

9. Диагностика и известные ошибки

Страница "Система"

Страница «Система» собирает все, что нужно для разбора проблемы:

- **Лицензия** - срок действия лицензии модуля и кнопка «Проверить».
- **Связь** - состояние связи с r_keeper, время последнего ответа r_keeper, когда Яндекс забирал меню и стоп-лист, срок SaaS XML лицензии.
- **Автопринятие** - текущий режим.
- **Запросы Яндекса** - последние 100 запросов через хост с момента запуска модуля: время, запрос, код ответа, длительность. Ответ 401 - неверный токен, 500 - ошибка модуля.
- **Ошибки и предупреждения в логге** за сегодня; щелчок по строке показывает сообщение целиком.
- **Последние события** - новые и отмененные заказы.

Если модуль работает не так, нажмите «Скачать архив для поддержки» и отправьте архив в поддержку Carbis. В нем логи, копия базы и настройки агента, включая пароль XML-интерфейса и токен, поэтому передавайте его только в поддержку.

Система г_keeper на связи Автопринятие: выключено

Если модуль работает не так, скачайте архив и отправьте его в поддержку: в нем логи, копия базы и настройки агента.

[Скачать архив для поддержки](#)

Лицензия Проверить
Недействительна
 , модуль 1.12.1.315
 Ответ сервера: Лицензия не найдена

Связь Проверить
г_keeper на связи
 Ответ г_keeper 27.10.2026, 14:45:04
 Яндекс: меню 27.10.2026, 14:35:01
 Яндекс: стоп-лист 27.10.2026, 14:35:01

Автопринятие
Выключено
 Каждый заказ принимаете вручную
 Режим меняется кнопкой "Автопринятие" в шапке.

Запросы Яндекса
 Последние 100 запросов через прокси с момента запуска модуля

Время	Запрос	Ответ	Длительность
Запросов от Яндекса еще не было			

Последние события

14:35	Новый	6840-2062
14:35	Отмена	Заказ не найден
14:34	Новый	6644-5450
14:34	Отмена	Заказ не найден
14:34	Новый	9506-2896
14:34	Отмена	Заказ не найден
26.10 13:41	Новый	1251-8033
26.10 13:41	Отмена	Заказ не найден

Лицензия до **нет данных** Агент 1.12.1.315 БД 27.0003

Логи лежат в папке модуля: log\aggregator_delivery\ДД-ММ-ГГГГ.log (за день), ...errors.log (только ошибки), log\system\app.log (запуск и остановка службы). Для разбора проблемы поставьте уровень логирования 8 («Настройки» → «Агент и логи») и

перезапустите службу.

Известные ошибки

Что видно	Причина	Что делать
В шапке «Нет связи с модулем»	служба остановлена или недоступна	запустить службу (run_service.bat), проверить log\system\app.log
При открытии веб-интерфейса через VPN «Страница недоступна - HTTP ERROR 418»	модуль собирает сетевые адреса при запуске: если VPN включили после старта службы, его адреса нет в списке	сначала включить VPN, затем перезапустить службу модуля
В шапке «r_keeper не отвечает», текст Unable to connect rk7 api	нет соединения с XML-интерфейсом	проверить адрес и порт, что кассовый сервер запущен, сеть и файрвол
Given credentials are invalid	неверный логин или пароль XML-интерфейса	исправить в «Настройки» → «Подключение к r_keeper»
«Справочники r_keeper не загружены, списки пустые»	r_keeper не ответил	сначала настроить подключение и сохранить
«Яндекс: меню» - «Еще не забирал» или давно	хост не доходит до модуля, не совпадает токен (в логе Access token invalid) или меню не собирается из-за r_keeper	проверить проброс порта, токен в заявке на хост и ошибки в логе
При принятии заказа «Лицензия на программное обеспечение недействительна»	нет действующей лицензии модуля	license.bat, затем «Система» → «Лицензия» → «Проверить»
«Заказ содержит акционное блюдо, но скидка на блюдо не задана...»	не выбрана «Скидка на блюдо»	выбрать скидку в «Справочниках» и принять заказ вручную
«Заказ содержит скидку, но скидка на заказ не задана...»	не выбрана «Скидка на заказ»	выбрать скидку и принять заказ вручную
«Блюдо для платной доставки не задано...»	заказ «Свой курьер» с платной доставкой	выбрать «Блюдо для платной доставки» и принять заказ вручную
«Выберите не менее 1 модификаторов из группы...» или стол на кассе без блюд	обязательный модификатор блюда с весом 0 не выгружен в Яндекс	в r_keeper поставить модификатору «Вес» = 1
Ошибка r_keeper о неверном порядковом номере запроса («В инстансе неверно заполнен атрибут seqNumber»), пустые заказы	SaaS XML: счетчик запросов разошелся с r_keeper, часто после истечения лицензии	«Настройки» → «Подключение к r_keeper» → «Синхронизировать номер запроса»
«Невозможно получить данные о r_keeper SaaS XML лицензии»	не заданы учетная запись l.ucs.ru, тип лицензии или нет связи с r_keeper	заполнить карточку SaaS XML и проверить связь с r_keeper
RK7ErrorN 2133	общая смена в r_keeper открыта слишком давно	заккрыть смену в r_keeper

Модуль сам повторяет создание заказа без официанта, если `g_keeper` отказал с выбранным официантом, и с 1 гостем, если `g_keeper` не принял 0 гостей.

From:
<https://wiki.carbis.ru/> - База знаний ГК Карбис

Permanent link:

https://wiki.carbis.ru/external/%D1%87%D0%85%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%8B%D0%BA_%D0%8F%D0%BD%D1%82%D0%85%D0%83%D1%80%D0%BD%D1%8F_%D1%81_%D0%80%D0%83%D1%80%D0%85%D0%83%D0%80%D1%82%D0%BD%D0%BC%D0%BE_%D0%84%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%80%D0%B2%D0%BA%D0%88%D0%89_diagnostics

Last update: 2026/10/30 09:52

