



Aladdin SecurBIO Reader

Возможные проблемы и способы их устранения

Версия	1.0
Статус	Публичный
Дата	14.02.2023
Номер	АЛДЕ.467239.001

Возможные проблемы и способы их устранения

В настоящем документе приведены возможные проблемы, которые могут возникнуть при эксплуатации Смарт-карт ридера с прижимным сканером отпечатков пальцев "Aladdin SecurBIO Reader" (далее смарт-карт ридер), а также способы их устранения.

Если проблему не удастся устранить указанными методами, обратитесь в техподдержку Производителя/Поставщика смарт-карт ридера.

Таблица 1 – Возможные проблемы и способы их устранения

Описание проблемы	Возможные причины	Решение
1 При подключении смарт-карт ридера к USB-порту ПК не загорается зелёный индикатор на корпусе смарт-карт ридера	Неисправен USB-порт ПК	<ol style="list-style-type: none"> 1 Проверьте подачу электропитания на ПК 2 Перезагрузите ПК 3 Проверьте работоспособность USB-порта, подключив заведомо исправное USB - устройство (клавиатура, мышь, flash-накопитель) 4 Обратитесь в техподдержку Производителя/Поставщика ПК
	Неисправен светодиодный индикатор зеленого цвета	Если смарт-карт ридер распознаётся в операционной системе ПК и функционирует в штатном режиме, то обратитесь в техподдержку Производителя для ремонта смарт-карт ридера
	Физически неисправна розетка MicroUSB на корпусе смарт-карт ридера (для модели JCR781)	Обратитесь в техподдержку Производителя для ремонта смарт-карт ридера
	Неисправен смарт-карт ридер	<ol style="list-style-type: none"> 1 Перезагрузите ПК 2 Повторно подключите смарт-карт ридер в USB-порт ПК 3 Обратитесь в техподдержку Производителя для ремонта смарт-карт ридера
2 Светодиодный индикатор постоянно горит зелёным цветом, смарт-карт ридер в операционной системе не определяется	Использование устаревших версий операционной системы	<ol style="list-style-type: none"> 1 Пропишите параметры USB VID = 0x24DC и USB PID = 0x0428 в файл Info.plist (для GNU/Linux) 2 Обратитесь в техподдержку Производителя /Поставщика операционной системы или ПК
	Не установлен CCID-драйвер и PC/SC	<p>Проверьте наличие CCID-драйвера и PC/SC в операционной системе и, при необходимости, установите их</p> <p>Примечание – У Astra Linux SE версий 1.5 и 1.6 PC/SC и CCID-драйвер не установлены по умолчанию. Для этих операционных систем установите PC/SC и CCID-драйвер на ПК, согласно инструкциям по установке и настройке</p>

Описание проблемы	Возможные причины	Решение
3 При работе со смарт-картой смарт-карт ридер работает нестабильно	USB-порт не обеспечивает качественного напряжения 5 В ± 0,25 В при токе не более 150 мА	1 Подключите смарт-карт ридер к другому USB-порту ПК (расположенному на материнской плате) 2 Проверьте работу смарт-карт ридера на другом ПК
3 При работе со смарт-картой смарт-карт ридер работает нестабильно	Некачественный USB-удлинитель (при подключении смарт-карт ридера через USB-удлинитель)	Подключите смарт-карт ридер непосредственно к USB-порту или к USB-разветвителю с внешним источником питания
	Использование USB-разветвителя без внешнего источника питания	
	Загрязнены контакты смарт-карты	1 Протрите контактную площадку смарт-карты спиртом 2 Проверьте работоспособность смарт-карт ридера с другой смарт-картой
	Пыль в картоприёмнике смарт-карт ридера	Продуйте щель подачи карты для освобождения контактной группы устройства от возможной пыли
4 При подключении смарт-карт ридера к ПК (или в процессе работы) медленно мигает красный индикатор	Исчерпан ресурс контактной группы считывателя	Утилизируйте смарт-карт ридер
	Калибровка сканера выполнена с ошибкой	1 Отключите и заново подключите смарт-карт ридер к USB-порту ПК для повторной калибровки 2 Обратитесь в техподдержку Производителя смарт-карт ридера
5 Во время операций с биометрией не горит красный индикатор	Неисправен сканер	1 Перезагрузите ПК 2 Повторно подключите смарт-карт ридер в USB-порт ПК 3 Обратитесь в техподдержку Производителя для ремонта смарт-карт ридера

Контакты техподдержки Производителя:

Перед обращением в техподдержку изучите разделы Базы Знаний, возможно там Вы найдёте ответы на свои вопросы.

- База знаний – <https://kbp.aladdin.ru>

Запросы на техническую поддержку оформляются в письменном виде через систему регистрации заявок на сайте и/или по электронной почте.

- Web: <http://www.aladdin.ru/support>
- Система регистрации заявок: <https://www.aladdin.ru/support/tickets/create>
- E-mail: techsup@aladdin.ru