

Порталдағы қателер бойынша ұсыныстар

Авторизация қателері..... 2

Файлды тіркеу кезіндегі қателер 2

Қол қою кезіндегі қателер 3

NSALayer бағдарламасының журналдарын қалай табуға болады 3

«Қате кодын» қалай табуға болады 3

Порталдағы жалпы қателер 4

Авторизация қателері

1. Порталға кірген кезде «403 forbidden» қатесі көрсетіледі - мәселе интернет қосылымына байланысты, бірақ сонымен бірге IP мекенжайының бұғатталуын тексеру қажет (бұғаттау аға арқылы тексеріледі). Пайдаланушы өзінің IP мекенжайын сайтта тексере алады myip.ru.

2. Порталға кірген кезде «бет қол жетімді емес. Сайт fms.ecc.kz бұл сұранысты әлі өңдей алмайды. HTTP ERROR 500» - интернет қосылымына қатысты мәселе, бірақ сонымен бірге NCALayer бағдарламасының журналдарын тексеру қажет (журнал сұрауы төменде сипатталған).

3. ЭЦҚ үшін парольді енгізу үшін өріс жоқ. Тек «PKCS12» деп жазылған терезе бар - пернетақтада дұрыс құпия сөзді теріп, Enter пернесін басу керек. Бұл мәселе браузердің параметрлеріне байланысты, көбінесе жаңа үлгі кілтімен жұмыс істегенде пайда болады.

Файлды тіркеу кезіндегі қателер

1. Файлды тіркеген кезде ұсыныстың «ОШИБКА» хабарламасы көрсетіледі:

➤ тіркелген файлдың атауын файл атауында тек латын әріптері болатындай етіп өзгерту ұсынылады (сандар мен таңбаларды көрсету алынып тасталуы керек);

➤ файлдарды тіркеген кезде антивирустық бағдарламаны өшіру керек екенін ескеріңіз.

Егер жоғарыда аталған ұсыныстар орындалса, бірақ мәселе өзекті болып қалса, NCALayer бағдарламасын жоюды ұсынамыз:

➤ менің компьютерім - C-Programm files дискісі-NCALayer қалтасын жою керек;

➤ бастау - Басқару тақтасы - Бағдарламалар - NCALayer бағдарламасын жою;

➤ NCALayer бағдарламасының төте жолын жұмыс үстелінен жойыңыз;

➤ Осыдан кейін компьютерде орнатылған бағдарламалық жасақтамаға байланысты NCALayer бағдарламасын қайта жүктеп, орнату керек;

➤ одан кейін оны пиктограмманы тінтуірдің оң жақ түймешігімен басу арқылы әкімші атынан іске қосып, «ҚР Мемлекеттік сатып алу модулін» теңшеу қажет;

➤ сондай-ақ, қате ЭЦҚ-да е-меилдің болмауы себебінен туындауы мүмкін екеніне назар аударамыз.

2. Файлды тіркеген кезде «файл өлшемінен асып кетті» сөзі көрсетіледі:

➤ әрбір тіркеменің көлемі 20 мегабайттан аспауы керек, сонымен қатар файлдарды тіркеген кезде антивирусты өшіру керек;

➤ сондай - ақ, көлемді ұлғайтуға болады, ол үшін NCALayer бағдарламасының параметрлерін өзгерту қажет, ол үшін жергілікті дискіні (с) ашу керек - содан кейін «пайдаланушылар» қалтасы - тиісті пайдаланушыны таңдау – «NURSign» қалтасын табу - бұдан әрі «config» - «nursign» файлы ашу керек.properties «блокнот арқылы және

max_file_size жолындағы файл өлшемін қажетті етіп өзгертіңіз (Max_file_size = 50 мысалы). Параметрлерді өзгерткеннен кейін өзгертулерді сақтау және «NCALayer» қайта іске қосу қажет.

Қол қою кезіндегі қателер

1. Қол қою кезінде «қате. Файлды жүктеу кезінде қате» - прокси параметрлерін тексеру қажет. Тексеру үшін жүйелік әкімшіге хабарласу ұсынылады.
2. Қол қою кезінде «қате 21» қатесі көрсетіледі - Интернет байланысын тексеріңіз, NCALayer бағдарламасын қайта орнатыңыз немесе қол қойылған файлды, қолданбаны тексеріңіз бос болмауы керек.
3. Қол қою кезінде «сіз тіркеу куәліктерін қолдану саясаты дұрыс емес сертификат бердіңіз, басқа сертификатты таңдап көріңіз» деген қате пайда болады:
 - файлдарға қол қою кезінде тек GOST кілтін (IP үшін RSA) таңдау керек;
 - егер Сіз дұрыс кілтті көрсеткен болсаңыз және қате саясат туралы ескерту пайда болса, онда бұл жағдайда кілттерді қайта шығару ұсынылады, себебі қате олардың дұрыс емес саясатпен шығарылуына байланысты көрсетіледі. Яғни, қол қою үшін емес, авторизациялау саясаты көрсетілген. GOST кілтінде дұрыс саясаты бар кілттерді алғаннан кейін (IP үшін RSA) қол қою кезінде қате пайда болмайды. ЭЦҚ алу, кері қайтарып алу, орнату және ұзарту мәселелері бойынша Ұлттық куәландырушы орталыққа (ҚР ҰКО) - 1414 телефоны бойынша кеңес беретініне назар аударамыз; электрондық пошта мекенжайы support@pki.gov.kz; ҰКО веб-сайты - www.pki.gov.kz.
4. Қол қою кезінде «XML қол қою қатесі» қатесі көрсетіледі - ЭЦҚ кілттерін басқа қалтаға ауыстырып, «басқа Сертификатты таңдау» әрекетін таңдау ұсынылады.

NCALayer бағдарламасының журналдарын қалай табуға болады

1. Пайдаланушының жұмыс үстелінде NCALayer бағдарламасын табыңыз.
2. NCALayer бағдарламасын тінтуірдің оң жақ түймешігімен нұқыңыз «файлдың орналасуы» әрекетін таңдаңыз.
3. Файлды «ncalayer» атауы бойынша форматта табу керек .log (Блокнот).
4. Файлды көшіріп, қоғам мамандарына сұралған поштаға жіберу керек.

«Қате кодын» қалай табуға болады

1. Пайдаланушы қате пайда болатын бетті ашуы керек;
2. Тінтуірдің оң жағын басып, «кодты қарау» әрекетін таңдау керек;
3. Код терезесі ашылады, содан кейін «Console» қойындысына өтіңіз;

4. Порталда қате жіберіңіз;
5. «Console» және «Network» қойындысында «қате коды» көрсетіледі;
6. «Console» және «Network» қойындыларындағы деректерді көшіріп, screenshot жасау керек, содан кейін оны қоғам маманына жіберіңіз.

Порталдағы жалпы қателер

<p>Медициналық көмектің түрі / нысаны (өнім беруші) өрісінде ДБ ДБ енгізуге арналған өтінімде қажетті деректер көрсетілмейді</p>	<p>Денсаулық сақтау субъектісінің (өнім берушінің) лицензиясы мен мәртебесіне қосымшаларға сәйкес медициналық ұйымға қолжетімді медициналық көмектің түрлері/нысандары ғана көрсетіледі</p>
<p>«9-қосымшада немесе 10-қосымшада көрсетілген басшы немесе ол уәкілеттік берген тұлға ғана» бал сатып алуға өтінім берген кезде ФМС қызмет көрсету</p>	<p>9/10 даңғылында көрсетілген басшы немесе оның ИҰ немесе оның сенімді тұлғасы өтінім бермейді, бірақ құжатқа жоспарланған көлемге өтінімге қол қояды. Қызметкер 9 немесе 10-қосымшада көрінуі үшін оның «басшы» рөлі болуы қажет, ақ қоя алады. Қосымша басшының міндетін атқарушыға бұйрықтың көшірмесі-егер басшы болмаса және әзірге ИО қызметкері болса ғана толтырылады. Егер бірінші басшы қызметкерге сенімхатқа қол қойса, сенімхаттың түпнұсқасының көшірмесі толтырылады. Сондықтан, жүйе «тек 9-қосымшада немесе 10-қосымшада көрсетілген басшы немесе ол уәкілеттік берген тұлға құжатқа қол қоя алады» деген хабарлама беретін жеткізуші жүгінген кезде, бұл оның міндетті түрде 9/10-қосымшаны толтыруы керек дегенді білдірмейді. Көбінесе жеткізушінің жаңа басшысы болады, ал басшы туралы мәліметтер бұрынғы басшыны көрсетеді, сондықтан оны сол жерде өзгерту керек (немесе жаңа басшы аты-жөнін сақтау/жаңарту), содан кейін жаңадан жоспарланған көлемге қол қоюға болады.</p>
<p>Өтінімді толықтыру кезінде бағаны өзгерту мүмкіндігі жоқ Тендер (СКФ)</p>	<p>Өнім беруші бағаны баға ұсынысы бойынша «баға Денсаулық сақтау саласындағы УО</p>

	<p>бекіткен сауда атауының шекті бағасынан асып кетсе, ал Бірыңғай дистрибьютор сатып алған жағдайда – пп бағасына Бірыңғай дистрибьютордың бекітілген үстеме бағасын пп бұза отырып қосуды ескере отырып өзгерте алады. 1) Ереженің 200-тармағы». Жол қозғалысы ережелерінде құжаттар тізімі бағанында баға ұсынысы болуы керек, ал бас тарту себептерінің негіздемесі бағанында бұл себеп болуы керек.</p>
<p>ДБ ДҚ - ға енгізуге өтінімді толтыру кезінде «ұзартуға арналған Сессия анықталмаған»</p>	<p>Браузерде екінші қойындыны көшіру керек және әр 5 минут сайын файлдар бірінші болып бекітілген кезде қандай да бір әрекеттерді жасау керек.</p>
<p>Өтінімді толықтыруға мүмкіндік жоқ СКФ тендері</p>	<p>Егер жеткізуші тек баға ұсынысы бойынша қабылданбаса және басқа себептермен өтінімді толықтыру мүмкіндігі болмаса, толықтыру түймесі көрсетілмейді.</p>
<p>4-қосымшаны қалыптастыру кезінде (медициналық көмектің түрлері мен нысандары бойынша қызметтер көрсетуге арналған көлемдер мен сомалар туралы мәліметтер...) «Мәлімделген соманың есебін қоса беру қажет»</p>	<p>Егер 4-қосымшаны толтыру кезінде «медициналық көмектің түрлері мен нысандары бойынша қызметтер көрсетуге арналған көлемдер мен сомалар туралы мәліметтер...» - пайдаланушы кіші түр бойынша «ақпарат Қосу» батырмасын басады ...жүйе жауап бермейді және сандарды енгізу үшін «сома», «көлем» және «қосымша мәліметтер» өрістерін толтыру үшін өрістер көрсетілмейді, содан кейін қосымшаны құруға тырысқанда «мәлімделген соманың есебін қосу керек» қатесі шығады, содан кейін «ақпаратты өңдеу» батырмасын басып, көлемдерді толтыру қажет. Тек көлемді толтыруға болады, сома толтырылмайды (техникалық қол жетімді емес) және сома өрісі бос қалады.</p>
<p>4-қосымшаны қалыптастыру кезінде (медициналық көмектің түрлері мен нысандары бойынша қызметтер көрсетуге арналған көлемдер мен сомалар туралы мәліметтер...) «ТАӘ басшысының қолы жоқ»</p>	<p>Қосымшадағы барлық құжаттарға аты-жөні көрсетілген басшыға қол қою керек хабарлама. Егер басшының өзі деректерді толтырса, онда ол қайтадан қол қоюы керек.</p>

Инструкция по устранению ошибок на портале

Ошибки при авторизации	6
Ошибки при подписании	7
Как найти логи программы NCALayer	8
Общие ошибки на портале	8

Ошибки при авторизации

1. При входе на портал отображается ошибка «403 forbidden» - проблема связана с интернет соединением, но также необходимо проверить блокировку IP адреса (блокировка проверяется через старшего). Свой IP адрес пользователь может проверить на сайте myip.ru.

2. При входе на **портал** отображается ошибка «Страница недоступна. Сайт fms.ecc.kz пока не может обработать этот запрос. HTTP ERROR 500» - проблема связана с интернет соединением, но также необходимо проверить логи программы NCALayer (запрос логов описано ниже).

3. Отсутствует поле для ввода пароля для ЭЦП. Есть только окно с надписью «PKCS12» - Необходимо на клавиатуре набрать корректный пароль и нажать Enter. Это проблема связана с настройками браузера, часто возникает при работе с ключом нового образца.

Ошибки при прикреплении файла

1. При прикреплении файла отображается уведомление «ОШИБКА» рекомендации:
➤ рекомендуется переименовать прикрепляемый файл таким образом, чтобы в наименовании файла присутствовали только буквы на латинице (указание цифр и символов необходимо исключить).

Обращаем внимание, что при прикреплении файлов необходимо отключить антивирусную программу.

Отмечаем, что, если вышеперечисленные рекомендации были выполнены, но проблема осталась актуальной, рекомендуем удалить программу NCALayer:

- мой компьютер - Диск C - Programm files - необходимо удалить папку NCALayer;
- пуск - Панель управления - Программы - удалить программу NCALayer;
- удалить ярлык программы NCALayer с рабочего стола.

После чего необходимо повторно скачать и установить программу NCALayer в зависимости от программного обеспечения, которое установлено на компьютере. Затем необходимо запустить её от имени администратора путем нажатия на пиктограмму правой кнопкой мыши и настроить «Модуль Государственные закупки РК».

Также обращаем внимание, что ошибка также может возникать по причине отсутствия e-меила в ЭЦП.

2. При прикреплении файла отображается слово «ПРЕВЫШЕН ЛИМИТ НА РАЗМЕР ФАЙЛА»:

➤ объем каждого прикрепляемого вложения не должен превышать 20 мегабайт, также при прикреплении файлов необходимо отключить антивирус;

Также доступно увеличить объем, для этого требуется поменять настройки программы NCALayer, для этого необходимо открыть Локальный диск (C) - затем папку «Пользователи» - выбрать соответствующего пользователя - найти папку «NURSign» - далее «config» - открыть файл «nursign.properties» с помощью блокнота и изменить размер файла в строке `max_file_size` на требуемый (Пример `max_file_size=50`). После изменения настроек требуется сохранить изменения и перезапустить «NCALayer».

Ошибки при подписании

1. При подписании отображается ошибка «Ошибка. Ошибка при скачивании файла» - необходимо проверить настройки прокси-сервера. Для проверки рекомендуется обратиться к системному администратору.

2. При подписании отображается ошибка «Ошибка 21» - Проверить интернет соединение, переустановить программу NCALayer, либо проверить файл, Приложение, которое подписывают не должны быть пустым.

3. При подписании отображается ошибка «Вы указали сертификат с неверной политикой применения регистрационных свидетельств, попробуйте выбрать другой сертификат»:

➤ При подписании файлов необходимо выбирать только ключ GOST (RSA для ИП).

➤ В случае если Вы указали корректный ключ и отобразилось предупреждение о неверной политике, то в данном случае рекомендуется перевыпустить ключи, так как ошибка отображается по причине их выпуска с неверной политикой. То есть указана политика для авторизации, а не для подписания. После получения ключей с корректной политикой в ключе GOST (RSA для ИП) ошибка при подписании отображаться не будет. Обращаем внимание, что по вопросам получения, отзыва, установки и продления ЭЦП консультирует Национальный удостоверяющий центр (НУЦ РК) - по телефону 1414; адрес электронной почты support@pki.gov.kz; веб-сайт НУЦ - www.pki.gov.kz.

➤ При подписании отображается ошибка «Ошибка подписания XML» - рекомендуется перенести ключи ЭЦП в другую папку и выбрать действие «Выбрать другой сертификат».

Как найти логи программы NCALayer

1. На рабочем столе пользователя найти программу NCALayer;
2. Нажать правой кнопкой мыши на программу NCALayer выбрать действие «Расположение файла»;
3. Необходимо найти файл по наименованию «ncalayer» в формате .log (Блокнот);
4. Файл необходимо скопировать и отправить на запрашиваемую почту специалистам Общества.

Как найти «Код ошибки»

1. Пользователю необходимо открыть страницу, где возникает ошибка;
2. Необходимо нажать правой кнопкой мыши, выбрать действие «Посмотреть код»;
3. Откроется окно кода, далее пройти во вкладку «Console»;
4. Вызвать ошибку на портале;
5. Во вкладке «Console» и «Network» отобразится «Код ошибки»;
6. Данные со вкладок «Console» и «Network» необходимо скопировать и сделать Screenshot, после чего отправить на почту специалисту Общества.

Общие ошибки на портале

<p>Не отображаются необходимые данные в поле Вид / Форма медицинской помощи (Поставщик) в заявке на включение в БД СЗ</p>	<p>Отображаются только те виды/формы медицинской помощи, которые доступны медицинской организации согласно приложениям к лицензии и статуса субъекта здравоохранения (Поставщик)</p>
<p>«Только руководитель или уполномоченное им лицо, указанное в Приложении 9 или в приложении 10 может подписать документ» при подаче заявки на закупку мед.услуг на ФМС</p>	<p>Руководитель или его ИО, или его доверенное лицо, указанные в Пр. 9/10 не подают заявку, а подписывают документ Заявку на планируемые объёмы. Чтобы сотрудник отобразился в Приложении 9 или 10 необходимо чтобы у него была роль «руководитель», АО может проставить. Приложение Копия приказа на исполняющего обязанности руководителя - заполняют только если руководителя нет, и пока есть сотрудник,</p>

	<p>который ИО. Копия оригинала доверенности заполняют если первый руководитель сотруднику подписал доверенность. Поэтому, когда обращается поставщик, которому Система выдаёт сообщение «Только руководитель или уполномоченное им лицо, указанное в Приложении 9 или в приложении 10 может подписать документ» это не значит, что он обязательно должен заполнить Приложение 9/10. Зачастую бывает, что у поставщика новый руководитель, а в данных о руководителе указан прежний руководитель, поэтому его необходимо там изменить (или сохранить/обновить если ФИО нового рук.) и тогда новому будет доступно подписать планируемые объёмы.</p>
<p>Нет возможности изменить цену при дополнении заявки Тендер (СКФ)</p>	<p>Поставщик сможет изменить цену только если он был отклонен по ценовому предложению по причине «Цена превышает утвержденную УО в области здравоохранения предельную цену на торговое наименование, а в случае закупа единым дистрибьютором – с учетом прибавления к цене пп утвержденной наценки единого дистрибьютора в нарушение пп. 1) п. 200 Правил». В ПДД надо смотреть, чтобы в столбце Перечень документов было Ценовое предложение, а в столбце Обоснование причин отклонения эта причина.</p>
<p>«Сессия для продления не определена» при заполнении заявки на включение в БД СЗ</p>	<p>Необходимо скопировать вторую вкладку в браузере и там каждые 5 минут делать какие-либо действия пока в первой крепят файлы.</p>
<p>Нет возможности дополнить заявку Тендер СКФ</p>	<p>Если поставщика отклонили ТОЛЬКО по ценовому предложению, И ПО ДРУГИМ причинам возможности дополнить заявку не будет, кнопка дополнить не отображается.</p>
<p>При формировании Приложения 4 (Сведения об объемах и суммах на оказание услуг по видам и формам</p>	<p>Если при заполнении Приложения 4 «Сведения об объемах и суммах на оказание услуг по видам и формам медицинской помощи...» - пользователь нажимает кнопку «Добавить</p>

<p>медицинской помощи...) «Необходимо приложить расчет заявленной суммы»</p>	<p>информацию» по подвиду ...и система не реагирует и не отображаются поля для заполнения поля – «Сумма», «Объем» и «Дополнительные сведения» для ввода чисел, далее при попытке сформировать приложение выходит ошибка «Необходимо приложить расчет заявленной суммы», то необходимо нажать на кнопку «Отредактировать информацию» и заполнить объёмы. Доступно заполнить только объём, сумму не заполняют (технически не доступно) и поле сумма остаётся пустым.</p>
<p>При формировании Приложения 4 (Сведения об объемах и суммах на оказание услуг по видам и формам медицинской помощи...) «Отсутствует подпись руководителя ФИО»</p>	<p>Все документы в Приложении необходимо подписать руководителю, чьё ФИО указано в сообщении. Если заполнял данные сам руководитель, то ему необходимо подписать повторно.</p>