

FLOATBRIDGE

Dépannage – Pannes en exploitation



TABLE DES MATIÈRES

APERÇU DU DÉPANNAGE

Condition préalable

Problème au Floatbridge

Problèmes de recharge

Page 4

Problèmes de connexion

Page 6

Connect-Box

Compteur d'énergie

Borne de recharge

Problèmes avec la gestion de la charge

Page 11

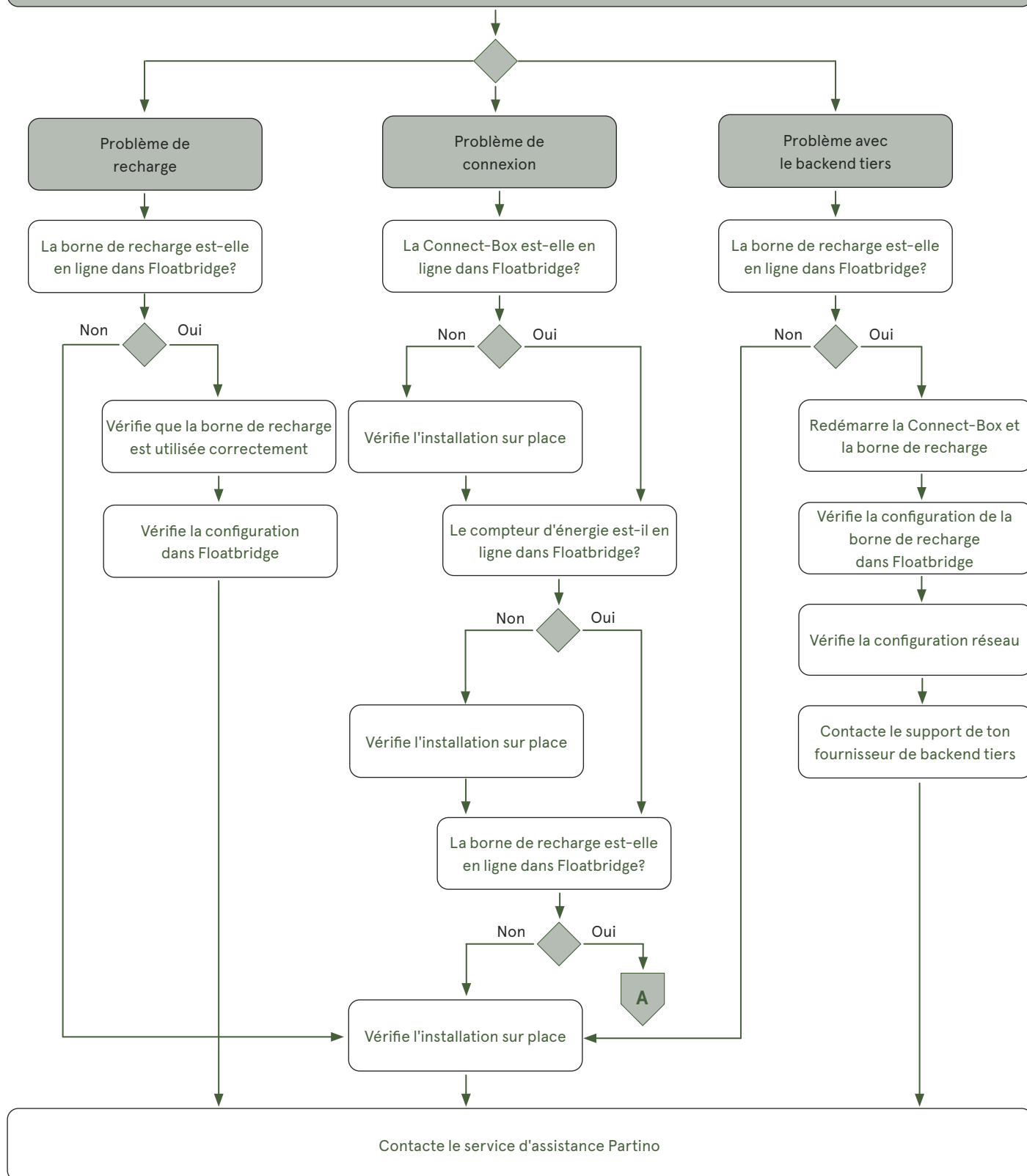
Problèmes avec le backend tiers

Page 12

Condition préalable

Le projet a été entièrement ouvert dans Floatbridge conformément aux instructions, et les identifiants d'accès à Floatbridge sont connus.

Problème au Floatbridge



*Problème avec la gestion de la charge:

La vérification est actuellement encore effectuée par Partino (contact via le support).



DÉPANNAGE EN COURS D'EXPLOITATION

Problèmes de recharge

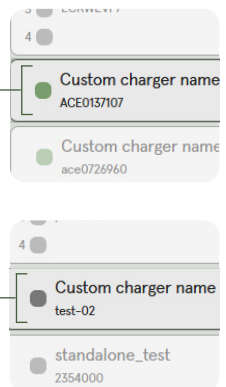
1 La borne de recharge est-elle en ligne dans Floatbridge?

Oui

La connexion entre la borne de recharge et Floatbridge est établie. L'indicateur d'état est vert. Passe à l'étape suivante (2).

Non

Si la borne de recharge est hors ligne, l'indicateur d'état est gris. Passe au chapitre « Problèmes de connexion – borne de recharge » et poursuis avec le point (23) à la [Page 9](#).



2 Vérifie que le connecteur de recharge est complètement branché sur le véhicule.

Oui

Le connecteur de recharge est correctement branché au véhicule. Passe au point suivant (3).

Non

Le connecteur n'est pas correctement branché. Branche-le jusqu'à la butée.



3 Vérifie que l'authentification sur la borne de recharge est correcte.

Oui

L'authentification a été effectuée correctement à l'aide du badge ou de la carte de recharge. Passe au point suivant (4).

Non

L'authentification n'a pas été effectuée correctement.

1. Répète la procédure.
2. Si elle échoue à nouveau : vérifie la transaction dans ton backend.
3. Si elle échoue toujours : vérifie le bon fonctionnement du lecteur RFID.



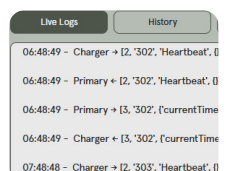
4 Vérifie si les logs de la borne de recharge dans Floatbridge présentent une anomalie.

Oui

Les logs montrent une anomalie de communication qui peut indiquer la cause du problème. Résous la cause du problème si possible. Dans le cas contraire, contacte le support Partino au +41 62 832 42 40.

Non

Aucun message anormal n'apparaît dans les logs. Passe au point suivant (4).



5 Vérifie si les logs de la borne de recharge dans le backend tiers présentent une anomalie.

Oui

Les logs montrent une anomalie de communication qui peut indiquer la cause du problème. Résous la cause du problème si possible. Dans le cas contraire, contacte le support de ton fournisseur de backend tiers.

Non

Aucun message anormal n'apparaît dans les logs. Passe au point suivant (6).

Datum	Meldung
18-Jul-2024 09:15:55	Der Web-Server ist gestartet
18-Jul-2024 09:14:59	OCPP-Heartbeat
18-Jul-2024 09:11:23	Beitritt
18-Jul-2024 09:11:23	OCPP-Statusmeldung
18-Jul-2024 09:11:23	OCPP-Statusmeldung
18-Jul-2024 09:09:32	OCPP-Heartbeat
18-Jul-2024 09:09:47	Web-Server verbunden
18-Jul-2024 09:09:33	Der Web-Server ist gestartet
18-Jul-2024 09:09:33	OCPP-Heartbeat
18-Jul-2024 09:09:28	OCPP-Heartbeat

6 La configuration dans Floatbridge est-elle correcte ?

Oui

Les paramètres « MeterValueSampleInterval » et « MeterValuesSampledData » sont correctement configurés dans Floatbridge, au niveau de la borne de recharge, dans l'onglet « Configuration ». Passe à l'étape suivante (7).

Non

Les deux paramètres suivants doivent être configurés dans Floatbridge, au niveau de la borne de recharge, dans l'onglet « Configuration », comme suit :

MeterValueSampleInterval

- Avec gestion de la charge : 30
- Sans gestion de la charge : 120 ou plus

MeterValuesSampledData

- AC : Energy.Active.Import.Register, Power.Active.Import, Current.Import
- DC : Energy.Active.Import.Register, Power.Active.Import, Current.Import, SoC

Le courant et la puissance devraient maintenant être affichés correctement.

MeterValueSampleInterval	300
MeterValuesSampledData	Energy.Active.Import.Register,Power,Current
MeterValuesSampledDataMaxLength	9

7 Consulte le manuel d'utilisation de ta borne de recharge.

Si le problème n'a pas pu être résolu, passe au point suivant (8).



8 Vérifie la gestion de la charge dans Floatbridge. La puissance disponible est-elle insuffisante ?

Oui

La puissance disponible est insuffisante. Réduis la puissance d'autres consommateurs dans ou en dehors du réseau de recharge.

Non

La puissance disponible est actuellement suffisante. Passe au point suivant (9).

Submitt	Delete
Meter Name	Test 2
Parent Meter	Test
Current Rating	20

9 Aucune des mesures ne permet-elle de résoudre le problème ?

Oui

Contacte le support Partino au +41 62 832 42 40 (en indiquant les coordonnées du contact informatique du client).



Problèmes de connexion

Connect-Box

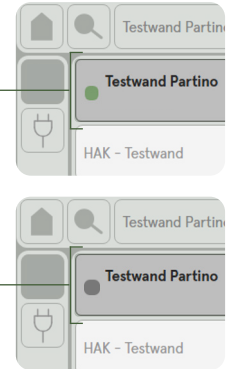
10 La Connect-Box est-elle en ligne dans Floatbridge ?

Oui

La connexion entre la Connect-Box et Floatbridge est établie. L'indicateur d'état dans Floatbridge est vert. Passe à la vérification des compteurs d'énergie à la [page 7](#).

Non

L'indicateur d'état est gris au lieu d'être vert. Aucune connexion n'a été établie entre la Connect-Box et Floatbridge. Passe au point suivant (11).



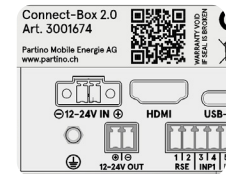
11 La tension d'alimentation est-elle présente ?

Oui

La Connect-Box est alimentée (la LED est allumée). Passe au redémarrage au point suivant (12).

Non

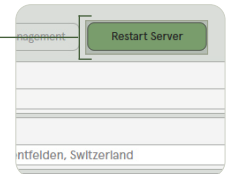
La Connect-Box n'est pas alimentée. Raccorde-la à l'alimentation électrique ou vérifie le fusible. Vérifie également que la polarité n'est pas inversée.



12 Redémarre le serveur de la Connect Box.

Oui

Après le redémarrage, attends quelques minutes, puis vérifie à nouveau le statut de la Connect-Box. Si la Connect-Box est toujours hors ligne, passe au point suivant (13).



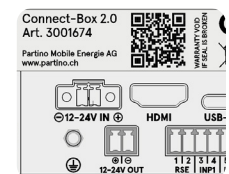
13 Les deux LED de la Connect Box sont-elles vertes ?

Oui

Vérifie la connexion réseau. Si nécessaire, contacte le service informatique compétent.

Non

Passe au point suivant (14).



14 Aucune des mesures ne permet-elle de résoudre le problème ?

Oui

Contacte le support Partino au +41 62 832 42 40 (en indiquant les coordonnées du contact informatique du client).



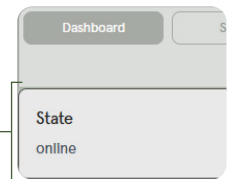
15 Le compteur d'énergie est-il en ligne dans Floatbridge?

Oui

La connexion entre le compteur d'énergie et Floatbridge est établie. Le tableau de bord affiche le statut « online ». Passe à la vérification de la borne de recharge au point (23), à la [page 9](#).

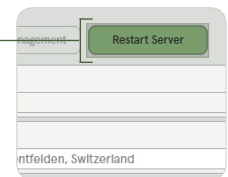
Non

Le tableau de bord du compteur d'énergie n'affiche aucun statut. Aucune connexion n'a donc été établie entre le compteur d'énergie et Floatbridge. Passe au point suivant (16) « Redémarrage ».



16 Redémarre le serveur de la Connect Box.

Après le redémarrage, attends quelques minutes, puis vérifie à nouveau le statut de la Connect-Box. Si le compteur d'énergie est toujours hors ligne, passe au point suivant (17).



17 Le compteur d'énergie est-il allumé ?

Oui

Le compteur d'énergie est allumé (voir l'écran), mais il est tout de même hors ligne. Effectue un redémarrage électrique.

Non

Le compteur d'énergie n'est pas allumé. Vérifie l'alimentation électrique.



18 Le voyant du port réseau est-il allumé ?

Oui

Une connexion réseau est établie (la LED du port réseau est allumée). Passez au point suivant avec les paramètres de communication au point suivant (19).

Non

Le port réseau n'est pas allumé. Vérifie le câblage réseau. S'il s'agit d'un compteur RTU, vérifie le câblage série conformément au schéma.



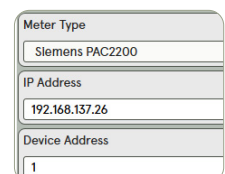
19 La configuration du compteur correspond-elle aux paramètres configurés dans Floatbridge ?

Oui

La configuration (p. ex. le type de compteur, l'adresse IP) correspond. Passe à l'étape suivante (20).

Non

La configuration ne correspond pas. Adapte les paramètres directement dans Floatbridge. Veille à sélectionner le bon « Meter Communication Protocol ».
Pour un compteur TCP, vérifie notamment le type de compteur (« Meter Type »), l'adresse IP, l'adresse de l'appareil (« Device Address ») et le port TCP. Pour un compteur RTU, corrige le type de compteur (« Meter Type ») et l'adresse de l'appareil (« Device Address »).



20 Consulte le manuel d'utilisation de ton compteur d'énergie.

Si le problème n'a pas pu être résolu, passe au point suivant (21).



21 Aucune des mesures ne permet-elle de résoudre le problème ?

Oui

Contacte le support Partino au +41 62 832 42 40 (en indiquant les coordonnées du contact informatique du client).



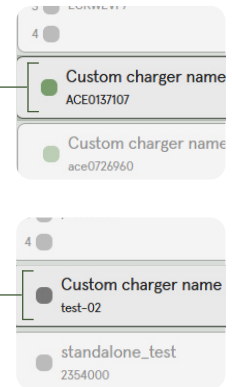
22 La borne de recharge est-elle en ligne dans Floatbridge?

Oui

La connexion entre la borne de recharge et Floatbridge est établie. L'indicateur d'état est vert. Passe à la vérification de la gestion de la charge à la [page 11](#).

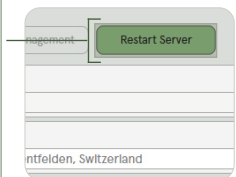
Non

Si la borne de recharge est hors ligne, l'indicateur d'état est gris. Passe au point suivant (23) « Redémarrage du serveur ».



23 Redémarre le serveur de la Connect-Box.

Après le redémarrage, attends quelques minutes, puis vérifie à nouveau le statut de la Connect-Box. Si la borne de recharge est toujours hors ligne, passe au point suivant (24).



24 La borne de recharge est-elle allumée ?

Oui

La borne de recharge est allumée et ses voyants sont allumés ou son écran est actif (selon le modèle de borne), mais elle est tout de même hors ligne. Effectue un redémarrage électrique.

Non

La borne de recharge ne s'allume pas. Vérifie l'alimentation électrique.



25 Le voyant du port réseau est-il allumé ?

Oui

Le port réseau est allumé, ce qui indique qu'une connexion réseau est établie. Passe à la configuration au point (26).

Non

Le port réseau n'est pas allumé. Vérifie le câblage réseau.



Borne de recharge

26 La configuration de la borne de recharge correspond-elle à celle configurée dans Floatbridge ?

Oui

Le protocole de communication (OCPP 1.6J) et l'URL de la Connect Box (« OCPP-Endpoint ») sont corrects. Passe à l'étape suivante (27).

Non

La configuration n'est pas correcte et doit être adaptée comme suit : Configure le protocole de communication de la borne de recharge sur OCPP 1.6J.

- Corrige l'OCPP-Endpoint sur la borne de recharge.
- Vérifie l'OCPP-ID dans Floatbridge et adapte-la si nécessaire. Respecte les majuscules et minuscules.
- Vérifie les paramètres de la borne de recharge conformément au manuel d'utilisation et aux instructions de mise en service
- disponibles sur le [Floatbridge Wiki](#).

External LMS Current (A)	0
Active Ripple Control Current (A)	0
Active Smart Grid Current (A)	22
Dynamic IP Address	192.168.1.208
Static IP Address	192.168.1.10

27 Consulte le manuel d'utilisation de la borne de recharge.

Si le problème n'a pas pu être résolu, passe au point suivant (28).



28 Aucune des mesures ne permet-elle de résoudre le problème ?

Oui

Contacte le support Partino au +41 62 832 42 40 (en indiquant les coordonnées du contact informatique du client).

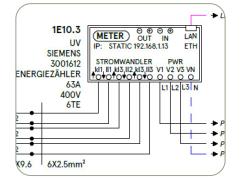




29 Y a-t-il des problèmes avec la gestion de la charge (p. ex. une puissance trop fortement réduite) ?

Oui

Vérifie la gestion de la charge conformément au schéma et aux instructions de mise en service du chapitre « Gestion de la charge » sur le [Floatbridge Wiki](#). Si ces mesures ne permettent pas de résoudre le problème, passe au point suivant (30).



30 Aucune des mesures ne permet-elle de résoudre le problème ?

Oui

Contacte le support Partino au +41 62 832 42 40 (en indiquant les coordonnées du contact informatique du client).





Problèmes avec le backend tiers

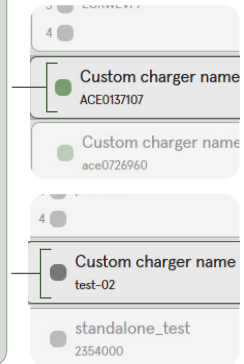
31 La borne de recharge est-elle en ligne dans Floatbridge?

Oui

La connexion entre la borne de recharge et Floatbridge est établie. L'indicateur d'état est vert. Passe au point suivant (32).

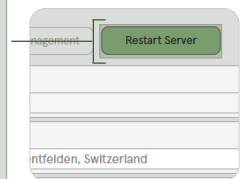
Non

Si la borne de recharge est hors ligne, l'indicateur d'état est gris. Passe au point 23 de la [page 9](#), au chapitre « Problèmes de connexion – borne de recharge ».



32 Redémarre le serveur de la Connect-Box et la borne de recharge.

Après le redémarrage du serveur et de la borne de recharge, attends quelques minutes, puis vérifie à nouveau dans les logs si la borne de recharge communique avec le backend tiers. Si la requête vers le backend n'est pas acceptée, le code d'erreur HTTP 402 s'affiche. Dans ce cas, passe au point suivant (33).



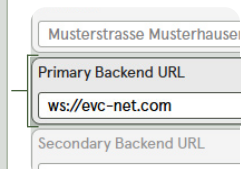
33 La configuration du backend est-elle correctement enregistrée dans Floatbridge ?

Oui

L'URL du backend est correctement enregistrée dans les « Settings » du site. Passe au point suivant (34).

Non

L'URL du backend n'est pas correctement configurée et doit être adaptée. Si elle n'est pas connue, contacte le support de ton fournisseur de backend.



34 Vérifie si la configuration réseau a été modifiée.

Oui

La configuration réseau a été modifiée et doit être correctement rétablie par le service informatique compétent.

Non

La configuration réseau a été vérifiée avec le service informatique compétent et jugée correcte. Le test de connexion a réussi. Passe à l'étape suivante (35).





35 Contacte le support de ton fournisseur de backend tiers.

→ Vérifie avec le support de ton backend tiers si d'autres adaptations sont nécessaires.



36 Aucune des mesures ne permet-elle de résoudre le problème ?

Oui →

Contacte le support Partino au +41 62 832 42 40 (*en indiquant les coordonnées du contact informatique du client*).



