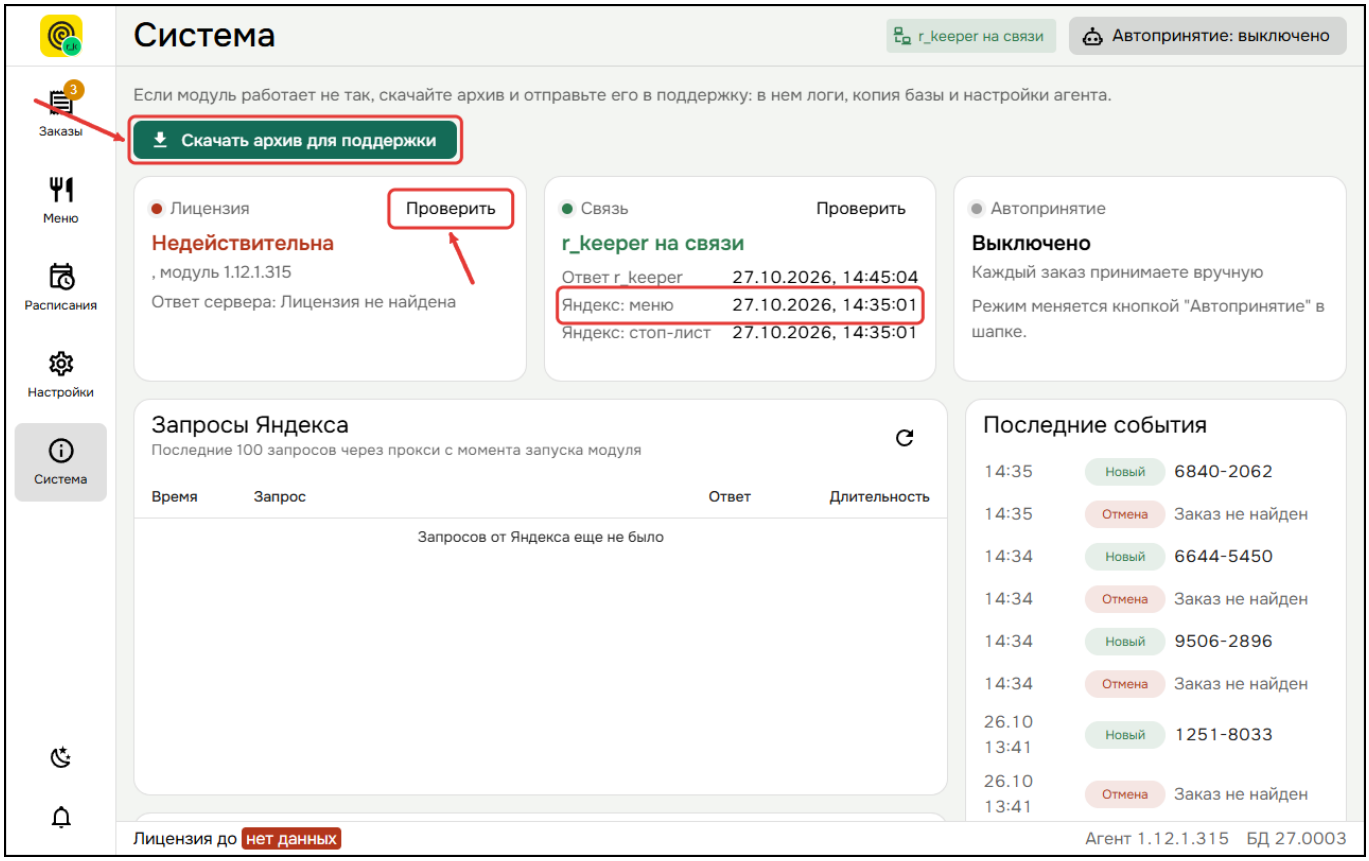
9. Диагностика и известные ошибки

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 лицензии «R-Keeper модуль XML-интерфейс для Приложения».
- **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 логе** 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.



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	Лицензия «R-Keeper модуль XML-интерфейс для Приложения»: 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

Что видно	Причина	Что делать
RK7ErrorN 2133	общая смена в r_keeper открыта слишком давно	закрыть смену в r_keeper

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

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

Permanent link:
https://wiki.carbis.ru/external/zz_%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B/98_v2_aggregator/09_diagnostics

Last update: **2026/11/13 13:09**