

JCR721

Возможные проблемы и способы их устранения

№	Описание проблемы	Возможные причины	Решение
1	При подключении устройства к USB-порту компьютера (терминального оборудования) не загорается зелёный индикатор на его корпусе	Нарушена целостность USB-кабеля или он неплотно вставлен в USB-порт	Проверьте кабель на целостность, повторно подключите его в USB-разъём
		Неисправен USB-порт компьютера (терминального оборудования)	Проверьте работоспособность USB-порта, подключив другое заведомо исправное USB-устройство (клавиатура, мышь, flash-накопитель). Если порт не работает, попробуйте перезагрузить компьютер (терминальное оборудование), если это не помогло – обратитесь к производителю компьютера (терминального оборудования)
		Неисправен светодиод зелёного свечения	Если смарт-карт-ридер распознаётся в операционной системе компьютера (терминального оборудования) и функционирует в штатном режиме, то обратитесь к производителю для ремонта смарт-карт-ридера

№	Описание проблемы	Возможные причины	Решение
			(производится бесплатно в течение гарантийного периода)
2	Индикатор постоянно горит зелёным цветом, устройство в системе не определяется	Использование устаревших версий ОС или версий Firmware ("прошивок") терминального оборудования	<p>Прописать параметры USB VID = 0x24DC и USB PID = 0x0428 в файл Info.plist (для ОС семейства Linux), например, как для Астра Linux 1.6: https://kbp.aladdin-rd.ru/index.php?View=entry&EntryID=307</p> <p>Обратитесь с этой проблемой к производителю ОС или терминального оборудования за обновлением/решением</p>
3	При работе со смарт-картой устройство работает нестабильно, приложение часто выдаёт ошибки	Проблема в питании устройства, USB-порт не обеспечивает качественного напряжения 5 В ($\pm 0.25\text{В}$) при токе потребления 100 мА	<p>Попробуйте подключить устройство к другому USB-порту компьютера, лучше расположенного на его материнской плате (обычно такие выводы USB находятся на задней стенке компьютера)</p> <p>Иногда такие проблемы могут возникать при подключении устройства к USB-портам, выведенных на переднюю стенку компьютера (из-за</p>

№	Описание проблемы	Возможные причины	Решение
			<p>длинных некачественных проводов внутренних соединений)</p> <p>Попробуйте подключить устройство и проверить его работу на другом компьютере</p>
3	<p>При работе со смарт-картой устройство работает нестабильно, приложение часто выдаёт ошибки</p>	<p>Проблема в некачественном USB-удлинителе (если Вы подключили устройство через него)</p> <p>Проблема в питании от USB-хаба без внешнего источника – когда к хабу подключено несколько разных устройств, хаб распределяет питание между ними и на все устройства его может не хватить (500 мА для USB 2.0, 900 мА для USB 3.0). При этом единичная нагрузка определяется как 100 мА в USB 2.0 и 150 мА в USB 3.0. USB-хаб может набирать максимум 5 единичных нагрузок (суммарно до 500 мА) из порта USB 2.0 и 6 (суммарно до 900 мА) в USB 3.0</p>	<p>Попробуйте подключить устройство непосредственно к USB-порту или к USB-хабу с дополнительным внешним питанием</p> <p>Попробуйте подключить устройство непосредственно к USB-порту или к USB-хабу с дополнительным внешним питанием</p>

№	Описание проблемы	Возможные причины	Решение
		Проблема в загрязнённых контактах смарт-карты, или засаливание контактов, или попадание мусора в картоприёмник устройства	Протрите контактную площадку смарт-карты спиртом, продуйте щель подачи карты для освобождения контактной группы устройства от возможного мусора Попробуйте работу устройства с другой смарт-картой
4	При работе со смарт-картой зелёный индикатор на корпусе устройства начал мигать	Это нормальный режим работы устройства – мигающий индикатор показывает, что между картой и устройством идёт обмен. В это время вытаскивать карту из устройства нельзя, это может привести к ошибкам в работе информационной системы или к потере данных, записываемых на смарт-карту, а также повреждению самого устройства	Не требуется. Нельзя вынимать карту до того момента, когда светодиод начнёт светиться постоянно
5	При подключении устройства к компьютеру (или в процессе работы) загорелся красный индикатор на его корпусе	Исчерпание ресурса контактной группы устройства (200,000 циклов подключения/отключения карты)	Устройство имеет внутренний счётчик количества циклов использования контактной группы и при превышении порогового значения 200,000 включает красный индикатор, предупреждающий Вас о полном исчерпании ресурса. Дальнейшее использование такого устройства может приводить к ошибкам

№	Описание проблемы	Возможные причины	Решение
			<p>при работе со смарт-картами и привести к повреждению смарт-карты/потере информации на ней. Такое устройство, отработавшее свой ресурс, следует утилизировать</p>
5	<p>При подключении устройства к компьютеру (или в процессе работы) загорелся красный индикатор на его корпусе</p>	<p>Внутренние ошибки встроенного программного обеспечения, возможно из-за нарушения его целостности при процедуре проверки (если уверены, что устройство не выработало свой ресурс)</p>	<p>Следует обратиться к Администратору ИБ и, при необходимости, предоставить устройство на экспертизу производителю</p> <p>При работе с информацией ограниченного доступа (ДСП, гостайна) эксплуатация Изделия с горящим красным индикатором запрещена!</p> <p>Такое Изделие следует немедленно передать администратору безопасности</p>

№	Описание проблемы	Возможные причины	Решение
6	Смарт-карт-ридер не работает с определённой картой, хотя она работает на устройствах других производителей, с другими картами ридер работает нормально	Возможно, данная карта не соответствует стандарту ГОСТ Р ИСО/МЭК 7816-2013, а является картой с памятью, с защищённой памятью, устаревшим типом карт-счётчиков, ранее применявшимися в "телефонных картах", картах лояльности и т.п., работающим по протоколам I ² C (S=8), 3-wire (S=9), 2-wire (S=10), в частности, картой со свободным доступом к памяти (Free memory cards), с защищённой от записи памятью (Write-protected), с защищённой памятью и аутентификацией по паролю или PIN-коду, счётчиком с возможностью проводить только списания, с защитой Security Logic и независимыми зонами для нескольких приложений, и не поддерживается данным ридером	Проверьте тип используемой смарт-карты на соответствие стандартам