

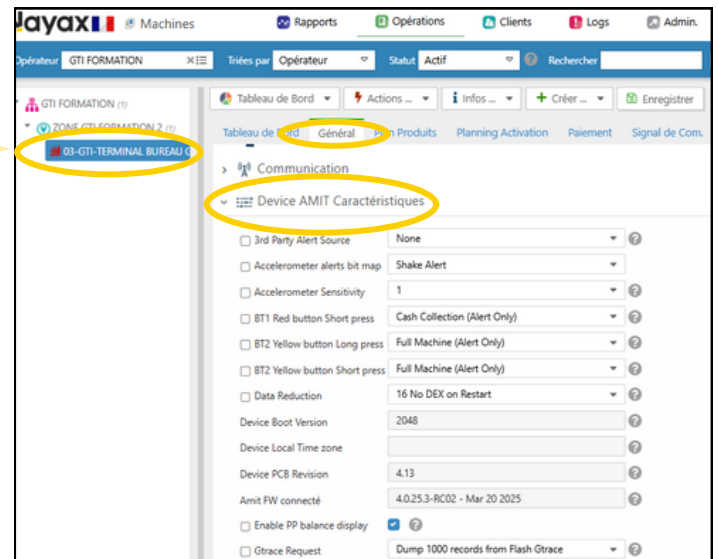
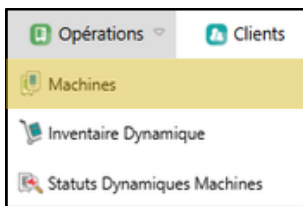
Comment collecter les logs

La collecte des logs permet d'analyser précisément le comportement du terminal et d'identifier l'origine d'un dysfonctionnement.

→ Cette étape est essentielle avant toute escalade au support technique.

Accès aux logs

- 1 Connectez-vous à Nayax Core, puis accédez à la machine concernée via l'onglet Opérations → Machines :



- 2 Le paramètre **Gtrace Request** (section Device AMIT Caractéristiques) doit être disponible. S'il ne l'est pas, activez-le depuis l'onglet Paramètres, puis enregistrez (*Ctrl + F permet de le retrouver rapidement*).

Case	Paramètre	Valeur	Unité	Statut	Version
<input checked="" type="checkbox"/>	Sim Card	61	Displayed CLI	NO CLI	
<input type="checkbox"/>	Payment	62	Min CLI size		0.4.0-rc1 - Mar 9 20...
<input checked="" type="checkbox"/>	LCD	64	LCD Status		
<input type="checkbox"/>	LCD	65	LCD Message		
<input type="checkbox"/>	Modem	68	Modem Reset Delay		0.5.0-rc7 - Jun 21 2...
<input type="checkbox"/>	Modem	69	Modem WatchDog ...		0.4.0-rc1 - Mar 9 20...
<input type="checkbox"/>	Communication	70	FTL		
<input type="checkbox"/>	Communication	71	FTLCompressed		
<input type="checkbox"/>	VPOS Touch	72	Report Button 1		0.6.2-rc10 - Dec 10 ...
<input type="checkbox"/>	VPOS Touch	73	Report Button 2		
<input type="checkbox"/>	VPOS Touch	74	Report Button 3		
<input checked="" type="checkbox"/>	VPOS Touch	76	Vend Flow Options	0	No Extra Features 0
<input type="checkbox"/>	VPOS Touch	78	Buttons Brightness		
<input type="checkbox"/>	VPOS Touch	79	eReceipt URL		
<input checked="" type="checkbox"/>	Device Features	80	BT1 Red button Sho...	109	Cash Collection (Ale... 10
<input checked="" type="checkbox"/>	Device Features	81	BT2 Yellow button S...	255	Full Machine (Alert ... 6
<input type="checkbox"/>	Card Readers	82	MCR Exceptions		Full Machine + DEX 0.5.9-rc1 - Jun 27 2...
<input checked="" type="checkbox"/>	Device Features	83	Gtrace Request	1000	Dump 1000 records...
<input checked="" type="checkbox"/>	Device Features	84	Data Reduction	16	16 No DEX on Restart 16
<input type="checkbox"/>	Temperature	85	Temperature Sensor...		0.4.1-rcf - Jul 21 20...
<input type="checkbox"/>	Temperature	86	Temperature Status		
<input type="checkbox"/>	Temperature	87	Temperature Lower ...		0.4.0-rc1 - Mar 9 20...



Assurez-vous que la machine est bien en ligne avant de lancer un Gtrace, sans quoi aucune donnée ne pourra être remontée.

- 3 Une fois Grace Request activé, retournez dans l'onglet Général, puis faites défiler jusqu'à la section Device AMIT Caractéristiques pour lancer un Grace.

→ Le Grace est un extrait des logs techniques du terminal, utilisé pour analyser précisément son comportement en cas d'incident.

Cochez Grace Request, puis sélectionnez le volume de dump adapté à votre besoin :

- Dump 1000 records : pour un incident récent (rapide et suffisant dans la majorité des cas)
- Dump 3000 à 10k records : si le problème est moins récent ou intermittent
- Dump 60k / All records : en cas d'analyse approfondie ou sur demande du support

- 4 Une fois la case cochée et le volume sélectionné, cliquez sur Actions → Mise à jour de la file d'attente pour envoyer la demande au terminal.

Le statut de la demande peut être vérifié à tout moment dans l'onglet File d'attente :

Paramètre	Valeur	Heure d'Envoi	Heure de Récepteur	Envoyé par
Full Dex Request	1	07/04/2026 09:12:51		
Dex Read Request	1	07/04/2026 09:12:47		
Grace Request	2	07/04/2026 09:06:33		

Évitez de relancer plusieurs fois la même demande : vérifiez d'abord son statut dans la file d'attente pour ne pas créer de doublons.

5 Après cette manipulation, vous pouvez contacter le support technique en fournissant les éléments suivants :

- numéro de série du terminal
- description précise du phénomène rencontré
- date et heure du Gtrace

Le Gtrace doit être réalisé au plus proche de l'incident afin de garantir une analyse exploitable.



Nous espérons que ce guide vous a permis de collecter un Gtrace dans de bonnes conditions.

Des questions complémentaires ?

Des accès manquants à votre compte pour réaliser cette manipulation ?

Notre support technique se tient à votre disposition :



support@gti.eu

Une **urgence technique** ?



01.56.71.20.20*

*du lundi au jeudi de 8h30 à 17h
& le vendredi de 8h30 à 16h