

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/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.

2. 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"> - ИНН участника; - Название ОФД; - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - Марка и модель кассы; - Скан чека с датой и временем (при отсутствии физического чека, электронная версия чека из личного кабинета ОФД); - SGTIN, который выводился; - JSON (при наличии возможности).
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 отправителем;
	<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"> - 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"> - 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.
Ошибка при отправке документа по API	<ul style="list-style-type: none"> - Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»); - ИНН/ИТИН участника; - все rest-запросы с полными http-заголовками начиная с запроса кода авторизации и заканчивая проблемным, а также - дата и время их выполнения; - название и версия товароучетной системы.

3. Ошибка при работе с интерфейсом личного кабинета МДЛП

Тип ошибки	Необходимая информация
Ошибка при загрузке файлов	<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; - Файл при загрузке которого возникла ошибка; - HAR-лог * *.

<p>Ошибки при подписании документов</p>	<p>Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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).
<p>Различные ошибки в интерфейсе личного кабинета</p>	<p>Контур: (Продуктивный/Тестовый контур «Песочница»);</p> <ul style="list-style-type: none"> - ИНН/ИТИН участника; - скриншот страницы в момент ошибки, с захватом адресной строки браузера и отображением даты и времени на ПК пользователя;

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

4. 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; - Сканированная копия регистрационного удостоверения; - Файл описания ЛП из ГС 1 РУС; - скриншот ошибки; - описание ошибки.
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.

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

Тип ошибки	Необходимая информация
Различные ошибки при работе с РВ	<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>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.

****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.