



Epta
Service

LINEON

SENSOR TROUBLESHOOTING

MANUALE DI SERVIZIO

(Traduzione delle istruzioni originali)

SERVICE MANUEL

(Traduction des notice originale)

SERVICE MANUAL

(Original instructions)

BETRIEBSANLEITUNG

(Übersetzung der Originalanweisungen)

MANUAL DE SERVICIO

(Traducción de las instrucciones originales)

Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

1. Risoluzione dei problemi del sensore

Questa nota tecnica è stata concepita per essere utilizzata dai tecnici operativi come guida per la ricerca e risoluzione dei guasti in caso di malfunzionamento dei sensori porta o temperatura/umidità. Procedere seguendo i passi di seguito descritti.

1) Raccogliere i dati d'installazione.

- Memorizzare lo stato d'installazione in loco del dispositivo.
- Scattare alcune foto o registrare un video.
- Quindi passare al punto successivo.

2) Verificare il livello di batteria del sensore.

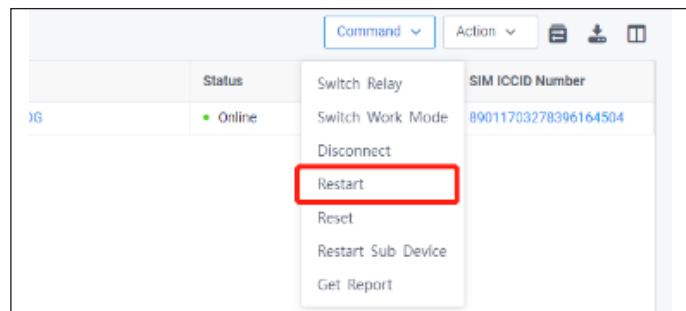
- Effettuare il login alla piattaforma e verificare se l'evento segnala un allarme di batteria scarica per il sotto-dispositivo.
- Se è così, sostituire la batteria e passare al punto successivo.
- In caso contrario, passare direttamente al punto successivo.

3) Verificare se il sensore ha subito infiltrazioni d'acqua.

- Se è così, e il sensore presenta evidenti tracce d'acqua, asciugarlo e passare al punto successivo.
- Se non è così, passare direttamente al punto successivo.

4) Riavviare il gateway.

- Scollegare l'alimentazione esterna dal gateway, attendere un minuto e ricollegarla; in alternativa è possibile inviare il comando "riavvio" direttamente dalla piattaforma come mostrato nello screenshot seguente. (Command -> Restart).



- Quindi passare al punto successivo.

5) Per il sensore porta

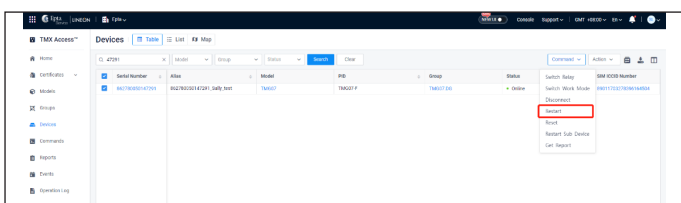
- Tenere il magnete a una distanza di almeno 3 cm dal sensore porta per più di 30 secondi.
- Effettuare il login alla piattaforma e verificare se nella pagina 'Eventi' viene segnalato un 'Allarme porta aperta'.
- Se è così significa che il sensore funziona correttamente.
- In caso contrario, passare al punto 7.

6) Per il sensore temperatura/umidità

- Premere, per meno di 1 secondo, il pulsante del sensore 8 volte consecutive.
- Verificare se il LED blu presente sul gateway lampeggia.
- Se è così significa che il sensore funziona correttamente.
- In caso contrario, passare al punto 7.

7) Ricollegare (associare) il sensore al gateway.

- Tenere premuto il pulsante di alimentazione del gateway per 3 secondi (ma non più di 5). Il LED blu presente sul gateway lampeggerà per 60 secondi.
- Premere una volta il pulsante di accoppiamento del sensore. Il LED blu del sensore lampeggerà per 60 secondi.
- Se l'accoppiamento ha avuto successo, sia il LED blu del gateway che quello del sensore lampeggeranno per 10 secondi e poi si spegneranno.
- Effettuare il login alla piattaforma e verificare se viene segnalato l'ID del sotto-dispositivo accoppiato, ossia



Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

l'indirizzo MAC del sensore.

- Se è così, ripetere i punti cinque e sei per verificare che tutti i sensori funzionino correttamente con il gateway.
- In caso contrario, sostituire il sensore difettoso con uno nuovo e associarlo al gateway.
- Quindi fornire la registrazione video del comportamento dei LED di gateway e sensore e restituire il sensore alla fabbrica per ulteriori analisi.

IT

FR

EN

DE

ES

Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

Service manual

IT

2. Storico del documento

FR

EN

DE

ES

Versione	Data	Azione	Autore	Descrizione
1	03/04/2023	C	Sally Liu	Creazione prima versione
2	15/06/2023	A	Marco Sandron	Inserimento in STD template

C - Creazione
 A - Modifica
 D - Cancellazione

Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

3. Résolution des pannes du capteur

Cette note technique est destinée à servir de guide aux techniciens de terrain en vue d'un dépannage lorsque les capteurs de porte ou de température/humidité ne fonctionnent pas correctement. Veuillez suivre les étapes ci-dessous.

1) Collecter les données d'installation.

- Mémoriser l'état d'installation de l'appareil sur le site
- Prendre des photos ou enregistrer une vidéo.
- Passer ensuite au point suivant.

2) Vérifier la charge de la batterie du capteur.

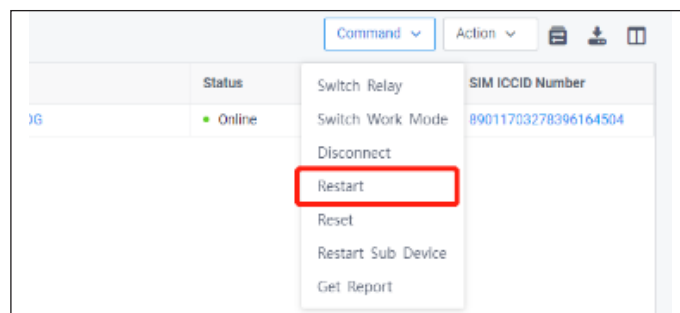
- Se connecter à la plateforme et vérifier si l'événement indique une alarme de batterie faible pour le sous-appareil.
- Si c'est le cas, remplacer la batterie et passer au point suivant.
- Si ce n'est pas le cas, passer au point suivant.

3) Vérifier si de l'eau pénètre dans le capteur.

- Si c'est le cas et que le capteur présente des traces d'eau évidentes, les essuyer et passer au point suivant.
- Si ce n'est pas le cas, passer au point suivant.

4) Redémarrer la passerelle.

- Débrancher la passerelle du secteur, attendre une minute, puis la rebrancher au secteur ou envoyer la commande de "restart" directement depuis la plateforme, comme indiqué dans la capture d'écran ci-dessous. (Command -> Restart).



- Ensuite, passer au point suivant.

5) Pour le capteur de porte

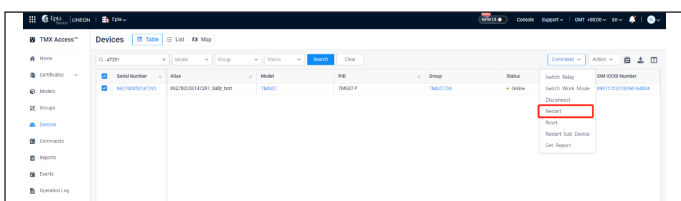
- Séparer l'aimant du capteur de porte d'au moins 3 cm pendant plus de 30 secondes.
- Se connecter à la plateforme et vérifier si une "alarme de porte ouverte" est signalée dans la page des événements.
- Si c'est le cas, c'est l'indice que le capteur fonctionne correctement.
- Si ce n'est pas le cas, passer au point 7.

6) Pour le capteur de température/humidité

- Appuyer 8 fois de suite sur le bouton du capteur pendant moins d'une seconde.
- Vérifier si la LED bleue de la passerelle clignote.
- Si c'est le cas, c'est l'indice que le capteur fonctionne correctement.
- Si ce n'est pas le cas, passer au point 7.

7) Reconnecter (appairer) le capteur et la passerelle.

- Appuyer sur le bouton d'alimentation de la passerelle pendant 3 secondes (pas plus de 5 secondes). La LED bleue de la passerelle clignotera pendant 60 secondes.
- Appuyer une fois sur le bouton d'appairage du capteur. La LED bleue du capteur clignotera pendant 60 secondes.
- Si l'appairage est réussi, les leds bleues de la passerelle et du capteur s'allumeront pendant 10 secondes, puis s'éteindront.
- Se connecter à la plateforme et vérifier si l'ID du sous-dispositif appairé, c'est-à-dire l'adresse MAC du capteur, est



Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

Service manual

IT
FR
EN
DE
ES

indiquée.

- Si c'est le cas, répéter les points cinq et six pour confirmer que les capteurs fonctionnent correctement avec la passerelle.
- Si ce n'est pas le cas, remplacer le capteur défaillant par un nouveau capteur et l'appairer avec la passerelle.
- Ensuite, fournir un enregistrement vidéo du comportement des LEDs de la passerelle et du capteur et retourner le capteur à l'usine pour une analyse plus approfondie

Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

4. Historique du document

Version	Date	Action	Auteur	Description
1	03/04/2023	C	Sally Liu	Création première version
2	15/06/2023	A	Marco Sandron	Insertion dans le modèle STD

C - Créé
 A - Modifié
 D - Supprimé

IT

FR

EN

DE

ES

Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

IT **5. Sensor troubleshooting**

FR

This technical note is intended for field technicians to troubleshoot if the door or temperature/humidity sensors are not working properly. Please follow the steps below.

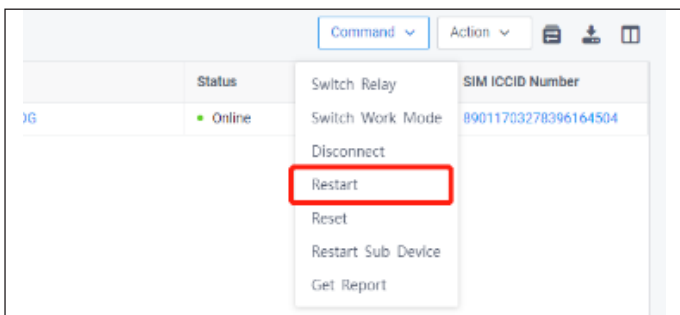
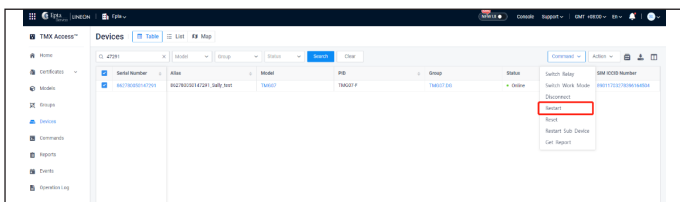
EN

DE

ES

- 1) Gather installation data.
 - Maintain the status of the field device installation.
 - Take pictures or video.
 - Then proceed to the next step.
- 2) Check the battery capacity of the sensor.
 - Login to the platform and check if the event reports a low battery alarm for the sub-device.
 - If so, replace the battery and go to the next step.
- 3) Check if water is getting into the sensor.
 - If so, and there are obvious water marks on the sensor, wipe it off and go to the next step.
 - If not, go to the next step.
- 4) Restart the gateway.
 - Disconnect the external power supply from the gateway, wait for one minute, and then reconnect the external power supply, or you can send the "restart" command directly from the platform as shown in the screenshot below (Command -> Restart).

- Then proceed to the next step.
- 5) For door sensor
 - Separate the magnet from the door sensor by at least 3 cm for more than 30 seconds.
 - Login to the platform and check if an 'Open Door Alarm' is reported on the Events page.
 - If so, this indicates that the sensor is working properly.
 - If not, go to step 7.
 - 6) For temperature/humidity sensor
 - Press the sensor button 8 times in a row for less than 1 second.
 - Check if the blue LED on the gateway flashes.
 - If so, this indicates that the sensor is working properly.
 - If not, go to step 7.
 - 7) Reconnect (pair) the sensor and the gateway.
 - Press the gateway power button for 3 seconds (no more than 5 seconds). The blue LED on the gateway will flash for 60 seconds.
 - Press the sensor pairing button once. The sensor's blue LED will flash for 60 seconds.
 - If the pairing is successful, both the Gateway's and the Sensor's blue LEDs will light for 10 seconds and then turn off.
 - Login to the platform and check if the paired sub-device ID, i.e. the MAC address of the sensor, is reported.
 - If so, repeat steps five and six to confirm that the sensors are working properly with the gateway.
 - If not, replace the faulty sensor with a new one and pair it with the gateway.
 - Then provide the video recording of the gateway and sensor LED behaviour and return the sensor to the factory for further analysis.



Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

6. Document history

Version	Date	Action	Author	Description
1	03/04/2023	C	Sally Liu	Create Initial Version
2	15/06/2023	A	Marco Sandron	Insert in STD template

C - Create
 A - Amend
 D - Delete

- IT
- FR
- EN**
- DE
- ES

Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

7. Sensor-Fehlerbehebung

Diese technische Anleitung ist für Techniker im Außendienst gedacht, die eine Fehlerbehebung durchführen sollen, wenn die Tür- oder Temperatur-/Luftfeuchtigkeitssensoren nicht ordnungsgemäß funktionieren. Bitte befolgen Sie die nachstehenden Schritte.

1) Erfassen Sie die Installationsdaten.

- Behalten Sie den Status der Feldgeräteinstallation bei.
- Machen Sie Fotos oder Videos.
- Fahren Sie dann mit dem nächsten Schritt fort.

2) Überprüfen Sie die Batteriekapazität des Sensors.

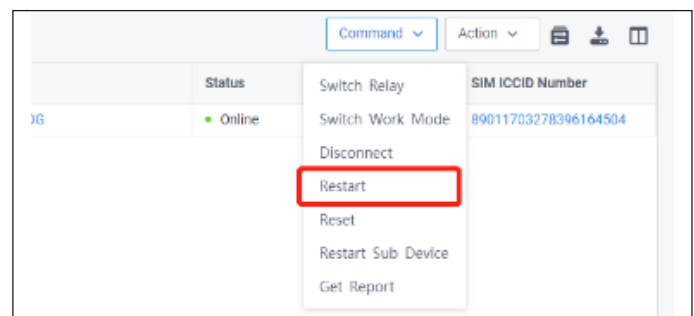
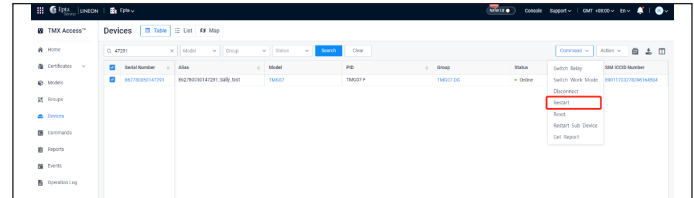
- Loggen Sie sich auf der Plattform ein und prüfen Sie, ob das Ereignis einen Warnhinweis für eine schwache Batterie des Sub-Devices meldet.
- Wenn ja, tauschen Sie die Batterie aus und fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
- Wenn nicht, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

3) Prüfen Sie, ob Wasser in den Sensor eingedrungen ist.

- Wenn dies der Fall ist und offensichtliche Wasserflecken auf dem Sensor vorhanden sind, wischen Sie diese ab und fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
- Wenn nicht, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

4) Starten Sie das Gateway neu.

- Trennen Sie die externe Stromversorgung vom Gateway, warten Sie eine Minute und schließen Sie dann die externe Stromversorgung wieder an, oder senden Sie den Befehl "Restart" direkt von der Plattform aus, wie in der Abbildung unten gezeigt (Command -> Restart).



- Fahren Sie dann mit dem nächsten Schritt fort.

5) Für Türsensor

- Entfernen Sie den Magneten für mehr als 30 Sekunden um mindestens 3 cm vom Türsensor.
- Loggen Sie sich auf der Plattform ein und prüfen Sie, ob auf der Seite Ereignisse ein "Alarm bei offener Tür" gemeldet wird.
- Ist dies der Fall, bedeutet dies, dass der Sensor ordnungsgemäß funktioniert.
- Wenn nicht, gehen Sie zu Schritt 7.

6) Für Temperatur-/Luftfeuchtigkeitssensor

- Drücken Sie die Sensortaste 8 Mal hintereinander für weniger als 1 Sekunde.
- Prüfen Sie, ob die blaue LED am Gateway blinkt.
- Ist dies der Fall, bedeutet dies, dass der Sensor ordnungsgemäß funktioniert.
- Wenn nicht, gehen Sie zu Schritt 7.

7) Verbinden Sie den Sensor und das Gateway erneut (Pairing).

- Drücken Sie die Einschalttaste des Gateways 3 Sekunden lang (nicht länger als 5 Sekunden). Die blaue LED am Gateway blinkt 60 Sekunden lang.
- Drücken Sie die Pairing-Taste des Sensors einmal. Die blaue LED des Sensors blinkt

Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

60 Sekunden lang.

- Wenn das Pairing erfolgreich war, leuchten sowohl die blauen LEDs des Gateways als auch die des Sensors 10 Sekunden lang auf und erlöschen dann.
- Loggen Sie sich auf der Plattform ein und prüfen Sie, ob die gepaarte Sub-Device-ID, d. h. die MAC-Adresse des Sensors, gemeldet wird.
- Wenn dies der Fall ist, wiederholen Sie die Schritte fünf und sechs, um sicherzustellen, dass die Sensoren ordnungsgemäß mit dem Gateway funktionieren.
- Wenn nicht, ersetzen Sie den defekten Sensor durch einen neuen und paaren Sie ihn mit dem Gateway
- Senden Sie dann die Videoaufzeichnung des Gateways und des LED-Verhaltens des Sensors ein und schicken Sie den Sensor zur weiteren Analyse an das Werk zurück.

IT

FR

EN

DE

ES

Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

Service manual

8. Dokumenthistorie

Version	Datum	Aktion	Autor	Beschreibung
1	03/04/2023	C	Sally Liu	Erstellung erster Version
2	15/06/2023	A	Marco Sandron	In STD-Vorlage einfügen

C - Erstellung

A - Änderung

D - Löschung

Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

9. Solución de problemas de los sensores

Esta nota técnica está destinada a los técnicos in situ para solucionar problemas si los sensores de puerta o de temperatura/humedad no funcionan correctamente. Cabe ajustarse a los pasos presentados a continuación.

1) Recoger datos de la instalación

- Determinar el estado de instalación del dispositivo in situ.
- Hacer fotos o grabar un vídeo.
- Seguidamente, continuar con el siguiente paso.

2) Comprobar el nivel de carga de la batería del sensor.

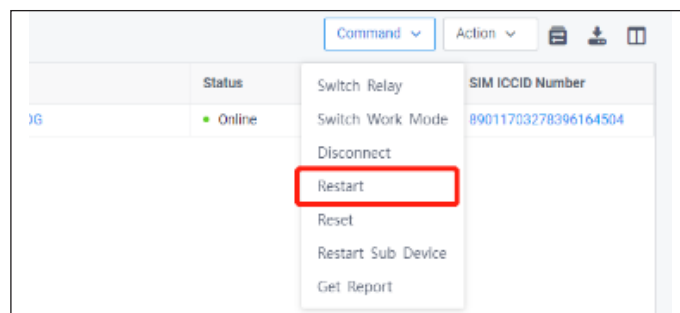
- Iniciar sesión en la plataforma y comprobar si eventos informa de una alarma de batería baja para el subdispositivo.
- Si es así, sustituir la batería e ir al paso siguiente.
- De no ser así, ir al paso siguiente.

3) Averiguar si entra agua en el sensor.

- Si es así, y hay marcas evidentes de agua en el sensor, limpiarlo e ir al paso siguiente.
- De no ser así, ir al paso siguiente.

4) Reiniciar la pasarela.

- Desconectar la fuente de alimentación externa de la pasarela, esperar un minuto y, a continuación, volver a dar corriente, o se puede enviar el comando "reiniciar" directamente desde la plataforma, como se muestra en la captura de pantalla (Command -> Restart).



- Seguidamente, continuar con el siguiente paso.

5) Para el sensor de puerta

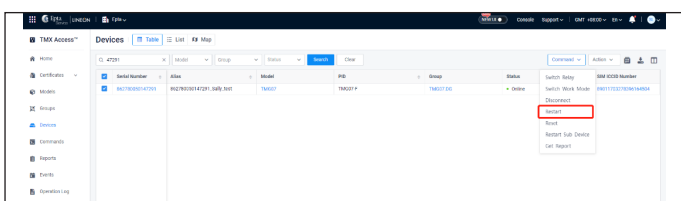
- Separar el imán del sensor de la puerta al menos 3 cm durante más de 30 segundos.
- Iniciar sesión en la plataforma y comprobar si en la página de Eventos aparece una "Alarma de puerta abierta".
- Si es así, indica que el sensor funciona correctamente.
- De no ser así, ir al paso 7.

6) Para el sensor de Temperatura/Humedad

- Presionar el botón del sensor 8 veces seguidas en menos de 1 segundo.
- Comprobar si el LED azul de la pasarela parpadea.
- Si es así, indica que el sensor funciona correctamente.
- De no ser así, ir al paso 7.

7) Conectar de nuevo (emparejar) el sensor y la pasarela.

- Presionar el botón de encendido de la pasarela durante 3 segundos (no más de 5 segundos). El LED azul de la pasarela parpadeará durante 60 segundos.
- Presionar una vez el botón de emparejamiento del sensor. El LED azul del sensor parpadeará durante 60 segundos.
- Si el emparejamiento se realiza correctamente, tanto el LED azul de la pasarela como el del sensor se iluminarán durante 10 segundos y luego se apagarán.
- Iniciar sesión en la plataforma y



Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

Service manual

IT
FR
EN
DE
ES

comprobar si se ha notificado el ID de subdispositivo emparejado, es decir, la dirección MAC del sensor.

- Si es así, repetir los pasos cinco y seis para confirmar que los sensores funcionan correctamente con la pasarela.
- Si no es así, sustituir el sensor defectuoso por uno nuevo y emparejarlo con la pasarela.
- Entonces, proporcionar la grabación vídeo del comportamiento del LED de la pasarela y del sensor y devolver el sensor a la fábrica para su posterior análisis.

Modello - Modèle - Model Modell - Modelo - Modelo	LINEON	
Fabbricante - Constructeur - Manufacturer Hersteller - Fabricante - Fabricante	Epta Spa - Via Mecenate, 86 - 20138 Milano (MI) ITALIA Tel. 02/55403211 Telefax 02/55401023	

10. Historial del documento

Versión	Fecha	Acción	Autor	Descripción
1	03/04/2023	C	Sally Liu	Creación de la primera versión
2	15/06/2023	A	Marco Sandron	Inserción en plantilla STD

- C - Creación
- A - Modificación
- D - Supresión

IT

FR

EN

DE

ES

