

MANUAL DO USUÁRIO

PIN pad PPC930



The Gertec logo consists of a yellow curved line above the word "Gertec" in a bold, blue, sans-serif font.

Índice

Introdução.....	3
Conteúdo da Embalagem.....	3
Descrição do Produto.....	3
Características principais	4
Conhecendo seu PPC930	4
Modos de Alimentação	6
Alimentação pela porta USB do Computador.....	6
Alimentação por Conversor CA/CC.....	6
Modo de Uso.....	7
Integração com PDV.....	7
Fixação do PIN pad	7
Identificação da Transação	8
Atalhos do PPC930.....	9
Mapa de Chaves.....	9
Boas Práticas.....	11
Manuseio	11
Transporte e armazenamento.....	11
Limpeza.....	12
Recomendações de Segurança	12
Solução de Problemas	12
Observações Importantes	15
Garantia e Suporte	15

Introdução

Bem-vindo ao Manual do Usuário do PIN pad PPC930. Aprenda a configurar, utilizar e manter seu terminal de pagamento PPC930 de forma simples, garantindo uma experiência de uso eficiente e plenamente satisfatória.

Conteúdo da Embalagem

Ao abrir a embalagem, você encontrará os seguintes itens:

- 1 PPC930;
- 1 Bateria;
- 1 cabo DUAL (USB/Serial) ou USB;
- 1 Adaptador CA/CC.

Verifique se todos os itens estão presentes e em boas condições. Em caso de itens faltantes ou danificados, entre em contato com o suporte técnico da Gertec.

Descrição do Produto

O PPC930 é um PIN pad utilizado para Transferência Eletrônica de Fundos (TEF) ou soluções de pagamentos.

Ele é robusto, fácil de instalar, possui tela colorida para facilitar a comunicação com o cliente. A tela colorida é de 2,4 polegadas e vem equipada com uma luz de fundo de LED, garantindo uma visualização nítida mesmo em ambientes com pouca luz. Destaca-se pela excelente qualidade de exibição de QR Codes, tornando a leitura rápida e eficiente. Além disso, possui um *buzzer* que emite sinais sonoros para indicar status e confirmações.

O PIN pad PPC930 é compatível com uma ampla gama de métodos de pagamento, incluindo QR Code, pagamentos por aproximação, chip e tarja magnética.

O PPC930 é perfeitamente integrado com a solução Pesquisa Rápida. Possui criptografia avançada e certificados de segurança, garantindo a proteção das informações sensíveis durante as transações.

Esse equipamento é a escolha confiável e prática para realizar pagamentos com facilidade e segurança.

Características principais

- Linux;
- Processador ARM11 400MHz 32bits;
- Pagamento por aproximação;
- Alta qualidade na exibição do QR Code;
- Certificação PCI 6.

Conhecendo seu PPC930

O novo PIN pad PPC930 oferece todas as formas de leitura de cartão utilizado como meio de pagamento disponíveis no Brasil: cartão magnético, cartão com chip e cartão sem contato.

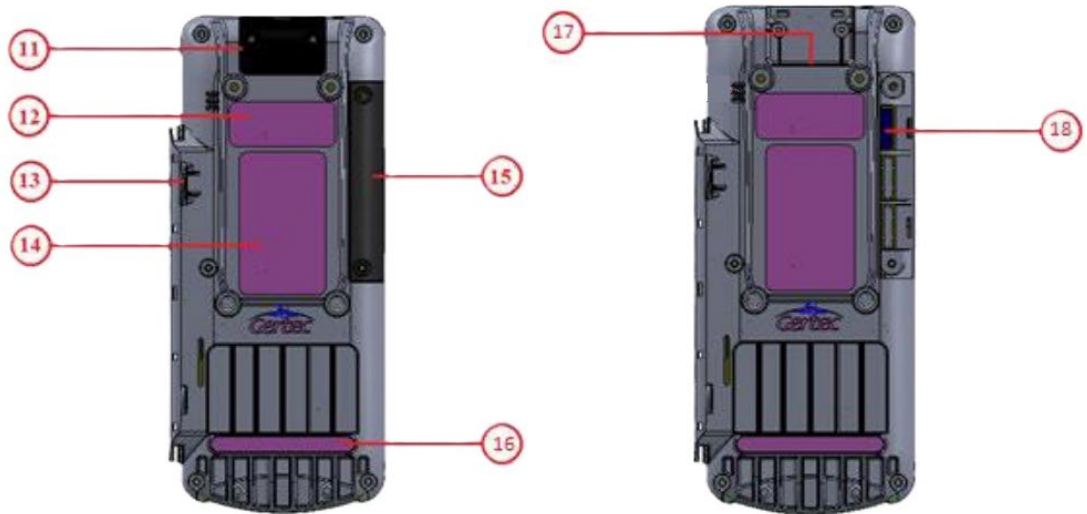
Para operação o PPC930 deve ser conectado a um computador através de um cabo de comunicação com duas opções de conectores: USB e RS232. Este cabo serve para a comunicação e para alimentar o PPC930.

Vista frontal



1. Tela LCD (Colorida)
2. LEDs de sinalização do NFC
3. Teclado de função
4. LED de sinalização de entrada de senha
5. Teclado principal
6. Leitor de Cartão com contato
7. Leitor de Cartão sem contato (NFC)
8. Leitor Cartão Magnético
9. Guia para o Cartão Magnético
10. Entrada para fones de ouvido

Vista traseira



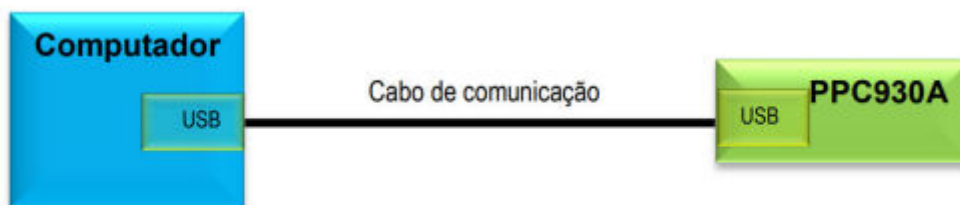
- 11. Proteção do conector USB
- 12. Área para etiqueta
- 13. Trava para lacre
- 14. Área para etiqueta do produto
- 15. Proteção dos slots de cartão SAM
- 16. Base de borracha antiderrapante
- 17. Conector do cabo de comunicação
- 18. Slot do cartão SAM1

Modos de Alimentação

O PPC930 pode ser alimentado através de um computador via porta USB ou utilizando uma fonte de alimentação que pode ser conectada no cabo do produto. Utilize sempre acessórios originais para não comprometer o bom funcionamento do produto.

Alimentação pela porta USB do Computador

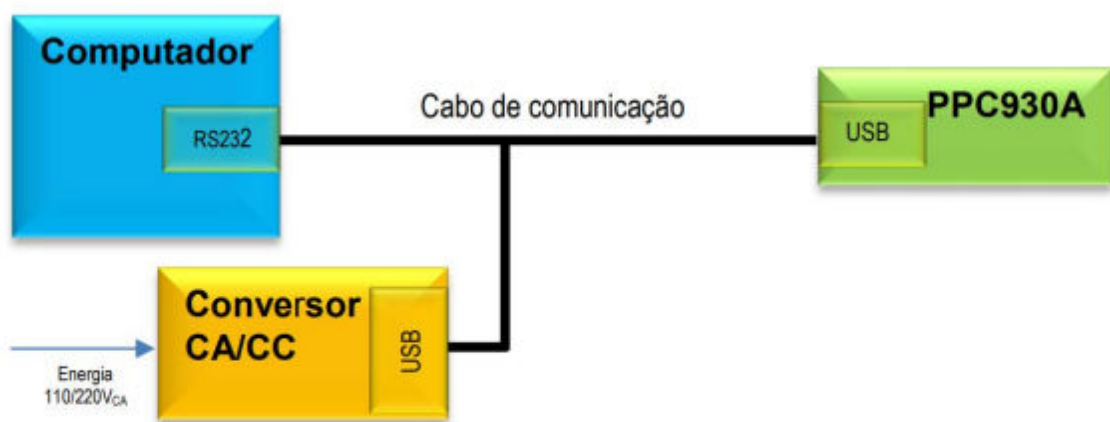
Ao conectar o cabo de comunicação e alimentação à porta USB do computador, a conexão servirá tanto para comunicação de dados quanto para alimentação do PPC930.



Esquema de comunicação e alimentação usando a porta USB do Computador

Alimentação por Conversor CA/CC

Ao conectar o cabo de comunicação e alimentação à porta RS232 do computador, esta conexão servirá apenas para comunicação de dados. Para alimentar o PPC930, a porta USB do cabo de comunicação deverá ser conectada ao conversor CA/CC que acompanha o equipamento.



Esquema de comunicação pela porta RS232 do Computador e Conversor para alimentação

Modo de Uso

O PPC930 é montado sobre uma mesa ou balcão, conectado a um computador através do cabo de comunicação.



O teclado numérico e de função pode ser utilizado para selecionar o tipo de transação ou entrar valores e senhas.

Integração com PDV

Para que o PIN pad PPC930 seja reconhecido pelo Windows, é necessário instalar o driver:

- Gertec_Generic_Driver_Installer_3.0.0.1

O pacote está disponível no [Download Center](#)

(www.gertec.com.br/download-center).

Fixação do PIN pad

Para PIN pad criptografados e outros produtos que possuem buchas traseiras para fixação, ao utilizar essas buchas para prender o gabinete a um suporte ou bancada, certifique-se de que o comprimento dos parafusos não exceda 5 mm.

Isso evitará que a ponta do parafuso danifique o produto e comprometa sua funcionalidade.

Recomendações de fixação

1. Não instale o PIN pad próximo a recipientes que contenham água;
2. Não instale o PPC930 em locais próximos a equipamentos elétricos ou outros dispositivos que causem flutuações de tensão ou emitam ruídos elétricos, como por exemplo, ar-condicionado, motores elétricos ou alta frequência;
3. Não instale o PIN pad nas proximidades de fontes de campos eletromagnéticos, a fim de evitar possível mau funcionamento, devido à interferência eletromagnética. Ao instalar equipamentos de detecção (antenas) e desativação (desmagnetizadores) de etiquetas

de segurança, garanta a distância mínima segura entre estes e quaisquer equipamentos eletrônicos.

Em geral, essas distâncias mínimas são: 50 cm para os desativadores e 150 cm para as antenas.

Identificação da Transação

O PPC930 ativa as três opções de leitura de cartão (magnético, contato e sem contato) aguardando a primeira entrada de dados para determinar como a transação será identificada.

	<p>Se for utilizado um cartão com banda magnética, este poderá ser lido no leitor existente na lateral do PPC930.</p>
	<p>Se o cartão possuir chip de contato, o PPC930 possui um leitor próximo à base do teclado.</p>
	<p>Se o cartão for sem contato, o PPC930 poderá ler seus dados utilizando tecnologia NFC. Os LEDs são utilizados para sinalizar o status da leitura.</p>
	<p>Se um fone de ouvido estiver conectado ao produto, serão reproduzidas instruções sobre a transação.</p>

Atalhos do PPC930

Para acessar os campos de configuração e manutenção do PIN pad PPC930, utilize os seguintes atalhos:

- Tela principal
LIMPA + ENTRA + ANULA
- Versão de Lib Gertec
LIMPA + ENTRA + F10
- Versão de Aplicação
LIMPA + ENTRA + F2
- Número Serial
Seta para cima + Tecla 0 + Tecla 0
- Versão Versões de S.O.
Seta para cima + Tecla 0 + Tecla 9
- Menu de Comunicação
LIMPA + ENTRA + Seta para cima
- Menu Gertec
LIMPA + ENTRA + Seta para cima
- Configuração de Idioma
Para acessar esta funcionalidade, deve-se acessar o Menu de Engenharia.
LIMPA + ENTRA + Seta para baixo
Senha de acesso: **45647553**

Os idiomas disponíveis são: Português (POR)/ Inglês (ENG)/ Espanhol (SPA).

Mapa de Chaves

O PPC 930 possui a funcionalidade de verificar a presença de chaves de criptografia no mapa de chaves carregado nele.

Para verificar se o PIN pad está habilitado para executar as sequências de teclas e conferir se os valores estão de acordo, siga a instrução:

LIMPA + ENTRA + ENTRA + 2: Linha 1 = GERTEC 2.12

LIMPA + ENTRA + ENTRA + 2: Linha 3 = 002.21 201008 (ou acima de 002.21)

- Sequência de teclas para o PPC 930:
CIMA + 2 + 1 = mapa de chaves **TDES PIN**
CIMA + 2 + 2 = mapa de chaves **TDES DADOS**
CIMA + 2 + 3 = mapa de chaves **DUKPT TDES PIN**
CIMA + 2 + 4 = mapa de chaves **DUKPT TDES DADOS**

Como interpretar o mapa

Use a imagem abaixo para interpretar melhor as instruções a seguir:
Quadrado preenchido com “X” na imagem: indica que há uma chave.
Quadrado vazio na imagem: indica que não há chave.



	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
00				X						
10										
20		X					X			
30										X
40				X						

Boas Práticas

Manuseio

Bateria:

- O PPC930 não tem bateria externa, ele possui apenas a bateria moeda, que vai na placa do equipamento.
- Atenção! Esse equipamento não deve ser aberto, então o cliente não terá contato com esse tipo de bateria.
- Deixar o equipamento com a bateria descarregada por longos períodos poderá causar danos à bateria.
- É importante saber: aparelho parado por muito tempo, descarrega a bateria e bloqueia o seu equipamento.

Outras informações:

- Não utilize o terminal e seus acessórios em ambientes úmidos ou molhados. Além disso, não desmonte o terminal, evite quedas e impactos;
- Não utilize o terminal caso este se encontre molhado, ou tenha submergido;
- Utilize somente acessórios originais. A utilização de acessórios não originais pode ocasionar danos ao terminal, bem como a perda da garantia.

Transporte e armazenamento

- Não utilize o terminal e seus acessórios em temperaturas fora da faixa recomendada para uso (-10°C a 50°C);
- O terminal deve ser armazenado em temperatura mínima de -20°C e máxima de 70°C;
- Proteja o terminal de neve, chuva e exposição excessiva ao sol;
- Transporte com cuidado e evite impacto mecânico;
- Transporte o produto na sua embalagem original para prevenir danos;
- Não armazene o equipamento em locais que contenham gases nocivos, inflamáveis explosivos ou corrosivos químicos;
- Não exponha o equipamento a vibrações mecânicas fortes ou altos campos magnéticos;
- O pacote deve ser armazenado a pelo menos 15 cm do chão, para ser mantido longe de calor, frio e janelas.

Limpeza

- Utilize somente pano úmido e antiestático para limpar o terminal.

Recomendações de Segurança

O PIN pad PPC930 oferece um alto nível de segurança com a certificação PCI 6, No entanto, é importante adotar medidas de segurança ao utilizar o terminal. Siga as recomendações abaixo:

Locais com risco de explosão

- Locais com gases, como postos de gasolina e plantas químicas.

Fraudes

- Sempre verifique as credenciais de qualquer técnico que fizer a manutenção ou troca dos terminais na loja;
- Confirme com seu adquirente ou solução de pagamento o agendamento de qualquer visita à loja;
- Fique atento a alterações suspeitas no seu PPC930.

Solução de Problemas

1. O PIN pad PPC930 não está ligando, o que fazer?

O PIN Pad é alimentado pelo conector USB, seja por uma porta do computador ou por uma fonte 5V conectada a esse conector.

Verifique a fonte de alimentação ou a porta USB utilizada (tente conectá-lo em outras portas). Se o problema persistir, teste com outro cabo. Se ainda assim não funcionar, encaminhe o dispositivo para a assistência técnica.

2. É possível utilizar o terminal no computador?

Sim, é necessário instalar o driver da Gertec. No [Download Center \(www.gertec.com.br/download-center\)](http://www.gertec.com.br/download-center), você pode baixar o driver para que o PIN pad seja identificado pelo computador, permitindo a comunicação via USB ou serial.

3. Erro 44 no PIN pad. O que fazer?

A seguir, você terá orientação sobre como resolver o Erro 44. O erro foi mapeado em três etapas:

- **Requisito de segurança:** Terminal não pode processar a captura de PIN temporariamente devido a questões de segurança (como quando é atingido o limite de capturas dentro de um intervalo de tempo).

Solução:

- Atualização de Firmware.
 - Antes de solicitar Atualização, verifique a versão de Firmware através da Sequência de Teclas: SETA P/ CIMA + 0 + 2. A versão de GEDI deve estar em **1.25.3** ou **posterior**.
 - Caso já esteja na última versão, aguardar pelo menos 40 segundos para repetir a transação.
- **Inconsistência na hora enviada pelo PDV na solicitação de cartão:** Se o PIN pad não estiver com a data e hora sincronizadas com o PDV, pode ocorrer bloqueio na captura de PIN, pois o dispositivo pode interpretar que o horário do PDV foi alterado ou que muitas transações estão sendo realizadas em um curto intervalo de tempo.
- **Exemplos de inconsistências ao enviar data e hora:**
 - Envio de data e hora fixas
 - Envio de hora no formato AM/PM

Solução:

- Enviar a data e hora do PDV, no formato 24h na solicitação de cartão, para manter sincronismo de relógio do PIN pad.

4. Estou tendo problemas com falhas nas leituras de cartões nos meus dispositivos de meio de pagamento. O que fazer nessa situação?

A falha pode ocorrer por diversos motivos, dependendo do tipo de cartão utilizado. Analise cada caso para saber como lidar:

- Um cartão com chip pode apresentar falha se o chip estiver danificado, sujo, ou mal inserido no dispositivo.
- Um cartão NFC pode apresentar falha se a faixa magnética estiver desgastada, riscada, ou exposta a campos magnéticos.
- Um cartão com tarja pode apresentar falha se a tarja estiver rasgada, manchada ou ilegível.

Em qualquer situação, uma falha na leitura do cartão pode impedir a transação.

Solução:

- Utilize outra interface de pagamento (Chip ou NFC, por exemplo).
- Verifique a aceitação do seu cartão junto a sua solução de pagamento.

5. PPC930 apresenta Erro "*Enter Password*". Como agir nesse caso?

Caso o PPC930 reinicie e comece a exibir a mensagem "*Enter password*" siga esse procedimento de acordo com a propriedade do PIN pad:

- Se o PIN pad for de algum adquirente: entrar em contato com o **Suporte do adquirente**, solicitando a troca do equipamento.
- Se o PIN pad for próprio, isto é, peça adquirida diretamente com a Gertec: entrar em contato com o time **On-Site da Gertec** informando o motivo (ERRO ENTER PASSWORD). As instruções serão fornecidas.

Contatos On Site:

Telefone: (11) 2173-6571

Email: gestao.onsite@gertec.com.br

6. PPC930 reinicia a cada 24h. O que devo fazer?

O PPC930 possui diversas certificações de segurança. Dentre os requisitos há a exigência de reiniciar o equipamento de maneira periódica, dessa forma, o PPC930 reinicia a cada 24 horas de utilização contínua.

Observações Importantes

Para obter o máximo aproveitamento do seu dispositivo, é recomendado o uso do cabo original fornecido pela Gertec. Além disso, verifique regularmente o nível de bateria exibido no *display* do dispositivo para garantir sua disponibilidade durante o uso.

Garantia e Suporte

Assistência Técnica Gertec

Telefone: (11) 2575-1000

e-mail: astecnica@gertec.com.br

Consulte as instruções de envio em Nossas políticas (www.gertec.com.br/nossas-politicas/#conserto)

Suporte Técnico

Telefone: (11) 2575-1000

e-mail: suporte@gertec.com.br

Suporte on-line: www.gertec.com.br/fale-conosco/

SAC

Telefone: (11) 2173-6587

e-mail: sac@gertec.com.br

Para mais informações consulte o nosso site: www.gertec.com.br

