

**Методические рекомендации для участников оборота
товаров в случае недоступности Государственной
информационной системы мониторинга за оборотом
товаров**

Версия 2.0

На 11 листах

Содержание

История изменений.....	3
Перечень терминов и сокращений	4
Аннотация.....	5
1. Рекомендуемые действия участников оборота товаров в случае временной (аварийной) недоступности ГИС МТ.....	6
1.1. Ошибки при регистрации в ГИС МТ.....	6
1.2. Ошибки при авторизации в ГИС МТ.....	7
1.3. Данные в ЕГРЮЛ и ЕГРИП изменились, но изменения не отображаются в ГИС МТ.....	7
1.4. Недоступность перехода в СУЗ из личного кабинета ГИС МТ	7
1.5. Недоступность подачи документа или отсутствие ответа по документу	8
1.6. Ошибки при загрузке документов УПД/УКД, уведомление о ввозе.....	8
1.7. Проблемы с поступлением денежных средств на лицевой счёт	9
1.8. Проблемы при работе с API.....	10
1.9. Не распечатывается код маркировки.....	11

История изменений

Дата	Версия документа	Изменения
24.02.2020	2.0	Внесены уточнения в разделы Проблемы с поступлением денежных средств на лицевой счёт и Не распечатывается код маркировки
18.02.2020	1.0	Начальная версия

Перечень терминов и сокращений

Термины и сокращения	Описание
API	Application Programming Interface - совокупность различных инструментов, функций, реализованных в виде интерфейса для создания новых приложений, благодаря которому одна программа будет взаимодействовать с другой
CSV	Comma-Separated Values - текстовый формат, который предназначен для представления табличных данных
XML	Extensible Markup Language - расширяемый язык разметки
ГИС МТ	Государственная информационная система мониторинга за оборотом товаров, созданная в целях автоматизации процессов сбора и обработки информации об обороте товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, хранения такой информации, обеспечения доступа к ней, её предоставления и распространения, повышения эффективности обмена такой информацией и обеспечения прослеживаемости указанных товаров, а также в иных целях, предусмотренных законодательством РФ
ЕГРИП	Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей
ЕГРЮЛ	Единый государственный реестр юридических лиц
СТП	Служба технической поддержки
СУЗ	Станция управления заказами
УКЭП	Усиленная квалифицированная электронная подпись
ЭДО	Электронный Документооборот
ЭДО Lite	Некоммерческая система для электронного документооборота, разработанная Оператором-ЦРПТ. Предназначена для использования некрупными участниками

Аннотация

Настоящий документ содержит рекомендации для участников оборота товаров ГИС МТ в случае проведения плановых технических работ или временной (аварийной) недоступности одной ГИС МТ. Выполнение превентивных мер позволит минимизировать риски прерывания процессов обмена с ГИС МТ, оказывающих влияние на деятельность организации.

1. Рекомендуемые действия участников оборота товаров в случае временной (аварийной) недоступности ГИС МТ

1.1. Ошибки при регистрации в ГИС МТ

Описание события:

При регистрации в личном кабинете ГИС МТ возникают ошибки.

Пояснения:

При возникновении ошибок при регистрации участник оборота товаров не может начать работу в ГИС МТ.

Рекомендации:

Создать обращение в СТП, приложив следующую информацию:

- номер заявки на регистрацию в ГИС МТ;
- открытую часть УКЭП;
- снимки экрана или записи производимых действий, отображающие ошибку;
- файл в формате * .har.

Процесс получения файла в формате *.har для браузеров:

- **для браузера «Google Chrome»:**
 - открыть страницу, на которой возникает ошибка;
 - в правом верхнем углу выбрать пункт **«Дополнительные инструменты»** - > **«Инструменты разработчика»**;
 - в открывшемся окне перейти на вкладку **«Сеть (Network)»**;
 - обновить страницу, на которой возникает ошибка и дождаться, пока ошибка отобразится снова;
 - в панели разработчика нажать правой кнопкой мыши и выбрать пункт **«Сохранить как HAR»**;
 - указать название файла и сохранить файл.
- **для браузера «Mozilla Firefox»:**
 - открыть страницу, на которой возникает ошибка;
 - в правом верхнем углу выбрать пункт **«Дополнительные инструменты»** - > **«Веб-разработка»** - > **«Сеть»**;

- обновить страницу, на которой возникает ошибка и дождаться, пока ошибка отобразится снова;
- в панели разработчика нажать правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Сохранить все как HAR»;
- указать название файла и сохранить файл.

1.2. Ошибки при авторизации в ГИС МТ

Описание события:

Участник оборота товаров не может авторизоваться в личном кабинете ГИС МТ. Ранее авторизация проходила успешно.

Пояснения:

При недоступности авторизации участник оборота товаров не может получить доступ к функциональности в личном кабинете ГИС МТ.

Рекомендации:

Обратиться в СТП, приложив следующую информацию:

- открытую часть УКЭП;
- скриншоты с ошибкой;
- файл в формате *.har.

1.3. Данные в ЕГРЮЛ и ЕГРИП изменились, но изменения не отображаются в ГИС МТ

Описание ситуации:

Участник оборота товаров обновил данные в ЕГРЮЛ и ЕГРИП, но изменения не отображаются в ГИС МТ.

Пояснения:

В ГИС МТ отображается неактуальная информация об участнике оборота товаров.

Рекомендации:

Данные в ГИС МТ обновляются в течение 24 часов после их обновления в ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Если после этого времени данные не обновились, необходимо обратиться в СТП, приложив открытую часть УКЭП.

1.4. Недоступность перехода в СУЗ из личного кабинета ГИС МТ

Описание ситуации:

Отсутствует переход в СУЗ из личного кабинета ГИС МТ.

Пояснения:

Участнику оборота товаров недоступен переход в СУЗ и функции, которые находятся в СУЗ.

Рекомендации:

Обратиться с СТП с описанием ситуации. По возможности рекомендуется приложить снимки экрана или запись выполняемых действий в личном кабинете ГИС МТ, иллюстрирующие ситуацию.

1.5. Недоступность подачи документа или отсутствие ответа по документу

Описание ситуации:

Участник оборота товаров не может подать документ в ГИС МТ или ответ по документу не приходит долгое время.

Пояснения:

Участнику оборота товаров недоступна некоторая функциональность в ГИС МТ после подачи документа.

Рекомендации:

Участнику доступны следующие способы подачи документов:

- вручную через веб-интерфейс личного кабинета ГИС МТ;
- загрузка *.xml или *.csv файлов в личном кабинете;
- загрузка документов по API. Если недоступен один из способов, то участнику оборота товаров необходимо проверить, что подаваемые данные соответствуют формату или использовать другой способ подачи документов. Если недоступны все способы подачи документов, то необходимо обратиться в СТП.

1.6. Ошибки при загрузке документов УПД/УКД, уведомление о ввозе

Описание ситуации:

Выводятся ошибки при попытке загрузки УПД/УКД, уведомление о ввозе.

Пояснения:

Невозможность загрузить документы может привести к отображению некорректной информации по товарам в ГИС МТ.

Рекомендации:

- если документы загружаются через коммерческого оператора ЭДО (не ЭДО Lite), то участник оборота товаров может посмотреть ошибки в личном кабинете ГИС МТ или получить список ошибок через API. Чтобы посмотреть ошибки в личном кабинете необходимо:
 - перейти в раздел **«Документы»**;
 - найти нужный документ в статусе **«Обработан с ошибками»**;
 - нажать на кнопку **«Сформировать список ошибок»**. После нажатия на кнопку формируется архив в формате *.zip и загружается на ПК.

Чтобы посмотреть ошибки через API, необходимо использовать методы формирования выгрузки данных. Подробнее о методах см. в документе [«Описание True API»](#).

После обработки ошибок для повторной обработки документов (в случае если это возможно) нажать на кнопку **«Обработать повторно»** в карточке документа, обработанного с ошибкой;

- если документы загружаются через коммерческого оператора ЭДО (не ЭДО Lite), то участник оборота товаров может посмотреть ошибки при нажатии на соответствующую кнопку в личном кабинете ГИС МТ. После обработки ошибок для повторной загрузки документов нажать на кнопку **«Обработать повторно»**;
- если документы загружаются через ЭДО Lite, то участник оборота товаров также может ознакомиться с ошибками, нажав на кнопку **«Подробнее»** внутри документа
- если подача документов невозможна, то необходимо обратиться в СТП, приложить снимки экрана, снятые при формировании документа;

Чтобы посмотреть ошибки через API, использовать методы формирования выгрузки данных. Подробнее о методах см. в документе [«Описание True API»](#).

- если подача документов невозможна, то необходимо обратиться в СТП, приложив снимки экрана при формировании документа и наименование оператора ЭДО.

1.7. Проблемы с поступлением денежных средств на лицевой счёт

Описание ситуации:

Проблемы поступления денежных средств на лицевые счета (массовый сбой или сбой, не связанный с некорректностью подаваемых участником данных при перечислении денежных средств).

Пояснения:

При возникновении проблем с поступлением денежных средств на лицевой счёт участнику оборота товаров будет недоступна оплата кодов маркировки.

Рекомендации:

Если после перевода денежные средства не отобразились на лицевом счёте в течение 24 часов в личном кабинете ГИС МТ, участнику оборота товаров необходимо проверить доступность получения кода маркировки. Если код маркировки не удаётся получить, то необходимо обратиться в СТП и приложить документ, который подтверждает совершение оплаты.

Скорость зачисления денежных средств на лицевой счёт зависит от банка и дня перевода денежных средств. Денежные средства, переведённые на лицевой счёт в выходной день (в конце рабочего банковского дня перед выходным или праздничным днём), будут зачислены в будний рабочий день.

1.8. Проблемы при работе с API

Описание ситуации:

Работа осуществляется исключительно через API, наблюдаются следующие проблемы:

- в ГИС МТ не отправляются или не приходят отчёты и документы;
- не получается заказать коды маркировки по API;
- не получается нанести код маркировки, так как не работает метод API;
- не получается ввести в оборот маркированные товары;
- не получается подать другие документы для работы с маркированными товарами;
- при попытке получить сведения о товарах/документах/КИ/КТ и других сведений из системы возникают ошибки.

Пояснения:

Из-за проблем при работе с API участнику оборота товаров может быть недоступна функциональность ГИС МТ.

Рекомендации:

- проверить работоспособность УКЭП, в том числе корректность подписания отправляемых систему документов и перевода тела документа из формата json/xml/csv в base64;
- проверить актуальность токена, полученного из системы при использовании единого метода аутентификации и его наличия в блоке Authorization;

- попробовать авторизоваться в ГИС МТ через личный кабинет;
- проверить корректность контура и версии API. Если после осуществления действий проблемы сохраняются, то необходимо обратиться в СТП.

1.9. Не распечатывается код маркировки

Описание ситуации:

Недоступно распечатывание кода маркировки (не создаётся документ в формате * .pdf).

Пояснения:

Проблемы с распечатыванием кодов маркировки могут привести к замедлению процесса ввода товара в оборот.

Рекомендации:

- проверить браузер, используемый для авторизации в ГИС МТ;
- повторно напечатать коды маркировки. Подробнее о повторной печати КМ см. в документе [«Инструкции по заказу кодов маркировки и/или средств идентификации в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров \(далее – ГИС МТ\)»](#).

Перед повторным получением файла необходимо убедиться, что в используемом браузере:

- включено разрешение всплывающих окон;
- выключены дополнительные расширения (например, Adblock);
- <https://suzgrid.crpt.ru/> добавлен в доверенные сайты.

Last updated 2021-02-23 14:39:35 UTC