

Тахограф «Меркурий ТА-001»



Инструкция по устранению ошибок при активации АВЛГ 816.00.00 ИУ



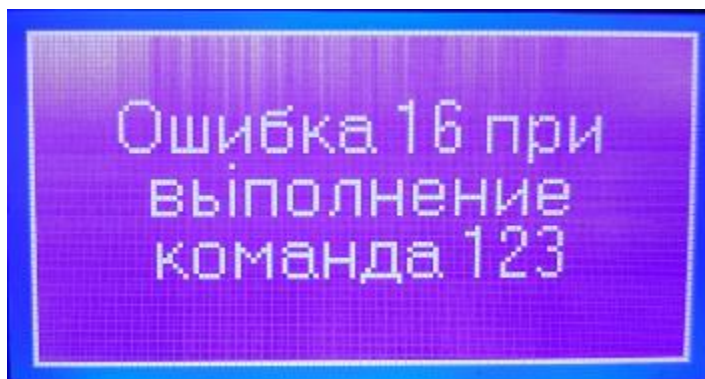
Качество изделия обеспечено сертифицированной IQNet системой качества производителя, соответствующей требованиям ГОСТ ISO 9001-2015 (ISO 9001:2015).
Производитель имеет сертификат Органа по сертификации Германии – DQS на соответствие требованиям стандарта DIN EN ISO 9001:2015

Содержание

1. Ошибки при активации в тахографе и решение проблемы	3
1.1. Ошибка 15 команда 123 ,ошибка 16 команда 123, ошибка 31 команда 123.	3
1.2. Ошибка 15 команда 223, ошибка 16 команда 223, ошибка 31 команда 223	4
1.3. Ошибка карты С207	4
1.4. Ошибка карты 2AAE	6
1.5. Ошибка карты 520 и 501	6
1.6. Ошибка несоответствие времени НКМ, вероятен отказ НКМ	7
1.7. Ошибка E0 и ошибка 8200	7
1.8. Ошибка 41 команда 22	7
1.9. Ошибка 45 команда 72	8
2. Ошибки при активации в АРМА	9
2.1. Тахограф отсутствует в перечнях.	9
2.2. Ошибка отсутствует связь у СКЗИ	9
2.3. Ошибка отсутствует связь у тахографа.	9
2.4. Ошибка Запись тахографа заблокирована	10
2.5. Ошибка Запись транспортного средства заблокирована.	10
2.6. Данные не подписаны.	10
3. Проблемы с подключением через Рутокен.....	12
3.1. Ошибка подключения к удаленному рабочему столу:	12
3.2. Произошло зависание сессии в АРМ активации.	12
3.3. Запрос отправлен в систему активации но на карте его нет.....	12

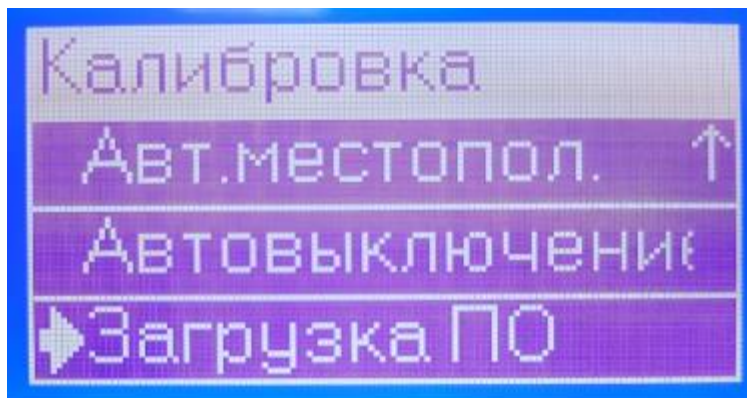
1. Ошибки при активации в тахографе и решение проблемы.

1.1. Ошибка 15 команда 123 ,ошибка 16 команда 123, ошибка 31 команда 123.



Ошибка 31 может возникнуть если мастерская пытается выполнить шаг 1 в тахографе на старой версии ПО.

В таком случае необходимо загрузить последний релиз ПО и повторно выполнить шаг 1.

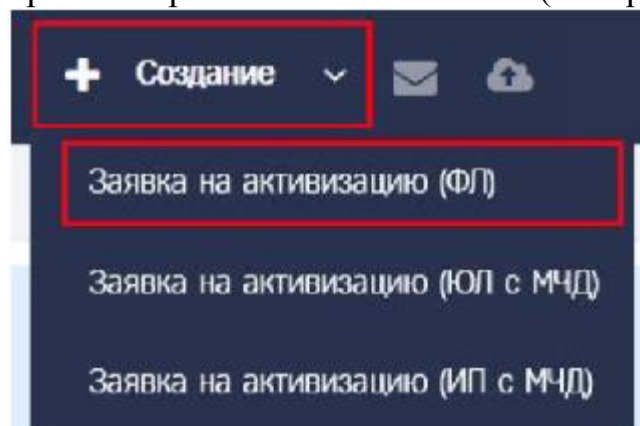


Если ошибка возникает на последнем релизе, то нужно попробовать записать на карту еще раз запрос на шаг 1.

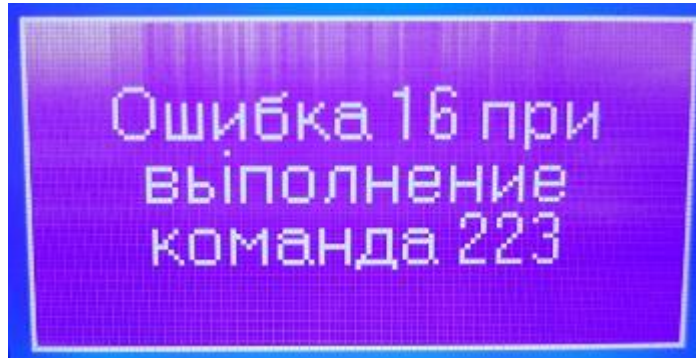
Если ошибка с командой 123 не пропадает, то нужно заменить блок НКМ, а этот отправить на диагностику производителю.

Если ошибка 16 команда 123 возникла при попытке выполнить шаг 2- это означает что НКМ остался на шаге 1.

Для устранения ошибки, необходимо сформировать повторный запрос для шага 1 и этим запросом перевести НКМ на шаг 2 (смотреть п. 1.3).



1.2. Ошибка 15 команда 223, ошибка 16 команда 223, ошибка 31 команда 223

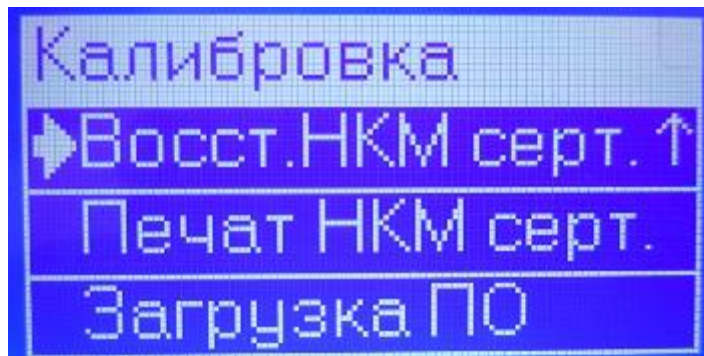


Ошибка 15 команда 223- несоответствие сертификатов, НКМ находится на шаге 2.

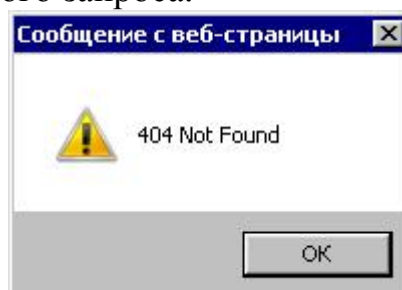
Устранение ошибки:

1. Если шаг 1 был выполнен и отправлен на обработку, то нужно сделать запрос на восстановление сертификата (для этого нужно обратиться в техническую поддержку ЦТО)

2. Если запрос не отправлялся, то нужно попробовать восстановить сертификат из памяти тахографа (меню-калибровка-восстановление НКМ сертификата)

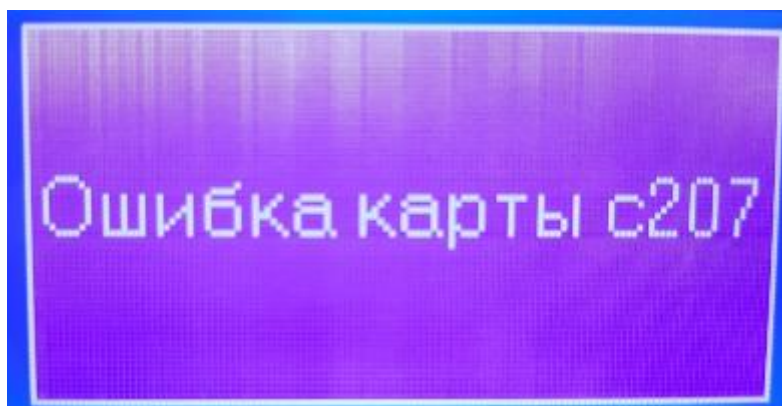


3. Если после восстановления сертификата из памяти тахографа, при отправке запроса в АРМ возникает ошибка **404 Not Found**- это означает, что на карту восстановились старые данные по предыдущей активации и система не пропускает отправку такого запроса.



В таком случае, продолжение активации не возможно. Необходимо заменить НКМ и очистить карту мастера.

1.3. Ошибка карты С207



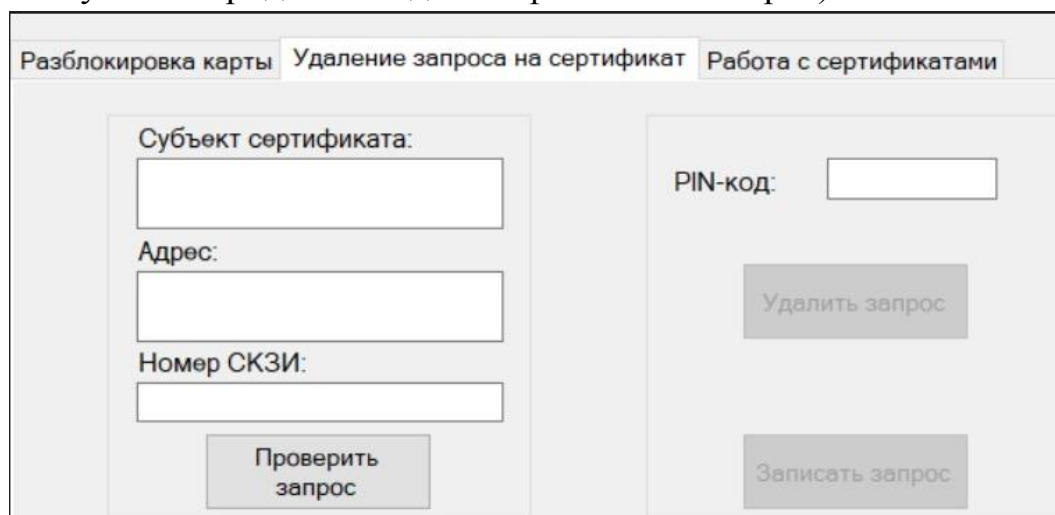
Ошибка может возникнуть при выполнении шага 1 в тахографе.

Возникает потому что данные на карту подписались, но тахограф шаг 1 еще не выполнил.

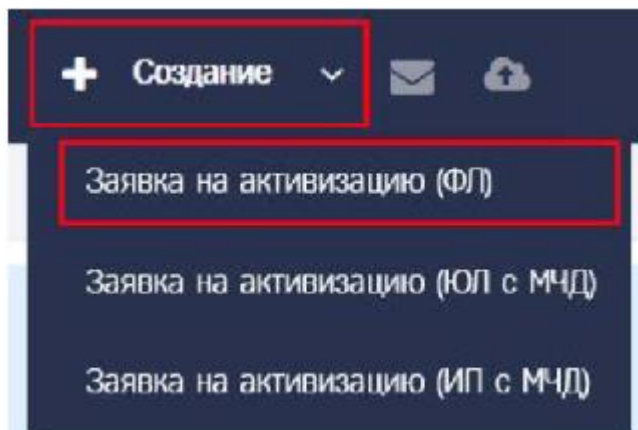
При возникновении такой ошибки, не печатается чек: активация тахографа проведена успешно и НКМ остается на шаге 1. Но тахограф подписывает все данные на карту и мастерская может продолжить работу с запросом и отправить его на обработку.

Устранение ошибки:

1. Если мастерская, подписанный запрос еще не отправляла на обработку, то лучше всего, очистить карту и начать в тахографе активацию заново (в этом случае не придется создавать фиктивный запрос)



2. Т.к после возникновения ошибки **C207** блок НКМ остается на шаге 1, то нужно сформировать повторный запрос для шага 1 и этим запросом перевести НКМ на шаг 2.



При создании повторного (фиктивного) запроса, необходимо изменить данные по транспортному средству. Можно поставить галочки VIN отсутствует, ГРН отсутствует и изменить номер ПТС.

Регистрационный номер*	<input type="text" value="Нет номера"/>
Нет регистрационного номера	<input checked="" type="checkbox"/>
VIN*	<input type="text" value="Нет номера"/>
Нет VIN	<input checked="" type="checkbox"/>
Документ о регистрации*	<input type="text" value="ПТС (для Российской Федерации)"/>
ПТС*	<input type="text"/>

После повторного выполнения шага 1, запрос отправлять не нужно. Он должен остаться висеть на карте. Через 5 дней он пропадет.

1.4. Ошибка карты 2AAE

Возникает при активации блока НКМ, который не был активирован более 3-х лет с момента изготовления.

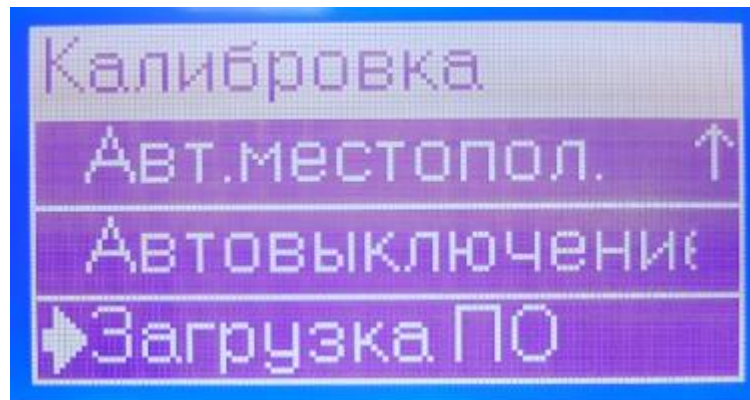
Устранение ошибки:

Завершить активацию блока при возникновении такой ошибки уже не получится. Нужно сделать деактивацию и активировать новый блок.

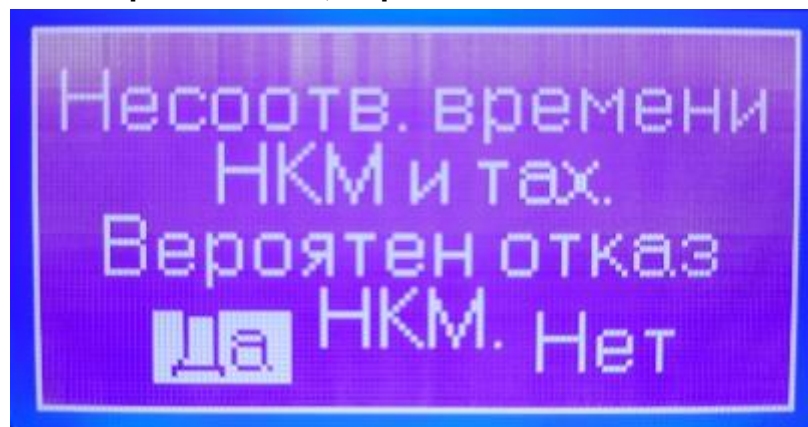
1.5. Ошибка карты 520 и 501

Устранение ошибок:

Обновить ПО.



1.6. Ошибка несоответствие времени НКМ, вероятен отказ НКМ

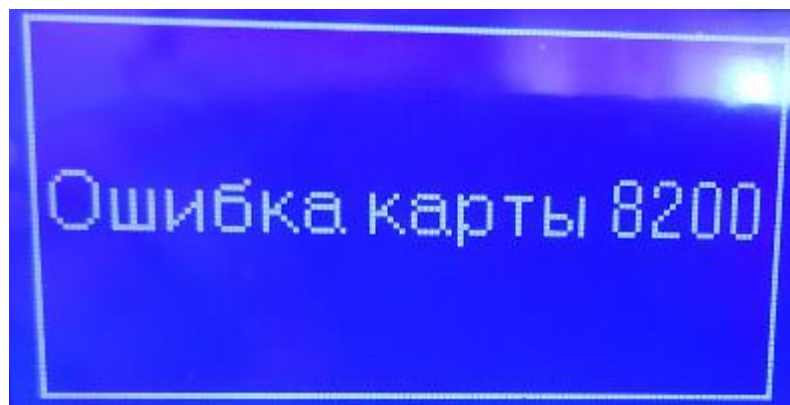


Устранение ошибки:

Если при выполнении шага 1 возникла данная ошибка, необходимо нажать на клавишу «С» и подключить антенны для синхронизации времени. После синхронизации повторить попытку выполнения шага 1.

1.7. Ошибка E0 и ошибка 8200

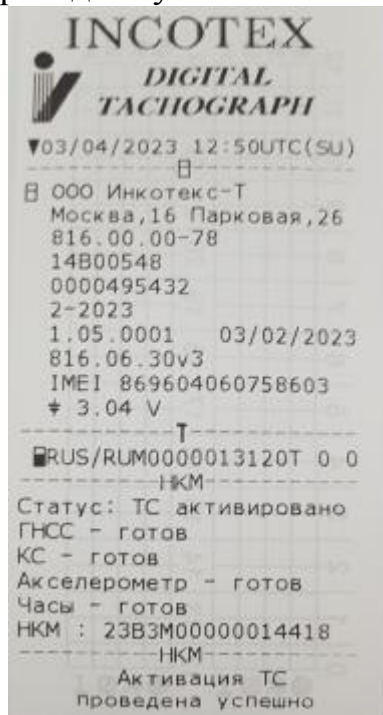
Обе ошибки означают неисправность блока НКМ. Необходимо заменить блок НКМ.



1.8. Ошибка 41 команда 22

При возникновении такой ошибки помогает перекалибровка.

Если ошибка возникла в только что активированном тахографе, это означает что тахограф не распечатал чек: активация ТС проведена успешно. Необходимо повторно вставить карту мастера и дождаться распечатку с тахографа - активация ТС проведена успешно.



1.9. Ошибка 45 команда 72

Эта может возникнуть в процессе активации блока СКЗИ в тахографе.

Методы устранения ошибки:

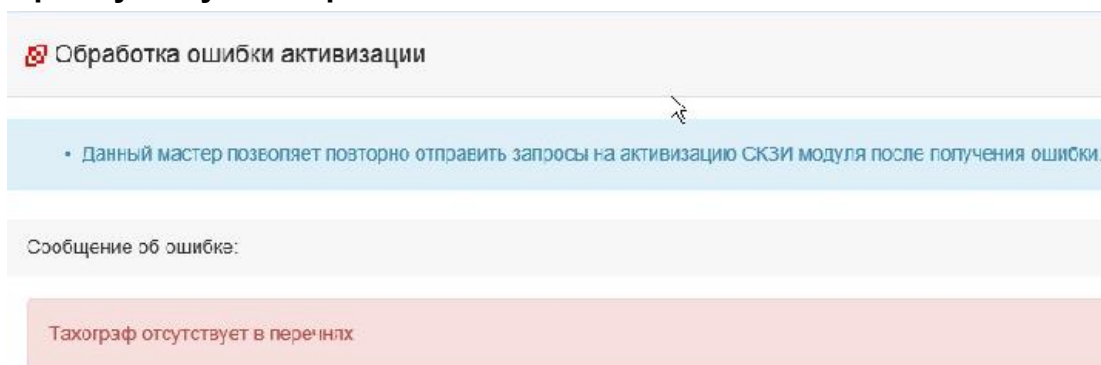
В некоторых случаях помогает перезагрузка тахографа. Отключите питание и через 10 сек. включите.

Если ошибка не пропадает и появляется после возникновения ошибки 16 команда 123, это означает что есть воздействие РЭБ на тахограф и НКМ, процесс активации все время возвращается к началу и не переходит на шаг 2. В таком случае нужно попробовать отключить все антенны и повторно выполнить шаг 1 с помощью фиктивного запроса.

Если это тоже не помогает, в таком случае может помочь только глушилка Глонасс. После ее подключения нужно повторно выполнить шаг 1 с помощью фиктивного запроса. Если он уже до этого выполнялся, нужно очистить карту мастера.

2. Ошибки при активации в АРМА

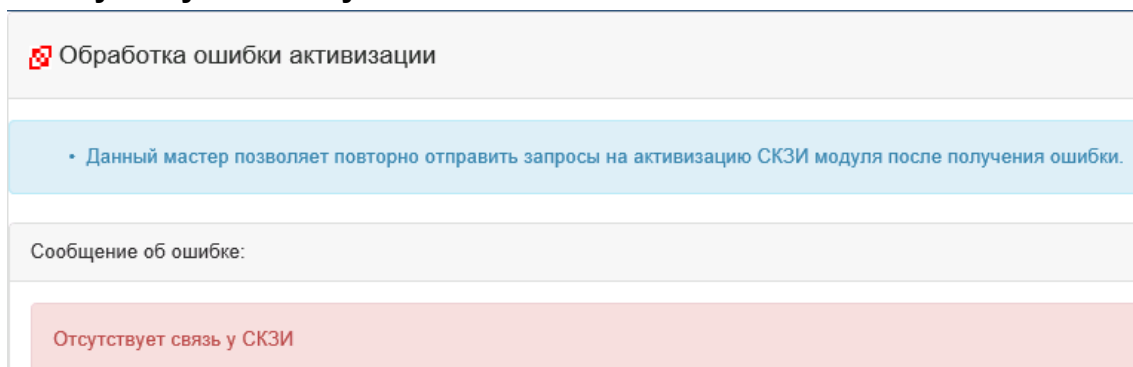
2.1. Тахограф отсутствует в перечнях.



Устранение ошибки:

Для выявления причины, обратиться в техническую поддержку ЦТО.

2.2. Ошибка отсутствует связь у СКЗИ



Ошибка означает, что тахограф связан с другим СКЗИ.

Устранение ошибки:

Если это тахограф, который был до этого активирован, то нужно сделать отзыв старой активации. После этого обработать ошибку в АРМ активации.

Если это тахограф, который по каким-то причинам не был никогда активирован, но в нем сделали замену блока СКЗИ то нужно переделать связи с новым блоком. После этого обработать ошибку в АРМ активации.

Для замены связи с блоком СКЗИ, необходимо обратиться в техническую поддержку производителя тахографа.

2.3. Ошибка отсутствует связь у тахографа.

Ошибка означает, что блок СКЗИ связан с другим тахографом. (Т.е его взяли из другого тахографа, но связка не была разорвана).

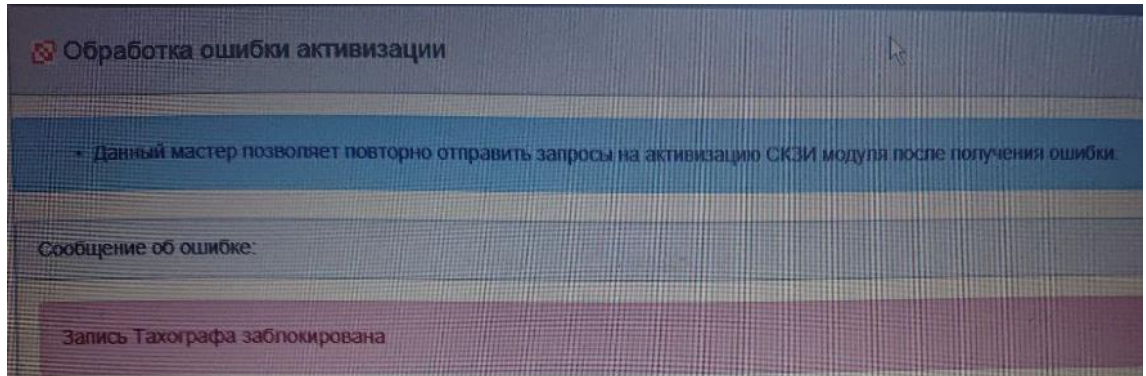
Устранение ошибки:

Мастерская должна выяснить из какого тахографа был изъят блок СКЗИ.

Если блок СКЗИ привязан к тахографу другого производителя, то мастерской нужно обратиться для разрыва связки к этому производителю.

Если блок СКЗИ привязан к тахографу Меркурий. То нужно обратиться в отдел активации.

2.4. Ошибка Запись тахографа заблокирована.



Ошибка возникает при незавершенной активизации в базе ФБУ "Росавтотранс"

Устранение ошибки:

Обратиться в техническую поддержку ЦТО.

2.5. Ошибка Запись транспортного средства заблокирована.

Ошибка возникает, если одновременно на одно транспортное средство активируют два тахографа.

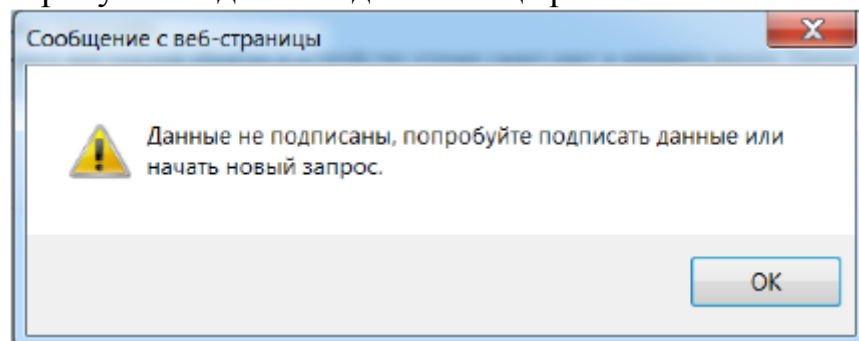
Устранение ошибки:

Обратиться в техническую поддержку ЦТО.

2.6. Данные не подписаны.

Может возникнуть такая ситуация. Мастерская выполнила шаг 1 и тахограф распечатал чек: активация тахографа проведена успешно.

Но при отправке запроса, АРМ активации выдает сообщение: Данные не подписаны, попробуйте подписать данные еще раз.

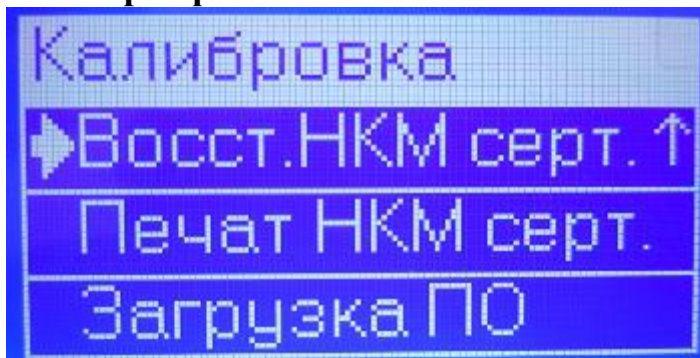


Устранение проблемы:

В таком случае нужно еще раз вставить карту в тахограф. Когда он спросит продолжить активацию? Нужно нажать на клавишу «С» и тахограф

повторно выполнит шаг 1. После этого нужно попробовать отправить запрос через АРМ активации еще раз.

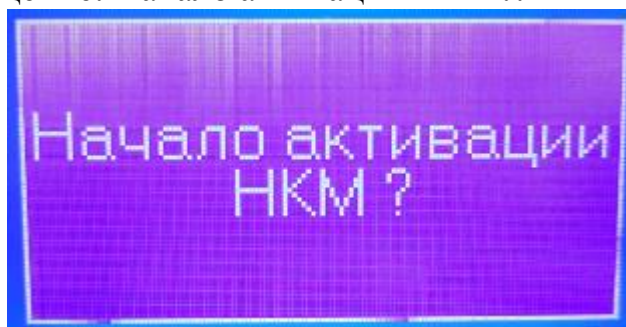
Если мастерская уже перевела НКМ на шаг 2 (Возникает ошибка 16 команда 223) и повторно выполнить шаг 1 не возможно, то нужно попробовать восстановить запрос из тахографа с помощью функции: **Восстановление НКМ сертификата.**



Нужно зайти в Меню-Калибровка-Восстановление НКМ сертификата (в начале без карты, а потом тахограф попросит вставить карту).

После этого нужно попробовать отправить запрос через АРМ активации еще раз.

При выполнении шага 1, нужно внимательно обращать на команды, которые выдает тахограф. Если при выполнении шага 1, появляется сообщение Продолжить активацию? То нужно нажать на клавишу «С» и тогда появится сообщение: Начало активации НКМ?.



Но если этого не сделать и Продолжить активацию на шаге 2?, то тахограф перезагрузится и окончательно переведет НКМ на шаг 2.

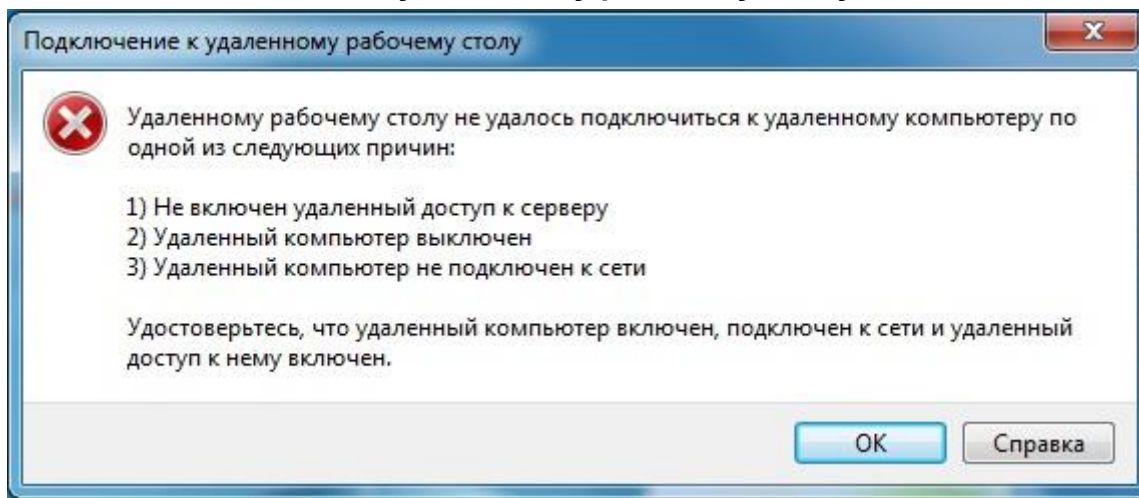
Эта ситуация безвыходная, к шагу 1 вернуться не возможно.

Придется делать замену блока НКМ.

Если после проведения активации СКЗИ, тахограф не переходит в рабочий режим и не принимает карту, то нужно проверить дату и выставить ее.

3. Проблемы с подключением через Рутокен.

3.1. Ошибка подключения к удаленному рабочему столу:



Варианты решения проблемы:

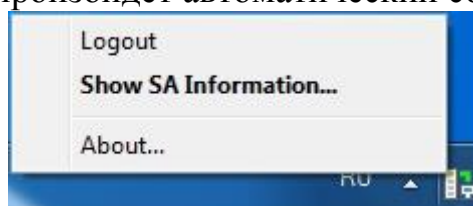
1. Проверить срок действия сертификата.

Обратиться в техническую поддержку ЦТО, для определения точного срока действия сертификата.

2. Перезагрузить Рутокен. Убедиться что при загрузке появилось окно «Автозапуск»
3. Проверить подключение компьютера к сети.

3.2. Произошло зависание сессии в АРМ активации.

Если произошло зависание (отображается синий или белый экран, клавиатура и мышь не срабатывают), нужно сделать logout и отключить Рутокен минут на 30. За это время произойдет автоматический сброс сессии.



Или обратиться в техническую поддержку ЦТО.

3.3. Запрос отправлен в систему активации но на карте его нет.

Такая проблема может возникнуть, если мастерская зашла в АРМ активации под другой картой.

Нужно зайти в АРМ под нужной картой.

Если у мастерской закончился срок действия карты мастерской и запрос находится на просроченной карте.

Решение проблемы:

Мастерской необходимо в первую очередь изменить номер карты в АРМП. Для этого нужно зайти в АРМП под администратором. И изменить у оператора номер карты.

Должность	инженер
Номер мобильного телефона	+7-960-9609696 (подтвержден)
Email	mail@mail.mail (подтвержден)
Номер карты мастерской	RUM0000000001000 



Для того что бы запрос появился на новой карте. После того как изменили номер, нужно в АРМП создать еще одну такую же заявку. После проверки в системе СМЭВ, она уже придет на новую карту

Ред.2