При обращении в службу поддержки ЕГИСЗ в части вопросов, касающихся ЕСКЛП, необходимо по каждому лекарственному препарату направлять отдельный запрос. Адрес электронной почты для направления запросов **egisz@stp-egisz.ru**.

К письму должна быть приложена заполненная форма запроса, приведенная ниже (обязательные поля отмечены \*).

В теме письма пожалуйста указывайте номер РУ лекарственного препарата.

**Форма запроса в службу технической поддержки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | ФИО контактного лица\* |  |
| 2 | Наименование организации, ИНН\* |  |
| 3 | Контактный адрес электронной почты\* |  |
| 4 | Контактный телефон\* |  |
| 5 | Дата и время возникновения ошибки по московскому времени |  |
| 6 | Укажите информационную систему в которой работаете (ожидаете увидеть данные)\* | Выберите одно из значений:  1. МДЛП (Честный Знак).  2. ЕИС (<http://zakupki.gov.ru>).  3. Иная ИС. |
| 7 | Тип запроса | Выберите одно из значений:  1. Сведения о ЛП отсутствуют или содержат некорректную информацию.  2. Сведения о реф. цене отсутствуют или некорректны.  3. Консультация по работе с ЕСКЛП на ФТП.  4. Получения доступа в систему.  5. Ошибки при работе с ЕСКЛП в ЕИС. 6. Иное. |
| 8 | Подробное описание ошибки\* |  |
| 9 | Международное непатентованное наименование ЛП\* |  |
| 10 | Торговое наименование ЛП\* |  |
| 11 | Номер регистрационного удостоверения\* |  |
| 12 | Код КТРУ |  |
| 13 | При необходимости, приложите подробные пошаговые скриншоты с описанием действий и ожидаемого результата. |  |

**Инструкция по записи пошаговых скриншотов с использованием утилиты «psr.exe».**

Утилита «psr.exe» позволяет в автоматическом режиме записывать действия пользователя в виде снимков с параллельной записью действий. Чтобы запустить утилиту, нажмите сочетание клавиш «Win + R» и в появившееся окно (Рисунок 1) введите команду «psr.exe», после чего нажмите «Enter».

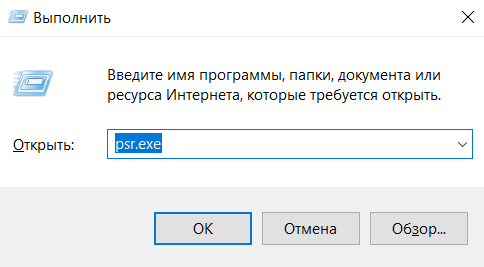
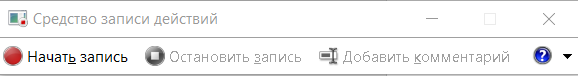


Рисунок 1.

Чтобы начать запись нажмите сочетание клавиш «Alt + A», чтобы остановить запись действий - сочетание клавиш «Alt + O», либо нажмите соответствующую кнопку (Рисунок 2). Чтобы добавить комментарий нажмите сочетание клавиш «Alt + C», задняя область при этом затемниться, а окно комментария будет активным.

  
Рисунок 2.

После остановки записи, утилита откроет файл с записанными действия (Рисунок 3), который необходимо сохранить. Файл сохраняется в виде ZIP-архива.

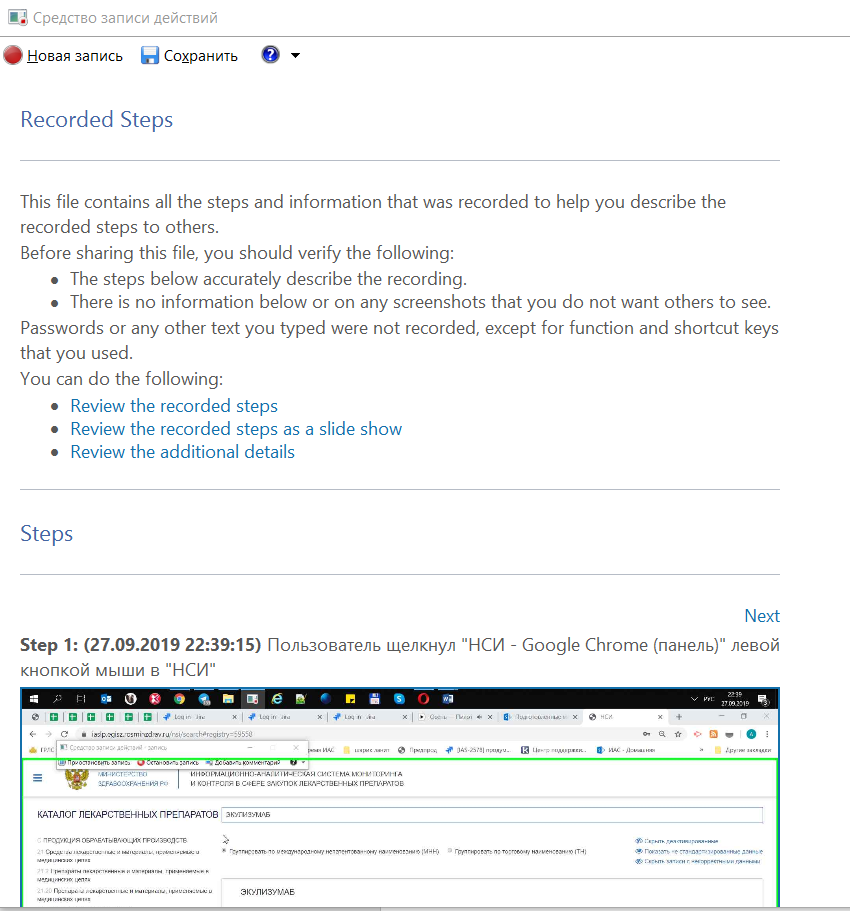


Рисунок 3.

Файл с листингом внутри архива будет в формате \*.mht, его можно посмотреть с помощью любого браузера.