

Procedimiento Instalación Taquillas Renfe EEMM



Elaborado por:
Primer nivel Informativo
Segundo nivel Informativo

Renfe Viajeros / RedSýs









Procedimiento Instalación Taquillas Renfe EEMM

Resumen

El presente documento presenta la instalación de Pin-pad en taquillas Renfe, con la configuración necesaria para el manejo del nuevo aplicativo.

Registro de modificaciones

Versión	Descripción	Autor	Fec.Creación	Revisado por	Fec.Revisión
v.1.0	Elaboración documento	Concepción Martín (Redsys) ¹	01/02/2016	Redsys	01/02/2016
v. 2.0	Validación de instalación	Felipe Ávila Casa	28/01/2021	Renfe Viajeros, s.a.	10/02/2021

¹ Comentarios del documento original Redsys: La gestión de la documentación impresa es responsabilidad de la persona que la imprime. Las versiones impresas de los documentos no garantizan ser la última versión aprobada. Para consultar la última versión acceder a la base de datos de Alejandría.





1. Introducción

El presente documento presenta la instalación de Pin-pad en taquillas Renfe, con la configuración necesaria para el manejo del nuevo aplicativo.

2. Instalación de la taquilla

Será responsabilidad de Renfe preparar las taquillas antes de que el técnico de Redsys proceda a la instalación del PIN-pad. Para ello deberá tener instalado:

- El certificado de la CA de Redsys en el almacén de entidades de confianza de I.E. del equipo (no del usuario)
- Verificar en las opciones de seguridad de I.E., y en caso de que no esté así configurado cambiar la configuración para que estén habilitados los protocolos SSL3 y TLS1.
- La DLL aportada por Redsys para la instalación en taquillas
- El Active X necesario para el funcionamiento del PIN-pad
- Los drivers del PIN-pad.

Renfe ha preparado una herramienta que, a través de menús, guía la *instalación estándar* de una taquilla previamente a la instalación del PIN-pad. La URL de acceso a esta herramienta es:

<https://vcx.sir.renfe.es/vcxVentaWeb/installpci.jsp>

La herramienta de prueba y validación de la instalación en taquillas de Renfe Cercanías está ubicada en el escritorio del usuario de venta, e identificada por el icono:



Otras consideraciones a tener en cuenta para proceder a la instalación:

- Debe haber un enchufe de alimentación eléctrica para el PIN-pad
- La taquilla debe tener un teclado standard y ratón.

Las intervenciones se comunicarán a la EEMM por la misma aplicación que el resto de las solicitudes. Se enviarán con la prioridad "R" para identificar que todas son presenciales y son del proyecto Renfe.



Siempre se realizará una llamada previa al responsable de taquillas para notificar el día de visita y la hora.

MODELO A INSTALAR: Modelo indicado por Redsys.

CABLE DE RED: Prolongador USB Tipo A macho-hembra de 3 metros.

El instalador donde sea necesario procederá a la instalación estándar con las siguientes salvedades:

1. La conexión del PINPAD, y tanto su registro en la URL de instalación de Renfe (*installpci*) como en la de RedSýs (*canales*), pueden realizarse desde el perfil del usuario de venta. Si bien cualquier otra acción que requiera cambios en el sistema: configuración de puerto, instalación de drivers, librerías y/o certificado; deberá realizarse con el usuario "*implantador*". Su password se obtendrá llamando al teléfono 200100 (Call Center de Renfe). Si bien se incluye la definida como estándar en este documento.
2. El correo del comercio a usar será *j.plaza@renfe.es*
3. El logo que debe dejar en el PIN-pad es el de Redsys
4. Las URLs de acceso al administrador del comercio de Redsys serán:
 - a. https://renfe.tpvpc.redsys.es/TPV_PC_ModAdmin/entrada - Para la configuración del comercio
 - b. https://renfe.tpvpc.redsys.es/TPV_PC/entrada -- Para la prueba de pago.Renfe ha preparado herramientas propias para esta prueba. Se han integrado en la herramienta web *installpci* y en la aplicación *testTPVPCui*. Se detalla en los ANEXOS I y II.
5. Todos los PIN-pad se dejarán en el puerto serie COM9. *En caso de conflicto con el puerto se deberá notificar al soporte de Renfe, llamando al teléfono 200100.*
6. Una vez instalado el PIN-pad, el instalador deberá acceder a la web de canales de RedSýs y llamar a su Call Center con los datos del Nº comercio y terminal dado de alta; para entrar en la configuración del comercio, y activar el campo "ver BIN tarjeta". Para que los comercios de RENFE puedan ver los 6 primeros dígitos de las tarjetas que operan en sus comercios.

Otras informaciones útiles a la hora de la instalación:

- Se han definido nuevos procedimientos de gestión, de tal forma que todo equipo de venta deberá tener los certificados y todo el software instalados y configurados. Por lo tanto, tras acceder al equipo, el instalador tan solo tendrá que *registrar el lector en la web de Canales* (tal como se indica más arriba), y utilizar una de las herramientas de test proporcionadas por RENFE: la incluida en el paso 6 de la Web de ayuda (ANEXO I), o la herramienta de validación descrita en el ANEXO II.
- RENFE ha preparado como ayuda una herramienta Web de asistencia a la instalación, con enlaces al software y todos los pasos de la instalación detallados (ver ANEXO I).
- Si hay que apagar el PC, hay un icono especial para ello en el escritorio.
- Para cambiar de usuario es necesario teclear DOS veces Ctrl + Alt + Del.
- Si fuera necesario instalar software o modificar la configuración del puerto para instalar el PIN-pad, hay que realizarlo con el usuario-- **.implantador**.
Password (equipos Windows 10): **QPCT8523_Q**
→ Equipos con S.O Windows 7: **59C7HS230L**. Notificar al teléfono 200100.



- En caso de incidencia se deberá contactar con el Call Center de Renfe, (Telf. 200100)
- Verificar que no tiene configurado el proxy en el Internet Explorer. Si tiene configurado el proxy NO SEGUIR CON LA INSTALACIÓN. Si está el Proxy, hay que llamar al Call Center de Renfe que se encargará de quitarlo.
- El correo del comercio a usar en la página de CANALES para el realizar el alta del PINPAD será j.plaza@renfe.es y @técnico.com para que el instalador pueda conocer la password del comercio y poder finalizar los trabajos de instalación. El instalador deberá cambiar la password a una genérica para todos los terminales, dicha password es: *Renfe.2016*
Hasta implantar la segunda dirección de correo en Canales deberemos poner primero la dirección del técnico y que el técnico envíe el correo a Jesús Plaza.
- El logo que se debe dejar en el PIN-pad es el de Redsys.
- Tras descargar e instalar los drivers del PIN-pad de Verifone es necesario reiniciar el ordenador. Y volver loguearse como usuario "implantador" en caso de ser necesario instalar o configurar algún otro elemento.
- La instalación deberá validarse siempre con una prueba de pago (1CENT).

Una vez finalizada la intervención la EEMM deberá informar a Redsys por correo de la realización de la solicitud.

3. Procedimiento de averías en la taquilla

Ante una avería del PIN-pad, el personal de la taquilla llamará al Call Center de Renfe que informará al Call Center de Redsys para enviar al SSTT.

Se recomienda que la EEMM haga una llamada de teléfono previa para concertar la cita y asegurar la intervención.

Si procede el técnico sustituirá el equipo con el mismo procedimiento de instalación. El terminal averiado llevará el mismo procedimiento de reparación/actualización terminales.

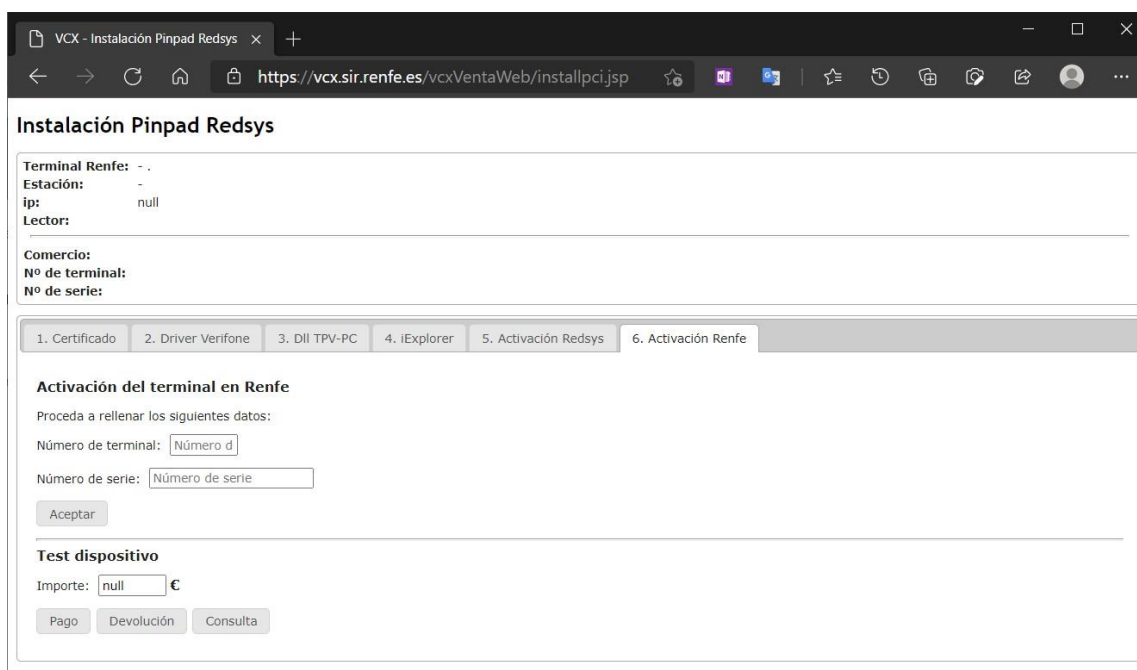
En caso de necesitar ayuda se contactará con Redsys. Gestión de Red, Tpv-pc.



ANEXO I. Herramienta web de asistencia a la instalación de PINPAD RedSís-TPVPC en RENFE: “VCX - Instalación Pinpad RedSís”

El asistente de instalación es una web con enlaces y descripción de los procedimientos de instalación de cada uno de los componentes necesarios para configurar un PINPAD en un puesto de venta RENFE. Los 3 primeros pasos deben realizarse como usuario “implantador” (punto 2 del documento).

<https://vcx.sir.renfe.es/vcxVentaWeb/installpci.jsp>



Las tareas de configuración de cada uno de ellos se organizan en pestañas en los que se describen los diferentes pasos a realizar para completar la conexión y configuración software de un lector. A saber:

1. Certificado: instalación en el sistema de los certificados Redsys para TPVPC
2. Driver Verifone: enlace al driver multidispositivo Verifone y detalle de configuración.
3. DII TPV-PC: id. a la librería TPVPC Implantado de Redsys
4. iExplorer: configuración de Internet Explorer (requerido para la aplicación de venta VCX)
5. Activación Redsys: enlace a la web Canales de Redsys
6. Activación Renfe: formulario de registro en los sistemas de Renfe del comercio y terminal asociados al PIN-pad, y prueba de validación (pago de 1 céntimo -Cercanías ver ANEXO II-).

De éstos, los pasos 1 a 4 son los que todo equipo de venta debe tener ya configurados. Y se incluyen aquí como referencia y apoyo.



ANEXO II. Herramienta de validación de la instalación en RENFE: “Prueba de PAGO / DEVOLUCIÓN 0,01€”

Debido a que en algunos equipos no es posible realizar el paso 6 de la web descrita en el ANEXO I, se ha desarrollado una aplicación que permite validar las instalaciones de los PINPAD en los puestos de venta RENFE.

Si bien está orientada a los puestos de Cercanías (VISIR), en los que pueden obtenerse los recibos resultado de las operaciones de pago y devolución con esta aplicación (a diferencia de en los puestos que no incluyen venta VISIR); la herramienta permite realizar la inicialización del lector y la prueba del pago (y devolución) de 1CENT necesaria para validar la instalación del lector en todos los puestos.

A la aplicación (testTPVPCui.exe), se accederá seleccionando el icono ubicado en el escritorio. Tanto del usuario implantador, como del usuario de venta.



Con esta utilidad, la operativa habitual en un puesto de Cercanías se reducirá a conectar el lector, registrarlo en los sistemas de Redsys (usando la web de Canales o el canal telefónico), y pulsar sobre el botón de Pago.

Toda la operativa adicional de la web del ANEXO I debería ser innecesaria en un puesto de venta de Cercanías. La aplicación proporciona un enlace a la web de Canales, identificado por el texto “[Activación Redsys \(Canales\)](#)”, en la parte inferior de la ventana:



Antes de iniciar la aplicación de test, las aplicaciones de venta (VISIR y VCX) deberán estar cerradas.

Al abrir la aplicación se mostrará una pantalla en la que se podrá comprobar si la librería DLL TPV-PC (TPVPC Implantado) ha sido cargada correctamente, con el mensaje “Librería CARGADA”. Si no se muestra ese mensaje, se deberá avisar al Call Center Renfe (tel.200100) o proceder a su instalación.

En caso de no poder cargar correctamente la librería de pago *TPVPC Implantado* Redsys, se mostrará el mensaje “... Error en la carga de la librería...” en el apartado Traza.

En ese espacio, *Traza*, aparecerán todos los mensajes relativos a la operación de la aplicación. Y se mostrará un registro de todas las operaciones realizadas: carga de librerías, inicialización, pago, devolución, errores, ... En caso de no generarse recibo por no estar configurada la aplicación de venta VISIR, se mostrará en ese lugar el resultado de las pruebas de pago y devolución. Ese registro servirá como evidencia de la instalación.

Validación del PINPAD.-

Si la aplicación es capaz de acceder a los datos del puesto de venta, sugerirá el comercio y terminal asignados con anterioridad a ese lector. En el caso de que no puedan ser confirmados aparecerá la parte común del comercio, que deberá ser completada. Si al puesto de venta le ha sido asignado otro comercio y/o terminal, o los que aparecen en los campos correspondientes fuesen erróneos, se deberán escribir los asociados al lector. Valores que determinará Redsys.

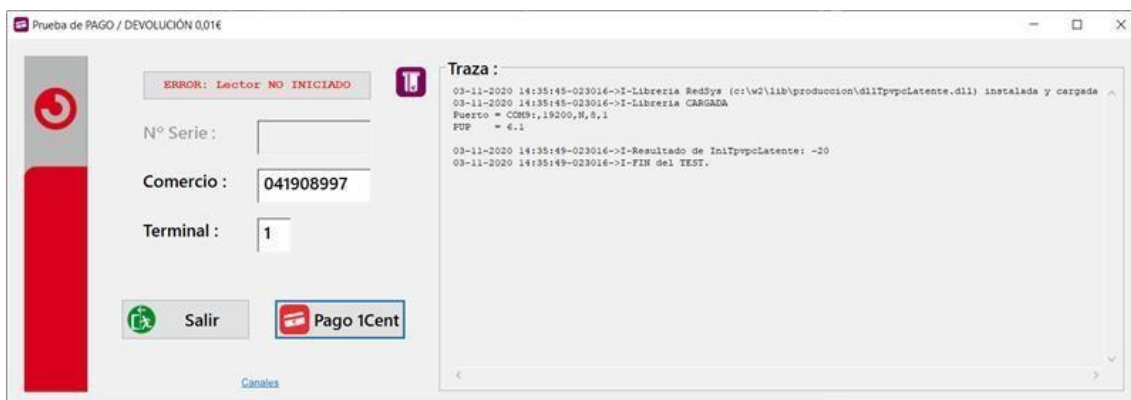
Cualquier modificación en estos campos, provocará la modificación de los parámetros correspondientes de la configuración del puesto de venta en Cercanías (aplicación de venta VISIR). Los parámetros de la aplicación de venta VCX sólo pueden ser modificados desde la web del ANEXO I (pestaña nº 5 del asistente), o desde soporte (tel. 200100).



Tras pulsar el botón “Pago 1Cent” la aplicación procederá a:

- Inicializar el lector con los parámetros (comercio y terminal) proporcionados.
- Lanzar una operación de pago por importe de 1CENT.
- En caso de resultar aceptada, automáticamente se realizará una anulación del pago.

Si se produce un error en la inicialización del lector se mostrará el mensaje: “ERROR: Lector NO INICIADO”. Acompañado del correspondiente mensaje con el detalle del error en el apartado Traza. Estos códigos de error son necesarios para el diagnóstico y corrección del problema.

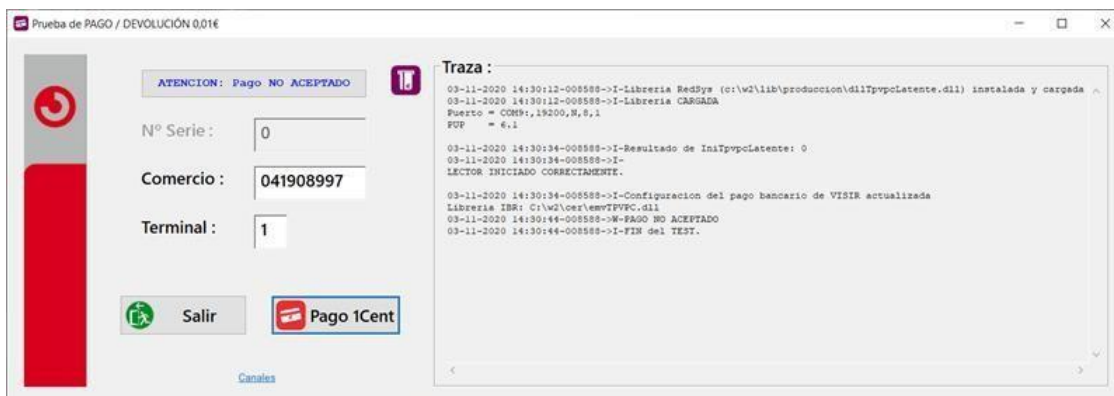


Un error en la inicialización del lector impedirá cualquier prueba posterior y es síntoma de un error en la instalación o en la configuración que el instalador deberá corregir, o de comunicaciones (-16 del listado mostrado a continuación).

Errores habituales en la inicialización:

- -13, posible error en la asociación del comercio/terminal al PINPAD (nº serie, tipo, ...)
- -16, error de comunicaciones (red, proxy, ...) o del certificado (CA) de Redsys del PC.
- -18, de autorización. Comercio y/o terminal erróneo, o la librería no es de producción.
- -20, de puerto de comunicaciones. Puerto ocupado, mal identificado o configurado.
- -21, de parametrización. Se ha especificado una versión incompatible con el PINPAD.

Si el lector se inició correctamente pero por cualquier motivo la operación no pudo realizarse (p. e. se canceló en el PINPAD), se mostrará el mensaje “ATENCIÓN: Pago NO ACEPTADO”:





Si las operaciones de pago y devolución han resultado aceptadas, se mostrará lo siguiente:

Prueba de PAGO / DEVOLUCIÓN 0,01€

CORRECTO: Pago+devolucion OK

Nº Serie : 0

Comercio : 041908997

Terminal : 1

Salir

[Activación RedSys \(Canales\)](#)

Traza :

AMERICAN EXPRESS

Aplic. : A00000002501
N.Trans.: 000800
TVR : 0000008000

0.01 EUR

17-11-2020 12:46:41-016876->I-Datos de la Operacion:
- Comercio/terminal/pedido : 041908997/01/1776
- Cod.auto.: 870516
- RTS : 075001201117124658079407
- Factura : 04190899701201117124

17-11-2020 12:46:41-016876->I-DEVOLUCION ACEPTADA
17-11-2020 12:46:41-016876->I-Recibo:

AMEX

Ejemplar para el CLIENTE

No.com: 041908997
Term. : 1
Ref.op: 04190899701201117124
RTS:075001201117124700079410

DEVOLUCION

Aut. :
Pedido:1777
Fecha :2020-11-17 12:46:41.0

0.01 EUR

17-11-2020 12:46:42-016876->I-Datos de la Operacion:
- Comercio/terminal/pedido : 041908997/01/1777
- RTS : 075001201117124700079410
- Factura : 04190899701201117124

17-11-2020 12:46:42-016876->I-FIN del TEST.

En el registro de Traza, deberá aparecer un mensaje de aceptación por cada operación realizada, acompañadas de los identificadores de la operación: comercio, terminal y pedido; Id. Factura (Ref. op.), RTS, autorización, importe, ...

Los recibos resultantes de las operaciones de pago y devolución podrán verse en pantalla pulsando sobre el icono situado a la izquierda del apartado "Traza":





El resultado será:

Comprobantes de la operación de PAGO/DEVOLUCIÓN 1Cent

<div> <div>Recibo del PAGO</div> <div> <div>AMEX</div> <div>Ejemplar para el CLIENTE</div> <div>TARJETA CONTACTLESS</div> <div> No.com: 041908997 Term. : 5 Ref.op: 04190899705201210111 RTS:075001201210111836468737 </div> <div>*****1006</div> <div>0721</div> <div>VENTA</div> <div> Aut. :873914 CRED Pedido:1148 Fecha :2020-12-10 11:18:16.0 </div> <div> <div>AMERICAN EXPRESS</div> <div> Aplic. : A000000025010801 N.Trans.: 000802 TVR : 0000008000 </div> <div>0.01 EUR</div> </div> </div> </div>	<div> <div>Recibo de la DEVOLUCIÓN</div> <div> <div>AMEX</div> <div>Ejemplar para el CLIENTE</div> <div> No.com: 041908997 Term. : 5 Ref.op: 04190899705201210111 RTS:075001201210111838468740 </div> <div>DEVOLUCION</div> <div> Aut. : Pedido:1149 Fecha :2020-12-10 11:18:17.0 </div> <div>0.01 EUR</div> </div> </div>
---	---

Aceptar

Si la aplicación de venta de Cercanías, VISIR, no está instalada en el equipo de venta no podrá mostrarse el recibo de las operaciones. En su lugar se mostrará el mensaje: "No existe recibo de la operación". En cualquier caso, la evidencia de la prueba podrá obtenerse de la Traza. Es necesario recoger o fotografiar los identificadores que aparecen en ese apartado.



NOTA RESUMEN

El procedimiento general para este tipo de intervenciones debe ser el siguiente:

1. Llamar para **concertar cita** con el contacto indicado en la ot (si no es posible contactar, solicitar teléfonos a pilotos)
2. **Visitar con equipo y cable de 3m** (éste último, siempre en instalaciones y, si es posible, también en averías)
3. **Realizar el alta (IN) o sustitución (AV)**, salvo que sea posible reparar, llamando a soporte o utilizando los usuarios de Canales facilitados para los técnicos:

Delegación Barcelona

Usuario: TECNICOS01

Password: TECNICOS01

Delegación Madrid

Usuario: TECNICOS02

Password: TECNICOS02

Delegación Sevilla

Usuario: TECNICOS03

Password: TECNICOS03

Delegación Bilbao

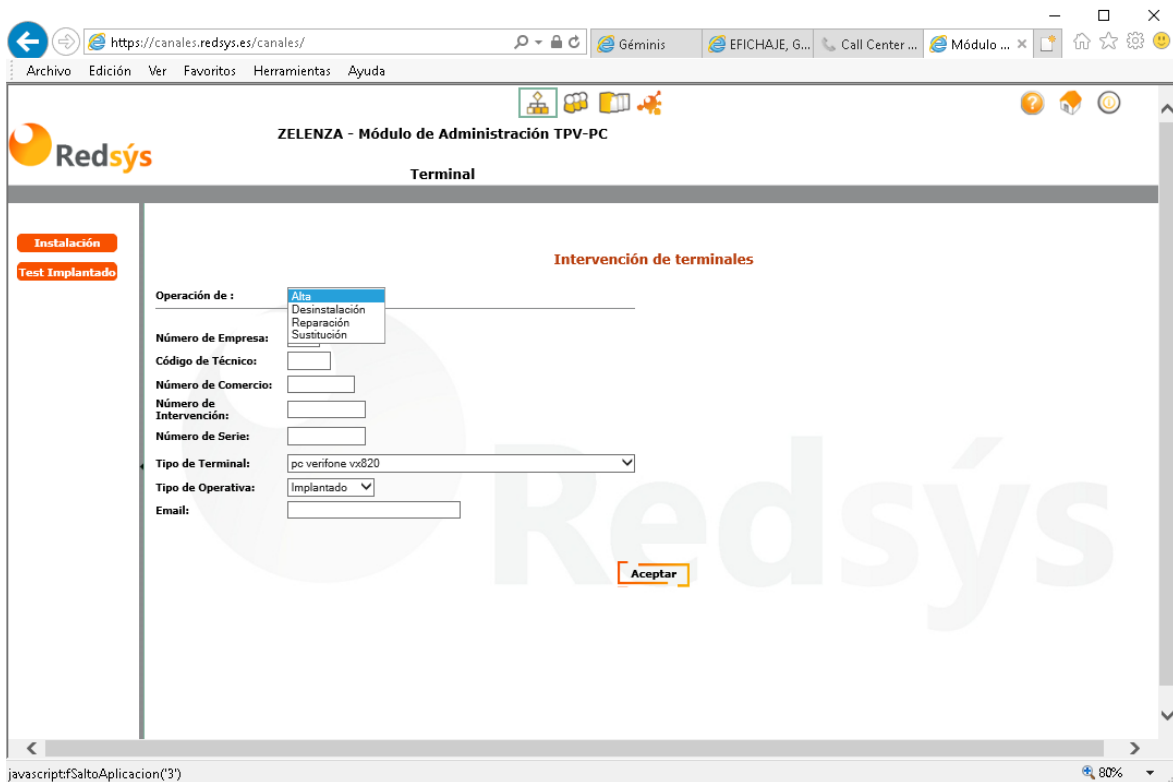
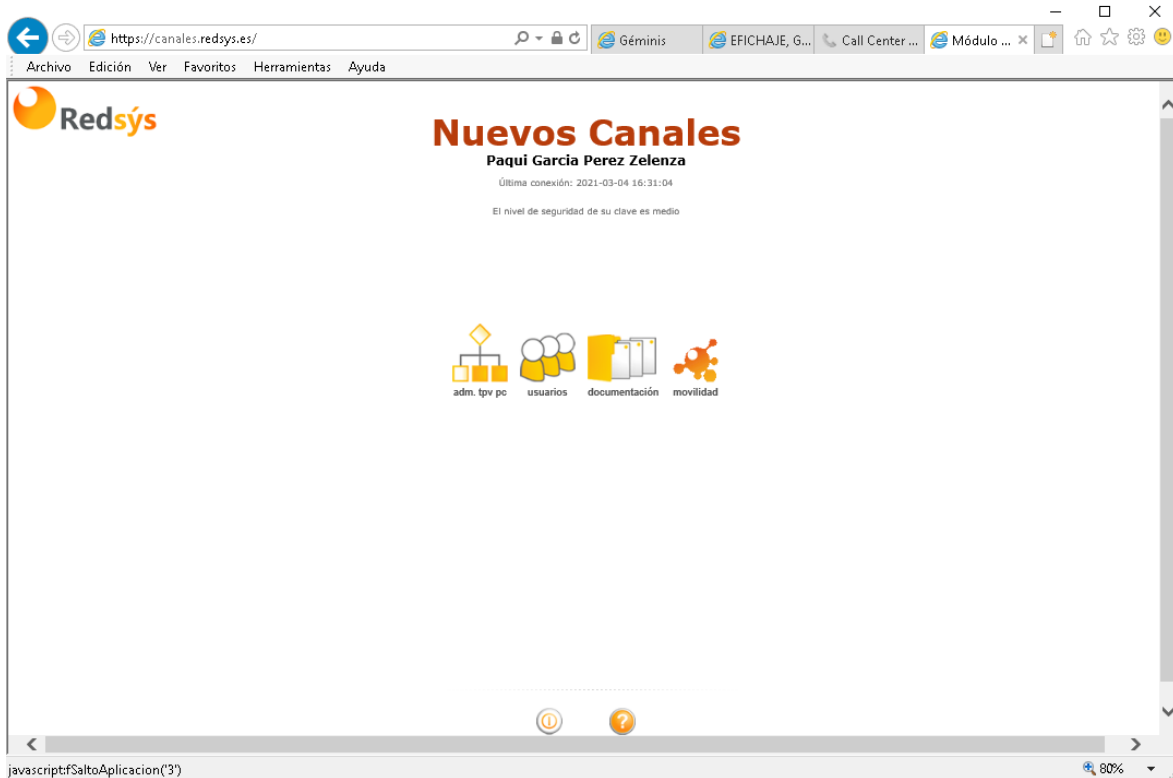
Usuario: TECNICOS04

Password:TECNICOS04

Por favor, tened mucho cuidado para evitar bloquear los usuarios e informad a Gestión Red si os pide cambio de contraseña para poder avisar al resto de compañeros

Pasos para el alta/sustitución en Canales:

Entrar en <https://canales.redsys.es/> con usuario y clave. Seleccionar tipo de intervención (alta o sustitución (av)), rellenar nº de técnico, comercio, nº de intervención y n/s a instalar siempre con 11 dígitos (si es av, los datos del equipo a sustituir se completan a la derecha)





Redsys

ZELENZA - Módulo de Administración TPV-PC

Terminal

Intervención de terminales

Operación de :

Número de Empresa:

Código de Técnico:

Número de Comercio:

Número de Intervención:

Número de Serie:

Número de Avería:

Número de Serie a Sustitución:

Tipo de Terminal:

Tipo de Terminal a Sustitución:

Email:

Aceptar

Seleccionar modelo en el desplegable (si no es correcto, no funcionará):

- Modelo 1Z para el VE355
- Modelo 67 para el VX820

Redsys

ZELENZA - Módulo de Administración TPV-PC

Terminal

Intervención de terminales

Operación de :

Número de Empresa:

Código de Técnico:

Número de Comercio:

Número de Intervención:

Número de Serie:

Tipo de Terminal:

Tipo de Operativa:

Email:

Aceptar

P0 ITOS TPVPC BP50 CLESS BTH
 P1 ITOS I-TPVPC BP50 CTLESS
 P2 FLYPOS ITPVPC I FLYPOSCL BT
 P2 ZELENZA FLYPOS
 P4 TPV-PC ITOS BP-50 (BLUETOOTH) TPV-PC ITOS BP-50 (B
 P5 ITOS I-TPVPC ITOS BP-50
 Q1 VERIFONE TPV PC UX100300400TN
 R1 VERIFONE PACK ENGAGE P400
 R3 VERIFONE PACK3 RETAIL VX820
 R4 ITOS PACK4 MOVIL BP50
 R6 VERIFONE TPV-PC UX100+UX300 T
 0G INGENICO I.POS ICMP CTL(BLUET
 0H INGENICO TPV-PC ICMP CON-BL
 0U FLYPOS TPV-PC FLYPOS CL (BT
 03 satur 1000 14184403383
 1z Verifone TPVPC VERIFONE E355
 1H VERIFONE I-TPVPC CARBON 8
 1H VERIFONE TPV-PC ENGAGE P400
 1M Verifone I-TPVPC V E285
 1N Verifone I-TPVPC V E355 WI CL
 1S PAX PAX A820 ANDROID 4G
 1V SPIRE TPVPC TNA SPU90R+H+R
 1X Spire SPU90R
 1Y Verifone TPVPC V E265 BT CLES
 1Z VERIFONE TPVPC VERIFONE E355
 2A Redsys TPVPC AUTOPISTAS
 2B SPIRE TPVPC TNA SPU90R+R
 2E Verifone TPVPC V E355 COLOR B
 2H VERIFONE I-TPVPC CARBON 8
 2I VERIFONE I-TPVPC CARBON 10



Redsýs

ZELENZ

Operación de :

Número de Empresa:

Código de Técnico:

Número de Comercio:

Número de Intervención:

Número de Serie:

Tipo de Terminal:

Tipo de Operativa:

Email:

Intervención de terminales

Aceptar

Dejar siempre como implantado y correo j.plaza@renfe.es . Si dais de alta con correo técnico para poder recibir usuario y clave, deberéis enviar correo posteriormente a j.plaza@renfe.es

Redsýs

ZELENZA - Módulo de Administración TPV-PC

Terminal

Intervención de terminales

Operación de :

Número de Empresa:

Código de Técnico:

Número de Comercio:

Número de Intervención:

Número de Serie:

Tipo de Terminal:

Tipo de Operativa:

Email:

Después pulsar continuar 2 veces hasta llegar al enlace de Configuración para marcar el COM 9.

- Acceder con el usuario (nº comercio+2100) y contraseña recibidos. En el primer acceso, solicita **modificar clave**. Cambiar siempre a **Renfe.2016**
- Seguir los pasos de los **anexos I y II** para realizar la **configuración y pruebas** del terminal. **Llamar al cau de Redsýs para activar VER BIN TARJETA** para el comercio (en averías ya debería estar activado, salvo que no se hiciera en la instalación inicial).



Si da error o no funciona, revisar con soporte.

Soporte Zelenza: 91 088 05 54

Si persiste el fallo, llamar al **CAU de RENFE (200100)** para que revisen.

Si aún así, no es posible dejar operativo el pinpad, llamar a **Soporte RENFE (Francisco Cañamares / Felipe 661338591)**. Ellos realizarán las comprobaciones necesarias y escalarán la incidencia si es necesario.

IMPORTANTE: En paralelo, siempre que no quede totalmente operativo, hay que avisar a pilotos Zelenza para que informen a Redsys antes de que RENFE reclame el funcionamiento del pinpad.