Черга ПРРО Inline: примусове відправлення, перенумерація та зміна часу

API ЄВПЕЗПотрібне останнє оновленняПроблемна черга InlineНе видаляйте чеки

Якщо черга ПРРО Inline зупинилася, не видаляйте чеки й не створюйте їх заново. Спочатку прочитайте причину: помилки нумерації виправляє примусове відправлення, а час чеків змінюють окремо лише у двох випадках, описаних нижче.

Спочатку оновіть ARM20 на всіх робочих місцях. У «Складі» відкрийте «Перевірка оновлень» або завантажте останню версію зі сторінки «Оновлення ARM20». Оновіть комп’ютер зі складом і кожну касу, яка працює з цією базою.
Не видаляйте чеки й не створюйте їх заново. Зупиніть продажі з цим ПРРО на інших комп’ютерах, касових місцях, під іншими користувачами та в Android-касі. Поки черга відновлюється, з нею має працювати лише один касир.

Спочатку визначте, що сталося

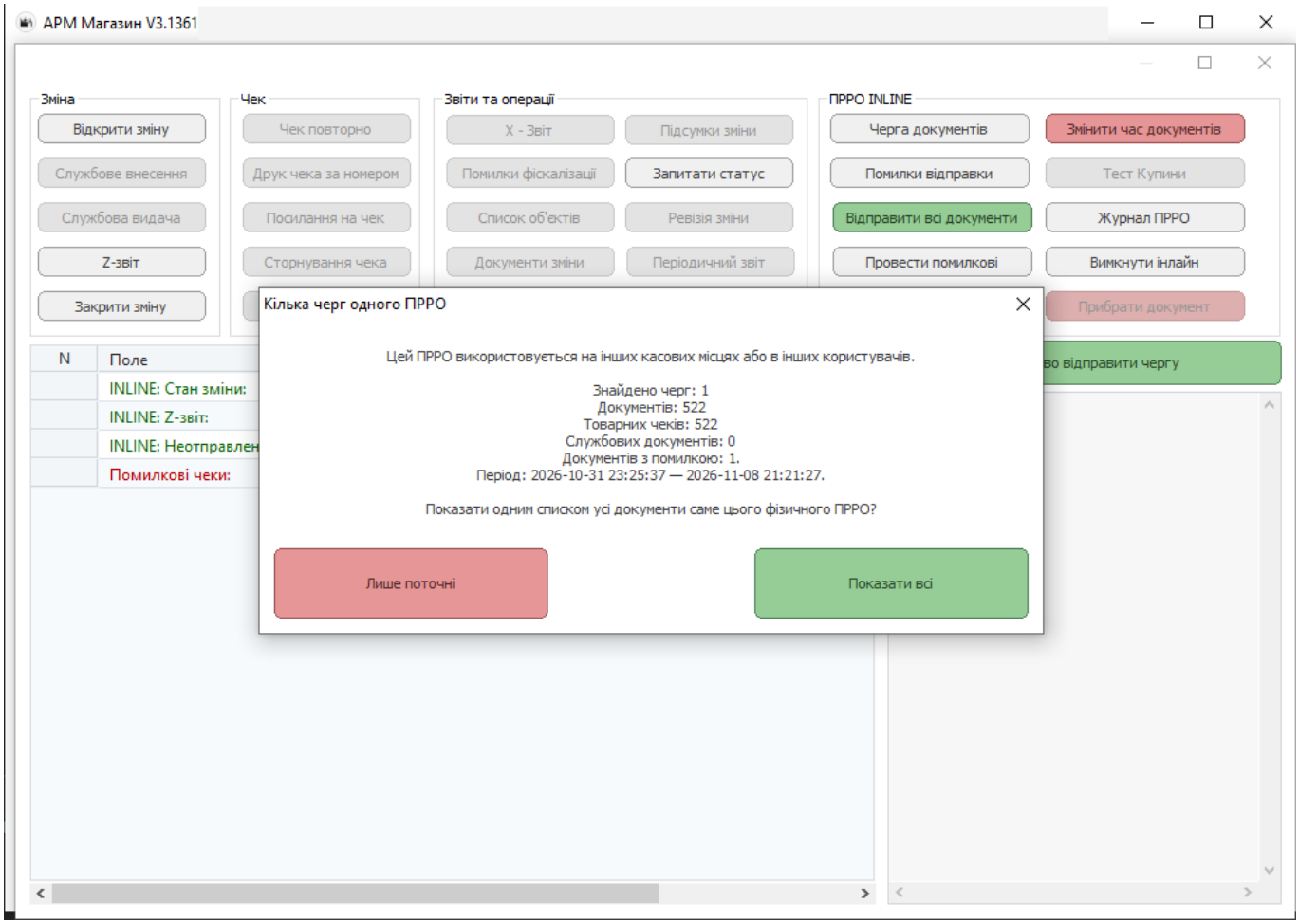
Що показує програма	Що робити
Помилка номера, попереднього хешу, відкриття або закриття зміни, Z-звіту	Натисніть «Примусово відправити чергу». Час чеків не змінюйте.
Повідомлення «Кілька черг одного ПРРО»	Зупиніть паралельну роботу, натисніть «Показати всі» та перевірте спільну чергу цього ПРРО.
ДПС уже прийняла документ із пізнішим часом	Відкрийте «Змінити час документів» і скористайтеся кнопкою «Після останнього документа».
Старий КЕП недоступний, а чеки створено до початку дії нового КЕП	Відкрийте «Змінити час документів» і скористайтеся кнопкою «Після початку дії КЕП».
Активну зміну відкрив інший КЕП	Зміна часу не допоможе. Оберіть КЕП касира, який відкрив зміну, або зареєстрованого старшого касира.

Що показує програма	Що робити
Немає зв’язку або черга вже обробляється	Відновіть зв’язок або дочекайтеся завершення. Не натискайте відновлення кілька разів.

Примусове відправлення черги

Ця команда звіряє чергу зі станом ПРРО в ДПС і намагається провести документи у правильному порядку.

1. Зупиніть роботу з цим ПРРО на всіх інших пристроях і касових місцях.
2. У касі відкрийте ПРРО та натисніть «Запитати статус».
3. Перегляньте «Черга документів», «Помилки відправки» та «Журнал ПРРО».
4. Якщо бачите «Кілька черг одного ПРРО», натисніть «Показати всі». Перевірте кількість документів, помилок і період.
5. Натисніть «Примусово відправити чергу» один раз. Перевірте номер ПРРО та підтвердьте показаний план.
6. Дочекайтеся результату. Не закривайте касу й не запускайте команду повторно, поки вона працює.



ARM20 показує кількість документів і період та дає переглянути всі документи саме цього фізичного ПРРО. Натисніть зображення, щоб збільшити.
Що отримаєте. ARM20 перевірить, які документи вже прийняла ДПС, і продовжить із неприйнятого залишку. Якщо знайдено кілька черг одного ПРРО, програма об’єднає їх лише після вашого окремого підтвердження. «Показати всі» — це тільки перегляд, ця кнопка документів не змінює.

Чому виникає вимушена перенумерація

У одного ПРРО має бути одна послідовність документів. Якщо документи одночасно створювали у різних місцях, однакові або пропущені номери можуть конфліктувати.

- один ПРРО використовували на кількох комп’ютерах;
- той самий ПРРО працював під різними користувачами або на різних касових місцях;

- один ПРРО одночасно використовували у Windows та Android;
- ДПС уже прийняла пізніший документ з іншого пристрою;
- відкриття зміни, Z-звіт або закриття вже виконано, але відповідь не дійшла до каси.

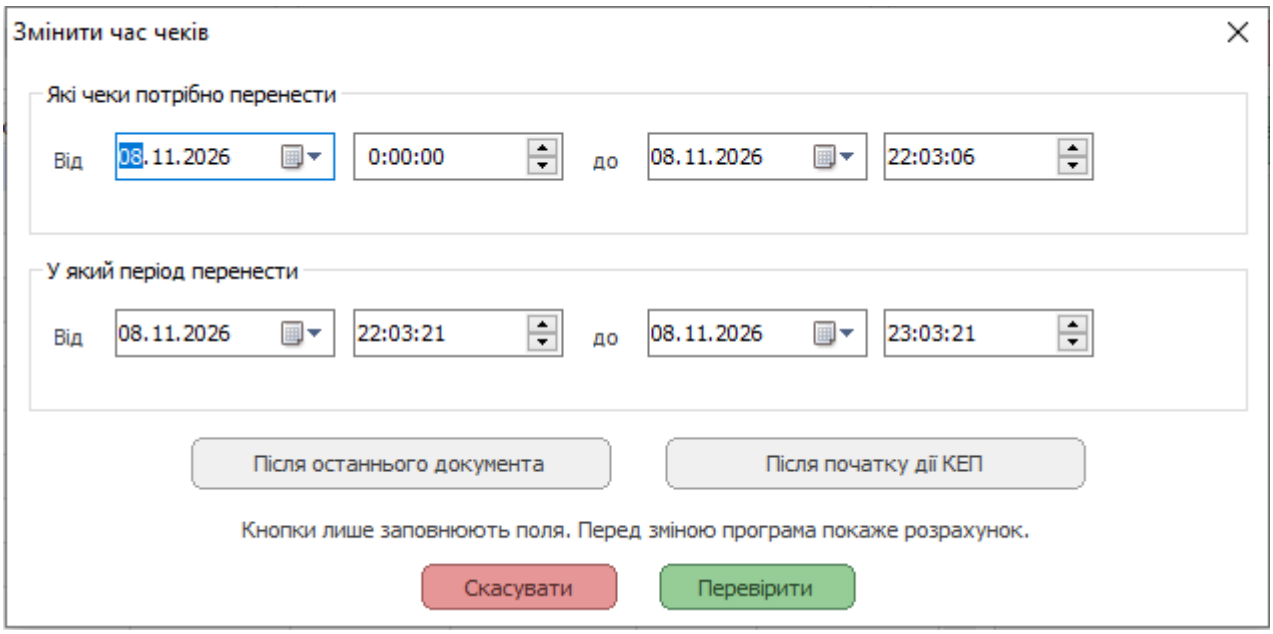
Після звірки ARM20 не надсилає повторно документ, який ДПС уже підтвердила. Програма може виправити службові документи та послідовно перенумерувати лише неприйняту частину черги. Через це остаточний номер може відрізнятися від номера на раніше надрукованому чеку.

Що не змінює примусове відправлення: дату й час товарного чека, його товари, кількість, суми, форму оплати та UUID. Якщо проблема саме у часі, скористайтеся окремою командою нижче.

Коли потрібно окремо змінити час чеків

«Змінити час документів» — окрема операція. Примусове відправлення її не запускає. Використовуйте зміну часу лише у двох випадках:

1. **У ДПС уже є пізніший документ.** Час першого неприйнятого чека раніший за час документа, який ДПС уже прийняла.
2. **Старий КЕП недоступний.** Поточний зареєстрований КЕП почав діяти пізніше, ніж були створені чеки в черзі.



Верхній період обирає чеки, нижній — новий часовий проміжок; допоміжні кнопки лише заповнюють поля. Натисніть зображення, щоб збільшити.

Що роблять дві кнопки

Обидві кнопки лише підставляють дати одразу у два періоди. Вони ще не перевіряють і не переносять чеки. За потреби будь-яке поле можна виправити вручну.

«Після останнього документа» бере час останнього підтвердженого документа саме цього ПРРО з ДПС. Це **не час чека, який ви виділили у списку**. Кнопка потрібна, коли ДПС уже прийняла пізніший документ.

Приклад. Перший документ активної черги має час 10:00:00, а останній підтверджений документ у ДПС — 12:00:00. Після натискання програма заповнить:

- верхній період: від 09:59:50 до 12:00:10;
- нижній період: від 12:00:10 до поточного часу.

«Після початку дії КЕП» бере початок дії сертифіката поточного КЕП. Кнопка потрібна, якщо старий ключ недоступний, а чеки створено раніше, ніж почав діяти новий зареєстрований ключ.

Приклад. Перший документ активної черги має час 10:00:00, а сертифікат поточного КЕП діє з 12:30:00. Після натискання програма заповнить:

- верхній період: від 09:59:50 до 12:30:10;
- нижній період: від 12:30:10 до поточного часу.

Чому додаються 10 секунд. Початок верхнього періоду — це час першого документа активної черги мінус 10 секунд. Кінець верхнього періоду — опорний час плюс 10 секунд. Нижній період починається з цієї самої межі й закінчується поточним часом. Тому програма переносить чеки, які потрапили у вибраний верхній період, а не обов’язково всю чергу.

Якщо ARM20 не змогла отримати підтверджений час із ДПС або прочитати початок дії сертифіката, вона покаже помилку й залишить поля без змін. Програма не підставляє приблизні дати.

Зміна часу не надає прав іншого касира. Якщо активну зміну відкрив інший КЕП, оберіть КЕП касира, який відкрив зміну, або зареєстрованого старшого касира.

Перенесення часу цю проблему не виправить.

Як змінити час і продовжити чергу

1. У вікні ПРРО натисніть червону кнопку «Змінити час документів».
2. Натисніть потрібну кнопку: «Після останнього документа» або «Після початку дії КЕП». Вона заповнить обидва періоди.
3. Перевірте верхній період — він визначає, які чеки буде вибрано. Перевірте нижній — у нього програма перенесе вибрані чеки. За потреби змініть поля вручну.
4. Натисніть «Перевірити». На цьому кроці чеки ще не змінюються.
5. Прочитайте результат: скільки чеків знайдено та який новий інтервал буде використано. Якщо дані неправильні, скасуйте дію і виправте періоди.
6. Окремо підтвердьте кнопку «Перенести». Після підтвердження змінюється лише час вибраних товарних чеків; товари, суми, UUID і порядок не змінюються.
7. Після повідомлення про успішне перенесення натисніть «Примусово відправити чергу» один раз. Програма окремо звірить стан ДПС, службові документи та нумерацію.

Якщо черга знову зупинилася

- відкрийте «Помилки відправки» й прочитайте нову причину;
- перевірте останню подію у «Журналі ПРРО»;
- переконайтеся, що відкрито правильний ПРРО;
- якщо черга вже обробляється, просто дочекайтеся завершення;
- якщо помилка стосується КЕП активної зміни, оберіть допустимий ключ і не переносіть час повторно;
- якщо результат документа невідомий, не видаляйте його й не створюйте чек заново.

Якщо потрібна підтримка, підготуйте версію ARM20, номер ПРРО 1/2, точний текст помилки, кількість документів, період черги та фрагмент журналу. Не надсилайте пароль КЕП, сам ключ або дані покупців.

← ПРРО InlineДо змісту розділу →

 Ваша думка важлива

Чи допомогла ця інструкція?

Оцініть її від 1 до 5. Свій вибір можна змінити.

—із 5Ще немає оцінок
1Марно2Не допомогло3Частково4Ясно5Усе чудово
1 — марно й незрозуміло5 — корисно, усе зрозуміло

Завантажуємо вашу оцінку…

ARM20 Добірка з магазину

Потрібен паперовий чек?

Перегляньте чекові принтери на 58 і 80 мм для Windows та Android. ПРРО може працювати й без друку.

Обрати принтер чеків → Касова стрічка



ПРРО · підключення і чеки

Потрібна допомога з ПРРО?

Відкрийте маршрут підключення, щоденну роботу або розбір типових помилок. У зверненні можна додати текст помилки, але не надсилайте приватний ключ КЕП.

Маршрут підключення Щоденна робота Помилки ПРРО Звернутися по допомогу