

**Методические рекомендации участникам оборота товаров по
подготовке информации при обращении в службу технической
поддержки Государственной информационной системы
мониторинга за оборотом товаров**

Версия 3.0

На 14 листах

Содержание

Общие положения.....	2
Основные ошибки, возникающие у участников оборота товаров при работе в ГИС МТ, и информация необходимая к предоставлению, в рамках подготовки первичного обращения в СТП.....	3
Работа в ГИС МТ осуществляется по АРІ:.....	3
Работа в ГИС МТ осуществляется через веб-интерфейс:.....	3
1. Ошибки при заказе КМ в СУЗ:.....	3
2. Регистрация/Авторизация/Добавление пользователя/ Восстановление/Работа с документами в ЕЛК	4
3. Работа с карточками товара.....	8
4. Взаимодействие с ГС1 РУС.....	8
5. ЭДО (УПД/УПДи/УКД/ЭДО-лайт).....	8
6. Другие ошибки	10
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	12
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	14
Инструкция по созданию НАР файла.....	14

Общие положения

Настоящие методические рекомендации разработаны для участников оборота товаров в целях оптимизации времени решений их обращений в службу технической поддержки «Честного ЗНАКА» (далее – СТП) в случае возникновения проблемных вопросов при работе в Государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров (далее – ГИС МТ).

Методические рекомендации уточняют перечень информации, рекомендуемой к предоставлению участником оборота товаров в обращении в СТП, в зависимости от типа возникшей проблемы.

Описанная в методических рекомендациях информация необходима ответственному сотруднику СТП для наиболее объективного и оперативного диагностирования и решения проблемы, за решением которой обращается участник оборота товаров.

Основные ошибки, возникающие у участников оборота товаров при работе в ГИС МТ, и информация необходимая к предоставлению, в рамках подготовки первичного обращения в СТП.

Работа в ГИС МТ осуществляется по API:

Тип ошибки	Необходимая информация
Если возникает ошибка при отправке документа по API, в обращении рекомендуется предоставить	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – ИНН участника; – товарная группа; – полный URL запроса (метод (GET\POST), URL, тело, заголовки API запроса) и ответ, а также дата и время их выполнения
Предоставление доступа к API Национального каталога	<ul style="list-style-type: none"> – наименование организации; – ИНН организации; – товарная группа; – участие в проекте маркировки (да/нет)

Работа в ГИС МТ осуществляется через веб-интерфейс:

1. Ошибки при заказе КМ в СУЗ:

Тип ошибки	Необходимая информация
Если ошибка возникает на стадии получения КМ, в обращении рекомендуется предоставить	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – идентификатор заказа из СУЗ в текстовом виде; – товарная группа; – ИНН участника; – краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; – скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции

<p>Если ошибка возникает на стадии формирования отчёта о нанесении, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – идентификатор отчёта о нанесении из СУЗ в текстовом виде; – список КМ; – ИНН участника; – товарная группа; – краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; – скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции
<p>Если ошибка возникает при печати, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – идентификатор заказа в СУЗ в текстовом виде; – ИНН участника; – товарная группа; – краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; – скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции

2. Регистрация/Авторизация/Добавление пользователя/ Восстановление/Работа с документами в ЕЛК

Тип ошибки	Необходимая информация
<p>Если возникает ошибка при входе/регистрации/добавлении пользователя/восстановлении доступа/заполнения профиля, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо контур); – ИНН участника; – товарная группа; – НАР-файл; – краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; – скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции; – открытая часть УКЭП (Приложение 1)

<p>Если возникает ошибка – не отображается документ от отправителя, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо контур); – ИНН участника; – товарная группа; – скриншот страницы, с захватом адресной строки браузера, где видно отсутствие соответствующего документа; – номер документа отправителя в ГИС МТ в текстовом виде; – HAR-файл поиска отсутствующего документа в разделе «Документы». <p>(Приложение 2)</p>
<p>Если возникают ошибки при отправке сведений об отгрузке, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – товарная группа; – номер документа в ГИС МТ (УПД/отгрузки) в текстовом виде; – ИНН участника
<p>Если возникают ошибки при подтверждении приёмки товара, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – номер документа в ГИС МТ в текстовом виде; – ИНН участника – товарная группа
<p>Если возникают ошибки при агрегации, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо контур); – ИНН участника; – товарная группа; – номер документа в ГИС МТ в текстовом виде
<p>Если возникают ошибки при подписании документов, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо контур); – ИНН участника; – товарная группа; – HAR-файл; – скриншот страницы в момент ошибки, с захватом адресной строки браузера и отображением даты и времени на ПК пользователя; – открытую часть УКЭП (Приложение 1)

<p>Если ошибка возникает на стадии ввода в оборот, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – номер документа в ГИС МТ в текстовом виде; – ИНН участника; – товарная группа; – краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; – скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции
<p>Если возникают различные ошибки в интерфейсе личного кабинета, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – ИНН участника; – товарная группа; – скриншот страницы в момент ошибки, с захватом адресной строки браузера и отображением даты и времени на ПК пользователя; – описание ошибки; – HAR-файл при выполнении действия, приводящего к ошибке (Приложение 2)
<p>Если возникают ошибки при вводе в оборот «Импорт с ФТС»/ «Производство вне ЕАЭС», в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – номер документа в ГИС МТ в текстовом виде; – ИНН участника; – товарная группа; – краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; – скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции; – полный номер декларации на товары (ДТ); – pdf-файл ДТ; – при наличии, подробное описание отказа ФТС и список кодов идентификации

<p>Если возникают ошибки при выводе из оборота по средствам ККТ, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – идентификатор чека в ГИС МТ в текстовом виде; – ИНН участника; – товарная группа; – краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; – скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции; – в случае вывода через ККТ: номер фискального документа, номер фискального накопителя, транспортную квитанцию документа
<p>Если возникают ошибки при выводе из оборота, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – номер документа в ГИС МТ в текстовом виде; – ИНН участника; – товарная группа; – краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; – скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции

3. Работа с карточками товара

Тип ошибки	Необходимая информация
При необходимости внесения изменений в карточки товаров	<ul style="list-style-type: none">– контур (продуктивный/демо);– ИНН участника;– товарная группа;– товарная группа;– причина внесения изменений;– вариант оборота товаров: Товары подлежат ввозу в РФ / Товары произведены в РФ / Остатки
При необходимости удаления карточек товаров	<ul style="list-style-type: none">– контур (продуктивный/демо);– ИНН участника;– товарная группа;– причина удаления карточек товаров;– будут ли пересоздаваться данные карточки;– список GTIN карточек товаров

4. Взаимодействие с ГС1 РУС

Тип ошибки	Необходимая информация
Если карточки не загрузились из ГС1 РУС в Национальный каталог	<ul style="list-style-type: none">– контур (продуктивный/демо);– ИНН участника;– товарная группа;– список GTIN карточек товаров
При необходимости смены мастер-системы генерации GTIN	<ul style="list-style-type: none">– контур (продуктивный/демо);– имеется ли членство в ГС1 РУС (да/нет);– ИНН участника;– товарная группа

5. ЭДО (УПД/УПДи/УКД/ЭДО-лайт)

Тип ошибки	Необходимая информация
------------	------------------------

<p>Если возникают ошибки при обработке УПД/УПДи/УКД</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – товарная группа; – указать через какого оператора ЭДО работает обратившийся участник; – если работа осуществляется в коммерческом ЭДО, то предоставить транспортную квитанцию документа с
	<p>ошибкой;</p> <ul style="list-style-type: none"> – если работа осуществляется в ЭДО Лайт, то предоставить документооборот
<p>Если документ УПД/УПДи/УКД не найден в ГИС МТ (вкладка документы)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – указать через какого оператора ЭДО работает обратившийся участник; – товарная группа; – если работа осуществляется в коммерческом ЭДО, то предоставить транспортную квитанцию; – если работа осуществляется в ЭДО Лайт, то предоставить документооборот
<p>Если возникают ошибки в ЭДО Лайт при загрузке УПД в формате xml</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – товарная группа; – предоставить загружаемый файл
<p>Если возникают ошибки связанные с API ЭДО Лайт</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – товарная группа; – полный с URL запроса (метод (GET\POST), URL, тело и заголовки API запроса) и ответ на него; – если по API производится загрузка документа, то предоставить загружаемый файл
<p>Ошибки, возникающие в ЭДО Лайт (вкладки ЭДО входящие и ЭДО исходящие)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – товарная группа; – предоставить документооборот; – скриншот ошибки

6. Другие ошибки

<p>Если ошибка возникает на стадии формирования документов «Списание»/«Перемаркировка»/«Возврат в оборот»/«Корректировка сведений о кодах», в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none">– контур (продуктивный/демо);– номер документа в ГИС МТ в текстовом виде;– ИНН участника;– товарная группа;– краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка;– скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции
--	---

<p>Если ошибка/отклонения возникают в разделе «Статистика отклонений», в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – – контур (продуктивный/демо); – ИНН участника; – товарная группа; – скриншот страницы браузера с отображением выявленного отклонения, по которому возник вопрос; – файл с выгрузкой по выявленным отклонениям
<p>Если ошибка возникает на стадии формирования выгрузки/отчета, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – ИНН участника; – товарная группа; – скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции – файл с выгрузкой (при наличии); – har-файл.
<p>Если ошибка/расхождения возникают в разделе «Виртуальный склад», в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> – контур (продуктивный/демо); – ИНН участника; – товарная группа; – код товара или идентификатор документа, по которому не отобразилось движение в разделе "Склад"; – скриншот страницы раздела "Склад", с захватом адресной строки браузера и отображением даты и времени на ПК пользователя.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Инструкция по экспорту сертификата электронной подписи в формате *.cer* (Открытая часть УКЭП)

Экспорт открытого ключа произвести одним из следующих способов:

Через хранилище сертификатов:

1. Открыть certmgr.msc (Меню пуск + R) и ввести certmgr.msc.
2. Найти нужный сертификат в папке «Личное» – «Сертификаты». Нажать на сертификат правой кнопкой мыши – «Все задачи» – «Экспорт».
3. Нажать «Далее».
4. Эскортировать только открытый ключ, нажать «Далее» и еще раз «Далее».
5. Выбрать путь, куда будет сохранен файл сертификата (Для удобства рекомендуется сохранять на рабочий стол).
6. Переименовать файл и нажать «Сохранить».
7. Будет выведен путь, куда сохраняется ключ сертификата. Нажать «Далее» – «Готово» – «Ок».
8. Файл сертификата сохранен.

Через КриптоПро:

Как правило, после выпуска сертификата открытого ключа, он помещается в ключевой контейнер, и его можно извлечь из контейнера средствами КриптоПро CSP.

Для этого выполнить следующие действия:

1. Перейти в Панель управления («Пуск» – «Панель управления») найти и запустить КриптоПро CSP.
2. На вкладке сервис выбрать «Просмотреть сертификат в контейнере».
3. Выбрать нужный контейнер и нажать «Далее». Если в контейнере присутствует

сертификат, то отобразится информация о нём.

4. Нажать «Свойства». Откроется сам сертификат.

5. Перейти во вкладку «Состав». Нажать на кнопку «Копировать в файл».

6. Выбрать варианты: «Нет, не экспортировать закрытый ключ» и «Файл в DER-кодировке X509» (.CER).

7. Указать путь для сохранения файла сертификата (для удобства рекомендуется сохранить на рабочий стол или скопировать путь).

Через Internet Explorer:

Для того, чтобы экспортировать личный сертификат, который уже установлен в системе:

- открыть браузер Internet Explorer («Пуск» – «Поиск» – «IE»);
- в правом верхнем углу нажать свойства браузера;
- перейти на вкладку содержание и открыть сертификаты;
- выбрать необходимый файл и нажать «Экспорт»;
- экспортировать сертификат в файл без закрытого ключа (только открытый), выбрав кодировку base-64.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Инструкция по созданию HAR файла

1. Открыть <https://markirovka.crpt.ru/login-ker> желательно в Google Chrome.
2. Перейти в необходимый раздел в ГИС МТ.
3. До совершения действия (нажатия на кнопку), после которого возникает ошибка, нажать на клавиатуре кнопку F12.
4. В появившемся окне выбрать вкладку Сеть (Network).
5. Нажать необходимую кнопку и дождаться полной загрузки страницы;
6. В окне выбора вкладки «Network» выбрать строку «create» (или «send», или «auth», или «put», или «cert»).
7. Нажать правую клавишу мыши и выбрать «Save all as HAR...».
8. Сохранить файл на компьютере и затем переслать в СТП в ответном письме.