

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

Версия 1.0
На 6 листах

Содержание

Общие положения	2
Основные ошибки, возникающие у УОТ при работе в ГИС МТ, и информация необходимая к предоставлению, в рамках подготовки первичного обращения в СТП	2
1. Ошибки при заказе КМ в СУЗ	2
2. Регистрация/Авторизация/Добавление пользователя/Восстановление	3
Приложение 1	5
Приложение 2	6

1. Общие положения.

Настоящие методические рекомендации разработаны для участников оборота товаров (далее – УОТ) 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 УОТ 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 УОТ.

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

1. Ошибки при заказе КМ в СУЗ:

Тип ошибки	Необходимая информация
Если ошибка возникает на стадии получения КМ, в обращении рекомендуется предоставить	- номер заказа - ИНН/ИТИН участника; - краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; - скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции.
Если ошибка возникает на стадии формирования отчета о нанесении, в обращении рекомендуется предоставить	- номер заказа; - номер КМ; - ИНН/ИТИН участника; - краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; - скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции.
Если ошибка возникает на стадии ввода в оборот, в обращении рекомендуется предоставить	- номер КМ; - ИНН/ИТИН участника;

	<ul style="list-style-type: none"> - краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; - скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции.
Если ошибка возникает при печати, в обращении рекомендуется предоставить	<ul style="list-style-type: none"> - номер заказа; - номер КМ; - ИНН/ИТИН участника; - 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

Если возникает ошибка при входе/регистрации/добавлении пользователя/восстановлении доступа, в обращении рекомендуется предоставить	<ul style="list-style-type: none"> - Контур (продуктивный/демо контур); - ИНН/ИТИН участника; - краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; - скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции; - Файл сертификата УКЭП* /логин УОТ.
Если возникает ошибка - не отображается документ от отправителя, в обращении рекомендуется предоставить	<ul style="list-style-type: none"> - Контур (продуктивный/демо контур); - ИНН/ИТИН участника; - скриншот страницы, с захватом адресной строки браузера, где видно отсутствие соответствующего документа; - Тип документа (№ схемы); - SGTIN; - Идентификатор документа, загружаемого отправителем.
Если возникают ошибки при отправке сведений об отгрузке, в	<ul style="list-style-type: none"> - Тип документа отгрузки (№ схемы); - Наименование и ИНН/ИТИН организации отправителя;

<p>обращении предоставить</p> <p>рекомендуется</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Дата отправленного документа; - Идентификатор документа, загружаемого отправителем; - Дата отправленного документа; - SGTIN; - текст из квитанции об ошибке; - название и версию товароучетной системы.
<p>Если возникают ошибки при подтверждении приемки товара, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Тип документа отгрузки (№ схемы); - Идентификатор документа, загружаемого отправителем; - Дата документа отправленного отправителем; - Идентификатор подтверждения, загружаемого получателем; - Дата отправки подтверждения; - SGTIN; - текст из квитанции об ошибке; - название и версия товароучетной системы.
<p>Если возникают ошибки при агрегации, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Контур (продуктивный/демо контур); - ИНН/ИТИН участника; - отправляемый из ГИС МТ документ и квитанция к нему (обращаем внимание, что менять; наименования документов после скачивания нельзя); - название и версия товароучетной системы.
<p>Если возникают ошибка при отправке документа по API, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Контур (продуктивный/демо контур); - ИНН/ИТИН участника; - все rest-запросы с полными http-заголовками начиная с запроса кода авторизации и заканчивая проблемным, а также - дата и время их выполнения; - название и версия товароучетной системы.
<p>Если возникают ошибки при подписании документов, в обращении рекомендуется предоставить</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Контур (продуктивный/демо контур); - ИНН/ИТИН участника;

	<ul style="list-style-type: none"> - скриншот страницы в момент ошибки, с захватом адресной строки браузера и отображением даты и времени на ПК пользователя; - Файл сертификата УКЭП* (для резидентов и представительств).
Если возникают различные ошибки в интерфейсе личного кабинета, в обращении рекомендуется предоставить	<ul style="list-style-type: none"> - Контур (продуктивный/демо контур); - ИНН/ИТИН участника; - скриншот страницы в момент ошибки, с захватом адресной строки браузера и отображением даты и времени на ПК пользователя; - Описание ошибки; - HAR-лог * *.

Приложение 1

***Инструкция по экспорту сертификата электронной подписи в формате .cer**

Как правило, после выпуска сертификата открытого ключа, он помещается в ключевой контейнер, и его можно извлечь из контейнера средствами КриптоПро CSP. Для этого необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти в Панель управления (ПУСК – Панель управления) найдите и запустите 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 на вкладку «Состав». Нажать 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.

Приложение 2

****инструкция по созданию HAR**

1. Перейти на сайт, на котором возникает ошибка.
2. Открыть консоль разработчика (кнопка F12).

3. В консоли разработчика перейти на вкладку "Сеть" или "Network". Если используется Internet Explorer 11: необходимо убедиться, что включена запись (Если в консоли под F12 кнопка в виде треугольника имеет зеленый цвет - на нее необходимо нажать. Если иконка в виде красного квадрата - запись включена).

Обращаем внимание: при выполнении каждого последующего пункта делать скриншот с захватом адресной строки Вашего браузера и консоли разработчика.

4. Воспроизвести действия, вызывающие появление ошибки;

6. При возникновении ошибки сделать скриншот экрана с захватом ошибки, адресной строки Вашего браузера и консоли разработчика;

7. **В зависимости от браузера:** Internet Explorer 11: На консоли разработчика нажать на кнопку "Сохранить" (кнопка в виде пиктограммы дискеты) - Google Chrome: кликнуть правой кнопкой мыши по любой строке консоли и выбрать "Save as HAR with content" - Mozilla: кликнуть правой кнопкой мыши по любой строке консоли и выбрать "Сохранить все как HAR";

8. Выбрать папку для сохранения, ввести любое название файла и нажать "Сохранить";

9. Прислать в письме сохраненный файл и скриншоты с вышеупомянутой информацией.