



Правила регламентного обслуживания и технической поддержки оборудования и программного обеспечения Единой системы маркировки

1. Термины, определения (сокращения), используемые в настоящих Правилах.

ГИС МТ, информационная система мониторинга	Государственная информационная система мониторинга за оборотом товаров подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации;
ФГИС МДЛП	Федеральная государственная информационная система мониторинга движения лекарственных препаратов для медицинского применения от производителя до конечного потребителя с использованием в отношении лекарственных препаратов для медицинского применения средств идентификации;
Единая система маркировки, Система	ГИС МТ и ФГИС МДЛП;
Оператор, ООО «Оператор-ЦРПТ»	Общество с ограниченной ответственностью «Оператор-ЦРПТ», являющееся оператором Единой системы маркировки, обеспечивающее Техническую поддержку;
Служба технической поддержки, СТП	Технические службы Оператора, осуществляющие функции по техподдержке;
ПО, Программное обеспечение	программы для ЭВМ и (или) базы данных, входящие в состав ГИС МТ, ФГИС МДЛП и (или) сайтов Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также программное обеспечение, переданное Оператором Участнику оборота при предоставлении Участнику оборота РЭ;
Техническая поддержка, техподдержка	Совокупность действий Службы технической поддержки, направленных на реализацию мер по устранению недостатков в рамках функционирования Единой системы маркировки в случае выявления Инцидентов с Оборудованием или ПО, включая исправление обнаруженных ошибок ПО, рассмотрение Обращений Заявителей, проведение обновления конфигураций и программных файлов ПО;
СОО «Оператор ЦРПТ»	Компонент регистрации и обработки заявлений и жалоб по работе системы от Участников оборота товаров и других пользователей системы, в составе подсистемы взаимодействия и информационной поддержки Единой системы маркировки;
Участник оборота товаров, УОТ	Участники оборота товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации, а также субъекты обращения лекарственных средств в значении этих терминов, определённых в нормативных правовых актах Российской Федерации, регламентирующих ГИС МТ и ФГИС МДЛП;

Пользователи	Участники оборота товаров, физические и юридические лица, не являющиеся участниками оборота товаров, федеральные органы государственной власти и также их территориальные органы, органы местного самоуправления, обладающие правом доступа к информации, содержащейся в Единой системе маркировки;
Пользователи мобильного приложения	Пользователи мобильного приложения «Честный знак»;
Заявители	Участники оборота товаров, Пользователи, обращающиеся в Службу технической поддержки;
Обращение	Сообщение (Заявка) Заявителя, переданное в установленном настоящими Правилами порядке в Службу технической поддержки, связанное с необходимостью получения консультации по работе с Единой системой маркировки, невозможностью получения доступа к Системе, возникновением Инцидента, или содержащее предложение по её улучшению (возможные категории Обращений: консультация, Инцидент, предложение по доработке, запрос на обслуживание);
Приоритет	Важность, срочность выполнения Обращения в зависимости от проблемы, описанной в нем. Приоритет Обращения влияет на конечные сроки его исполнения Технической поддержкой;
Инцидент	Любое событие, являющееся отклонением от нормального использования Оборудования и (или) Программного обеспечения, которое может привести или привело к невозможности использования Оборудования и (или) Программного обеспечения;
Консультация, Запрос на консультацию (ЗНК)	Обращение Заявителя в службу технической поддержки Оператора по вопросам предоставления консультационной поддержки, не связанный со сбоями в услуге.
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Категория Обращения, определяемая при классификации, о предоставлении и поддержки услуг, не связанных со сбоями.
Личный кабинет, (ЛК)	Размещенный в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") на сайте Оператора информационный сервис, предоставляемый Оператором в установленном порядке Участнику оборота товаров или федеральному органу исполнительной власти и используемый Оператором, Участником оборота товаров и федеральным органом исполнительной власти;
ЕСКЛП	Единый Структурированный Справочник - Каталог Лекарственных Препаратов;
ЕГИСЗ	Единой государственной информационной системы здравоохранения;
Оборудование, аппаратное обеспечение Заявителя	Устройства регистрации эмиссии и регистраторы выбытия;
Устройство регистрации эмиссии, регистратор эмиссии, (РЭ)	Техническое средство информационного обмена, предназначенное для получения кодов маркировки и передачи в информационную систему мониторинга сведений о маркировке товаров средствами идентификации, выполняющее функции технического средства проверки

	кода проверки, в отношении которого федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности выдан документ о его соответствии установленным требованиям к шифровальным (криптографическим) средствам защиты информации, действующим в отношении шифровальных (криптографических) средств, предназначенных для проверки кодов маркировки, либо включающее в свой состав техническое средство проверки кодов проверки, в отношении которого федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности выдан документ о его соответствии установленным требованиям к шифровальным (криптографическим) средствам защиты информации, действующим в отношении шифровальных (криптографических) средств, предназначенных для проверки кодов маркировки;
Регистратор выбытия, (РВ)	Техническое средство информационного обмена, предназначенное для передачи в систему мониторинга сведений о выводе из оборота лекарственных препаратов, включающее в себя программно-аппаратное шифровальное (криптографическое) техническое средство проверки кодов проверки, в отношении которого федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности выдан документ о его соответствии установленным требованиям к шифровальным (криптографическим) средствам защиты информации, действующим в отношении шифровальных (криптографических) средств, предназначенных для проверки кодов маркировки;
Код маркировки, (КМ)	Уникальная последовательность символов, формируемая Оператором, состоящая из кода идентификации и кода проверки.
Влияние	Уровень негативных последствий, связанных с Инцидентом или уровень негативных последствий от невыполнения Запроса на обслуживание.
Срочность	Мера того, насколько быстро Инцидент или невыполнение/несвоевременное выполнение запроса (в срок) приобретет существенное влияние на бизнес-процессы Пользователей.

2. Общие положения

Настоящие Правила определяют порядок предоставления Заявителям услуг по Технической поддержке, рассмотрения Обращений.

Техническая поддержка предоставляется на русском и английском языках, за исключением Обращений по телефону в Контакт-центр (предоставляется только на русском языке).

Услуги по устранению Инцидентов, связанных с параметрами Оборудования и Программного обеспечения, например, маршрутизацией сетей или некорректным функционированием Оборудования Заявителя, а также настройкой и/или доработкой его Оборудования и Программного обеспечения, не соответствующих требованиям Оператора к Оборудованию и Программному обеспечению Заявителей, доработкой Оборудования и Программного обеспечения согласно пожеланиям/предложениям Заявителей в состав Технической поддержки, не входят.

Оператор имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в положения настоящих Правил, не допуская снижения уровня обслуживания Заявителей.

Настоящие Правила, изменения, вносимые Оператором в Правила, или обновленные редакции Правил будут публиковаться на сайте Оператора (Честныйзнак.рф).

3. Способы подачи Обращений

3.1. Заявителям доступны следующие каналы подачи Обращений:

- Портал поддержки Участников оборота товаров по адресу: <https://support.crpt.ru> (доступен только для Заявителей, зарегистрированных на портале);
- Личный кабинет в ГИС МТ по адресу: <https://markirovka.crpt.ru> (доступен только для Заявителей, зарегистрированных в ГИС МТ);
- Электронная почта support@crpt.ru;
- Сайт «Честный знак» (Честныйзнак.рф);
- Контакт-центр по телефону 8-800-222-15-23 (для звонков из России), +7 499 350 85 59 (для звонков из других стран).

4. Порядок регистрации на портале поддержки Участников оборота товаров

4.1. После прохождения Участником оборота товаров процедуры регистрации в информационном ресурсе маркировки контрольными (идентификационными) знаками предметов одежды, принадлежностей к одежде и прочих изделий, из натурального меха" или ФГИС МДЛП происходит их автоматическая регистрация как пользователей Системы, имеющих право на Техническую поддержку с доступом на [портал поддержки Участников оборота](https://support.crpt.ru) по адресу: <https://support.crpt.ru>.

4.2. После получения уведомления о регистрации Участника оборота товаров в информационном ресурсе маркировки контрольными (идентификационными) знаками предметов одежды, принадлежностей к одежде и прочих изделий, из натурального меха" или ФГИС МДЛП на адрес электронной почты, указанный при регистрации, Заявителю направляются идентификационные данные (логин и пароль) для доступа к portalу поддержки Участников оборота товаров.

4.3. Пользователи, не указанные в пунктах 4.1 и 4.2 настоящих Правил, могут получить доступ к portalу поддержки Участников оборота товаров направив заявление на электронный почтовый адрес: support@crpt.ru. В данном заявлении должны быть указаны сведения о Пользователе: наименование Пользователя, ИНН, контактные данные представителей, уполномоченных осуществлять взаимодействие со Службой технической поддержки (Ф.И.О., должность, номер телефона и адрес электронной почты).

5. Порядок оказания услуг по Технической поддержке

5.1. В случае возникновения вопросов или Инцидентов Заявители могут воспользоваться Базой Знаний, доступной в Личном кабинете, а также информацией, размещенной на сайте Оператора (Честныйзнак.рф).

5.2. При направлении Обращения в Службу технической поддержки по каналам подачи Обращений, не указанным в п. 5.3 настоящих Правил, Заявителю необходимо предоставить следующие данные:

- Наименование Заявителя и ИНН (при обращении по почте или телефону);
- Дата и время возникновения Инцидента или вопроса, требующего консультации;
- Товарная группа;
- Среда, контур (продуктивный, тестовый);

– Описание в случае Инцидента – дата и время возникновения Инцидента, его влияние на бизнес-процессы, указать в отношении какого Оборудования/ПО возник Инцидент, последовательность действий, приводящих к ошибке в программном обеспечении, наименование документа, сведения или печатные формы, которые содержат ошибку, текст ошибки или описание изменений, которые требуется внести в ПО, снимок экрана, файл с отчетом об ошибке, формируемый подсистемой, журналы и др., либо описание существа вопроса, требующего консультации;

– Контактные данные представителей Заявителя, уполномоченных осуществлять взаимодействие со Службой технической поддержки (Ф.И.О., должность, номер телефона и адрес электронной почты);

– По возможности, к Обращению должны быть приобщены скриншоты и другие файлы, содержащие информацию по существу вопроса. Скриншоты, файлы, фото и/или видео информация, отражающая существо Инцидента, а также его причины/условия.

5.3. При формировании Обращения через портал поддержки Участников оборота товаров в СОО «Оператор ЦРПТ» или Личный кабинет Заявителям необходимо заполнить специальную форму, в состав которой входят следующие поля:

– Тема Обращения;

– Товарная группа;

– Влияние на бизнес-процессы (сложности в эксплуатации, не влияющие на выполнение производственных операций, частичная неработоспособность, снижение производительности системы или компонента системы, полная остановка бизнес-процессов (технологических процессов) маркировки, полная остановка производственного цикла и т.д.);

– Среда, контур (продуктивный, тестовый);

– Описание в случае Инцидента – дата и время возникновения Инцидента, его влияние на бизнес-процессы, последовательность действий, приводящих к ошибке в программном обеспечении, наименование документа, сведения или печатные формы, которые содержат ошибку, текст ошибки или описание изменений, которые требуется внести в ПО, снимок экрана, файл с отчетом об ошибке, формируемый подсистемой, журналы, контактные данные представителей Заявителя, уполномоченных осуществлять взаимодействие со Службой технической поддержки Оператора (Ф.И.О., должность, номер телефона и адрес электронной почты), если данные уполномоченных лиц изменяются по сравнению с предоставленными ранее или если такие данные ранее не были предоставлены и др., либо описание существа вопроса, требующего консультации;

– По возможности, к Обращению должны быть приобщены скриншоты и другие файлы, содержащие информацию по существу вопроса, информация, отражающая существо Инцидента, а также его причины/условия.

5.4. В случае возникновения Инцидентов при регистрации в Системе, а также при осуществлении доступа к portalу поддержки Участников оборота товаров в СОО «Оператор-ЦРПТ» Заявители обращаются за Технической поддержкой посредством направления электронного письма по адресу: support@crpt.ru.

5.5. Регистрация Обращений, поступивших по телефону, производится сотрудниками Технической поддержки, при этом производится первичный анализ поступившего Обращения.

Регистрация Обращений, поступивших в СОО «Оператор-ЦРПТ» через портал поддержки участников оборота, через Личный кабинет или по электронной почте производится автоматически.

5.6. В Таблице 1 представлены возможные состояния Обращений Заявителей.

Состояние Обращения Заявителя	Действия, выполняемые с Обращением	Основания перехода Обращение в соответствующее состояние и период нахождения Обращения в этом состоянии
--------------------------------------	---	--

Открыто	Присвоение Обращению Заявителя уникального номера в СОО «Оператор-ЦРПТ» и передача Обращения для решения по существу специалисту Службы технической поддержки.	Поступление Обращения в Службу технической поддержки. С момента поступления Обращения в Службу технической поддержки и до начала работы по существу Обращения (перехода в состояние – «Выполнение»).
Выполнение	Анализ Обращения. Рассмотрение Обращения специалистами Службы технической поддержки, поиск ранее разработанного применимого решения, углубленное исследование и диагностика, ожидание реализаций последующих версий ПО.	Получение Обращения специалистом Службы технической поддержки для решения по существу. Начало работы над Обращением до решения по существу Обращения или перехода Обращения в состояние «Требуется Вашего внимания».
Требуется Вашего внимания	Отправление запроса Заявителю об уточнении информации или предоставлении ему решения по Обращению.	<ul style="list-style-type: none"> - Направление Заявителю запроса дополнительных сведений. С даты направления запроса и до предоставления указных сведений Заявителем и их внесения в СОО «Оператор-ЦРПТ» или закрытия Обращения по истечению предоставленного Заявителю времени для ответа на указанный запрос – в течение 3 рабочих дней с даты направления запроса; - Направление решения/рекомендации Заявителю. С даты направления решения/рекомендации до момента получения от Заявителя подтверждения того, что предоставленное ему решение/рекомендация содержит ответ по существу Обращения (проблема, указанная в Обращении, решена) или до истечения 3-х календарных дней с даты направления решения/рекомендации, в зависимости от того, какое из указанных событий наступит раньше.
Закрывается	Работы по Обращению завершены.	<ul style="list-style-type: none"> - Истечение срока для предоставления ответа на запрос дополнительных сведений, если ответ не предоставлен; - Получения подтверждения того, что предоставленное решение/рекомендация содержит ответ по существу Обращения (проблема, указан-

		ная в Обращении, решена) или истечение 3-х календарных дней с даты направления решения/рекомендации в зависимости от того, какое из указанных событий наступит раньше.
--	--	--

Таблица 1. Состояния Обращений Заявителей.

5.7. Служба технической поддержки информирует Заявителя, направившего Обращение, об изменении статуса, сроков рассмотрения Обращения по адресу электронной почты, указанному Заявителем.

5.8. Регистрация Обращений осуществляется круглосуточно, при регистрации Обращения в зависимости от информации, указанной в Обращении, ему присваивается категория (Консультация, Инцидент, Запрос на обслуживание).

5.9. Для всех Обращений определяется Уровень влияния на бизнес-процессы Пользователя. Влияние Инцидента определяет уровень негативных последствий, связанных с Инцидентом. Влияние для Запросов на обслуживание – уровень негативных последствий от невыполнения Запроса на обслуживание.

5.10. Уровень влияния на бизнес-процессы Пользователей имеет 3 категории.

5.11. Для Консультаций Влияние всегда имеет значение «Стандартное / Умеренное влияние».

5.12. В Таблице 2 представлены возможные уровни влияния на бизнес-процессы Пользователей.

Влияние	Описание
Критическое / Всеохватывающее	– нарушение работы ГИС МТ или ФГИС МДЛП затрагивает более 10% процентов Пользователей ГИС МТ или ФГИС МДЛП
Высокое / Значительное влияние	– неисправность и/или нарушение работы ГИС МТ или ФГИС МДЛП затрагивает целую группу Пользователей
Стандартное / Умеренное влияние	– неисправность и/или нарушение работы ГИС МТ или ФГИС МДЛП затрагивает от одного до нескольких Пользователей.

Таблица 2. Уровни влияния на бизнес-процессы Пользователей

5.13. Влияние является одним из показателей, определяющих приоритет Инцидента и Запроса на обслуживание.

5.14. Для всех Обращений определяется Срочность. Срочность - мера того, насколько быстро Инцидент или невыполнение/несвоевременное выполнение запроса (в срок) приобретет существенное влияние на бизнес-процессы Пользователей.

5.15. Уровень влияния на бизнес-процессы Пользователя имеет четыре категории.

5.16. Срочность определяется только для Запросов на обслуживание и Инцидентов.

5.17. В Таблице 2 представлены возможные значения Срочности.

Срочность	Описание
Наивысшая	Не работает одна или несколько основных подсистем и/или функций системы, которая приводит к остановке производственного цикла или товарооборота УОТ

Высокая	Не работает одна или несколько основных подсистем и/или функций системы, которая не приводит к остановке производственного цикла или товарооборота УОТ
Стандартная	Не работает один или несколько вспомогательных функций системы. Ошибка возникла в связи с некорректными действиями пользователя ГИС МТ/ФГИС МДЛП – запрос на изменение данных.
Низкая	Имеются визуальные несоответствия в поведении системы, которые создают неудобства в их использовании

Таблица 3. Значения Срочности

5.18. На основе значения Срочности и Влияния на бизнес-процессы Пользователя определяется Приоритет Обращения.

5.19. Правила определения Приоритета обращения приведены в таблице 4.

Срочность	Влияние		
	Критическое/ Всеохватывающее	Высокое/ Значительное влияние	Стандартное/ Умеренное влияние
Наивысшая	Критический	Критический	Критический
Высокая	Высокий	Высокий	Средний
Стандартная	Средний	Средний	Стандартный
Низкая	Стандартный	Стандартный	Стандартный

Таблица 4. Правила определения Приоритета обращения.

5.20. Обращениям категории «Инцидент» и «Запрос на обслуживание» присваивается Приоритет «Стандартный», «Средний», «Высокий» и «Критический». Всем Обращениям категории «Консультация» присваивается Приоритет - «Стандартный».

5.21. После регистрации обращения в системе обработки обращений Заявителю направляется уведомление с информацией о приоритете и плановый срок решения по зарегистрированному Обращению.

5.22. Каждому Обращению, согласно его Приоритету, назначается максимальное время реакции (интервал времени с момента регистрации Обращения до начала работы над ним) и максимальный срок рассмотрения и предоставления решения (выполнения работ по рассмотрению Обращения или устранению Инцидента). Максимальное время реакции и срок решения (устранения Инцидента) приведены в Приложении 1.

5.23. Основные признаки для определения влияния на бизнес-процессы Пользователей и Срочности обращений Пользователей ГИС МТ/Национальный каталог/Мобильное приложение «Честный знак» и ФГИС МДЛП приведены в Приложении 2 и в Приложении 3 соответственно.

5.24. Об изменении Приоритета Обращения Оператор информирует Заявителя.

5.25. Время предоставления решения по Обращению (далее – «решение»), связанного с ошибкой ПО, может быть увеличено на срок, необходимый для проведения диагностики ошибки и ее исправления путем выпуска (установки) соответствующей версии/релиза ПО за исключением Обращений с Приоритетом «Критический». В этом случае, до полного устранения ошибки, Заявителю может быть направлено временное решение.

5.26. При поступлении Обращения Служба технической поддержки формирует карточку Обращения, в которой отражается информация об Обращении. При отсутствии в Обращении необходимой (достаточной для решения) информации или наличии противоречий в содержащихся в нем

данных Служба технической поддержки запрашивает дополнительные сведения у Заявителя, направившего Обращение, с отражением существа Обращения в сформированной карточке Обращения.

5.27. Если для решения Обращения Оператору требуется дополнительная информация от Заявителя относительно возникшей проблемы или необходимо осуществление последним определенных действий, в частности, по предоставлению удаленного доступа к Оборудованию и Программному обеспечению в целях устранения Инцидента, и такая информация или действия запрошены Оператором, запрос дополнительной информации производится по электронной почте или по телефону, время решения Инцидента увеличивается на время ожидания информации или соответствующих действий от Заявителя.

При непредоставлении Заявителями доступа (в том числе удаленного) к Оборудованию и Программному обеспечению, а также в случае непредоставления Заявителями запрошенной Оператором информации или неосуществления Заявителем указанных Оператором действий с Оборудованием и Программным обеспечением, Оператор вправе отказать в Технической поддержке в связи с невозможностью ее оказания.

5.28. При необходимости (по требованию Оператора) Заявитель:

- Представляет необходимую уточняющую информацию;
- Предоставляет скриншот ошибки (если возможно);
- Моделирует ситуацию, при которой в работе возникает ошибка, и демонстрирует ошибку Оператору дистанционно (через программы удаленного администрирования) или при непосредственном присутствии представителя Оператора.

5.29. Срок предоставления Заявителем дополнительных сведений по Обращению составляет не более пяти календарных дней с момента отправки Службой технической поддержки запроса указанных сведений. В случае непредоставления запрошенных Оператором сведений в установленный срок Обращение автоматически переводится в статус «Завершено» с уведомлением Заявителя о причине перевода Обращения в данный статус.

5.30. В случае, если Обращение Заявителя связано с работой ЕСКЛП или Заявитель в Обращении указал на ошибочно размещенные сведения в ЕСКЛП, Обращение будет передано Оператором в Службу технической поддержки ЕГИСЗ. При этом Заявителю будет направлен номер обращения, зарегистрированного в Службе технической поддержки ЕГИСЗ. Время решения по Обращению увеличивается на время ожидания Оператором информации от Службы технической поддержки ЕГИСЗ.

5.31. По завершении работ по Обращению Служба технической поддержки Оператора предоставляет на указанный Заявителем адрес электронной почты Заявителю ответ (решение, рекомендации) и переводит Обращение в соответствующий статус. Течение срока рассмотрения Обращения останавливается и фиксируется Оператором.

5.32. В ответе на Обращение должно содержаться следующее:

- суть Обращения Заявителя;
- решение или разъяснения/консультация по заданному в Обращении вопросу;
- последовательность действий, исправляющих ошибку и/или ее последствия;
- результат действий Оператора, осуществленных в связи с Обращением;
- предложение подтвердить, что проблема, указанная в Обращении решена;
- предложение сообщить Оператору о замечаниях к предоставленному решению по Обращению при их наличии или оценить работу Службы технической поддержки Оператора.

Выбрав вариант оценки, Заявитель будет автоматически перенаправлен в СОО «Оператор ЦРПТ», где Заявителю будет предоставлена возможность предоставить дополнительные комментарии.

5.33. В случае осуществления Заявителем оценки работы Службы технической поддержки Обращение переводится в статус «Завершено».

5.34. В случае поступления от Заявителя замечания, по смыслу которого проблема, указанная в Обращении, не решена, Оператор продолжает работы по этому Обращению. Указанные замечания Заявителя не могут выходить за пределы проблемы, указанной в Обращении.

В случае подтверждения Заявителем, что проблема, указанная в Обращении, решена, оно переводится в статус «Завершено».

В случае непоступления от Заявителя указанного подтверждения в течение трех календарных дней с момента предоставления ответа на Обращение, оно автоматически переводится в статус «Завершено».

5.35. Электронные письма, которые Заявитель направляет в ответ на электронные письма Оператора, должны содержать номер Обращения, присвоенный при ее регистрации Оператором, изменение первоначальной темы электронного письма Оператора в ответе Заявителя не допускается. При несоблюдении Заявителем указанных условий, сроки рассмотрения Обращения могут быть увеличены до момента указания Заявителем номера Обращения.

5.36. Если Оператор при рассмотрении Обращения установит, что Инцидент возник:

- в результате обстоятельств, находящихся вне контроля Оператора;
 - в связи с нарушением Заявителем правил использования Оборудования или ПО;
 - по причинам использования Заявителем программного обеспечения или аппаратных средства несовместимых с Оборудованием или ПО;
 - в результате сбоев в работе интернет-провайдера, локально-вычислительной сети Заявителя, программного обеспечения или оборудования, установленного Заявителем,
- в таких случаях Оператор уведомляет Заявителя об установленных им причинах Инцидента и об отказе от устранения Инцидента. В таких случаях Оператор прекращает работы по Обращению. При этом Оператор вправе предоставить Заявителю рекомендации общего характера по устранению проблемы.

6. Обновление программных файлов, порядок проведения регламентного обслуживания и аварийно-восстановительных работ

6.1. Проведение регламентных работ и обновление релизов конфигураций и программных файлов в отношении Оборудования и ПО, предоставленного Участнику оборота, осуществляется Оператором безвозмездно по мере разработки указанных релизов.

6.2. Обновление, указанное в п. 6.1 настоящих Правил, осуществляется Оператором в период времени, согласованный с Участником оборота, либо Участником оборота самостоятельно с использованием предоставленных Оператором файлов для обновления и/или его корректировки путем установки так называемых корректирующих «заплаток» (программ, установка которых приводит к повышению надежности путем устранения выявленных ошибок), следуя программным инструкциям, выдаваемым в процессе установки (инсталляции) Обновления или программных «заплаток».

6.3. В случае отказа или уклонения Заявителя от Обновления или проведения регламентных работ, Оператор вправе отказаться от осуществления техподдержки или рассмотрения Обращений, уведомив об этом Заявителя, при этом Оператор не несет ответственности за ненадлежащую работу Оборудования или ПО, связанную с указанными отказом или уклонением.

6.4. Оператор после предварительного уведомления Пользователей согласно условиям, указанными в Таблице 5, вправе осуществлять регламентные и аварийно-восстановительные работы ГИС МТ и/или ФГИС МДЛП.

Вид работ	Время	Уведомление Пользователей	Примечание
Проведение регламентных работ (техническое обслуживание)	Техническое обслуживание Единой системы маркировки (сопровождающееся частичной или полной неработоспособностью Единой системы маркировки) проводится не чаще 4 раз в год, период технического обслуживания составляет не более 24 часов.	Не менее чем за 12 часов до времени начала перерыва	
Проведение аварийно-восстановительных работ в случае сбоев и нарушений в работе Единой системы маркировки	Время перерыва в работе Единой системы маркировки равно фактическому времени проведения аварийно-восстановительных работ	Непосредственно после выявления сбоя или нарушения в работе Единой системы маркировки	Предполагаемая продолжительность проведения аварийно-восстановительных работ сообщается Оператором в уведомлении о проведении этих работ

Таблица 5.

7. Контроль качества обслуживания Заявителя

7.1. С целью осуществления контроля качества обслуживания Заявителей Служба технической поддержки Оператора осуществляет: автоматизированный сбор информации, получаемой от Заявителей, в том числе записей переговоров; анализ эффективности мер по Технической поддержке, основанный на оценках действий Службы технической поддержки, предоставляемых Заявителями.

7.2. На основании полученных оценок и замечаний от Заявителей Оператором проводится работа по повышению качества работы Службы технической поддержки.

Время реакции и сроки рассмотрения Обращений

Категория Обращения	Приоритет	Максимальное время реакции	Максимальный срок рассмотрения (решения)
Инцидент/Запрос на обслуживание	Критический	15 минут (круглосуточно)	8 часов (круглосуточно)*
Инцидент/Запрос на обслуживание	Высокий	15 минут (круглосуточно)	10 рабочих часов*
Инцидент/Запрос на обслуживание	Средний	15 минут (круглосуточно)	24 рабочих часа*
Инцидент/Запрос на обслуживание	Стандартный	15 минут (круглосуточно)	48 рабочих часов*
Консультация (ЗНК)	Стандартный	15 минут (круглосуточно)	2 часа (круглосуточно)

*- в случае обращения по неисправности Регистратора выбытия указанное время является временем предоставления временного решения. Максимальный срок рассмотрения (решения) при необходимости выезда на место оснащение - 72 часа (круглосуточно). При удалении места эксплуатации Регистратора выбытия на расстояние более 300 км от Сервисного партнера сроки определяются индивидуально при назначении визита с учетом объективных условий (географическое расположение или регулярного транспортного сообщения т.п.), но не более 10 рабочих дней, при условии добросовестного исполнения Пользователем Регистратора выбытия своих обязательств по Договору предоставления Оператором Регистратора выбытия.

Рабочее время - с понедельника по пятницу (включительно) с 9:00 до 18:00 по Московскому времени, кроме нерабочих и праздничных дней. Время реакции и сроки рассмотрения исчисляются в рабочих часах (днях) кроме случаев, когда они установлены с пометкой «круглосуточно» согласно приведенной таблице.

Время реакции - интервал времени с момента регистрации Обращения до начала работы над ним.

Время решения - интервал времени с момента регистрации Обращения до времени предоставления решения (время решения Инцидента).

Основные признаки для определения влияния на бизнес-процессы пользователей и срочности обращений Пользователей ГИС МТ/Национальный каталог/Мобильное приложение «Честный знак»

Срочность	Признак	Примеры
Наивысшая	Не работает или недоступна одна или несколько основных функций системы мониторинга не-работоспособность которой привела к полной остановке производственного цикла или отсутствию возможности ввода в оборот промаркированной продукции в системе мониторинга	<p>Продуктивный контур:</p> <p>Недоступность (неисправность) "Продуктивного" контура, ЛК не доступен для всех УОТ; Нет перехода в UI СУЗа из ЛК; Невозможно ввести в оборот; Не отправляются/не приходят в ГИС отчеты/документы агрегации; Ошибки в системе при импорте, вводе в оборот импорта. Для участников работающих только через API:</p> <p>Отсутствие возможности заказ КМ по API; Невозможно нанести КМ, Не работает метод API; Невозможно ввести в оборот маркированную продукцию; Для участников работающих только через UI:</p> <p>Нет возможности заказа КМ через UI; Невозможно распечатать КМ (Не создается PDF файл); Не отправляются/не приходят в ГИС отчеты/документы агрегации;</p> <p>Мобильное приложение:</p> <p>Массовые обращения (более 5 в 20 минут) с ошибками при авторизации в приложении Массовые обращения (более 5 в 20 минут) с ошибками при сканировании кодов маркировки</p>
Высокая	Не работает одна или несколько основных функций или несколько вспомогательных функций системы мониторинга. Частичная неработоспособность, которая не приводит к полной остановки производственного цикла или отсутствию возможности ввода в оборот промаркированной продукции.	<p>Продуктивный контур :</p> <p>Сниженная производительность работы ИС для всех пользователей; Ошибки при загрузке документов в ИС (в т.ч. УПД/УКД); Ошибки со входом в ЛК (ранее все работало); Ошибки при формировании этикетки в ЛК; Интеграционный контур:</p> <p>Недоступность (неисправность) интеграционного контура, ЛК не доступен для всех УОТ; Все примеры описанные для продуктивного контура с критическим приоритетом;</p>
Стандартная	Не работает одна или несколько вспомогательных функций системы. Нет	<p>Продуктивный контур:</p> <p>Не удастся зайти в ЕЛК/СУЗ при наличии прочих пользователей, с которыми проблем нет; Невозможно заказать КМ (один из сценариев работает); Невозможно распечатать КМ (один из сценариев работает);</p>

	<p>влияния на выполнение производственных операций.</p>	<p>Ошибки при описании товаров в ИС; Ошибки при маркировке остатков; Интеграционный контур:</p> <p>Все примеры описанные для продуктивного контура с высоким приоритетом.</p>
Низкая	<p>Имеются визуальные несоответствия в поведении системы мониторинга, которые создают неудобства в их использовании. Консультации пользователей</p>	<p>Продуктивный контур:</p> <p>Ошибки при регистрации в ЛК; Не отображаются какие-либо данные в ЛК/СУЗ (при условии полной доступности функционала маркировки по API); Ошибки при выводе товара из оборота (ГИС МТ); Отказ от регистрации ТГ (запрос на удаление учетной записи); Запрос на добавление пользователей/изменение прав. Документы (Ошибки с подписанием/формированием счет/счет-фактура/УПД/АКТ, в случае однотипной ошибки более чем у двух-трех УОТ - приоритет Средний) Интеграционный контур:</p> <p>Все примеры описанные для продуктивного контура со средним приоритетом.</p>

Основные признаки для определения влияния на бизнес-процессы пользователей и срочности обращений Пользователей ФГИС МДЛП

Срочность	Признак	Примеры
Наивысшая	Не работает или недоступна одна или несколько основных функций системы мониторинга неработоспособность которой привела к полной остановке производственного цикла или отсутствию возможности ввода в оборот промаркированной продукции в системе мониторинга	<p>Продуктивный контур :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отказ в валидации заказа в результате программной ошибки; - Программный сбой/Ошибки при заказе кодов маркировки через СУЗ; - Программный сбой/Ошибки в обработке отчетов эмиссии (10300); - Программный сбой/Ошибки в обработке отчетов нанесения (10311 и 10319); - Программный сбой/Ошибки в операциях агрегирования на стадии производства ЛП; - Отсутствие переданных сведений о маркированных ЛП в АИС Росздравнадзора; - Отсутствие переданных сведений о маркированных ЛП при таможенном оформлении (ФТС); - Критический сбой в сервисах авторизации, которые приводят к массовой невозможности аутентификации пользователей в системе (в том числе - с помощью методов открытого API); - Проблемы при обработке документов в ФГИС МДЛП; - Не осуществляется вывод из оборота через РВ по причине неработоспособности ФГИС МДЛП; - Не осуществляется вывод из оборота через РВ по препаратам ВЗН по причине неработоспособности оборудования (после открытия 521 схемы - приоритет понижается до стандартного); - Ошибки при регистрации лекарственного препарата (далее – ЛП) (не связанные с некорректностью данных, содержащихся в ЕСКЛП, Государственном реестре лекарственных средств, GS1 и некорректностью данных, подаваемых участником). <p>В случае ошибок или неработоспособности учетных систем УОТ, а также некорректности данных, подаваемых в ФГИС МДЛП, Приоритет Обращения понижается до соответствующего сотрудниками СТП.</p>

<p>Высокая</p>	<p>Не работает одна или несколько основных функций или несколько вспомогательных функций системы мониторинга. Частичная неработоспособность, которая не приводит к полной остановки производственного цикла или отсутствию возможности ввода в оборот промаркированной продукции.</p>	<p>Продуктивный контур :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Программный сбой/Ошибки по схемам 702\703 (механизм оприходования лекарственных препаратов); - Проблемы с регистрацией и восстановлением доступа УОТ (не связанные с некорректностью подаваемых участником данных); - Проблемы с регистрацией мест деятельности (далее - МД) (не связанные с некорректностью данных, передаваемых из компонента синхронизации данных по лицензиям на производство, медицинскую и фармакологическую деятельность); - Программный сбой компонента, отвечающего за интеграцию реестров ЕГРЮЛ и ЕГРИП; - Программный сбой компонента синхронизации данных по лицензиям на производство, медицинскую и фармакологическую деятельность; - Программный сбой в сервисе валидации сертификатов (в случае подтверждения валидности и актуальности сертификата участников); - Проблемы поступления средств на лицевые счета (массовый сбой); - Проблемы поступления средств на лицевые счета (не связанные с некорректностью подаваемых участником данных при перечислении средств). <p>В случае ошибок или неработоспособности учетных систем УОТ, а также некорректности данных, подаваемых в ФГИС МДЛП, Приоритет Обращения понижается до соответствующего сотрудниками СТП.</p> <p>Интеграционный контур:</p> <p>Все примеры описанные для продуктивного контура с критическим приоритетом.</p>
<p>Стандартная</p>	<p>Не работает одна или несколько вспомогательных функций системы. Нет влияния на выполнение производственных операций.</p>	<p>Продуктивный контур :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проблемы с трассировкой КМ, связанные с ошибками в подготовке отчетов со стороны УОТ, требующие коррекции данных, включая изменение типа производственного заказа, источника финансирования и пр.; - Прочие отчеты (операции трассировки), кроме отчетов об эмиссии и нанесении, не связанные с нарушением бизнес-процесса (далее – БП) со стороны УОТ, (в этом случае Срочность - Низкая); - Программный сбой в обработке отчетов выбытия по ККТ (чеки ОФД) и с помощью регистраторов выбытия (РВ);

		<ul style="list-style-type: none"> - Проблемы с регистрацией мест ответственного хранения; - Программный сбой компонента, отвечающего за получение данных реестра ЕСКЛП; - Программный сбой компонента, отвечающего за интеграцию с GS1; - Проблемы с регистрацией иностранных контрагентов; - Проблемы с регистрацией доверенных контрагентов; - Проблемы поступления средств на лицевые счета (частный случай); - Проблемы с отображением документов в разделе "Финансовые документы" (в т.ч. УПД/Акты/счета на оплату); - Расхождение данных между УПД и отчетами в ЛК; - Не осуществляется вывод из оборота через РВ по причине неработоспособности оборудования (кроме 7ВЗН); <p>В случае ошибок или неработоспособности учетных систем УОТ, а также некорректности данных, подаваемых в ФГИС МДЛП, Приоритет Обращения понижается до соответствующего сотрудниками СТП.</p> <p>Интеграционный контур:</p> <p>Все примеры описанные для продуктивного контура с высоким приоритетом.</p>
Низкая	<p>Имеются визуальные несоответствия в поведении системы мониторинга, которые создают неудобства в их использовании.</p> <p>Консультации пользователей</p>	<p>Продуктивный контур :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие данных в Федеральной информационной адресной системе, блокирующих операции с МД; - Отчеты о движении лекарственных препаратов (операции трассировки), кроме отчетов об эмиссии и нанесении, направленные в информационную систему с нарушением бизнес-процесса (далее – БП) со стороны УОТ; - Консультирование пользователей. <p>Прочие аспекты, которые не подпадают под классификацию первых трех Приоритетов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Перепривязка драг-кодов (кодов ЛП в ЕСКЛП); - Изменение статусов МД; - Перенос ЛП между личными кабинетами участников (ЛП может зарегистрировать УОТ, который не является владельцем);

		<ul style="list-style-type: none">- Коррекция данных по лекарственным препаратам;- Загрузка реестров из файлов csv/json (лицензии, данные ЕСКЛП);- Выгрузка лицензий по маске;- Длительная оплата кодов маркировки в случае выбора типа оплаты "по эмиссии";- Проблемы разблокировки средств (тип оплаты "по эмиссии");- Длительная оплата кодов маркировки в случае выбора типа оплаты "по нанесению"; <p>Интеграционный контур:</p> <ul style="list-style-type: none">- Все примеры описанные для продуктивного контура со средним приоритетом;- Заведение тестовых GTIN;- Заведение тестовых УОТ (включая тестовые лицензии для интеграторов);- Заведение тестовых сертификатов для интеграторов - резидентов РФ.
--	--	--