

# ERRORE NUMERO 12002 DURANTE IL DOWNLOAD

## Il problema

Durante il download degli aggiornamenti con MultidataUPDATE, lo scaricamento si interrompe con il codice di errore 12002 e non permette di proseguire.

## Cosa significa?

La funzionalità di MultidataUPDATE utilizza per il trasferimento degli aggiornamenti dei componenti "HTTP" di Internet Explorer (a prescindere da quale sia il browser internet predefinito)-

Il codice 12002 è "*Timeout durante il download*". Sta a significare che - secondo i parametri di Internet Explorer - il sistema sta impiegando troppo tempo per completare il trasferimento, e questo viene interpretato come possibile errore nella connessione di rete.

## Cosa posso fare?

Purtroppo ben poco.

Questo comportamento di Internet Explorer non è modificabile.

Se si è ragionevolmente sicuri che non esistano effettivi problemi di connettività (ad esempio problemi con la linea ADSL, errata configurazione o danneggiamento dell'hardware di rete — inclusi i cavi, ...), è possibile intervenire su alcune delle cause probabili.

## Svuotare la cartella di supporto

MultidataUPDATE salva i moduli scaricati da installare nella cartella `d:\SISCOXS\update` o `d:\FISCUMXS\update` (secondo le installazioni), dove `d:` è la lettera di unità dove è installata la procedura.

La prima cosa da tentare è eliminare qualsiasi file o cartella sia presente. Raramente questo risolve il problema, ma è comunque una buona mossa da fare prima di provare le altre soluzioni.

## Verificare da un'altra postazione di lavoro

È una delle opzioni, nel caso che quella che segnala il problema sia diventata più lenta a causa di modifiche hardware o, più probabilmente, software.

Nel caso l'aggiornamento con altro PC funzioni, si raccomanda di far verificare il PC originale, visto che è comunque consigliato installare gli aggiornamenti dalla macchina **SERVER**.

## Provare disattivando l'eventuale antivirus

Alcuni dei più noti antivirus intercettano i download e dirottano i files scaricati in una propria area privata per effettuarvi le opportune analisi.

Questo fa sì che mentre il download sta avvenendo a cura dell'antivirus, Internet Explorer non sta ricevendo nemmeno un byte. Specie per files molto grandi e/o connessioni lente può risultare nell'errore in questione.

Quando si verificano queste condizioni spesso si osserva anche questo fenomeno:



effettuando il download diretto tramite Internet Explorer il box che ne visualizza l'avanzamento rimane per diverso tempo fermo allo 0%, per poi balzare al 100% in una frazione di secondo (quando l'antivirus ha completato l'analisi e ritrasmette il file al browser).



SI RACCOMANDA DI RIATTIVARE L'ANTIVIRUS UNA VOLTA COMPLETATE LE OPERAZIONI!

## Parametrizzare firewall e/o antivirus

Alcuni nostri clienti hanno risolto il problema configurando il firewall della propria rete o la parte "filtro internet" dell'antivirus inserendo l'indirizzo internet degli aggiornamenti nell'elenco di quelli considerati "sicuri" (per intenderci: al pari degli aggiornamenti Microsoft o Adobe).

## Tentare in un altro momento

A volte le cause dell'errore 12002 sono temporanee. Provando nuovamente in un altro momento della giornata, o il giorno successivo, il problema non compare più.

## Effettuare il download manuale

È anche possibile effettuare il download manuale dei moduli da aggiornare.

Procedere così:

1. Avviare MultidataUPDATE e prendere nota dei moduli che sono indicati come da scaricare.
2. Creare una cartella sul PC per scaricare i moduli, p.e. C:\TMP\MODULI.
3. Avviare il browser internet preferito (se possibile, meglio che **NON SIA** Internet Explorer)

4. Autenticarsi presso il sito di supporto (<https://www.siscoxs.it/>). Le credenziali sono le stesse di MultidataUPDATE e del servizio di assistenza on-line.
5. Passare all'area aggiornamenti e scaricare i moduli necessari, salvandoli nella cartella di cui sopra.
6. Avviare nuovamente SISCOXS come amministratore, e anziché avviare MultidataUPDATE scegliere “Aggiornamenti / Installazione”.
7. Autenticarsi nuovamente come amministratore, se richiesto, e nel campo “Modulo da installare” indicare la cartella dove sono stati scaricati i moduli (è possibile cercarla con il pulsante [Cartella ...]).
8. Confermare l'installazione con [Installa] e seguire le indicazioni

**XS Wiki** - <https://www.siscoxs.it/wiki/>

Link permanente:

<https://www.siscoxs.it/wiki/faq:err12002?rev=1498659803>

Ultimo aggiornamento: **2018-04-22 19:54**

