

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 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=1524419724>

Ultimo aggiornamento: **2018-04-22 19:55**

