

Методические рекомендации участникам оборота лекарственных препаратов по подготовке информации при обращении в службу технической поддержки федеральной государственной информационной системы мониторинга движения лекарственных препаратов для медицинского применения от производителя до конечного потребителя с использованием в отношении лекарственных препаратов для медицинского применения средств идентификации (далее – МДЛП, СТП)

Общие положения

Настоящие методические рекомендации созданы для участников оборота лекарственных препаратов (далее – УОТ), для выстраивания наиболее продуктивной работы с СТП, в случае возникновения проблемных вопросов при работе в МДЛП.

Методические рекомендации уточняют перечень информации, необходимой к предоставлению УОТ в первом обращении в СТП, в зависимости от типа возникшей проблемы.

Описанная в методических рекомендациях информация необходима ответственному сотруднику СТП для наиболее объективного и оперативного диагностирования и решения проблемы, за решением которой обращается УОТ.

Основные ошибки, возникающие у УОТ при работе в МДЛП, и информация необходимая к предоставлению, в рамках подготовки первичного обращения в СТП

1. Регистрация/Авторизация/Добавление пользователя/Разблокировка пользователя/Восстановление доступа

Тип ошибки	Необходимая информация
Ошибка при входе /регистрации/ добавлении пользователя/ восстановлении доступа	- Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; - скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции; - Файл сертификата УКЭП* /логин УОТ.

Просмотреть статус заявки на регистрацию.	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - Идентификатор заявки на регистрацию;
Заблокирован пользователь по причине отсутствия авторизации в ЛК в течение длительного времени.	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - Идентификатор заблокированного пользователя; - E-mail, с которым данный пользователь был создан.

2. АИС РЗН / ФТС.

Тип ошибки	Необходимая информация
Отсутствуют данные в АИС РЗН / ФТС не выпускает товар.	<ul style="list-style-type: none"> - ИНН/ИТИН участника; - GTIN; - Номер серии; - Полный объем препаратов, который ввозится в РФ в рамках данной поставки (ЕАЭС)/таможенной декларации (Не ЕАЭС); - Номер таможенной декларации (только при ввозе из стран не ЕАЭС);

3. Загрузка документов

Тип ошибки/Схема	Необходимая информация
Ошибки в квитанциях при обработке документов	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - отправляемый из ФГИС МДЛП документ и квитанция к нему (обращаем внимание, что менять наименования документов после скачивания нельзя).
10300	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - oms_id; - order_id.

10311 / 10319	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - идентификатор отчета о нанесении из СУЗ; - oms_id; - report_id.
10511	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур«Песочница»); - ИНН участника; - Название ОФД; - Марка и модель кассы; - Скан чека с датой и временем (при отсутствии физического чека, электронная версия чека из личного кабинета ОФД); - SGTIN, который выводился; - Используемую версию ФФД (1.05 / 1.1 или 1.2); - Номер квитанции ЦРПТ (можно найти в личном кабинете ОФД или обратившись напрямую в ОФД). Квитанция имеет вид: UTXMNGR00000000000000000000-0000; - По возможности JSON (можно запросить в ОФД).
Не отобразилось выбытие через РВ (10521/10531)	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур«Песочница»); - Серийный номер регистратора выбытия (РВ) - Адрес места деятельности - SGTIN, выбытие которых производилось - Дата выбытия - Фото с экрана самого регистратора выбытия: - В каком режиме осуществлялось выбытие (в автономном режиме или сетевом)
Не отображается документ от отправителя	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - скриншот страницы, с захватом адресной строки браузера, где видно отсутствие соответствующего документа; - Тип документа (№ схемы); - SGTIN лекарственного препарата/препаратов; - Идентификатор документа, загружаемого

	<p>отправителем;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наименование и ИНН/ИТИН организации отправителя; - Дата отправленного документа.
Ошибки при отправке сведений об отгрузке	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - Тип документа отгрузки (№ схемы); - Идентификатор документа, загружаемого отправителем; - Дата отправленного документа. - SGTIN/SSCC лекарственного препарата/препаратов из отгрузки; - Текст из квитанции об ошибке - название и версию товароучетной системы
Ошибки при подтверждении приемки товара	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - Тип документа отгрузки (№ схемы); - Идентификатор документа, загружаемого отправителем; - Дата документа, отправленного отправителем. - Идентификатор подтверждения, загружаемого получателем; - Дата отправки подтверждения. - SGTIN/SSCC лекарственного препарата/препаратов из отгрузки. - Текст из квитанции об ошибке - название и версия товароучетной системы.
Ошибки при агрегации	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - Отправляемый из ФГИС МДЛП документ и квитанция к нему (обращаем внимание, что менять наименования документов после скачивания нельзя); - Название и версия товароучетной системы.

	- SGTIN/SSCC лекарственного препарата/препаратов из отгрузки
Ошибка при отправке документа по API	- Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - все rest-запросы с полными http-заголовками начиная с запроса кода авторизации и заканчивая проблемным. - дата и время их выполнения; - название и версия товароучетной системы.
Ошибка при загрузке файлов	- Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - скриншот страницы в момент ошибки, с захватом адресной строки браузера и отображением даты и времени на ПК пользователя; - Файл при загрузке которого возникла ошибка; - HAR-лог * *.

4. Ошибка при работе с интерфейсом личного кабинета МДЛП.

Тип ошибки	Необходимая информация
Ошибки при подписании документов	- Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - скриншот страницы в момент ошибки, с захватом адресной строки браузера и отображением даты и времени на ПК пользователя; - Файл сертификата УКЭП* (для резидентов и представительств). - HAR-лог * *.

Различные ошибки в интерфейсе личного кабинета	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - скриншот страницы в момент ошибки, с захватом адресной строки браузера и отображением даты и времени на ПК пользователя; - Описание ошибки; - HAR-лог * *.
Различные ошибки при работе с разделом МДЛП «Договорные документы»	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - скриншот страницы в момент ошибки, с захватом адресной строки браузера и отображением даты и времени на ПК пользователя; - Описание ошибки; - HAR-лог * *.

5. Добавление мест деятельности/мест ответственного хранения.

Тип ошибки	Необходимая информация
Ошибка при добавлении места деятельности/места ответственного хранения	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - Краткое описание действий и условий, при которых возникает ошибка; - Скриншот страницы браузера с отображением ошибки, а также даты и времени операции; - Адрес места деятельности, который не удается добавить; - Номер лицензии места деятельности.

6. Регистрация лекарственных препаратов (ЛП).

Тип ошибки	Необходимая информация
------------	------------------------

Ошибки при регистрации ЛП	<p>Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»);</p> <ul style="list-style-type: none"> - ИНН/ИТИН участника; - GTIN; - Номер регистрационного удостоверения (РУ); - Сканированная копия регистрационного удостоверения; - Файл описания ЛП из ГС 1 РУС; - Скриншот карточки лекарственного препарата с указанием ошибки (на скриншоте должна быть видна адресная строка браузера).
Корректировка описания ЛП	<p>Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»);</p> <ul style="list-style-type: none"> - ИНН/ИТИН участника; - выбранный drug-код для лекарственного препарата; - GTIN; - номер РУ.
Смена ДРУ	<ul style="list-style-type: none"> - ИНН/ИТИН участника; - Сканированная копия регистрационного удостоверения; - GTIN.

7. Перевыпуск тестового сертификата.

Тип ошибки	Необходимая информация
Перевыпуск тестового сертификата в случае, если устаревший сертификат был ранее предоставлен Вам технической поддержкой.	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - Открытый ключ истекшего тестового сертификата в формате .cer.

8. Предоставление доступа в интеграционный контур СУЗ (Песочница).

Тип запроса	Необходимая информация
-------------	------------------------

<p>Предоставить доступ в интеграционный контур СУЗ (только для держателей РУ, производителей, интеграторов)</p>	<p>Необходимо прислать заполненную заявку (шаблон по ссылке: https://xn--80ajghhoc2aj1c8b.xn--p1ai/upload/iblock/453/SHablon-Zayavki-na-dostup-k-intkonturu-Farma.pdf)</p>
---	---

9. Некорректная работа регистратора выбытия (далее - РВ).

Тип ошибки	Необходимая информация
<p>Различные ошибки при работе с РВ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ИНН участника; - фото ошибки с экрана устройства; - Серийный номер РВ; - Адрес места деятельности, на которое был получен данный РВ; - Версия прошивки РВ.
<p>Неработоспособность РВ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Серийный номер регистратора выбытия (РВ) - Адрес места деятельности - Контактный номер телефона сотрудника, имеющего доступ к регистратору выбытия, и время работы. - Для РВ 1.0 (с желтой кнопкой) или 2.0 (с красной кнопкой) версию прошивки. Ее можно посмотреть в приложении "Клиент оператора": "Диагностика - Версии составных модулей - Версия ОС". - Для РВ 3.0 (с круглой кнопкой с изображением штрих кода) фото с экрана регистратора выбытия, всех пунктов раздела "Информация".

	<p>Справочно: В РВ 1.0 (с желтой кнопкой) и 2.0 (с красной кнопкой) версию прошивки можно посмотреть в приложении в меню: <i>"Клиент оператора": "Диагностика - Версии составных модулей - Версия ОС"</i>.</p> <p>В РВ 3.0 (с круглой кнопкой с изображением штрих кода) версию прошивки можно посмотреть в меню: <i>"Главное меню - Информация - Версия ПО"</i>.</p>
--	---

***Инструкция по экспорту сертификата электронной подписи в формате .cer**

Как правило, после выпуска сертификата открытого ключа, он помещается в ключевой контейнер, и его можно извлечь из контейнера средствами КриптоПро CSP. Для этого необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти в Панель управления (ПУСК – Панель управления) найдите и запустите КриптоПро CSP;
2. На вкладке сервис выбрать «Просмотреть сертификат в контейнере»;
3. Выбрать нужный контейнер и нажать «Далее». Если в контейнере присутствует сертификат, то отобразится информация о нём; 4. Нажать «Свойства». Откроется сам сертификат;
5. Перейти на вкладку «Состав». Нажать кнопку «Копировать в файл»;
6. Выбрать варианты: «Нет, не экспортировать закрытый ключ» и «Файл в DER-кодировке X509» (.CER);
7. Указать путь для сохранения файла сертификата.

Приложение

2 **инструкция по созданию HAR

1. Перейти на сайт, на котором возникает ошибка.
2. Открыть консоль разработчика (кнопка F12).
3. В консоли разработчика перейти на вкладку "Сеть" или "Network". Если используется Internet Explorer 11: необходимо убедиться, что включена запись (Если в консоли под F12 кнопка в виде треугольника имеет зеленый цвет - на нее необходимо нажать. Если иконка в виде красного квадрата - запись включена).

Обращаем внимание: при выполнении каждого последующего пункта делать скриншот с захватом адресной строки Вашего браузера и консоли разработчика.

4. Воспроизвести действия, вызывающие появление ошибки;
6. При возникновении ошибки сделать скриншот экрана с захватом ошибки, адресной строки Вашего браузера и консоли разработчика;

7. **В зависимости от браузера:** - Internet Explorer 11: На консоли разработчика нажать на кнопку "Сохранить" (кнопка в виде пиктограммы дискеты) - Google Chrome: кликнуть правой кнопкой мыши по любой строке консоли и выбрать "Save as HAR with content" - Mozilla: кликнуть правой кнопкой мыши по любой строке консоли и выбрать "Сохранить все как HAR";
8. Выбрать папку для сохранения, ввести любое название файла и нажать "Сохранить";
9. Прислать в письме сохраненный файл и скриншоты с вышеупомянутой информацией.