

# Возможные ошибки и действия по их устранению

## Различаются статусы марок в документе прихода и таблице АМ

Как проявляется:

Документ прихода от поставщика ЕГАИС не подтверждается (неверное количество марок), строка документа выделена коричневым цветом фона.

Как убедиться в ошибке:

Посмотреть список марок по строке, сравнить значения в колонках Состояние и Состояние акцизы из таблицы АМ. Если значения не совпадают, то наблюдается именно данная ошибка.

← Строки прихода ЕГАИС (PDF417, помарочный учет обязателен)				
*	Код ЕГАИС	Код акцизной марки	Состояние	Состояние акцизы из таблицы АМ
	00373490000	108400082387	Загружен	Загружен

Что делать:

Если приход от поставщика ещё не подтверждён и ошибка в документе, то следует повторно получить ТТН из ЕГАИС.

Если документ уже принят, то следует изменить состояние марки. Для этого запустить пункт Принятые акцизные марки/упаковки -> Список акцизных марок и упаковок. С помощью фильтра найти запись проблемной марки, нажать Изменить и исправить состояние марки на правильное.

## Различаются статусы документов в ЕГАИС и retail-alco

Как проявляется:

Документ долго не изменяет статус, поставщик сообщает, что ждёт от нас действий по документу.

Как убедиться в ошибке:

Найти проблемный документ в списке приходов от поставщика ЕГАИС. Посмотреть состояние прихода в retail-alco.

Войти на сайт <https://check1.fsrar.ru> , заполнить параметры и получить состояние данного документа в ЕГАИС.

Что делать:

Выяснить точную причину и этап, на котором прервался документооборот.

Проверить протокол отправки сообщений в ЕГАИС - кнопка Ответ ЕГАИС на панели инструментов в списке приходов от поставщика ЕГАИС.

Если ошибка при отправке пакета в ЕГАИС, то следует найти проблемный пакет в логе exchange-egaïs и проверить наличие ошибок при отправке. Для повторной отправки можно либо повторно создать документ (если это списание или возврат) , либо положить пакет в папку Repeat.

Если ошибка при приёме пакета, то клиент связывается с ЕГАИС и просит повторить пакет.

В отдельном случае, когда не принято изменение статуса документа, можно изменить статус вручную (пункт в контекстном меню документа).

Если не принят заключительный пакет из ЕГАИС и другие пакеты по этому документу не ожидаются (т.е. не дошли сообщения о подтверждении приёмки, о подтверждении частичной приёмки, о подтверждении отмены документа), то можно внести изменения в таблицу марок вручную.

## Количество марок не совпадает с числом товаров в приходном документе

Как проявляется:

Документ выделен красным цветом, в параметре документа Помарочный учёт записано  
Ошибка

Что делать:

Убедиться, что ошибка не из-за неверных действий оператора - сверить число считанных

марок с фактическим количеством. Если будут найдены расхождения, то устранить их. Оператор мог либо исправить количество, либо считать не все марки.

Повторно принять документ из ЕГАИС и повторить приём.

## Марка не найдена

Как проявляется:

Сообщение с текстом

Что делать:

Выяснить точную причину

1. Войти на сайт <https://check1.fsrar.ru> и получить информацию по проблемной марке. Если марка выведена из оборота, то никакие действия с ней невозможны.

2. Запустить пункт Принятые акцизные марки/упаковки -> Список акцизных марок и упаковок, с помощью фильтра найти запись исследуемой марки. Необходимо проверить правильность заполнения параметров Справка Б партии и Код ЕГАИС.

3. Для проверки параметра Справка Б партии следует запустить пункт Запросы в ЕГАИС -> Запрос остатков штрихкодов по коду продукции ЕГАИС. Создать новый запрос и заполнить параметры значениями из формы марки. Если в полученном ответе имеется код исследуемой марки, то справка Б в форме указана верно.

Запрос можно выполнять не чаще 1 раза в 10 минут и возможно, что ЕГАИС не ответит.

4. Если в списке отсутствует исследуемая марка, то необходимо найти правильный код справки Б.

5. Поиск правильного кода справки Б. Запустить пункт Запросы в ЕГАИС -> Запрос остатков по складу ЕГАИС (1 регистр). Результат запроса будет содержать список справок Б.

6. Последовательно перебирать справки Б и выполнять действия в пункте 3, пока в списке марок не будет обнаружена исследуемая марка. Найдены правильные значения справки Б и кода ЕГАИС.

7. Вручную исправить информацию в форме марки.

## Поставщику случайно отправлено неверное подтверждение или отказ

Что делать:

Для некоторых документов имеется возможность отправить отмену последнего действия.

Иначе имеются два варианта.

- Отменить действие через техническую поддержку ЕГАИС.
- Связаться с поставщиком и попросить его отклонить последнее действие или удалить и повторно отправить документ.

## При доверительной приёмке неверные марки в коробке (ящике)

Договориться с поставщиком либо о возврате товаров, либо о повторной отправке правильного документа.

## Ошибка Exchange-egaïs 'Не найден документ для тикета ...'

Что делать:

Вручную удалить тикет

Причина: документ был удалён пользователем или тикет пришёл из-за ошибки в УТМ

## Повреждена таблица марок

Если имеется уверенность, что приход правильный (например, восстановлен из архива), то для восстановления таблицы акцизных марок используется процедура «Корректировка таблицы акцизных марок по приходу». Процедура запускается из контекстного меню прихода. Для использования необходима роль «Разрешить корректировку таблицы акцизных марок по приходу».

## Отсутствует документ или неверный статус документа

Возможная причина: пользователь ошибочно удалил документ или изменил статус

Что делать:

Войти на сайт <https://check1.fsrar.ru> , заполнить параметры и получить состояние данного документа в ЕГАИС.

Найти сообщения по проблемному документу и положить их в папку Repeat для повторного приёма.

Изменить статусы вручную.

## Необеспеченный расход

Как проявляется:

Невозможно добавить товар при операциях расхода\возврата\списания.  
Ошибка при проведении документа.

Что делать:

Проверить, что в шапке документа выбран актуальный запрос остатков.

## ЕГАИС не принял документ, вернул ошибку

Как проявляется:

В логе записана строка примерно такого вида:

Rejected: org.xml.sax.SAXParseException; lineNumber: 39; columnNumber: 229; cvc-pattern-valid: Value '' is not facet-valid with respect to pattern '\S+(.\*\S+)\*' for type 'NoEmptyString50'

Что делать:

Проверить правильность заполнения параметров документа. Обычно в ошибке указывается строка и колонка с недопустимыми символами или неправильно заполненный параметр.

## Exchange-egaïs не видит БД

Проверить значение параметра 'Идентификатор в ФСРАР' в карточке внутреннего подразделения.

---

Версия #1

[Демонов Сергей](#) создал Fri, Dec 23, 2022 12:07 PM

[Демонов Сергей](#) обновил Fri, Dec 30, 2022 2:46 PM