

від 17 червня 2023 р

ЦЕНТРАМ СЕРВІСНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ РРО ВИРОБНИЦТВА
ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС»

КОРИСТУВАЧАМ РРО ВИРОБНИЦТВА
ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС»

Шановні партнери

Останнім часом до служби технічної підтримки ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС» почастишали випадки звернення ЦСО та користувачів РРО з приводу несвоєчасно передачі контрольно-звітної інформації РРО до сервера ДПС, яка виражається в накопиченні в носії КСЕФ не переданих даних.

Проаналізувавши можливі причини таких випадків вважаємо за доцільне повідомити Вам наступне.

Алгоритм збереження та передачі до ДПС контрольної стрічки всіх моделей РРО нашого виробництва наступний.

Копії розрахункових документів та Z-звітів заносяться до носія КСЕФ одночасно з друком таких документів. Передача накоплених в носії КСЕФ документів здійснюється по одному з вибраних користувачем алгоритмів:

а) в автоматичному режимі згідно з запрограмованим в РРО графіком передачі з інтервалом часу між з'єднаннями від 1 до 4319 хвилин, починаючи від моменту включення живлення. Значення інтервалу обирається користувачем виходячи з навантаження каси;

б) один раз на добу після виконання Z-звіту, шляхом подачі на РРО команди з прикладного програмного забезпечення. Такий режим як правило обирають ті користувачі, в яких каса завантажена постійно впродовж робочого дня. При такому режимі не бажано вимикати РРО до закінчення передачі всіх даних, накопичених за зміну;

в) в будь який момент часу шляхом подачі на РРО команди примусової ініціації передачі даних з прикладного програмного забезпечення;

г) в будь який момент часу шляхом натискання на клавішу FEED, як це описано в Керівництві з експлуатації РРО.

Обов'язок подання електронної звітності РРО згідно з п. 7 статті 3 Закону України Про застосування реєстраторів розрахункових операцій в сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» покладено на користувача, і саме користувач повинен слідкувати за виконанням цієї вимоги закону.

В той же час висунуті вимоги до РРО в частині блокування роботи РРО у разі неможливості передачі даних. Так абзацом 13 пункту 3.1.2 Вимог щодо створення контрольної стрічки в електронній формі у реєстраторах розрахункових операцій, програмних реєстраторах розрахункових операцій та модемів для передачі даних, затверджених наказом Міністерства фінансів України №1057 від 08.10.2012, передбачено, що РРО повинен забезпечити «блокування проведення розрахункових операцій у разі: технічної несправності модема, за винятком несправності каналу передачі інформації (тільки для РРО з КСЕФ) та **неможливості передачі контрольно-звітної інформації до сервера обробки інформації протягом 72 годин.**»

На практиці накопичення не переданих даних відбувається наступним чином. Користувач встановлює певний інтервал передачі даних, припустимо 360 хвилин (6 годин). РРО згідно з цим графіком проводить з'єднання з еквайєром і передає накопичені дані у вигляді пакетів, з певною кількістю розрахункових та звітних документів. Розмір пакету обмежений протоколом передачі даних і може не вмістити всі накопичені на час передачі документи. Передача в даному сеансі зв'язку другого і т.д. пакетів може бути заблокована еквайєром і сеанс зв'язку обривається. Незважаючи на те, що передані не всі дані сам факт здійснення сеансу зв'язку «скидає» в нуль лічильник часу до блокування, тому що передача даних **можлива**, а в Вимогах ідеться про **«неможливість передачі»**. При наступному сеансі зв'язку також передається пакет попередньо накоплених даних і т.д., при цьому постійно накопичуються не передані дані. Треба окремо підкреслити, що блокування РРО по «72 годинам» від останнього не переданого документу в разі не повної передачі даних могло призвести до зупинки роботи каси у самий не підходящий час.

Для того щоб користувачі наших РРО не страждали від недосконалості технології передачі даних та суперечливості законодавства ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС» запропонував ряд засобів, за допомогою яких значно полегшуються процес контролю за своєчасністю та повнотою передачі даних.

По-перше, при кожному виконанні Z-звіту після друку чеку Z-звіту друкуються службовий документ «СТАН СПІ». СПІ – система передачі інформації. В даному повідомленні крім іншого вказуються кількість чеків до відправлення, кількість звітів до відправлення та кількість службових документів до відправлення. У разі отримання інформації про те, що за дану зміну або за попередні зміни залишились не передані документи користувач може скористатися одним з алгоритмів б), в) або г) для примусової ініціалізації сеансів зв'язку з еквайєром. У разі коли залишок не переданої інформації носить систематичний характер провести коригування інтервалу часу між з'єднаннями.

По-друге, при укладанні договору з центрами сервісного обслуговування на право сервісного обслуговування РРО виробництва ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС» та ПрАТ «РЕЗОНАНС» ми зобов'язали центри сервісного обслуговування надавати користувачам РРО послуги з інформаційного обслуговування (https://store.ekka.com.ua/wp-content/uploads/2022/12/PORYADOK_2023.pdf).

Згідно з п.4.4 договору «ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ» включає контроль фахівцями ЦСО за станом передачі електронних копій розрахункових документів і фіскальних звітних чеків РРО за допомогою вбудованого модему до СОД РРО (Системи обліку даних РРО). Контроль повинен здійснюватися за допомогою сервісів інформаційного еквайєра та СЕРВЕРУ СТАТИСТИКИ ВИРОБНИКА. У разі, якщо впродовж 24 годин після виконання останнього Z-звіту РРО не здійснена передача копій розрахункових документів і фіскального звітного чеку, провести діагностику причин відсутності передачі даних. У разі, якщо передача даних не здійснена у зв'язку з виходом з ладу РРО або модему - терміново вжити заходів для усунення виявлених неполадок. У разі, якщо передача даних не здійснена в зв'язку з відсутністю або пошкодженням каналу зв'язку або з вини персоналу КОРИСТУВАЧА - інформувати КОРИСТУВАЧА про необхідність терміново усунути виявлені причини, з яких дані не були передані.»

По-третє, ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС» надає безкоштовний доступ для ЦСО або користувачів до ресурсу «СЕРВЕР СТАТИСТИКИ». Даний ресурс збирає та накопичує інформацію про: дату та час включення РРО, дату та час ініціалізації зв'язку з еквайєром, результат передачі даних (успішний/не успішний) дату та час блокування РРО по «72 годинам». Дані з цього ресурсу можуть бути корисними для моніторингу передачі даних РРО.

В-четверте, електронний контрольно-касовий реєстратор (ЕККР), а саме такі пристрої Ви використовуєте або обслуговуєте, працює під управлінням прикладного програмного забезпечення. Взаємодія прикладного програмного забезпечення з ЕККР здійснюється за протоколом зв'язку, який розроблений ТОВ "ЗАВОД РЕЗОНАНС" і викладений в відкритий доступ на нашому сайті для використання розробниками прикладного програмного забезпечення. В протоколі передбачено цілу низку

команд взаємодії, які дозволяють контролювати повноту передачі даних в режимі реального часу. Досвід співпраці з користувачами та розробниками прикладного програмного забезпечення, які відповідально ставляться до процесу передачі даних, свідчить що при наданих нами інструментів контролю та управління процесом передачі взагалі відсутні будь які проблеми.

На жаль ми не маємо адміністративного впливу на всіх розробників прикладного програмного забезпечення і не в змозі контролювати коректне використання всіх можливостей ЕККР. Ми готові надавати консультації, здійснювати перевірку будь якого прикладного програмного забезпечення на відповідність протоколу передачі, але на це повинна бути добра воля таких розробників.

Розуміючи всю важливість реалізації в прикладному програмному забезпеченні контролю та управління процесом передачі даних ми зробили попередження для користувачів та центрів сервісного обслуговування в паспорті на РРО, а саме: *«Користувач повинен застосовувати атестоване прикладне програмне забезпечення (фронт-офіс, драйвер, OLE менеджер, СОМ-драйвер та інше).*

Атестат на сумісність прикладних програм з Протоколом обміну даними ЕККР з пристроєм введення та візуалізації інформації надає ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС». Центр сервісного обслуговування або інший постачальник прикладного програмного забезпечення повинен надати Власнику ЕККР Атестат на сумісність. У разі використання не атестованого прикладного програмного забезпечення, виробник не несе відповідальність за не коректну роботу встановленого обладнання і можливі несправності, що виникають в процесі експлуатації.»

Ми мали всі підстави сподіватися, що користувачі та центри сервісного обслуговування ознайомившись з паспортом на РРО візьмуть це до уваги.

ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС» постійно працює над удосконаленням інструментів по контролю та управлінням процесу передачі даних. На даний час розробляється нова версія програмного забезпечення РРО, в якій будуть реалізовані більш досконалі інструменти.

Але маємо наголосити на тому, що ми надаємо виключно набір інструментів, які дозволяють інформувати користувача та частково автоматизувати процес передачі даних, а питання використання цих інструментів повністю залежить від користувача та центра сервісного обслуговування.

З повагою

Директор ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС»



Георгій Волинський