ОГРН 1023801012036
ИНН 3808082930 КПП 381201001

# Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО «ФармКомандир»

ООО ИЦ «Аптекарь»
664074, г. Иркутск, ул. Игошина, д. 16, кв. 51, тел.: +7(3952)706-107, e-mail: aptekar@irk.ru

г. Иркутск 2026

# Содержание

1. Введение....2
2. Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО....2
2.1 Общие сведения о продукте....2
2.2 Условия установки и эксплуатации....3
2.3 Конструкция и составные части ПО....3
2.4 Требования к программному и аппаратному обеспечению....4
2.4.1 Сервер (компьютер) аптеки: программа «ФармКомандир»....4
2.4.2 Компьютер (сервер) поставщика: программа ФКОбмен....4
2.5 Программа ФКОбмен....4
2.6 Форматы обмена данными....5
2.6.1 Формат прайса поставщика....5
2.6.2 Формат заказа....9
2.6.3 Формат отказа....10
2.6.4 Формат накладной....10
3. Техническая поддержка ПО....15
3.1 Общая информация....15
3.2 Консультационная поддержка....16
3.3 Подключение клиентов к системе....17
3.3.1 Подключение аптеки....17
3.3.2 Подключение поставщика....17
3.4 Режим работы и условия оказания технической поддержки....17

# Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО «ФармКомандир»

## 1. Введение

Настоящий документ содержит информацию, необходимую для установки и эксплуатации ПО «ФармКомандир» (Информационной системы «ФармКомандир»): сведения об условиях установки, составе и требованиях к программному и аппаратному обеспечению, форматах обмена данными, а также информацию о технической поддержке пользователей.

Документ состоит из двух разделов:

- Раздел «Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО» включает общие сведения о продукте, условия установки и эксплуатации, сведения о составе ПО и используемых технологиях, требования к программному и аппаратному обеспечению, описание программы ФКОбмен и форматы обмена данными.
- Раздел «Техническая поддержка ПО» включает информацию об организации технической поддержки, порядке подключения клиентов и условиях её оказания.

## 2. Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО

### 2.1 Общие сведения о продукте

ПО «ФармКомандир» является информационной системой для автоматизации закупок лекарственных препаратов и других аптечных товаров и электронного взаимодействия аптек с поставщиками: поиска товара в прайсах поставщиков, сравнения предложений, формирования и отправки заказов, получения отказов или накладных от поставщиков.

Программа «ФармКомандир» устанавливается на сервер (компьютер) пользователя под управлением операционной системы Microsoft Windows, хранит данные в локальной базе и обменивается информацией с сервером правообладателя в ходе сеансов связи. Поддерживается однопользовательский и многопользовательский (сетевой) режим работы.

Права на ПО «ФармКомандир» подтверждены свидетельством о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2011618217 от 19.10.2011. Правообладатель — ООО ИЦ «Аптекарь».

Существует две группы пользователей Информационной системы «ФармКомандир»:

- *Покупатели товара:* аптечные организации. Сотрудники аптек настраивают перечень поставщиков, получают прайсы, формируют и отправляют заказы, получают отказы и накладные, передают накладные в учётную систему аптеки;
- *Поставщики товара:* направляют в систему общий и индивидуальные прайсы, принимают заказы, формируют и направляют отказы и накладные, размещают рекламу и информацию о маркетинговых акциях. Для обмена данными поставщики используют файлы установленных форматов, которые передаются по электронной почте, через FTP либо с помощью программы ФКОбмен.

Подробное описание функциональных характеристик ПО приведено в документе «Описание функциональных характеристик ПО «ФармКомандир»».

### 2.2 Условия установки и эксплуатации

Для начала работы с ПО «ФармКомандир» аптека (покупатель) выполняет следующие условия:

- Заключает договор на лицензию ИС «ФармКомандир», в котором определены сроки и условия оплаты: разовый платёж за регистрацию в системе и ежемесячная абонентская плата. Техническая поддержка входит в указанную стоимость;
- Проходит регистрацию в системе: специалисты технической поддержки заводят код клиента;
- Обеспечивает права администратора на сервере (компьютере), на который устанавливается ПО;
- Обеспечивает отключение антивируса, брандмауэра и (или) файрвола на момент установки;
- Обеспечивает соответствие сервера (компьютера) требованиям к программному и аппаратному обеспечению (п. 2.4) и наличие доступа в интернет;
- При наличии интеграции с учётной системой аптеки совместно со специалистом технической поддержки настраивает выгрузку данных для учётной системы.

Для начала работы с ПО «ФармКомандир» поставщик выполняет следующие условия:

- Заключает договор на ежемесячную оплату, которая формируется исходя из суммы заказов, полученных поставщиком через ИС «ФармКомандир». Техническая поддержка входит в указанную стоимость;
- Получает от специалиста технической поддержки свой код поставщика в ИС «ФармКомандир» и пароль на прайс;
- Определяет вместе со специалистом технической поддержки способ обмена данными (электронная почта, FTP либо программа ФКОбмен) и формирует файлы в форматах, описанных в п. 2.6;
- При использовании программы ФКОбмен устанавливает её на свой компьютер (сервер) в соответствии с п. 2.4.2 и п. 2.5;
- Передаёт номенклатуру в Отдел обработки информации правообладателя для связывания со Справочником ИЦ «Аптекарь».

Для эксплуатации ПО должна быть обеспечена своевременная оплата по договору. В случае задолженности клиенту отключают доступ к «ФармКомандиру».

### 2.3 Конструкция и составные части ПО

ПО «ФармКомандир» включает программу, устанавливаемую у пользователя (аптеки), и серверную часть правообладателя, с которой программа обменивается данными в ходе сеансов связи. Для поставщиков предусмотрена программа обмена данными ФКОбмен (п. 2.5).

Технологии, используемые при разработке ПО «ФармКомандир»:

- *Языки программирования:* Python — высокоуровневый язык программирования общего назначения; JavaScript — язык программирования для создания интерактивных веб-интерфейсов; Delphi — язык программирования и среда разработки для приложений под операционную систему Windows;

- *Фреймворки:* FastAPI и Litestar — фреймворки для разработки веб-интерфейсов программирования приложений (API) на языке Python;
- *Базы данных:* PostgreSQL — система управления базами данных; Redis — хранилище данных «ключ — значение» в оперативной памяти; ElasticSearch — система полнотекстового поиска и анализа данных;
- *Инфраструктура:* Linux и Windows Server — серверные операционные системы; Docker — платформа контейнеризации приложений; Nginx — веб-сервер и обратный прокси-сервер; HAProxy — балансировщик нагрузки; MinIO — объектное хранилище данных;
- *Инструменты разработки:* Git — система контроля версий; Drone — система непрерывной интеграции и доставки.

## 2.4 Требования к программному и аппаратному обеспечению

### *2.4.1 Сервер (компьютер) аптеки: программа «ФармКомандир»*

| Параметр | Минимальные требования | Рекомендуется |
|---|---|---|
| Процессор (32-разрядные системы) | Intel или совместимый, с тактовой частотой 1,5 ГГц | 2 ГГц и выше |
| Процессор (64-разрядные системы) | Тактовая частота 1,5 ГГц и выше | — |
| Оперативная память | 1 ГБ | 3 ГБ |
| Свободное место на жёстком диске | 1 ГБ для установки | 10 ГБ для последующей работы |
| Операционная система | Microsoft Windows: Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11 | — |
| Программные компоненты | Microsoft .NET Framework 3.5 с пакетом обновления 1 (SP1); установщик Windows 4.5 | — |
| Сеть | Доступ в интернет | — |

Для установки пользователь должен обладать правами администратора. На момент установки должны быть отключены антивирус, брандмауэр и (или) файрвол.

### *2.4.2 Компьютер (сервер) поставщика: программа ФКОбмен*

Специальных требований к аппаратному обеспечению нет: достаточно компьютера (сервера) под управлением операционной системы Windows, соответствующего требованиям самой операционной системы. Обязательным условием является стабильный доступ в интернет (передача данных выполняется по защищённому протоколу HTTPS). Если документы подписываются электронной подписью, на компьютере должен быть установлен соответствующий сертификат.

## 2.5 Программа ФКОбмен

ФКОбмен (ФКО, программа FCExchange) — программа обмена данными, предназначенная для подключения и работы поставщиков в ИС «ФармКомандир». Программа устанавливается на стороне поставщика и регистрируется у правообладателя. В ходе сеансов связи по защищённому протоколу HTTPS она передаёт в систему «ФармКомандир» документы

поставщика (прайсы, накладные, отказы, расширенную информацию, подписанные договоры) и получает из системы заказы аптек и договоры. Тем самым ФКОбмен связывает учётную систему поставщика с ФармКомандиром, и документы между ними передаются автоматически.

Основные возможности программы:

- Обмен документами с ФармКомандиром в ходе сеансов связи (при активном интернет-соединении) по протоколу HTTPS;
- Подписание документов (прайсов, договоров, заказов) электронной подписью по сертификату;
- Настройка папок для получаемых и передаваемых документов;
- Работа с интерфейсом (настройки программы, журнал заданий, ручное обновление документов кнопкой «Обновить документы»);
- Запуск из командной строки (в том числе из bat-файла) с ключами, определяющими вид обмена;
- Работа в режиме службы по расписанию, которое настраивается в программе или через веб-интерфейс;
- Автоматическое обновление программы в ходе сеанса связи;
- Регистрация одной копии программы на нескольких клиентов.

Инструкцию по настройке и установочный файл ФКОбмен предоставляет специалист отдела сопровождения клиентов.

### 2.6 Форматы обмена данными

Обмен данными между поставщиками и ПО «ФармКомандир» выполняется с помощью файлов установленных форматов: прайса, заказа, отказа и накладной. Файлы передаются по электронной почте, через FTP либо с помощью программы ФКОбмен по протоколу HTTPS. Во всех форматах используется кодировка Windows-1251; в конце каждой строки должны быть знаки перевода строки (#13#10). Поля, отмеченные звёздочкой (*), обязательны для заполнения.

#### *2.6.1 Формат прайса поставщика*

Прайс представляет собой текстовый файл с разделителями табуляции <TAB>. Файл состоит из секций, перечисленных ниже. В прайсе должна присутствовать хотя бы одна из секций [PRICE] и [PRICEsp]; файл должен заканчиваться строкой [END] и обрабатывается только до неё.

**Требования к файлу и передаче**

- Имя файла: X.prc либо X_N.prc, где X — код поставщика, N — уникальный номер прайса (число от 0 до 2147483647);
- Файл упаковывается архиватором RAR (имя X.rar или X_N.rar) либо 7-zip (имя X.7z или X_N.7z); номер N не должен превышать 999999999;
- Позиция в секциях [PRICE] и [PRICEsp] идентифицируется двумя полями — «Код» и «Партия», поэтому допустимо указывать один код товара с разными партиями;

- Передача файла осуществляется на электронную почту data@550550.ru либо приложением ФКОбмен через протокол HTTPS.

**Секция [PASSWORD]***

Содержит пароль, выдаваемый правообладателем.

**Секция [SET] — настройки прайса**

| Параметр | Описание |
|---|---|
| dateprice | дата и время прайса, формат dd.mm.yyyy hh:MM |
| experate | дата и время истечения срока годности прайса, формат dd.mm.yyyy hh:MM. После истечения срока годности прайс удаляется из системы |
| ispublic | является ли прайс общим: 1 — общий, 0 — только индивидуальные |

**Секция [INM] — описание индивидуальных прайсов клиентов**

Состоит из двух полей, разделённых знаком табуляции.

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код клиента * | — |
| 2 | Имя файла с индивидуальным прайсом * | может использоваться один и тот же файл для нескольких клиентов. Имя файла должно содержать код поставщика X, знак подчёркивания «_», номер M, присваиваемый поставщиком (число от 0 до 2147483647), и иметь расширение inm (X_M.inm) |

**Секция [DISCOUNT] — индивидуальная скидка или наценка**

Каждая строка указывает на клиента, которому необходимо выкладывать прайс с индивидуальной скидкой. Остальные клиенты получают прайс по умолчанию. Состоит из трёх полей, разделённых знаками табуляции.

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код клиента * | целое число, уникальный код, выдаваемый правообладателем |
| 2 | Скидка/наценка * | положительное (наценка) или отрицательное (скидка) дробное число |
| 3 | Флаг разрешения просмотра скидки * | Y — разрешить клиенту-получателю прайса просмотр скидки, N — запретить |

**Секция [INFO]**

Предназначена для показа информации поставщика клиентам: текстовая строка длиной не более 255 символов (отображается в программе «ФармКомандир»).

**Секция [PRICE] — позиции собственной номенклатуры поставщика (21 поле)**

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код * | текстовое поле не более 50 символов, уникальный код позиции поставщика |
| 2 | Наименование * | текстовое поле не более 128 символов, наименование передаваемой позиции |
| 3 | Производитель * | текстовое поле не более 70 символов, наименование производителя указанной позиции |
| 4 | Цена с НДС * | дробное число отличное от нуля, цена позиции |
| 5 | Остаток * | целое число, кол-во указанной позиции в остатке у поставщика |

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 6 | Упаковка | дробное число, вложимость позиций в общую упаковку; при наличии данных |
| 7 | Срок годности | при наличии данных; формат dd.mm.yyyy |
| 8 | Резервное поле | резервное поле |
| 9 | Партия | текстовое поле не более 50 символов |
| 10 | Минимальная цена | дробное число, минимальная цена позиции при вводе скидки клиентом |
| 11 | Код признака | целое число<br>1 – Сроковый<br>2 – Ожидаемый<br>3 – Нетоварный вид<br>4 – Акция<br>5 – Ветеринария<br>6 – Маркетинг |
| 12 | Срок поступления товара | только для ожидаемых товаров, формат dd.mm.yyyy |
| 13 | Информация о товаре | текстовое поле не более 255 символов |
| 14 | Штрих-код заводской | текстовое поле не более 13 символов |
| 15 | Кратность заказываемого количества | дробное число |
| 16 | Цена производителя | дробное число |
| 17 | Код образа акции | целое число, не более 9 символов. Условия размещения логотипа акции уточните в ИЦ Аптекарь |
| 18 | Ставка НДС | значения 10, 18 или пустое поле |
| 19 | Минимальная партия | целое число; количество товара, менее которого нельзя заказать |
| 20 | Срок поставки | необязательное поле, формат dd.mm.yyyy |
| 21 | Признак маркировки | необязательное поле, 1 - маркирован, 0 - не маркирован |

## Секция [PRICEsp] — позиции из номенклатуры справочника ИЦ «Аптекарь» (18 полей)

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код * | целое число, уникальный код позиции из справочника ИЦ "Аптекарь", не более 15 символов |
| 2 | Цена с НДС * | дробное число, цена позиции |
| 3 | Остаток * | целое число, кол-во указанной позиции в остатке у поставщика |
| 4 | Упаковка | дробное число, вложимость позиций в общую упаковку; при наличии данных |
| 5 | Срок годности | при наличии данных; формат dd.mm.yyyy |
| 6 | Партия | текстовое поле не более 50 символов |
| 7 | Минимальная цена | дробное число, минимальная цена позиции при вводе скидки клиентом |
| 8 | Код признака | целое число<br>1 – Сроковый<br>2 – Ожидаемый<br>3 – Нетоварный вид<br>4 – Акция<br>5 – Ветеринария<br>6 – Маркетинг |
| 9 | Срок поступления товара | только для ожидаемых товаров, формат dd.mm.yyyy |
| 10 | Информация о товаре | текстовое поле не более 255 символов |

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 11 | Штрих-код заводской | текстовое поле не более 13 символов |
| 12 | Кратность заказываемого количества | дробное число |
| 13 | Цена производителя | дробное число |
| 14 | Код образа акции | целое число, не более 9 символов |
| 15 | Ставка НДС | значения 10, 18 или пустое поле |
| 16 | Минимальная партия | целое число; количество товара, менее которого нельзя заказать |
| 17 | Срок поставки | необязательное поле, формат dd.mm.yyyy |
| 18 | Признак маркировки | необязательное поле, 1 - маркирован, 0 - не маркирован |

**Секция [END]**

Указанный файл должен заканчиваться строкой [END].

**Индивидуальные прайсы**

При наличии индивидуальных прайсов, которые не могут быть сформированы по единому коэффициенту [DISCOUNT] ввиду особенностей расценки товара у поставщика, в архив X_N.rar добавляются текстовые файлы следующего формата (правила формирования имени индивидуального прайса приведены в описании секции [INM]).

- Секция [PASSWORD]* — пароль, выдаваемый правообладателем;
- Секция [SET] — правила обработки индивидуального прайса: параметр indtype (1 или 2, по умолчанию 1): при indtype=1, если в файле с индивидуальным прайсом нет какой-либо строки из общего прайса, клиенту показывается цена из общего прайса; при indtype=2 в прайсе для клиента используются только те строки, которые присутствуют в файле с индивидуальным прайсом. Параметр minpricetype (1 или 2, по умолчанию 1): при minpricetype=1, если в файле с индивидуальным прайсом не задана минимальная цена на какую-либо позицию, она берётся из общего прайса; при minpricetype=2 минимальная цена на такую позицию отсутствует;
- Секция [PRICE]* — позиции прайса (9 полей, описаны ниже);
- Секция [END] — файл должен заканчиваться строкой [END].

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код * | текстовое поле не более 50 символов, уникальный код позиции поставщика |
| 2 | Цена * | дробное число отличное от нуля, цена позиции |
| 3 | Партия * | текстовое поле не более 50 символов; обязательное, если присутствует в основном |
| 4 | Минимальная цена | дробное число, минимальная цена позиции при вводе скидки клиентом |
| 5 | Кратность заказываемого количества | дробное число |
| 6 | Код образа акции | целое число, не более 9 символов. При наличии значения в этом поле логотип акции будет отображаться у товара из инд прайса и из общего прайса |
| 7 | Минимальная партия | целое число; количество товара, менее которого нельзя заказать |
| 8 | Остаток | целое число, кол-во указанной позиции в остатке у поставщика |

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 9 | Код признака | целое число<br>1 – Сроковый<br>2 – Ожидаемый<br>3 – Нетоварный вид<br>4 – Акция<br>5 – Ветеринария<br>6 – Маркетинг |

Комбинация полей «Код» и «Партия» должна быть уникальной. Если цена в общем прайсе равна нулю, то позиция будет отброшена при обработке и в индивидуальный прайс не попадёт.

### *2.6.2 Формат заказа*

Заказ представляет собой текстовый файл. Имя файла состоит из кода поставщика, кода клиента, кода филиала клиента, даты и времени заказа (часовой пояс ИЦ «Аптекарь»), уникального номера и расширения .txt (например, 106_105_3_060505_1521_156743.txt). Файл упакован архиватором ZIP и имеет расширение .zip. Разделитель дробной части — запятая.

**Секция [IDENT] — идентификация заявки**

| № | Параметр | Описание |
|---|---|---|
| 1 | KodOrder | целое число, уникальный номер заказа |
| 2 | KodClient | целое число, код клиента |
| 3 | Name | текстовое поле не более 50 символов, название клиента |
| 4 | KodFil | целое число, код филиала |
| 5 | NameFil | текстовое поле не более 255 символов, название филиала |
| 6 | Address | текстовое поле не более 100 символов, адрес филиала |
| 7 | Telephon | текстовое поле не более 20 символов, номер телефона |
| 8 | Date | дата отправки заказа (часовой пояс поставщика), формат dd.mm.yyyy hh:mm:ss |
| 9 | Sum | дробное число, сумма заказа |
| 10 | Lines | целое число, количество заказанных позиций |
| 11 | KodPost | целое число, код поставщика |
| 12 | INN | текстовое поле не более 12 символов, ИНН клиента (при наличии данных) |
| 13 | Prim | текстовое поле не более 255 символов, примечание (при наличии в заказе) |
| 14 | KodSource | целое число, код источника заказа: 1 — ФармКомандир, 2 — электронная торговая площадка |
| 15 | KodGetter | текстовое поле не более 100 символов, код грузополучателя (в системе ФармКомандир) |

Поля INN, Prim, KodSource и KodGetter формируются только при их наличии в заказе.

**Секция [ORDER] — содержимое заявки (12 полей, разделённых символами табуляции)**

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код | текстовое поле до 50 символов, уникальный код позиции поставщика (при источнике «электронная торговая площадка» может быть пустым) |
| 2 | Наименование | текстовое поле не более 128 символов, наименование передаваемой позиции |
| 3 | Производитель | текстовое поле не более 70 символов, наименование производителя указанной позиции |

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 4 | Цена | дробное число, цена позиции |
| 5 | Количество | дробное число, количество заказанной позиции для поставщика |
| 6 | Сумма | дробное число, сумма заказа данной позиции |
| 7 | Дата прайса | дата прайса, по которому сделана позиция заявки, формат dd.mm.yyyy |
| 8 | Партия/Серия | текстовое поле не более 50 символов, при наличии в прайсе поставщика |
| 9 | Номер прайса | целое число, при наличии в прайсе поставщика |
| 10 | Номер дополнения к прайсу | целое число, при наличии в прайсе поставщика |
| 11 | Цена в документе | дробное число, цена, которую необходимо указать в накладной; может быть пустым, если заказ с кодом источника 1 или цена не указана на электронной торговой площадке |
| 12 | Единица измерения | текстовое поле не более 100 символов: л, шт, кг |

**Секция [END]**

Означает конец заявки и не содержит данных.

### *2.6.3 Формат отказа*

Отказ представляет собой текстовый файл с разделителями табуляции <TAB>. Имя файла состоит из кода поставщика и уникального номера и имеет вид «Код_Уник.otk» (в имени не допускаются пробелы, символы и буквы); максимальная длина имени файла — 200 символов, включая код, знак «_», уникальный номер и расширение otk.

**Первая строка**

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код поставщика * | целое число |
| 2 | Код покупателя * | целое число |
| 3 | Дата отказа * | формат dd.mm.yyyy |
| 4 | Номер заказа | целое число, уникальный номер заказа из системы ФармКомандир (см. формат заказа), которому соответствует данный отказ |

**Последующие строки — информация о товарах**

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код препарата | не более 15 символов |
| 2 | Наименование препарата | не более 128 символов |
| 3 | Количество | дробное число |

Разделителями дробных чисел служат точка или запятая. Если отказ состоит только из первой строки, он влияет только на статус заказа и в ФармКомандире не отображается; такой отказ играет роль подтверждения получения заказа поставщиком.

### *2.6.4 Формат накладной*

Накладная представляет собой текстовый файл с разделителями табуляции <TAB>. Имя файла состоит из кода поставщика и уникального номера и имеет вид «Код поставщика_Уник.nkl» (в имени не допускаются пробелы); максимальная длина имени файла — 200 символов, включая код, знак «_», уникальный номер (может содержать числа, символы и буквы) и

расширение nkl. Содержимое файла обрабатывается до признака конца файла или строки [End].

**Первая строка — заголовок накладной (18 полей)**

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код поставщика * | — |
| 2 | Код покупателя * | — |
| 3 | Номер документа * | — |
| 4 | Дата документа * | dd.mm.yyyy или dd.mm.yy |
| 5 | Сумма по документу | — |
| 6 | Примечание, филиал | не более 255 символов |
| 7 | Ссылка на документ из систем электронного документооборота Диадок | Длина поля не более 2000 символов |
| 8 | Дата поставки | dd.mm.yyyy или dd.mm.yy |
| 9 | Уникальный код грузополучателя в системе ФармКомандир | Код клиента_Код филиала; текстовое поле до 100 символов |
| 10 | Номер договора | текстовое поле до 100 символов |
| 11 | Дата договора | dd.mm.yyyy или dd.mm.yy; игнорируется! используется дата накладной |
| 12 | Идентификатор места деятельности клиента | ID склада; не более 14 символов |
| 13 | Тип акцепта | 0-прямой,1 -обратный |
| 14 | Штрихкод упаковки | не более 124 символов |
| 15 | Номер интернет-заказа | — |
| 16 | Телефон получателя | — |
| 17 | ФИО получателя | — |
| 18 | Источник интернет-заказа | наименование или код сайта (системы), из которой поступил интернет-заказ |

**Последующие строки — информация о товарах (38 полей)**

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код * | текст; не более 50 символов |
| 2 | Наименование * | текст; не более 500 символов |
| 3 | Производитель | текст; не более 500 символов |
| 4 | Страна | текст; не более 70 символов |
| 5 | Кол-во * | число; больше нуля |
| 6 | Цена пост. без НДС и НП | число; больше нуля |
| 7 | Ставка НДС | число; больше или равно нулю |
| 8 | Сумма НДС по строке | число; больше или равно нулю; равно нулю только если ставка НДС равна нулю |
| 9 | Ставка НП | число; больше или равно нулю |
| 10 | Сумма НП по строке | число; больше или равно нулю |
| 11 | Серия | текст; не более 50 символов |
| 12 | Срок годности | дата в формате dd.mm.yyyy или dd.mm.yy |
| 13 | Номер сертификата | текст; не более 100 символов |

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 14 | Срок годности сертификата | дата в формате dd.mm.yyyy или dd.mm.yy |
| 15 | Сертификат выдан (кем) | текст; не более 255 символов |
| 16 | ГТД - грузовая таможенная декларация | текст; не более 255 символов |
| 17 | Цена производителя без НДС | число; больше нуля |
| 18 | Цена 1-ого посредника без НДС | число; больше нуля |
| 19 | ЖНВЛС | 0 - не жизненно важный, 1 - жизненно важный |
| 20 | Цена реестра | число; больше нуля |
| 21 | Регистрационный номер | текст; не более 50 символов |
| 22 | Штрих код | текст; не более 50 символов |
| 23 | Сумма по строке с НДС | число; больше или равно нулю |
| 24 | Дата выдачи сертификата | дата в формате dd.mm.yyyy или dd.mm.yy |
| 25 | Код страны производителя | 3 символа; число не более 999 |
| 26 | Держатель сертификата | текст; не более 255 символов |
| 27 | Номер счет-фактуры | текст; не более 255 символов |
| 28 | Дата счет-фактуры | дата в формате dd.mm.yyyy или dd.mm.yy |
| 29 | Цена с НДС и НП ** | число; больше нуля |
| 30 | Единица измерения | текст; не более 100 символов (шт, л, кг) |
| 31 | Цена розничная | число; больше нуля |
| 32 | Код серии номенклатуры | число; больше нуля |
| 33 | Фактическая отпускная цена, установленная организацией оптовой торговли, без НДС | число; больше нуля |
| 34 | Фактическая отпускная цена, установленная организацией оптовой торговли, с НДС | число; больше нуля |
| 35 | Уникальный международный идентификатор GTIN | текст; не более 14 символов |
| 36 | Признак маркировки | 0 – не маркирован<br>1 – Лекарства<br>2 – Упакованная вода<br>3 – Молочная продукция<br>4 – Обувь<br>5 – БАДы<br>6 – Медицинские изделия<br>7 – Безалкогольные напитки (сок)<br>8 – Антисептики<br>9 – Кресла-коляски<br>10 – Косметика и бытовая химия<br>99 – Маркировка (прочее) |
| 37 | SGTINs | состоит из глобальных номеров товарной продукции (GTIN) и уникального серийного номера, разделённых пробелом; текст, разделитель — пробел, количество символов не ограничено |
| 38 | Тип акцепта | 0-прямой,1 -обратный |

** — поле является обязательным для накладных, сформированных на основании подписанных заказов.

**Секция [Orders]**

Содержит записи с уникальными номерами заказов (см. формат заказа), которым соответствует данная накладная. Если накладная формируется на основании подписанного заказа, в секции должен быть указан только один номер заказа.

**Секции [PriceProtocol] и [PriceProtocol2]**

Содержат протокол согласования цен поставки ЖНВЛП: [PriceProtocol] — для накладных до 16.12.2019, [PriceProtocol2] — начиная с 16.12.2019. В накладной должна присутствовать только одна версия протокола; при наличии обеих секций секция [PriceProtocol] игнорируется. *** — данные по организации оптовой торговли, которая приобрела лекарственный препарат у производителя или у его уполномоченного представителя.

**Поля секции [PriceProtocol] (21 поле)**

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код | текст; не более 50 символов; то же, что поле 1 накладной («Код») |
| 2 | Серия | текст; не более 30 символов; то же, что поле 11 накладной («Серия») |
| 3 | Цена реестра | число; больше нуля; то же, что поле 20 накладной («Цена реестра») |
| 4 | Цена производителя без НДС | число; больше нуля; то же, что поле 17 накладной («Цена производителя без НДС») |
| 5 | Суммарный размер факт. опт. надбавок в % | число; больше нуля |
| 6 | Суммарный размер факт. опт. надбавок в руб | число; больше нуля |
| 7 | Оптовая надбавка 1-го посредника в % *** | число; больше нуля |
| 8 | Оптовая надбавка 1-го посредника в руб *** | число; больше нуля |
| 9 | Цена 1-го посредника без НДС *** | число; больше нуля; то же, что поле 18 накладной («Цена 1-ого посредника без НДС») |
| 10 | Оптовая надбавка 2-го посредника в % | число; больше нуля |
| 11 | Оптовая надбавка 2-го посредника в руб | число; больше нуля |
| 12 | Цена 2-го посредника без НДС | число; больше нуля |
| 13 | Оптовая надбавка 3-го посредника в % | число; больше нуля |
| 14 | Оптовая надбавка 3-го посредника в руб | число; больше нуля |
| 15 | Цена 3-го посредника без НДС | число; больше нуля |
| 16 | Оптовая надбавка 4-го посредника в % | число; больше нуля |
| 17 | Оптовая надбавка 4-го посредника в руб | число; больше нуля |
| 18 | Цена 4-го посредника без НДС | число; больше нуля |
| 19 | Оптовая надбавка 5-го посредника в % | число; больше нуля |
| 20 | Оптовая надбавка 5-го посредника в руб | число; больше нуля |
| 21 | Цена 5-го посредника без НДС | число; больше нуля |

## Поля секции [PriceProtocol2] (32 поля)

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код | текст; не более 50 символов; то же, что поле 1 накладной («Код») |
| 2 | Серия | текст; не более 30 символов; то же, что поле 11 накладной («Серия») |
| 3 | Цена реестра | число; больше нуля; то же, что поле 20 накладной («Цена реестра») |
| 4 | Цена производителя без НДС | число; больше нуля; то же, что поле 17 накладной («Цена производителя без НДС») |
| 5 | Суммарный размер факт. опт. надбавок в % | число; больше нуля |
| 6 | Суммарный размер факт. опт. надбавок в руб | число; больше нуля |
| 7 | Дата реализации ЛП производителем | дата в формате dd.mm.yyyy или dd.mm.yy |
| 8 | Оптовая надбавка 1-го посредника в % *** | число; больше нуля |
| 9 | Оптовая надбавка 1-го посредника в руб *** | число; больше нуля |
| 10 | Цена 1-го посредника без НДС *** | число; больше нуля; то же, что поле 18 накладной («Цена 1-ого посредника без НДС») |
| 11 | Цена 1-го посредника с НДС | число; больше нуля |
| 12 | Цена 1-го посредника для УСН/ЕНВД | число; больше нуля |
| 13 | Оптовая надбавка 2-го посредника в % | число; больше нуля |
| 14 | Оптовая надбавка 2-го посредника в руб | число; больше нуля |
| 15 | Цена 2-го посредника без НДС | число; больше нуля |
| 16 | Цена 2-го посредника с НДС | число; больше нуля |
| 17 | Цена 2-го посредника для УСН/ЕНВД | число; больше нуля |
| 18 | Оптовая надбавка 3-го посредника в % | число; больше нуля |
| 19 | Оптовая надбавка 3-го посредника в руб | число; больше нуля |
| 20 | Цена 3-го посредника без НДС | число; больше нуля |
| 21 | Цена 3-го посредника с НДС | число; больше нуля |
| 22 | Цена 3-го посредника для УСН/ЕНВД | число; больше нуля |
| 23 | Оптовая надбавка 4-го посредника в % | число; больше нуля |
| 24 | Оптовая надбавка 4-го посредника в руб | число; больше нуля |
| 25 | Цена 4-го посредника без НДС | число; больше нуля |
| 26 | Цена 4-го посредника с НДС | число; больше нуля |
| 27 | Цена 4-го посредника для УСН/ЕНВД | число; больше нуля |
| 28 | Оптовая надбавка 5-го посредника в % | число; больше нуля |
| 29 | Оптовая надбавка 5-го посредника в руб | число; больше нуля |

| № | Поле | Описание |
|---|---|---|
| 30 | Цена 5-го посредника без НДС | число; больше нуля |
| 31 | Цена 5-го посредника с НДС | число; больше нуля |
| 32 | Цена 5-го посредника для УСН/ЕНВД | число; больше нуля |

**Общие правила**

- При отсутствии каких-либо данных проставляется символ табуляции <TAB>;
- В скобках // указаны форматы полей (в таблицах формат приведён в описании);
- Разделителями дробных чисел служат точка или запятая; в числовых значениях не допускается разделитель триад;
- В поле 7 первой строки товара (ставка НДС) возможно использование знака процента «%»;
- Если значение обязательного поля не соответствует формату, накладная не будет обработана; если значение необязательного поля не соответствует формату, такое поле считается незаданным;
- Передача файла осуществляется на электронную почту nakl@550550.ru либо приложением ФКОбмен через протокол HTTPS;
- Для возможности передачи поля 31 («Цена розничная») необходимо связаться с отделом продаж по телефону (3952) 706-107.

## 3. Техническая поддержка ПО

### 3.1 Общая информация

Техническая поддержка пользователей ПО «ФармКомандир» осуществляется штатными специалистами отдела технической поддержки (отдела сопровождения программного обеспечения, ОСПО) ООО ИЦ «Аптекарь».

В случае возникновения ошибок, неисправностей при работе с программным обеспечением пользователь направляет запрос в службу технической поддержки одним из способов:

- На электронную почту fk.support@550550.ru;
- По телефонам: 8 (3952) 706-106, 8 (800) 500-99-08;
- Через каналы технической поддержки в мессенджерах:
  - Telegram (https://telegram.im/@fk_support_706106)
  - MAX (https://max.ru/u/f9LHodD0cOI5L1rmdS-5H-8KjFqD_-g3KTqeBJDin2SJl5skJlSkYCtbgdo).

Запрос должен содержать:

- Тему запроса;
- Описание возникшей проблемы с приложенными снимками экрана компьютера в случае необходимости;
- Наименование юридического лица пользователя, его ИНН либо иной идентификатор клиента, полученный при подключении к системе;

- Контактные данные пользователя, с помощью которых специалист технической поддержки может связаться для уточнения деталей запроса, если первичной информации будет недостаточно;
- Имя и должность обратившегося сотрудника пользователя.

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер, задача фиксируется во внутренней системе управления задачами YouTrack, руководителем технической поддержки назначается исполнитель и устанавливается приоритет решения.

Системные ошибки, выявленные в ходе эксплуатации ПО, устраняются посредством выпуска обновлений программы. Новые версии программы поступают пользователям в ходе сеанса связи.

### 3.2 Консультационная поддержка

Техническая поддержка осуществляется в рамках консультирования:

- *Покупателей (аптек):* по вопросам:
  - Подключения к системе, установки и настройки программы;
  - Настройки получения прайсов, выбора поставщиков, скидок и наценок;
  - Первичного обучения сотрудников по работе с программой;
  - Формирования заказов вручную и автоматического заказа, работы со списком потребности, условиями заказа, группировкой товара и запретом заказа;
  - Отправки заказов, получения отказов и накладных, статусов заказов;
  - Настройки обмена данными с учётной системой аптеки: импорта потребности, выбора формата и экспорта накладных;
  - Работы с многопользовательской версией, филиалами и правами пользователей;
  - Работы со справочными списками (ЖНВЛП и реестр предельных цен, забракованные и фальсифицированные препараты, учётные товары);
  - Устранения системных ошибок, возникающих при функционировании ПО;
  - Приёма заявок на модернизацию ПО.
- *Поставщиков:* по вопросам:
  - Подключения к системе и работы с личным кабинетом;
  - Передачи общего и индивидуальных прайсов в установленном формате;
  - Приёма заказов, формирования и направления отказов и накладных;
  - Работы в программе ФКОбмен;
  - Размещения рекламы и информации о маркетинговых акциях;
  - Заказа аналитических отчётов.

Кроме того, специалисты технической поддержки осуществляют массовое оповещение пользователей о сбоях системы и сроках устранения проблем.

### 3.3 Подключение клиентов к системе

#### *3.3.1 Подключение аптеки*

Установка и настройка ПО, а также первичное обучение сотрудников аптеки выполняются специалистами технической поддержки удалённо, с помощью программ для удалённого подключения. Порядок подключения:

- Создание и заполнение карточки компании (название, адрес, контакты, ИНН, ФИО руководителя) и заведение кода клиента в программе администрирования клиентов ФармАдмин;
- Согласование установки: уточняются количество точек для установки и адрес каждой точки, согласуются дата и время установки;
- Установка ПО «ФармКомандир» на сервер клиента в согласованное время;
- Настройка в ПО выгрузки данных для учётной системы аптеки (при наличии интеграции) и тестовая проверка выгрузки накладных;
- Согласование даты и времени обучения;
- Проведение обучения сотрудников клиента работе с ПО «ФармКомандир».

#### *3.3.2 Подключение поставщика*

Подключение поставщиков выполняется той же службой технической поддержки. Порядок подключения:

- Создание и заполнение карточки поставщика и заведение кода поставщика в программе ФармАдмин;
- Подключение отображения прайса поставщика для тестового клиента;
- Передача контактному лицу поставщика форматов прайса, накладной, отказа и заказа, кода поставщика и пароля на прайс;
- Согласование способа обмена данными: электронная почта, FTP или программа ФКОбмен (при выборе ФКОбмен — предоставление инструкции и установочного файла);
- Передача номенклатуры поставщика в отдел обработки информации для связывания со справочником ИЦ «Аптекарь».

К номенклатуре предъявляются требования: обязательные поля — код товара, наименование и производитель; код товара должен быть уникальным; в номенклатуру включается только рабочий ассортимент.

### 3.4 Режим работы и условия оказания технической поддержки

Все обращения рассматриваются в рабочее время: с 08:00 до 21:00 в будние дни, с 10:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни. Время указано местное.

Условия оказания технической поддержки:

- Техническая поддержка включена в договор с пользователем (аптекой — договор на лицензию, поставщиком — договор на ежемесячную оплату);
- Ограничений по часам консультаций нет;
- При наличии задолженности по договору клиенту отключают «ФармКомандир».

Техническая поддержка осуществляется согласно утверждённым регламентам ООО ИЦ «Аптекарь», размещённым в системе управления задачами YouTrack, в том числе:

- Регламент оказания технической поддержки отдела сопровождения программного обеспечения (ОСПО);
- Регламент по работе с инцидентами;
- Регламент постановки задач для ОСПО;
- Регламент SLA по обработке обращений, задач и инцидентов;
- Регламент по уведомлению клиентов о технических работах;
- Регламент подключения аптеки к системе ФармКомандир;
- Регламент подключения поставщика к системе ФармКомандир;
- Инструкции по постановке задач на отдел разработки об ошибках ПО «ФармКомандир».

Информация о персонале, обеспечивающем техническую поддержку и разработку ПО, приведена в документе «Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «ФармКомандир»».