



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 обновлений конфигураций и программных файлов ПО;
СОО «Оператор ЦРПТ», система обработки обращений	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, а также неполучение Участником оборота товаров уведомления (квитанции) о получении представленных им электронных документов или о внесении сведений в информационную систему мониторинга либо об отказе в принятии электронных документов или во внесении сведений в информационную систему мониторинга*;
Консультация, Запрос на консультацию (ЗНК)	Категория Обращения Заявителя в службу технической поддержки Оператора о предоставлении консультации по работе с Единой системой маркировки;
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Категория Обращения Заявителя в службу технической поддержки Оператора о корректировке данных в Единой системе маркировки или осуществлении Оператором иных необходимых действий;
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	Единая государственная информационная система 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.
ВСД	Ветеринарно-сопроводительный документ
Сервис-провайдер	Юридическое лицо, осуществляющее по поручению участника оборота молочной продукции преобразование кода маркировки в средство идентификации и (или) нанесение средства идентификации на потребительскую упаковку, или на этикетку, или на стикер;
Влияние	Уровень негативных последствий, связанных с Инцидентом или уровень негативных последствий от невыполнения Запроса на обслуживание.
ФГИС ВетИС, Информационная система ветеринарии	Федеральная государственная информационная система в области ветеринарии
Срочность	Мера того, насколько быстро Инцидент или невыполнение/несвоевременное выполнение запроса (в срок) приобретет существенное влияние на бизнес-процессы Пользователей.

СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия - информационная система, которая позволяет федеральным, региональным и местным органам власти и прочим участникам СМЭВ обмениваться данными, необходимыми для оказания государственных услуг гражданам и организациям, в электронном виде.
------	---

** Уведомления (квитанции) о получении представленных электронных документов или о внесении сведений в информационную систему мониторинга либо об отказе в принятии электронных документов или во внесении сведений в информационную систему мониторинга Оператор направляет Участникам оборота товаров в пределах сроков, указанных в Приложении 4 к настоящим Правилам. Срок направления таких уведомлений (квитанций) не может превышать сроки их направления, установленные нормативными правовыми актами в сфере маркировки товаров средствами идентификации, а в отношении товаров, для которых такой срок нормативными правовыми актами не установлен – 24 часов.*

2. Общие положения

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

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

2.3. 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.

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

2.5. Настоящие Правила, изменения, вносимые Оператором в Правила, или обновленные редакции Правил будут публиковаться на официальном сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Честныйзнак.рф).

2.6. Направлением обращения в техническую поддержку Оператора Пользователь подтверждает, что он ознакомлен с настоящими Правилами в редакции, в которой они размещены на официальном сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на дату направления Пользователем обращения и согласен с условиями, изложенными в них.

2.7. Сроки обработки документов Системы МТ устанавливаются в соответствующих регламентах, размещенных на официальном сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.8. Соблюдение положения об обработке персональных данных.

«Обязательным условием осуществления Оператором технической поддержки является полное и безоговорочное согласие физического лица (Заявителя), обращающегося к Оператору с целью получения услуг по технической поддержке, на обработку Оператором персональных данных указанного физического лица в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных». Фактом обращения в техническую поддержку Оператора Заявитель подтверждает, что он ознакомлен с содержанием настоящих Правил и полностью согласен с изложенным в них, включая условия обработки Оператором персональных данных Заявителя далее - ПД), предоставленных им Оператору в целях осуществлении технической поддержки, и дает согласие на их обработку Обществу с ограниченной ответственностью "Оператор-ЦРПТ", ИНН 7731376812, ОГРН 1177746725925.

Обработка ПД может осуществляться в целях осуществления контактов с Заявителем с помощью средств связи, путем совершения следующих действий с ПД: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

Под ПД, на обработку которых Заявитель согласен, понимается: любая информация, относящаяся к Заявителю, в том числе фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, место рождения, адрес, паспортные данные, контактные телефоны, e-mail и другие категории ПД, предоставленные Заявителем ООО «Оператор-ЦРПТ».

Обработка ПД может осуществляться следующими способами:

- неавтоматизированная обработка персональных данных;
- исключительно автоматизированная обработка персональных данных с передачей полученной информации по информационным сетям или без таковой;
- смешанная обработка (автоматизированная и неавтоматизированная) персональных данных.

Согласие на обработку ПД действует в течение 5 (пяти) лет с момента последнего обращения Заявителя к Оператору в целях получения технической поддержки, или до момента его отзыва, который может быть осуществлен Заявителем путем направления письменного заявления в ООО «Оператор-ЦРПТ», по адресу: 123022, г. Москва, ул. Рочдельская, дом 15, стр. 16А, этаж 3, помещение V, комната 1.

Заявитель вправе в любой момент отозвать свое согласие на обработку ПД, но полностью осознает и соглашается с тем, что отзыв этого согласия повлечет за собой невозможность оказания услуг по технической поддержке с момента отзыва согласия на обработку ПД и фактом отзыва указанного согласия Заявитель освобождает ООО «Оператор-ЦРПТ» от осуществления технической поддержки по обращениям Заявителя.

Обработка обращения в техническую поддержку Оператора во всех случаях начитается при условии и после подтверждения Заявителем его согласия с условиями технической поддержки, изложенными в Правилах регламентного обслуживания и технической поддержки оборудования и программного обеспечения Единой системы маркировки, включая условия обработки Оператором персональных данных Заявителя.

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), 8-800-222-1435 (для Аптек и Медицинских организаций).

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@srpt.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);
- Код товара (GTIN);
- 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);

- Код товара (GTIN);
- 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. При обращении в Службу технической поддержки Заявителю необходимо придерживаться норм делового общения в рамках переписки и телефонных переговоров, воздержаться от использования ненормативной лексики и оскорбительных высказываний в адрес специалистов технической поддержки.

5.5. Специалист технической поддержки вправе прекратить общение с Заявителем, в случае нарушения норм делового общения. При неоднократном нарушении норм делового общения Служба технической поддержки вправе отказать в дальнейшем предоставлении услуг технической поддержки Заявителю.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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	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».

	диагностика, ожидание реализаций последующих версий ПО.	
Требуется Вашего внимания	Отправление запроса Заявителю об уточнении информации или предоставление ему решения по Обращению.	<ul style="list-style-type: none"> - Направление Заявителю запроса дополнительных сведений. С даты направления запроса и до предоставления указанных 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, указанная 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.

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

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

5.11. Для всех Обращений определяется Уровень влияния на бизнес-процессы Пользователя.

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

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

5.14. 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

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

5.16. Для всех Обращений определяется Срочность.

5.17. Срочность имеет четыре категории.

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

5.19. 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

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

5.21. 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	Низкий	Стандартный	Стандартный

Таблица 4. Правила определения Приоритета обращения.

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

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

5.24. 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.

5.25. 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.

5.26. Об изменении Приоритета Обращения в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, Оператор информирует Заявителя.

5.27. Время предоставления решения по Обращению (далее – «решение»), связанного с ошибкой ПО или заменой Оборудования, может быть увеличено Оператором на срок, необходимый для проведения диагностики ошибки и ее исправления путем выпуска (установки) соответствующей версии/релиза ПО или замены соответствующего Оборудования. В этом случае, до полного устранения ошибки, Заявителю может быть направлено временное решение.

5.28. 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.

5.29. 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.

5.30. 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.

5.31. 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.

5.32. 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.

5.33. 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.

5.34. 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 советующую форму в системе обработки обращений, где Заявителю будет предоставлена возможность предоставить дополнительные комментарии.

5.35. 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».

5.36. 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.

5.37. 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, указанным 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.

Время реакции и сроки рассмотрения Обращений

Категория Обращения	Приоритет	Максимальное время реакции	Максимальный срок рассмотрения (время 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	Стандартны	15 минут (круглосуточно)	48 рабочих часов*
Запрос на консультацию (ЗНК)	Стандартный	15 минут (круглосуточно)	2 часа (круглосуточно)

* указан срок предоставления временного решения в случае обращения по поводу неисправности Регистратора выбытия. Максимальный срок рассмотрения (решения) при необходимости выезда на место эксплуатации Регистратора выбытия - 72 часа (круглосуточно). При удалении места эксплуатации Регистратора выбытия на расстояние более 300 км от места нахождения сервисного центра, обеспечивающего техническое обслуживание, ремонт, замену Регистраторов выбытия, сроки определяются индивидуально при назначении визита с учетом объективных условий (географическое расположение, наличие или отсутствие регулярного транспортного сообщения т.п.), но не более 10 рабочих дней, при условии добросовестного исполнения Пользователем Регистратора выбытия своих обязательств по Договору о предоставлении 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 момента предоставления решения.

Основные признаки для определения влияния на бизнес-процессы пользователей и срочности обращений Пользователей ГИС МТ/Национальный каталог/Мобильное приложение «Честный знак» (далее в настоящем Приложении – системы)

Срочность	Признак	Примеры
Наивысшая	Не работает или недоступна одна или несколько основных функций систем, что привело к полной остановке производственного цикла или отсутствию возможности отражения в информационной системе мониторинга сведений о вводе в оборот промаркированной продукции или о ее передаче другому Участнику оборота товаров.	<p>Продуктивный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Недоступность (неисправность) "Продуктивного" контура, ЛК не доступен для всех УОТ; - Критический сбой в сервисах авторизации, которые приводят к массовой невозможности аутентификации пользователей в системе; - Нет перехода в web-интерфейс СУЗ из ЛК; - Нет перехода в web-интерфейс КМТ из ЛК; - Невозможно ввести КМ в оборот; - Неработоспособность СМЭВ; - Неработоспособность функций оформления ВСД и работы со складскими записями, в рамках объединенного ЛК с ФГИС ВетИС; - Не работает передача КМ для нанесения Сервис-провайдером; - Невозможность описания остатков; - Не отправляются/не приходят в ГИС отчеты/документы агрегации (СУЗ); - Недоступен заказ КМ. <p>Для участников, работающих только через API:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Невозможно нанести КМ, не работает метод API. <p>Для участников, работающих только через UI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Невозможно распечатать КМ (Не создается файл с КМ); - Не работают вкладки ветеринарные документы и складской журнал (интеграционные процессы с ФГИС ВетИС); - Не удается создать карточку товара в КМТ. <p>Мобильное приложение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
Высокая	Не работает одна или несколько основных функций или несколько вспомогательных функций систем. Частичная неработоспособность, которая не приводит к полной оста-	<p>Продуктивный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Сниженная производительность работы ИС для всех пользователей; - Ошибки при загрузке документов в ГИС МТ (в т.ч. УПД/УКД, Уведомления о ввозе); - Недоступность создания документов в ГИС МТ (один из документов: отгрузка/приемка/вывод из оборота и т.д.); - Программный сбой компонента, отвечающего за интеграцию реестров ЕГРЮЛ и ЕГРИП; - Ошибки со входом в ЛК (ранее все работало);

	новки производственного цикла или отсутствию возможности отражения в информационной системе мониторинга сведений о вводе в оборот промаркированной продукции или о ее передаче другому Участнику оборота товаров.	<ul style="list-style-type: none"> - Ошибки при формировании этикетки в ЛК; - Проблемы поступления и отображения перечисленных средств на лицевые счета (массовый сбой); - Проблемы поступления и отображения перечисленных средств на лицевые счета (не связанные с некорректностью подаваемых участником данных при перечислении средств); - Не работает проверка сведений о ВСД при вводе в оборот. <p>Интеграционный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Недоступность (неисправность) интеграционного контура, ЛК не доступен для всех УОТ; - Все примеры, описанные для продуктивного контура с критической срочностью.
Стандартная	Не работает одна или несколько вспомогательных функций информационной системы мониторинга. Нет влияния на выполнение производственных операций.	<p>Продуктивный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Не удается зайти в ЕЛК/СУЗ при наличии прочих пользователей, с которыми проблем нет; - Проблемы с регистрацией и восстановлением доступа УОТ (не связанные с некорректностью подаваемых участником данных); - Невозможно оформить ВСД из объединенного ЛК в рамках интеграции с ФГИС ВетИС; - Ошибки при описании товаров, отображении/редактировании карточки товара; - Ошибки при загрузке пользовательской этикетки в СУЗ; - Запрос на добавление пользователей/изменение прав. <p>Интеграционный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Все примеры, описанные для продуктивного контура с высокой срочностью.
Низкая	Имеются визуальные несоответствия в поведении систем, которые создают неудобства в их использовании. Запросы на консультацию.	<p>Продуктивный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Не отображаются какие-либо данные в ЛК/СУЗ (при условии полной доступности функционала маркировки); - Ошибки при выводе товара из оборота; - Отказ от регистрации ТГ (запрос на удаление учетной записи); - Закрывающие документы (Ошибки с подписанием/формированием счет/счет-фактура/УПД/АКТ, в случае однотипной ошибки более чем у двух-трех УОТ - приоритет «Стандартный»); - Ошибки в визуальной части интерфейса ГИС МТ; - Некорректная работа фильтров в интерфейсе ГИС МТ. <p>Интеграционный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Все примеры, описанные для продуктивного контура со средней срочностью.

В случае ошибок или неработоспособности учетных систем УОТ, а также некорректности данных, подаваемых в ГИС МТ, приоритет Обращения понижается до соответствующего сотрудниками СТП.

Прочие аспекты, которые не подпадают под классификацию указанной в данной таблице рассматриваются со Срочностью "Низкая"

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 ФГИС МДЛП не работоспособность которой привела к полной остановке производственного цикла или отсутствию возможности отражения сведений в ФГИС МДЛП о вводе в оборот промаркированной продукции или о ее передаче другому Участнику оборота товаров.	<p>Продуктивный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Программный сбой/Ошибки при заказе кодов маркировки через СУЗ; - Программный сбой/Ошибки в обработке отчетов эмиссии (схема¹ 10300); - Программный сбой/Ошибки в обработке отчетов нанесения (схемы 10311 и 10319); - 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); - Программный сбой при обработке документов в ФГИС МДЛП (в случае, если установлено, что ошибка допущена участником оборота/разработчиком ТУС, срочность понижается до стандартной); - Ошибки в схемах² (если в настоящих Правилах не указано иное); - Программный сбой/ошибки при осуществлении операции оприходования с помощью схем 702\703 (если в настоящих Правилах не указано иное); - Не осуществляется вывод из оборота через РВ по причине неработоспособности оборудования (после открытия 521 схемы срочность понижается до стандартной); - Ошибки при регистрации лекарственного препарата (в случае, если для урегулирования вопроса требуется вмешательство со стороны ЕСКЛП, ГРЛС, GS1 или иной сторонней информационной системы, срок рассмотрения обращения

1 - Под указанными в настоящем Приложении схемами понимается документ, содержащий сведения о движении лекарственного препарата, передаваемые в систему ФГИС МДЛП для обеспечения прослеживаемости от производителя до конечного потребителя, регламентированные ППРФ 1556.

2 – За исключением операций:

Запрос информации по номеру SGTIN/SSCC (210 схема), об иерархии вложенности SSCC с результатом (220 и 221 схема); изменение списка доверенных контрагентов (212 схема); бронирование (отмена бронирования) номеров транспортной упаковки (213 схема); регистрация в ИС МДЛП сведений о постановке в арбитраж/снятии арбитража (481 схема), о логическом возврате ЛП, ранее ввезенных в Российскую Федерацию (337 схема), о передаче лекарственных препаратов на уничтожение (541 схема), о факте уничтожения лекарственных препаратов (542 схема), о возврате приостановленных лекарственных препаратов (417 схема), о выводе из оборота лекарственного препарата по различным причинам (552 схема).

Обращения по данным операциям будут рассмотрены со стандартной срочностью.

		<p>останавливается с момента передачи обращения ответственной стороне и возобновляется в момент получения ответа).</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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"; - Проблемы поступления и отображения перечисленных средств на лицевые счета (массовый сбой).
Высокая	<p>Не работает одна или несколько основных функций или несколько вспомогательных функций ФГИС МДЛП. Частичная неработоспособность, которая не приводит к полной остановке производственного цикла или отсутствию возможности отражения сведений в ФГИС МДЛП о вводе в оборот промаркированной продукции или о ее передаче другому Участнику оборота товаров.</p>	<p>Продуктивный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проблемы с регистрацией мест деятельности (далее - МД) (в случае, если нарушение вызвано некорректностью данных, передаваемых из СМЭВ, срочность понижается до стандартной); - Программный сбой компонента, отвечающего за интеграцию реестров ЕГРЮЛ, ЕГРИП, РАФП; - Программный сбой компонента синхронизации данных по лицензиям на производство, медицинскую и фармацевтическую деятельность; - Программный сбой в сервисе валидации сертификатов (в случае подтверждения валидности и актуальности сертификата участников); - Проблемы поступления и отображения перечисленных средств на лицевые счета (в случае, если установлено, что подаваемые участником данные при перечислении средств некорректны, срочность понижается до низкой). <p>Интеграционный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Все примеры, описанные для продуктивного контура с критической срочностью.
Стандартная	<p>Не работает одна или несколько вспомогательных функций ФГИС МДЛП. Нет влияния на выполнение производственных операций.</p>	<p>Продуктивный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Не осуществляется вывод из оборота через РВ по причине неработоспособности ФГИС МДЛП; - 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.; - Проблемы с регистрацией и восстановлением доступа УОТ (в случае, если установлено, что ошибки связаны с некорректными действиями со стороны участника оборота срочность понижается до низкой); - Сбой в обработке или отсутствие отчетов выбытия по ККТ (чеки ОФД) (в случае, если установлено, что ошибки/отсутствие сведений в ФГИС МДЛП связаны с некорректной настройкой ККТ или учетной системы участника оборота срочность понижается до низкой);

		<ul style="list-style-type: none"> - Проблемы с регистрацией мест ответственного хранения (в случае, если установлено, что ошибки связаны с некорректными действиями со стороны участника оборота срочность понижается до низкой); - Перепривязка драг-кодов (кодов ЛП в ЕСКЛП); <p>Интеграционный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Все примеры, описанные для продуктивного контура с высокой срочностью.
Низкая	Имеются визуальные несоответствия в поведении ФГИС МДЛП, которые создают неудобства в их использовании. Запросы на консультацию.	<p>Продуктивный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие данных в Федеральной информационной адресной системе, блокирующих операции с МД; - Изменение статусов МД; - Перенос ЛП между личными кабинетами участников (ЛП может зарегистрировать УОТ, который не является владельцем); - Коррекция данных по лекарственным препаратам; - Загрузка реестров из файлов csv/json (лицензии, данные ЕСКЛП); - Выгрузка лицензий по маске; - Ошибки при добавлении сведений в реестр иностранных/доверенных контрагентов; - Ошибки в визуальной части web-интерфейса личного кабинета ФГИС МДЛП; - Проблемы с отображением документов в разделе "Финансовые документы" (в т.ч. УПД/Акты/счета на оплату); - Расхождение данных между УПД и отчетами в ЛК. <p>Интеграционный контур:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Все примеры, описанные для продуктивного контура со стандартной срочностью; - Заведение тестовых GTIN; - Заведение тестовых УОТ (включая тестовые лицензии для интеграторов); - Заведение тестовых сертификатов для интеграторов - резидентов РФ.

Обращения с ошибками в схемах по лекарственным препаратам, введенным в оборот до 01.02.2021г., рассматриваются со Срочностью «Стандартная».

Обращения с ошибками в схемах, поступающие от больничных организаций и аптек, имеющих возможность выводить лекарственные препараты до ответа от ФГИС МДЛП, рассматриваются со Срочностью «Стандартная».

В случае ошибок или неработоспособности учетных систем УОТ, а также некорректности данных, подаваемых в ФГИС МДЛП со стороны участника оборота, приоритет Обращения понижается до соответствующего сотрудниками СТП.

Прочие аспекты, которые не подпадают под классификацию, указанную в данной таблице, рассматриваются со Срочностью "Низкая".