

Диагностика проблем ТС ПИюТ

Эта инструкция поможет самостоятельно найти и устранить ошибки ТС ПИюТ, которые возникают при продаже маркированных товаров. Она подходит для Системы АвтоДилер (настольная версия) и АвтоДилер Онлайн, которые работают с кассами АТОЛ, Штрих-М и Эвотор.

Важно: АвтоДилер не занимается установкой и настройкой ТС ПИюТ, лицензиями и подпиской. Это делает разработчик модуля – [компания «ЕСП»](#) и ее [сервисные партнеры](#). Если ТС ПИюТ еще не установлен, начните с [пошаговой инструкции](#) на сайте «Честного ЗНАКа», затем настройте интеграцию с АвтоДилером по нашей инструкции для вашей кассы: [АТОЛ и Штрих-М](#), [Эвотор](#).

Проверка для всех касс:

- [1. Работают все три службы ТС ПИюТ](#)
- [2. ЕСМ запущен только один раз](#)
- [3. Службы запускаются автоматически](#)
- [4. Запущен Локальный модуль «Честного ЗНАКа»](#)
- [5. Отключены VPN или прокси-сервер](#)
- [6. Версии установленных программ актуальны](#)

Только для касс АТОЛ:

- [7. Запущены службы GRPC и UEM](#)
- [8. Тайм-ауты в драйвере кассы](#)
- [9. Порт GRPC в драйвере](#)
- [10. Разрядность драйвера АТОЛ](#)

Проверка для всех касс

Выполняйте диагностику проблем по порядку. После каждого шага пробуйте провести продажу заново. Шаги по службе модуля и Диспетчер задач выполняются на компьютере с **Windows**, где установлен ТС ПИюТ.

1. Убедитесь, что работают все три службы

Проблема: «Нет связи с ТС ПИюТ / ЕСМ» или «Тайм-аут ожидания ответа».

Причина: службы модуля остановлены, зависли или заблокированы сетевым экраном.

Решение: для работы нужны Единый сервисный модуль (ЕСМ) и три службы.

1. Нажмите Win + R.
2. В окне «Выполнить» введите services.msc и нажмите Enter. Откроется список служб.
3. Найдите три службы:
 - ESM: Control Module;
 - ESM: Local Module Controller;
 - ESM: Orchestrator.
4. В столбце **«Состояние»** у каждой должно быть **«Выполняется»**. Если это не так, щелкните службу правой кнопкой мыши и выберите **«Запустить»**.

2. Проверьте, что ЕСМ запущен только один раз

Проблема: зависание проверки или ошибка дублирования процессов.

Причина: в системе одновременно запущено несколько экземпляров ЕСМ.

Решение:

1. Нажмите Ctrl + Shift + Esc, чтобы открыть **Диспетчер задач**. Если он показал краткий вид, нажмите **«Подробнее»**.
2. Найдите в списке приложение ЕСМ. Оно должно быть одно.
3. Если ЕСМ запущен дважды, закройте обе копии через **Диспетчер задач**.
4. Запустите ЕСМ заново из меню **«Пуск»**.

3. Проверьте, что службы запускаются автоматически

Проблема: после перезапуска ПК службы остановлены.

Причина: для служб выбран тип запуска «Вручную» или «Отключена».

Решение:

1. Нажмите Win + R, введите services.msc и нажмите Enter.
2. Найдите службы ЕСМ.
3. Посмотрите на столбец **«Тип запуска»**. Возможные значения:
 - **«Автоматически»** – служба включается вместе с Windows.
 - **«Автоматически (отложенный запуск)»** – служба включается чуть позже, когда система уже загрузилась.
 - **«Вручную»** – служба сама не включится.
 - **«Отключена»** – служба не запустится.

4. Для служб ТС ПИюТ нужно **«Автоматически»** или **«Автоматически (отложенный запуск)»**. Если стоит другое значение, дважды щелкните службу и выберите нужный тип запуска.

4. Убедитесь, что запущен Локальный модуль «Честного ЗНАКа»

Проблема: недоступность локального контура проверки кодов маркировки.

Причина: службы модуля остановлены, зависли или заблокированы сетевым экраном.

Решение:

1. Локальный модуль «Честного ЗНАКа» стартует сам после установки и работает в фоновом режиме. Нажмите Win + R, введите services.msc и нажмите **Enter**.
2. Найдите в списке службу ТС ПИюТ (CRPT / UEM).
3. Если в столбце **«Состояние»** пусто, нажмите правой кнопкой мыши → **«Запустить»**.
4. Если при установке путь не меняли, файлы модуля лежат в папке C:\Program Files\Regime.

5. Проверьте, не включены ли VPN или прокси-сервер

Проблема: ошибка онлайн-проверки в «Честном ЗНАКе» (отклонение запроса / статус 403 / 500).

Причина: активен VPN, сторонний прокси или IP-адрес определяется вне РФ. Через VPN или прокси «Честный ЗНАК» может не принять запросы.

Решение: проверьте, не идет ли интернет через VPN или прокси.

Как понять, что интернет идет через VPN или прокси:

1. Откройте любой сервис, который показывает ваш IP-адрес, страну и город.
2. Сравните: страна и город должны совпадать с реальным адресом автосервиса.
3. Обратите внимание на провайдера. Если автосервис в России, а адрес определяется как другая страна или как дата-центр, скорее всего, включен VPN или прокси.
4. Проверьте на мобильном интернете: раздайте интернет с телефона, отключите Wi-Fi автосервиса, подключите компьютер или кассу к телефону и повторите продажу. Если так все работает, причина в сети автосервиса.

Другие признаки:

- IT-специалист настраивал защищенное соединение, фильтрацию, прокси или доступ через офис;
- на других сайтах страна и город определяются неправильно.

Если у вас Windows

Откройте Параметры → Сеть и Интернет → VPN и Параметры → Сеть и Интернет → Прокси. Если в разделе **«Прокси»** включен переключатель **«Использовать прокси-сервер»** или в разделе VPN есть активное подключение, значит, VPN или прокси используется.

Если у вас Android или Эвотор

- Откройте Настройки → Сеть и Интернет → VPN и убедитесь, что VPN выключен.
- Откройте настройки Wi-Fi, к которому подключена касса, и проверьте параметры прокси.
- Посмотрите список установленных приложений: нет ли VPN-клиентов и программ, меняющих сетевой трафик (например, AdGuard, Cloudflare WARP, антивирусы, корпоративные сетевые агенты).
- Посмотрите на строку состояния: значок ключа обычно означает активное VPN-подключение.

6. Проверьте версии установленных программ

Проблема: ошибки при проверке кодов после обновления программ.

Причина: установлены устаревшие версии программ.

Решение: убедитесь, что версии актуальны:

- драйвер ККТ;
- единый сервисный модуль (ЕСМ);
- контроллер Локального модуля «Честного ЗНАКа»;
- локальный модуль «Честного ЗНАКа»;
- кассовый модуль Системы АвтоДилер.

Версии программ на Windows можно посмотреть в Параметры Windows → Приложения → Установленные приложения.

Только для касс АТОЛ

7. Проверьте, что запущены службы GRPC и UEM

Проблема: недоступность локального контура проверки кодов маркировки.

Причина: службы остановлены, зависли или заблокированы сетевым экраном.

Решение: среди служб должны быть ATOL: Fptr grpc service и UEM: Agent. Откройте список служб на компьютере с Windows, где установлен ТС ПИюТ, как в [пункте 1](#), и найдите их. Если их нет, переустановите драйвер АТОЛ из пакета ЕСП. Актуальные версии драйвера можно скачать на [сайте АТОЛ](#).

8. Проверьте тайм-ауты в драйвере кассы

Проблема: ложные сбои.

Причина: слишком короткое ожидание.

Решение:

1. Откройте **Кассовый модуль**, перейдите на вкладку **«Фискальный регистратор»**, нажмите **«Редактировать»**.
2. Нажмите кнопку **«Тест драйвера ККТ»**.
3. Перейдите в **«Параметры ККТ»** → таблица 26 **«Работа с ККТ»**.
4. Задайте значения: **«Количество повторов при проверке КМ»** – 5, **«Время ожидания ответа при проверке КМ»** – 5.
5. Сохраните изменения и закройте **Кассовый модуль**.
6. Если проблема повторяется, откройте драйвер снова и убедитесь, что значения применились и не сбрасываются.

9. Проверьте порт GRPC в драйвере

Проблема: отсутствие связи между драйвером кассы и локальным сервисом проверки кодов маркировки.

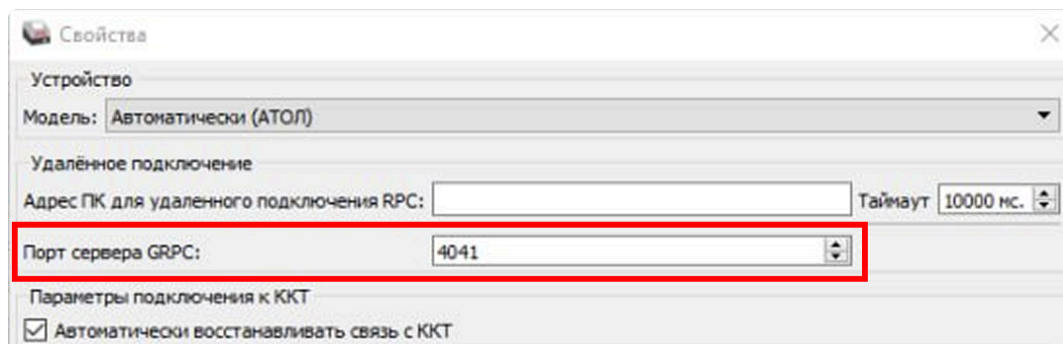
Причина: порт настроен неверно, драйвер не может отправить считанный код на проверку, из-за чего касса выдает ошибку обмена с ТС ПИюТ или зависает при попытке пробить маркированный товар.

Решение:

1. Откройте **Кассовый модуль**, перейдите на вкладку **«Фискальный регистратор»**, нажмите

«Редактировать».

2. Нажмите кнопку «Тест драйвера ККТ».
3. В открывшемся окне посмотрите поле «Порт сервера GRPC»: в нем должен быть указан порт 4041.
4. Если порт не указан или указан неверно, исправьте значение, сохраните изменения и закройте **Кассовый модуль**.
5. Если проблема повторяется, откройте драйвер снова и убедитесь, что значение применилось и не сбрасывается.



10. Проверьте разрядность драйвера АТОЛ

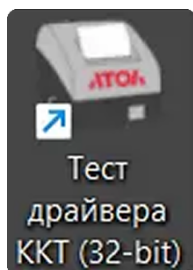
Проблема: касса не работает с ТС ПИюТ при неподходящей версии драйвера.

Причина: установлена 64-разрядная версия драйвера АТОЛ.

Решение: для корректной работы нужна 32-разрядная версия драйвера. Если установлена 64-разрядная, удалите её и установите 32-разрядную.

Как проверить:

1. Найдите на компьютере приложение «Тест драйвера ККТ». Разрядность указана в его названии, например (32-bit).



2. Если в названии разрядности нет, откройте Параметры Windows → Приложения → Установленные приложения и найдите «Драйвер ККТ». Если установлена 64-разрядная версия, удалите ее и поставьте 32-разрядную.

