comm Board instellen

Indien de XENTEO® op een ISDN-lijn is aangesloten, moet uiteraard een ISDN-kaart in het telecom-compartiment zijn geplaatst.

In geval van de ISDN-configuratie moet in het menu het Comm board type op “ISDN” worden gezet. Dit gaat als volgt:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 1.Comm board

Selecteer met de rechter soft-toets het menu-item “3- Isdn”, als dit menu-item is geselecteerd, druk op OK. Als het “+”-teken bij “Isdn” staat, druk dan op de STOP-toets om het menu te verlaten.

## 4.3.3 GSM configuratie

### 4.3.3.1 Comm Board instellen

Indien de XENTEO® moet communiceren via het GSM-netwerk, moet uiteraard een GSM-modem mét SIM-kaart in het telecom-compartiment zijn geplaatst.

In het menu moet het Comm board type op “GSM” worden gezet. Dit gaat als volgt:




2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 1.Comm board

Selecteer met de rechter soft-toets het menu-item “4- GSM”, als dit menu-item is geselecteerd, druk op OK.

Als het “+”-teken bij “4+Gsm” staat, druk dan op STOP om het menu te verlaten. Nadat de instelling is gewijzigd, moet de betaalautomaat worden gereboot. Haal daarvoor de spanning van de betaalautomaat, wacht ca 30s zodat de automaat volledig is uitgeschakeld en breng de spanning opnieuw aan.

#### 4.3.3.2 SIM PIN instellen

Bij de GSM-SIM hoort een PINcode die in de betaalautomaat moet worden ingevoerd.



Wanneer u het volgende menu in gaat, moet **ALTIJD** de SIM PIN worden ingevoerd, dus óók wanneer deze reeds is ingevoerd.

Het invoeren van de SIM PINcode doet u in het volgende menu-item:



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 3.Comm. Manager ~ 1.Communicatie ~ 5.GSM Modem ~ 1.GSM Pin

De PIN-code voor de GSM-SIM bestaat meestal uit vier cijfers. Gebruik de blanco toets om het tweede en de volgende getallen in te voeren. Als alle getallen zijn ingevoerd, druk op OK.



Bovenaan de display staat “VOER GEEN PIN IN”, deze tekst is bedoeld om te voorkomen dat onbedoeld de PINcode van een bankpas of creditcard wordt ingevuld. Uiteraard moet hier wél de PINcode van de SIM worden ingevuld.

Op het moment dat deze code wordt ingevuld, worden deze getallen op de display getoond.

#### 4.3.3.3 SIM PUK instellen

Bij de SIM die in het SIM-slot van de GSM-kaart wordt gestoken, hoort een “PUK-code”. Deze PUK-code wordt bij de SIM-kaart geleverd. De PUK-code is een getal van 8 cijfers, deze is nodig wanneer driemaal de verkeerde PINcode aan de GSM-SIM is aangeboden. Zolang steeds de juiste PINcode wordt aangeboden, is het invullen van de PUK-code niet nodig.

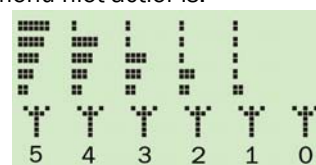
#### 4.3.3.4 GSM Signaal sterkte uitlezen

De signaalsterkte van de GSM-ontvangst wordt getoond op de display als het menu niet actief is.



Wanneer de XENTEO® is uitgevoerd met een GSM- communicatiekaart, dan verschijnt de antenneaanduiding met signaalsterkte in beeld.

Bij “5” is er een goede ontvangst, dan wordt een hoge signaalsterkte gemeten.



Wordt een lagere signaalsterkte gemeten, dan neemt het aantal streepjes af. Is de signaalsterkte te laag, zoals bij “0”, dan kan er niet via het GSM-netwerk worden gecommuniceerd.

Controleer of de antenne goed is aangesloten, controleer of de antenne wellicht op een betere positie kan worden gemonteerd, plaats een andere antenne óf er is wellicht in deze ruimte geen GSM-ontvangst mogelijk.

#### 4.3.3.5 Intern nummer als landcode prefix

Bij GSM-configuraties kan het raadzaam zijn om bij het Interne nummer de landcode in te vullen, zeker wanneer de betaalautomaat zich in de grensstreek bevindt of daadwerkelijk in het buitenland staat.

Het nummer “0031” moet dan worden ingevuld bij “Intern Nummer”, en de optie “Landnummer” moet dan op: “Prefix is Landcode = Ja” worden gezet. Het gevolg hiervan is dat de betaalautomaat bij het kiezen van een (host)telefoonnummer, het eerste getal (vrijwel altijd een “0”) wordt weggelaten.

De landcode moet NIET worden ingevuld bij het (host) telefoonnummer, aangezien dit nummer door de host gewijzigd kan worden, zonder rekening te houden met de locale situatie (grensstreek of buiten Nederland).

#### 4.4 Kassakoppeling



2.Technicus ~ 1.Systeem ~ 1.Instellingen ~ 3.Kassakoppeling



Een XENTEO® betaalautomaat moet altijd op het VIC 1.06NL ECR-communicatieprotocol worden ingesteld, zonder dit protocol werkt de betaalautomaat niet.

Wanneer de optie “V106” niet beschikbaar is, dan dient dit vanuit de helpdesk (Terminal Management Systeem / THDS / Termbase) te worden geactiveerd. De betaalautomaat dient dan bij de helpdesk in te bellen (Menu ~ 1.Operator ~ 1.Systeem ~ 2.Bel Helpdesk).

Bij het bellen naar de Helpdesk vraagt de automaat: “Parameters ophalen? Ja/Nee”? De database van de betaalautomaat wordt nu gespiegeld aan de database van het TMS (het Terminal Management Systeem) Indien vanuit het TMS contractgegevens in de automaat gezet moeten worden: kies: “Ja”. Indien alleen parameters (instellingen) naar het TMS moeten worden verstuurd (en dus niets wordt ontvangen), kies “Nee”. Houd er rekening mee dat bij het versturen van parameters uit een nieuwe terminal de parameters uit het TMS worden overschreven. Hierbij gaan dus alle parameters verloren. Bij een gebruikte terminal worden de parameters uit de automaat gekopieerd naar het TMS.

## 5 PIN/Creditcardapplicatie activeren

### 5.1 Contracten toevoegen PIN/Creditcardapplicatie

Voordat contracten kunnen worden toegevoegd aan de XENTEO® dient het Terminal-id (kassanummer of QTid) te worden ingevoerd in het menu. Zonder dit Terminal-id kan de betaalautomaat geen gegevens versturen of ontvangen van een acquirer. Het Terminal-id wordt in het volgende menu ingesteld:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 3.Contracten ~ 1.Acquirers

Kies in dit menu voor de acquirer waarbij contracten zijn afgesloten en daarna voor de menuoptie "Terminal-id". Hier kan het Terminal-id worden ingevuld, dit Terminal-id staat op het contract van de acquirer.

#### 5.1.1 Contracten toevoegen via Termbase

In Termbase kan in het hoofdmenu van een individuele terminal voor "C-Tap" worden gekozen. Rechts in beeld verschijnt een menu waarin op "C-Tap koppelingen" geklikt kan worden. Hier kunnen via Termbase contracten worden toegevoegd aan een terminal.

Deze contracten zijn niet direct beschikbaar in de terminal, hiervoor moeten deze nieuwe contracten eerst verstuurd worden. Dit gaat door via het menu "Terminal informatie" de parameter request te wijzigen in "direct uitvoeren". De nieuwe contracten worden verstuurd naar de terminal zodra de terminal de helpdesk heeft gebeld (menu 1-1-2).

Wanneer de contracten niet direct in de terminal moeten worden gezet, maar op een later tijdstip, moet de parameter request vanuit Termbase niet worden geactiveerd. De contracten kunnen later ook handmatig met de terminal worden opgehaald. Hiervoor moeten de contracten handmatig worden toegevoegd. Dit kan in het volgende menu:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 3.Contracten ~ 4.Toevoegen

Wanneer dit menu is opgestart, moet op STOP worden gedrukt en daarna op de menuknop. De terminal voert nu zelf een parameterupdate uit.

#### 5.1.2 Handmatig contracten toevoegen

Nadat het QTid is ingevoerd, kunnen de contracten worden toegevoegd. Hiermee worden de verschillende kaartschema's die in de betaalautomaat bekend zijn (en waarvan bij de acquirers contracten zijn afgesloten) aan elkaar gekoppeld.

Ga als volgt te werk:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 3.Contracten ~ 4.Toevoegen

Het volgende verschijnt in beeld:



Druk op één van de drie toetsen onder de display om een keuze te maken uit de verschillende (beschikbare) "kaartschema's".

Indien het gewenste kaartschema in beeld staat, druk op "OK"



Druk op één van de drie toetsen onder de display om een keuze te maken uit de verschillende (beschikbare) acquirers.

Indien de gewenste acquirer in beeld staat, druk op "OK";



Hier moet het voor dit contract met kaartschema en acquirer corresponderende Merchant-Id (kassienummer) worden ingevuld. Het Merchant-Id is maximaal 15 karakters lang en kan bestaan uit cijfers en letters. Gebruik de softtoets "FUNC" om letters in te toetsen en de softtoets onder de pijl om een volgend teken in te voeren als 2 keer dezelfde toets gebruikt moet worden.

De "Merchant Identifier" wordt ook wel "Winkelnummer" of "User Id" genoemd. Deze gegevens treft u aan op het contractoverzicht.

Bevestig de invoer met een druk op OK.

Verlaat het menu door op de menu-toets te drukken, de parameters worden dan automatisch met de gekozen acquirer/host gesynchroniseerd.



Hieronder treft u een overzicht van de bekende kaartschema's / Card Brands aan.

CBI	CBN
1003	VPay
1009	Maestro
1010	GIRO
1011	BANK
1012	EPWS (Electr. Post Wissel)
2002	Visa

CBI	CBN
2003	MasterCard
2004	AMEX (American Express)
2005	DINERS
2007	JCB (Japan Credit Bureau Int.)
2012	CMFC (Comfort card)
2013	PRLI (Prime Line)

Bovenstaande lijst is niet uitputtend en kan worden gewijzigd. De betaalautomaat toont de beschikbare Card Brands welke zijn vrijgegeven voor de terminal.



Hier links staat een kaartschema dat reeds gekoppeld is aan een acquirer. Dit is te zien aan het feit dat er op de derde regel staat "ACQ: 00000001" en dat op de vierde regel de Acquirer Label Name is ingevuld.

Het ACQ-nummer en de ACQ-naam die hier links staan afgebeeld kunnen anders zijn, deze zijn afhankelijk van welke acquiring processor gebruik wordt gemaakt.



Hier links staat een kaartschema wat nog niet gekoppeld is aan een acquirer. Dit is te zien aan het feit dat op de derde regel staat "ACQ: 00000000" en dat de vierde regel leeg is.

Hieronder een aantal voorbeelden van beschikbare acquiring processors. Deze lijst wordt gevuld door de "Common Paramaters" die de betaalautomaat ontvangt van de "C-Tap Autoriteit".

Id	Lbl
67300110	Equens CTAP
52800002	CCVPAY CTAP
2800020	AWL NL <sup>2</sup>

**Id:** Acquirer Identifier  
**Lbl:** Acquirer Identifier Label Name  
 = naam van de acquirer (host).

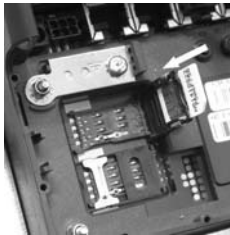
<sup>2</sup> AWL NL staat voor "Atos Worldline Nederland"

## 6 Chipknip applicatie activeren

### 6.1 SAM plaatsen

De SAM is nodig om Chipknip transacties te kunnen accepteren.

Aan de achterzijde van de XENTEO® is het onderste gedeelte het SAM-compartiment. Het deksel van het SAM compartiment kan met de hand worden losgetrokken door het te kantelen. Wanneer een SAM wordt geplaatst, dient de spanning van de automaat losgekoppeld te worden.



De XENTEO® heeft twee SAM-slots, het maakt niet uit welke wordt gebruikt. Een SAM is nodig om Chipkniptransacties te kunnen accepteren. Open het SAM-slot en schuif de SAM erin zoals afgebeeld. De SAM kan maar op één manier worden geplaatst. Schuif het metalen gedeelte weer



terug: "Lock".

Het SAM compartiment kan weer worden gesloten. Let daarbij op dat de onderkant van het deksel goed in de behuizing haakt.

Druk het deksel stevig aan totdat het vast klikt.

### 6.2 Chipknip activeren



2-Technicus ~ 3-Chipknip ~ 1-Bellen ~ 4-Activeren

Wanneer de optie "Activeren" wordt gekozen, vraagt de betaalautomaat de ingestelde "Omgeving" te controleren. Vraagt de automaat "Activatie Onbemand?" druk dan op OK en de automaat zal het activatieproces met de host opstarten. Bij een gebruikte SAM-kaart zal de automaat na een geslaagde activatie nog een collectie moeten uitvoeren (melding: "SAM met omzet").

## 7 Statusbalk

Nieuw op de XENTEO® is de statusbalk bovenin het scherm van de automaat. Hiermee kan de gebruiker worden voorzien van uiteenlopende informatie: van de tijd tot de signaalsterkte van de (PSTN/ISDN/GSM/Ethernet)verbinding. Als een van de geactiveerde symbolen niet in de statusbalk verschijnt, werkt de betreffende functie niet.

### 7.1 Instellingen wijzigen



2.Technicus (toegangscode) ~ 1.Systeem ~ 1.Instellingen ~ 0. Statusbalk

In dit menu wordt ingesteld of de statusbalk in de display van de betaalautomaat verschijnt. Ook kan hier worden ingesteld of de datum en tijd weergegeven moeten worden in de display.

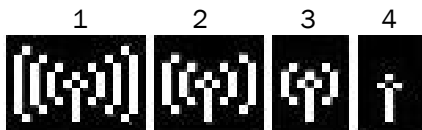
#### 7.1.1 Datum en tijd



2.Technicus (toegangscode) ~ 1.Systeem ~ 1.Instellingen ~ 1. Datum en tijd

Via dit menu kan de datum en tijd worden ingesteld van de betaalautomaat. Dit wordt gedaan door met de pijltoets naar links te gaan en met “+” en “-” de tijd te verzetten. De datum wordt ingesteld op dezelfde manier.

#### 7.1.2 WLAN



1. De automaat is aangesloten op een Access Point, heeft een geldig IP-adres en de ontvangst is 100%.
2. De automaat is aangesloten op een Access Point, heeft een geldig IP-adres en de ontvangst is ten minste 66%.
3. De automaat is aangesloten op een Access Point, heeft een geldig IP-adres en de ontvangst is ten minste 33%.
4. De automaat is aangesloten op een Access Point, heeft een geldig IP-adres en de ontvangst is zeer slecht.

Een knipperend symbool houdt in dat de automaat verbinding zoekt, maar geen geldig IP-adres heeft. Geen symbool houdt in dat de betaalautomaat niet is aangesloten op een Acces Point, de automaat geen geldig IP-adres heeft en dus ook geen ontvangst.

#### 7.1.3 PSTN



Als dit symbool in de display staat, betekent het dat de PSTN-verbinding in gebruik is en dat de automaat verbonden is met het communicatienetwerk.

Een knipperend symbool geeft aan dat de automaat een verbinding probeert op te bouwen.

Wanneer de functie voor dit symbool wel is ingeschakeld, maar niet in de statusbalk aanwezig is, houdt dit in dat de verbinding niet in gebruik is.

#### 7.1.4 ISDN



Als dit symbool in de display verschijnt, is er verbinding met of er wordt verbinding gemaakt met ISDN. Een knipperend symbool houdt in dat de verbinding in gebruik is, maar dat de automaat offline is.

Geen symbool houdt in dat er geen verbinding mogelijk is.

### 7.1.5 Ethernet



Dit symbool geeft aan dat er een ethernetkabel is aangesloten op de betaalautomaat en de automaat een geldig IP-adres heeft.

Als dit symbool knippert, betekent dit dat de ethernetkabel goed is aangesloten, maar er geen geldig IP-adres is.

Geen symbool betekent: geen kabel óf ethernet is niet beschikbaar.

### 7.1.6 GSM/GPRS opties

#### 7.1.6.1 Signaalsterkte



1. GSM is aangemeld bij de netwerkprovider en de ontvangst is 100%;
2. GSM is aangemeld bij de netwerkprovider en de ontvangst is 80%;
3. GSM is aangemeld bij de netwerkprovider en de ontvangst is 60%;
4. GSM is aangemeld bij de netwerkprovider en de ontvangst is 40%;
5. GSM is aangemeld bij de netwerkprovider en de ontvangst is 20%;

Geen symbool betekent dat er geen netwerksignaal wordt ontvangen of dat de ontvangst erg slecht is.

#### 7.1.6.2 Dataverkeer GSM/GPRS



Dit symbool in de statusbalk kan 2 dingen betekenen, 1: de GSM is in gebruik en verbonden of 2: de GSM/GPRS is niet in gebruik, maar is wel beschikbaar.

Als dit symbool knippert, betekent dit dat de GSM-verbinding in gebruik is, maar offline.

Als dit symbool niet in beeld is, betekent dit dat er geen GSM-verbinding mogelijk is.

#### 7.1.6.3 GPRS



Als in de statusbalk dit symbool verschijnt, is de GPRS-module in gebruik door de GSM en online.

Als het niet verschijnt, is de mogelijkheid niet beschikbaar.

### 7.1.7 Trafficindicator



Dit symbool is altijd gelieerd aan een mediasymbool (GSM, ISDN, etc.) als 1 sessie actief is via dit medium. Dit geeft aan dat data verzonden kan worden via het protocol.

## 7.2 Voorbeelden ingestelde statusbalk

#### Voorbeeld 1:



Tijd.

#### Voorbeeld 2:



GSM: ja  
Ontvangst: 100%;  
GPRS: online;  
Traffic: nee.

**Voorbeeld 3:**



PSTN: verbonden;  
Traffic: ja.

**Voorbeeld 4:**



Verbonden met Access Point: ja;  
Ontvangst: 100%;  
WLAN knippert: IP-adres ongeldig;  
Traffic: nee

**Voorbeeld 5:**



ISDN: verbonden via B of D;  
Traffic: ja.

**Voorbeeld 6:**



GSM: ja;  
Ontvangst: 80%  
Traffic: ja.

**Voorbeeld 7 mogelijke communicatieprotocollen (onmogelijk ineens in statusbalk):**



Ethernetkabel: aangesloten;  
Traffic ethernet: ja;  
PSTN: verbonden;  
Traffic PSTN: ja;  
Access Point: verbonden  
Signaal: 33%  
Traffic WLAN: ja

## 8 Afrekenen met en testen van de XENTEO®

### 8.1 Transactieverloop Kassa-integratie (VIC1.06NL)



Bij een geïntegreerde betaalautomaat staat óf “WELKOM” óf “WELKOM UW PAS AUB” op de display.

U dient rekening te houden met het feit dat wanneer de tekst “WELKOM” op het scherm staat, dat de betaalautomaat **niet** zal reageren op het invoeren of doorhalen van een betaalpas.



Uitsluitend wanneer de tekst “UW PAS AUB” in beeld staat zal een ingestoken of doorgehaalde betaalpas door de betaalautomaat worden gelezen.

Dit kan worden bereikt door op de kassa of de automaat een transactie op te starten.



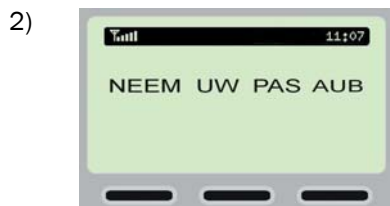
Het is ook mogelijk dat direct het af te rekenen bedrag naar de betaalautomaat gestuurd wordt, de betaalautomaat zal dan automatisch vragen om een betaalpas in te voeren.

### 8.2 Voorbeeld dialoog op de betaalautomaat

In dit voorbeeld wordt ervan uitgegaan dat de klant begint met het invoeren van de pas (Gebruik = Munt).  
Display betaalautomaat



De klant voert de pas in.



Een magneetpas in de XENTEO® wordt gelezen bij het uitnemen. De kaartbeweging bij het uitnemen van de pas verloopt vloeiender dan wanneer de betaalpas in de kaartlezer wordt geduwd.



Nu kan op de automaat (of kassa) het product (of de dienst) gekozen worden.

4) Na volledige invoer van de PINcode drukt de klant op OK.



5) De klant drukt op OK om het bedrag te accorderen.



6) Wanneer de transactie verwerkt en akkoord bevonden is, verschijnen deze displayteksten en dient door de applicatie de bon voor de klant geprint te worden.



In dit voorbeeld wordt ervan uitgegaan dat de klant eerst een keus maakt voor een product of dienst en daarna de pas invoert (Gebruik = Norm).

Display betaalautomaat

1) Op de automaat (of kassa) kan het product (of de dienst) gekozen worden.



2) De klant voert de pas in.



3) Een magneetpas in de XENTEO® wordt gelezen bij het uitnemen. De kaartbeweging bij het uitnemen van de pas verloopt immers vloeier dan wanneer de betaalpas in de kaartlezer wordt geduwd.



4) Na volledige invoer van de PINcode drukt de klant op OK.



5)



De klant drukt op OK om het bedrag te accorderen.

6)



Wanneer de transactie verwerkt en akkoord bevonden is, verschijnt deze displaytekst en dient door de applicatie de bon voor de klant geprint te worden.

### 8.3 E-Journal®

Er is een mogelijkheid om een abonnement af te sluiten op E-Journal®. Dit is een door Quality Equipment ontwikkelde webapplicatie waarbij online de financiële historie in kan worden gezien. Hierdoor hoeft geen stapel papieren bonnen meer bewaard te worden, maar met één druk op de knop is de omzet (van het laatste kalenderjaar) inzichtelijk en betalingen uitgesplitst. Voor meer informatie over E-Journal®, neem contact op met onze salesafdeling (0180-442442 of [sales@qe.nl](mailto:sales@qe.nl)).

### 8.4 Taalkeuze klantzijde (Base Unit)

De klant kan kiezen in welke taal de displayteksten aan de klantzijde worden weergegeven. Hiervoor kan de optie "TAAL" met de rechertoets onder de display worden gekozen. Dit werkt alleen vóórdat een transactie is opgestart, dus vóór het kiezen van de betaalwijze en vóór het invoeren of doorhalen van de betaalpas.

Bij 1 keer drukken wordt de tekst in het Engels weergegeven

Bij 2 keer drukken wordt de tekst in het Duits weergegeven

Bij 3 keer drukken wordt de tekst in het Frans weergegeven

Bij 4 keer drukken wordt de tekst weer in het Nederlands weergegeven

Na de taalkeuze worden vervolgens alle transactiebetreffende teksten in die taal weergegeven.

Wanneer de transactie is afgerond, worden bij een volgende transactie de teksten weer in het Nederlands weergegeven.

## 9 Beheerdersmenu PIN/Creditcard

### 9.1 Niveau 1 {Menu: 3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard}

In het menu:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard

staat het volgende:

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Param Update</li> <li>2. Acquirers</li> <li>3. Contracten</li> <li>4. Fin. Tellers</li> <li>5. Winkelier</li> <li>6. Klant</li> <li>7. Instellingen</li> <li>8. Cold messages</li> </ol> | <p>Hiermee voert de betaalautomaat met de host(s) een parameterupdate uit.</p> <p>De betaalautomaat ondersteunt voor het betalen volgens de EMV-specificaties vijf verschillende hosts. In dit menu zijn per host de instellingen in te zien en te wijzigen.</p> <p>De “PIN/Creditcard-applicatie” in de XENTEO® betaalautomaat kent negen verschillende kaartschema’s (Card Brands) en deze kunnen hier elk aan één van de vijf acquirers gekoppeld worden. Dit is uiteraard afhankelijk van de contracten die voor de betaalautomaat zijn afgesloten.</p> <p>Dit menu geeft overzicht van de omzet, uitgesplitst per acquirer.</p> <p>Hierin kunnen instellingen voor de winkelier worden gedaan zoals een eventueel “shop logo”, “shop location” en de taalinstellingen voor de beheerder en operator.</p> <p>Het “shop logo” is een regel tekst, maar deze dient NIET ingevuld te worden!</p> <p>De beheerder kan in dit menu de standaard taalinstelling van de klantendisplay (Base Unit) bepalen (Nederlands, Engels, Duits of Frans).</p> <p>In dit menu kan de beheerder instellen wat een operator bij EMV-transacties wel en niet mag uitvoeren. Dit geldt dan voor alle acquirers, maar het kan bij de acquirers ook afzonderlijk worden ingesteld.</p> <p>In het geval er communicatiestoringen optreden tijdens een transactie kan het voorkomen dat er van een voorgaande transactie nog een bericht met de host uitgewisseld moet worden vóórdat een volgende transactie kan worden uitgevoerd.</p> <p>Zo'n bericht wat nog openstaat wordt “cold message” genoemd. In dit menu kan de beheerder zien of er nog cold messages zijn en de beheerder kan de betaalautomaat de opdracht geven deze met de host uit te wisselen.</p> |
|--|--|

### 9.2 Acquirers, hosts of transactieverwerkers

In het menu:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 2.Acquirers

treft u het volgende aan:

1. Inzien Hier kunnen de acquirergegevens worden opgevraagd.
2. Wijzigen Alle acquirerinstellingen, -parameters en voorkeuren kan de beheerder hier wijzigen.

De XENTEO® betaalautomaat kent vijf verschillende acquirers. Hieronder staat een lijst van de standaard aanduiding, maar deze kunnen door de “C-Tap Autoriteit” in de “Common Parameters” worden aangepast. Maximaal kan de betaalautomaat negen verschillende acquirers ondersteunen. Het toevoegen of verwijderen van beschikbare acquirers gebeurt dan dus ook door de betaalautomaat een “parameter update” te laten uitvoeren.

Id	Lbl
67300001	Equens CTAP
52800002	CCVPAY CTAP
52800020	AWL NL <sup>3</sup>

**Id:** Acquirer Identifier  
**Lbl:** Acquirer Identifier Label Name  
 = naam van de acquirer (host).

<sup>3</sup> AWL NL staat voor “Atos Worldline Nederland”

Hoewel de XENTEO® betaalautomaat is ontwikkeld volgens de EMV, C-Tap en PCI+ specificaties, wil niet zeggen dat het verplicht is deze creditcards te accepteren en het houdt ook niet in dat de betaalautomaat deze kaartschema's automatisch herkent, daar zijn immers contracten voor nodig met de betreffende (creditcard-)maatschappijen.

De acquirernamen (ACQ Lbl) zoals "Equens CTAP host", "CCVPAY CTap", etc, staan in het beheerdersmenu, zoals deze zijn gedefinieerd in de "Common Parameters" van de "C-Tap Autoriteit". De XENTEO® betaalautomaat heeft een dynamische menu-opbouw, wat betekent dat het menu van de XENTEO® betaalautomaat opgebouwd is volgens persoonlijke parameters, die kunnen afwijken van wat in deze handleiding beschreven staat. Zet de "C-Tap Autoriteit" andere namen aan de "ACQ Lbl" in de "Common Parameters", dan neemt de XENTEO® betaalautomaat dit over bij een "Parameter Update" en zal het menu van de betaalautomaat er anders uit komen te zien.

## 9.3 Wijzigen van acquirergegevens

In het menu:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 2.Acquirers ~ 2.Wijzigen

staan de beschikbare acquirers. Aangezien het aantal beschikbare Acquirers en ook de benamingen kunnen variëren, staan deze hier niet specifiek genoemd, daarvoor in de plaats is de aanduiding "<ACQ Lbl #>" gebruikt. Per acquirer kan het volgende worden ingesteld:

1. Algemeen Dit menu bevat algemene instellingen die alleen voor deze acquirer gelden.
2. Communicatie Hierin staan de communicatieparameters, bijvoorbeeld het host-adres.

### 9.3.1 Acquirers Wijzigen Algemeen

In het menu:



3.Beheerder ~ 1.PIN/Creditcard ~ 2.Acquirers ~ ~ 2.Wijzigen ~ #.<ACQ Lbl #><sup>4</sup> ~ 1.Algemeen

staat het volgende:

- 1 Naam Hier staat de naam van de acquirer, die hier aangepast kan worden. De aangepaste naam zal dan ook in de menustructuur van de XENTEO® worden toegepast.
- 2 Terminal-Id Dit is de identificatie van deze betaalautomaat voor deze acquirer. Elke acquirer kan een ander Terminal-id voor dezelfde betaalautomaat toekennen. Het Terminal-id wat gebruikt moet worden voor deze acquirer staat op het installatieoverzicht. Dit Terminal-id zal ook worden weergegeven op de transactiebonnen die worden verricht met de betaalproducten (kaart schema's / card brands) die via deze acquirer worden verwerkt.
- 3 Param Update Hiermee kan de beheerder aan de betaalautomaat de opdracht geven de parameters met deze acquirer (host) te synchroniseren.
- 4 Instellingen Op deze plaats kunnen de mogelijkheden ingesteld worden die gelden voor deze acquirer.
  - 4.1 Max fooi % Een fooi is een toevoeging aan een verkooptransactie. Bij een XENTEO® dient dit percentage op 0% te worden ingesteld, het fooimechanisme is dan uitgeschakeld.
  - 4.2 Services Met Services worden hier de soorten EMV-transacties bedoeld.
  - 4.3 Max. Tx. Amount De beheerder kan hier een maximaal transactiebedrag ingeven (voor alle transactietypen). Wordt hier geen bedrag ingevoerd, dan wordt het bedrag uit de Hostparameters of algemene instelling van Max. Tx. Amount overgenomen.

Zo is er ook een instelling die bepaalt wat het maximum bedrag is wat mag worden afgerekend.

<sup>4</sup> op de plaats van "#.<ACQ Lbl #>" staat het menu-item-nummer en de naam van de acquirer, bijvoorbeeld "Equens CTAP host", "CCVPAY CTAP", of een andere naam.

Dit maximum staat op drie plaatsen ingesteld:

1. via Host-parameters;
2. globaal, via Menu 3.1.7;
3. per acquirer, via Menu 3.1.2.2.#.1.4.

Voor het maximum bedrag geldt dat de laagste waarde van deze drie posities als maximum wordt aangehouden.

## 9.4 Rechten - EMV Services

Voor een XENTEO® geldt dat de acquirer bepaalt welke EMV services en transacties beschikbaar zijn. Vanuit de host zullen de andere opties/EMV Services zijn uitgeschakeld, waardoor deze niet kunnen worden uitgevoerd, ongeacht of de beheerder de optie activeert.

De mogelijkheden voor EMV-transacties en services in een XENTEO® zijn:

- Verkoop                      Aangezien dit het meest elementaire transactietype is, zal hier in vrijwel alle gevallen "JA" worden ingevuld.

## 10 EFT-routering

Om transacties te kunnen doen, dient een beveiligde communicatielijns aanwezig te zijn van de klant naar de host. Deze lijn is kostbaar, daarom biedt Quality Equipment haar klanten de mogelijkheid om via EFT-routering (ook wel "Totobin" genoemd) transacties te verwerken.

Via EFT-routering kan gebruik gemaakt worden van verschillende communicatieprotocollen voor transacties (bijvoorbeeld Ethernet, GPRS, GSM etc.). De transactie loopt van de terminal met het gebruikte protocol naar Quality Equipment en via Quality Equipment via een beveiligde lijn naar de host (Equens bijvoorbeeld). EFT-routering is een service die door Quality Equipment geleverd wordt waaraan extra kosten verbonden kunnen zijn. Dit is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en gebruik en de gemaakte afspraken met Quality Equipment.

### 10.1 Instellen EFT-gegevens

**LET OPI!** Voordat terminals gebruik kunnen maken van EFT-routering is het noodzakelijk dat de (Qtids van) terminals vrijgegeven zijn voor EFT-routering. Neem hiervoor contact op met Quality Equipment.

#### 10.1.1 Menu EFT in terminal

EFTgegevens kunnen direct in de terminal ingevuld worden in menu:



2. Technicus ~ 1. Systeem ~ 3. Comm. Manager ~ 1. Communicatie ~ 9. TotoBin

In het terminalmenu staan zes opties:

1. Totohost IP Adres (Primair)
2. Totohost Port (Primair)
3. Totohost Tel Nr (Primair)
4. Totohost IP Adres (Secundair)
5. Totohost Port (Secundair)
6. Totohost Tel Nr (Secundair)

#### 10.1.2 Toegankelijkheid menu EFT

Als de EFTgegevens ingevuld zijn, kunt u het communicatieprotocol wijzigen naar voorkeur, de EFTgegevens blijven behouden in de terminal.

Op korte termijn zal het mogelijk zijn om EFT direct in te stellen ongeacht het gekozen communicatieprotocol.

Een andere mogelijkheid is om de gegevens via Termbase in te stellen (zie §10.1.6).

#### 10.1.3 IP-Adres

Om EFT in te stellen voor welk communicatieprotocol dan ook is het IP-adres noodzakelijk. Ook bijvoorbeeld PSTN en GSM maken gebruik van het IP-adres, de router waar de terminal op in belt via het ingestelde telefoonnummer (zie verderop) gebruikt dit IP-adres om EFT te bereiken.

Het primaire en secundaire IP-Adres verwijzen NIET naar welk adres als eerst gebruikt wordt voor EFT door de terminal. Afhankelijk van het Qtid kan zowel het primaire als het secundaire IP-adres als eerste aangeroepen worden. Zorg er dus voor dat beide IP-adressen ingevuld zijn aangezien beide gebruikt kunnen worden!

Waarden: 193.200.140.68 en 213.154.246.241

Het is handig maar niet noodzakelijk dat het primaire en het secundaire adres verschillen. Indien het eerst gebruikte adres niet werkt (om uiteenlopende redenen) dan kan de terminal terugvallen op het andere IP-adres.

#### 10.1.4 Port

Deze data is noodzakelijk voor alle communicatieprotocollen. EFT wordt geactiveerd wanneer zowel het primaire als het secundaire portnummer ingevuld is.

Waarde: 5271

### **10.1.5 Tel Nr**

Het telefoonnummer wordt alleen gebruikt voor GSM, PSTN, ISDN. Hiervoor geldt dezelfde functionaliteit als genoemd in de paragraaf "IP-adres". Het is van belang om zowel het primaire als het secundaire telefoonnummer in te vullen. Het is verstandig om elk van beide nummers te gebruiken.

Waarden: 0180-468895 en 06760-24865

### **10.1.6 Instellen via Termbase**

Het is ook mogelijk de EFTgegevens via Termbase in te stellen in de terminal. Kennis van het gebruik van Termbase wordt hier verondersteld. Open de terminalinformatie van de terminal in kwestie. In het menu communicatie kan men de volgende velden aanpassen:

- Totobin Adres
- Totobin Poort
- Totobin Telefoonnummer (indien nog niet aanwezig dan volgt deze zeer binnenkort)
- Totobin Adres 2
- Totobin Poort 2
- Totobin Telefoonnummer 2 (indien nog niet aanwezig dan volgt deze zeer binnenkort)

De gegevens en instellingen blijven gelijk als bij het instellen in de terminal. Na het aanpassen en opslaan van de velden in Termbase dient u met de terminal een THDS-call uit te voeren.

## 11 Foutsituaties oplossen

Uiteraard is elke betaalautomaat met de grootste zorg samengesteld, maar een betalingstransactie zal niet altijd succesvol afgehandeld kunnen worden. Hierop kan een groot aantal factoren van invloed zijn.

### 11.1 Foutsituatie

Allereerst dient bij een foutsituatie gekeken te worden naar de beschikbare informatie zoals teksten op de display en op de bon die eventueel geprint wordt. In geval van een storing kan contact opgenomen worden met onze helpdesk, maar ook dan is het van belang dat precies verteld kan worden wat er fout gaat.

Een aantal zaken moet gecontroleerd worden:

- Kan de betaalautomaat wel THDS bereiken?



Dit vanuit het volgende menu worden bewerkstelligd:

1-Operator ~ 1-Systeem ~ 2 BelHelpdesk (THDS)

Gevolgd door afwisselende displayteksten "Sending" en "Receiving", afgesloten met "Disconnecting".

- Kan er verbinding gemaakt worden met de acquirer?



Dit vanuit het volgende menu worden bewerkstelligd:

2-Technicus ~ 2-PIN/Creditcard ~ 5-Sec. Schemes

- Lopen de financiële tellers tussen de terminal en de host synchroon? Voer hiertoe een balancing uit.



Dit vanuit het volgende menu worden bewerkstelligd:

3-Beheerder ~ 1-PIN/Creditcard ~ 4-Financiële tellers ~ 3-Synchroniseren ~ 1-Huidige

- Is er al een parameterupdate uitgevoerd?
- Wat staat er precies op de display van de betaalautomaat?
- Zijn alle aansluitingen (nog) correct aangesloten?
- Is er een contract voor het betreffende betaalproduct, dit soort betaalpas / deze *Card Brand*?
- Wellicht zit er nog een "Cold Message" in de betaalautomaat die eerst naar de host gestuurd moet worden? Deze kan vanuit het beheerdersmenu alsnog worden verstuurd:



3-Beheerder ~ 1-PIN/Creditcard ~ 8-Cold messages

Als de cold message niet verdwijnt, moet de PIN/Creditcard applicatie worden gereset:



2-Technicus ~ 2-PIN/Creditcard ~ 4-Extra ~ 6-Reset ~ 2-Volledig

- Is er datacommunicatie mogelijk (contact met de host(s))?
- Treedt de foutsituatie telkens op wanneer dezelfde handelingen achter elkaar worden verricht, of gebeurt het maar af en toe?
- Wanneer het een foutsituatie met een betaalpas betreft, treedt deze fout dan met deze pas alleen bij deze betaalautomaat op, of ook bij andere betaalautomaten?
- Wanneer het een foutsituatie met een betaalpas betreft, treedt deze fout dan alleen met deze betaalpas op, of met veel meer (of alle) betaalpassen bij deze betaalautomaat?

#### 11.1.1 Doe Param: Het laden van Common Parameters

Bij deze melding moeten de parameters van de PIN/Creditcard-applicatie worden gesynchroniseerd met de C-Tap host(s)/acquirers. Dit wordt opgestart vanuit het menu:



Dit kan vanuit het volgende menu worden bewerkstelligd:

3-Beheerder ~ 1-PIN/Creditcard ~ 1-Param Update

De automaat zoekt dan verbinding met de hosts waarbij contracten zijn gekoppeld en de instellingen worden gesynchroniseerd.

### 11.1.2 Omgeving controleren



Dit vanuit het volgende menu worden bewerkstelligd:

2-Technicus ~ 1-Systeem ~ 1-Instellingen ~ 4-Omgeving

### 11.1.3 Gebruik controleren



Voor de XENTEO® moet het gebruik op “Norm” of “Munt” worden ingesteld. De optie “EMAG” is voor de XENTEO® niet van toepassing.

De meeste XENTEO® configuraties zullen van de instelling “Norm” gebruik maken. Dit heeft tot gevolg dat normaal in de display de tekst “WELKOM” wordt weergegeven. Een betaalpas wordt in deze situatie niet geaccepteerd, hiervoor moet eerst een verzoek vanuit de gekoppelde applicatie worden verricht.

Bij de instelling “Gebruik = Munt” is de standaard displaytekst “WELKOM / UW PAS AUB”. Of de instelling “Norm” of “Munt” moet zijn voor uw configuratie, wordt bij de integratietesten (certificeringstraject) bepaald.



2-Technicus ~ 1-Systeem ~ 1-Instellingen ~ 2-Gebruik

In zéér uitzonderlijke gevallen mag het gebruik op “Norm” worden gezet.

### 11.1.4 Doe Security: het laden van Security Schemes

Bij een nieuwe betaalautomaat moet vóórdat de contracten worden opgevoerd voor elke “acquirer” een “Security Scheme” geladen worden. Dit kan echter ook nodig zijn wanneer de betaalautomaat reeds in bedrijf is. Dit wordt opgestart vanuit het menu:



2-Technicus ~ 2-PIN/Creditcard ~ 5-Sec Schemes



In de display worden de beschikbare “Security Schemes” getoond. Selecteer het gewenste schema en druk op OK. De automaat zal via de netwerkverbinding het “Security Scheme” downloaden. Indien er van verschillende “acquirers” (Acquiring Processors) gebruik wordt gemaakt, moet voor elke acquirer het corresponderende “Security Scheme” geladen worden. Zie daarvoor onderstaande tabel.

Security Scheme	Acquirer / Acquiring Processor
52800001	Equens CTAP host
52800002	CCVPAY CTAP
52800003	Atos

Tijdens de productie van de XENTEO® betaalautomaat worden al enkele gegevens in de automaat geladen (via “RTemp”-file). Hierin staan onder andere de communicatiegegevens voor het downloaden van de Security Schemes.

Wanneer in dit menu een van de beschikbare “Security Schemes” wordt gekozen, zijn er twee opties:

- 1-Load
- 2-Status

Kies voor het laden van het geselecteerde Sec. Scheme “1-Load”.

Bij het inzien van de Status is te zien “Status = 0”, dat betekent goed.

Wordt er een andere melding getoond of de status is niet gelijk aan “0” (nul), dan is het niet in orde, probeer dan het Sec. Scheme te laden en controleer dan daarna nogmaals de status.

## 11.2 Enkele foutmeldingen

Melding: "Buiten gebruik, betaal anders"

Oplossing: De betaalautomaat is niet actief, neem contact op met de Helpdesk.

Melding: Druk "BEL THDS" voor activatie;

Oplossing: De betaalautomaat moet (opnieuw) contact hebben met THDS, Druk op de "Bel THDS" knop of druk op Menu 1 ~ 1 ~ 2.

De automaat vraagt: "Parameters ophalen? Ja/Nee"? De database van de betaalautomaat wordt nu gespiegeld aan de database van het TMS (het Terminal Management Systeem) Indien vanuit het TMS contractgegevens in de automaat gezet moeten worden: kies: "Ja". Indien alleen parameters (instellingen) naar het TMS moeten worden verstuurd (en dus niets wordt ontvangen), kies "Nee". Houd er rekening mee dat bij het versturen van parameters uit een nieuwe terminal de parameters uit het TMS worden overschreven. Hierbij gaan dus alle parameters verloren. Bij een gebruikte terminal worden de parameters uit de automaat gekopieerd naar het TMS.

Melding: "Printerfout"

Oplossing: Controleer of er voldoende papier op correcte wijze aanwezig is, druk daartoe de laatste bon af (druk op BON).

Melding: "Chip lezen"

Oplossing: De klant heeft geprobeerd met de magneetstrip te betalen, maar er is ook een chip aanwezig. Alleen een betaling met de chip is mogelijk. Betaal met de chip.

Melding: "Magneetstrip lezen"

Oplossing: De klant heeft geprobeerd zijn chippas te lezen in de betaalautomaat. Dit is niet gelukt. De automaat geeft aan om de magneetstrip te gebruiken. Betaal met de magneetstrip.

Melding: "Pas ongeschikt"

Oplossing: De betaalautomaat heeft de pas niet goed gelezen, probeer het nog een keer.

Melding: "Pas geweigerd"

Oplossing: De betaalautomaat heeft de betaalpas wel gelezen, maar de pas is onbekend. Controleer de contractgegevens en probeer het nog een keer.

### De hierboven genoemde meldingen worden gecentreerd op de display weergegeven.

Melding: "Tampered State"

Oplossing: Door piekspanningen, een harde stoot of vallen van de automaat danwel een statische ontlading, zal uw betaalautomaat vervangen moeten worden. Neem contact op met de Helpdesk.

Melding: De automaat geeft een blanco display;

Oplossing: Haal de spanning van de automaat af, druk op een toets (om de restspanning kwijt te raken) en start opnieuw de automaat op.

### Onderstaande melding is links uitgelijnd.

Melding: "<disapproval text>"

Oplossing: Deze melding is een melding vanuit de host van de acquirer. Bij deze meldingen kunnen we u helaas geen helpende hand bieden.

### 11.3 Veelvoorkomende foutcodes

- 1251 Onvoldoende krediet
- 1254 De pas is verlopen
- 1255 Verkeerde PINcode ingevoerd
- 1275 De laatste PINpoging is mislukt, de pas wordt geblokkeerd
- 1277 Onvoldoende saldo voor creditcard
- 1291 De kaartuitgever reageert niet
- 1292 De kaartuitgever of switch is onbekend
- 1501 Technisch probleem met SAM of chipkaart(lezer) Kaartleesprobleem of een kaartgroep die niet vrijgegeven is voor deze betaalautomaat
- 1510 Onvoldoende chipkaartsaldo, pas eerst laden
- 1804 Bericht van afwijzing
- 1811 Probleem van technische aard
- 1822 Verbindingsfout
- 2400 Transactie door kaarthouder gestopt

## 12 Nuttige adressen en telefoonnummers:

### ServiceDesk

U hebt technische bijstand nodig:

Tel: 0180-410901  
[www.pinnen.nl](http://www.pinnen.nl)

### Quality Equipment

U wilt ons gegevens laten wijzigen in ons klantenbestand: rekeningnummers  
overname van uw zaak  
adreswijziging  
BTW-wijziging, etc.

Fax: 0180-442443

Schriftelijk melden naar onderstaand adres.

### Facturatie:

U hebt vragen over een factuur (ma-vr: 8u30 – 17u)

Tel: 0180-442442  
Fax: 0180-442443

### Televerkoop:

U wilt een nieuwe terminal bestellen of nieuwe betaaltoepassingen  
(ma-vr: 8u30-17u)

Tel: 0180-442442  
Fax: 0180-442443

### Algemeen adres:

Quality Equipment  
Wolweverstraat 18  
2984 CD Ridderkerk  
Tel: 0180-442442  
Fax: 0180-442443  
E-mail: [info@pinnen.nl](mailto:info@pinnen.nl)  
[www.pinnen.nl](http://www.pinnen.nl)

### 12.1 [www.pinnen.nl](http://www.pinnen.nl)

Op onze website kunt u meer informatie vinden over:

- de specificaties van EMV, C-TAP en PCI\* waarop de software en hardware van deze betaalautomaat is ontwikkeld en beproefd;
- de wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik van deze automaat;
- de technische gegevens van de XENTEO®;
- hoe de XENTEO® te plaatsen;
- de veiligheid van de XENTEO®.



QE-ArtNr: 504-0104