



Ваптеке

Общество с ограниченной ответственностью «Ваптеке» ИНН 3849058140, КПП 381201001,
664017 г.о. город Иркутск, ул.Академическая, стр.26, пом.87, оф.1, mail@vapteke.ru, <https://vapteke.ru/>

ОГРН 1163850062595

ИНН 3849058140 КПП 381201001

Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО «Ваптеке»»

ООО «Ваптеке»

664017, г.о. г.Иркутск, ул.Академическая, 26. Тел.: +7 (3952) 706-107, mail@vapteke.ru,
<https://vapteke.ru>

г.Иркутск 2024



Содержание

1. Введение.....	2
2. Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО.....	2
2.1. Общие сведения о продукте.....	2
2.2. Требования к размещению информации о товарах на сайте.....	3
2.2.1. Обработка номенклатуры прайса аптеки.....	3
2.2.2. Формат номенклатуры прайса аптеки.....	5
2.2.3. Формат цен прайса аптеки.....	6
3. Техническая поддержка ПО.....	7
3.1. Общая информация.....	7
3.2. Консультационная поддержка пользователей.....	8
3.3. Регистрация новых клиентов (аптек) в системе.....	9
3.4. Получение доступа к функционалу личного кабинета аптеки.....	10



Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО «Ваптеке»

1. Введение

Документ состоит из двух разделов и содержит описание информации, необходимой для установки и эксплуатации программного обеспечения «Ваптеке».

- В разделе *«Информация, необходимая для эксплуатации программного обеспечения»* обозначены условия установки и эксплуатации ПО, рекомендуемые характеристики программного и аппаратного обеспечения сервера и рабочих мест пользователя, необходимые для успешного функционирования ПО.
- Раздел *«Техническая поддержка»* содержит информацию о работе отдела технической поддержки ПО «Ваптеке».

2. Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО

2.1. Общие сведения о продукте

Программное обеспечение «Ваптеке» - это облачное ПО, не требующее установки, обслуживания и обновления со стороны пользователя.

Работа с ПО «Ваптеке» доступна в формате онлайн-сервиса по адресу <https://vapteke.ru>
Существует две группы пользователей сервиса:

- *Конечные пользователи* – физические лица. Через интерфейс <https://vapteke.ru> им доступен поиск аптечных товаров, а также их бронирование и заказ в выбранной аптеке с помощью функционала корзины, который идентифицирует пользователя по номеру телефона. На данном этапе сбор и оформление заказа в корзине возможны как с регистрацией, так и без. Конечным пользователям для доступа к сервису «Ваптеке» по адресу <https://vapteke.ru> не нужно совершать никаких дополнительных действий.
- *Сотрудники аптек*, подключенных к сервису «Ваптеке», которые работают в личном кабинете. Для использования данного функционала аптеке необходимо заключить договор на использование сервиса, получить необходимые данные для входа в систему и настроить регулярную передачу прайсов и остатков товаров в автоматическом или ручном режиме. В личном кабинете аптека может отслеживать заказы, поступающие от конечных пользователей сайта, передавать статус его обработки и готовности. После чего заказ может быть получен заказчиком.

Конструкция и составные части:

- ✓ Linux – серверная операционная система;



- ✓ PostgreSQL – свободная объектно-реляционная система управления базами данных для хранения загружаемых номенклатур клиентов (аптек);
- ✓ PHP – обработка входящих поисковых запросов, запросов к базе данных, отрисовка пользовательских страниц;
- ✓ Python – реализация загрузчиков номенклатур и вспомогательных задач;
- ✓ Docker – автоматизация развертывания и управления приложениями в средах с поддержкой контейнеризации, менеджер контейнеров приложений;
- ✓ Nginx – прокси-сервер, работающий на Unix-подобных операционных системах

Требования к аппаратному наполнению сервера:

- ✓ Intel Xeon Goldr 6226R 2,9 GGz
- ✓ 512 GB RAM
- ✓ HDD RAID 5 TB + SSD 4096 GB (system+database)
- ✓ NIC 10 Gbit/s

Требования к рабочему месту пользователя:

- ✓ Веб-браузер: Google Chrome (89 версия и позднее), Safari (13 версия и позднее, Mozilla Firefox (87 версия и позднее)

2.2. Требования к размещению информации о товарах на сайте

Для того, чтобы информация о товарах клиента (аптеки) была размещена на сайте <https://vapteke.ru/> и доступна для бронирования конечному пользователю, номенклатура прайс-листа клиента должна пройти обработку с целью унификации торговых наименований и размещения на сайте. Клиент (аптека) должен предоставить прайс-лист в утвержденном формате.

2.2.1. Обработка номенклатуры прайса аптеки

Для обеспечения возможности конечным пользователям сайта осуществлять бронирование товаров, размещение на сайте <https://vapteke.ru/> информации о товарах клиента (аптеки) осуществляется только в обработанном виде.

Обработка номенклатуры представляет собой установку связей позиций номенклатуры прайс-листа клиента (аптеки), предназначенного для размещения на сайте <https://vapteke.ru/>, с номенклатурой единого Справочника «Ваптеке» для унификации торговых наименований лекарственных средств и других аптечных товаров.

Единовременная обработка номенклатуры клиента осуществляется на основании сведений из первых прайс-листов каждого структурного



подразделения клиента (аптечной сети), направленных после подписания договора на подключение аптеки к сервису <https://vapteke.ru> на электронную почту, указанную в договоре, и содержащих следующие данные о товаре:

- Код товара аптеки;
- Наименование товара;
- Производитель;

При наличии у производителя:

- Марка;
- Дозировка;
- Форма выпуска;
- Вес;
- Объем;
- Размер;
- Количество;
- Модель;
- Артикул;
- Вкус;
- Цвет;
- Упаковка;
- Штрих-код заводской

Результатом такой обработки номенклатуры является предоставленный клиенту (аптеке) файл в виде таблицы соответствия, содержащей данные о кодах и наименованиях позиций номенклатуры прайс-листов аптеки и соответствующих им наименованиях позиций в едином Справочнике «Ваптеке», включая характеристики, однозначно идентифицирующие данную позицию товара. Файл направляется на электронный адрес клиента, указанный при заключении договора.

После единовременной обработки номенклатуры допускается осуществление дополнительных доработок номенклатуры клиента. Для этого должны быть предоставлены все необходимые данные, указанные выше. Дополнительная доработка номенклатуры клиента (аптеки) включает следующие действия по каждому структурному подразделению:

- Проверка номенклатуры прайс-листов клиента (аптеки), направленных для размещения на сайте, с целью выявления позиций номенклатуры, в отношении которых не установлена связь с единым Справочником «Ваптеке»;
- Заведение новых позиций в единый Справочник «Ваптеке». Осуществляется в случае, если в Справочнике отсутствует позиция с характеристиками, соответствующими характеристикам позиции в номенклатуре прайс-листов клиента (аптеки);
- Установка связей позиций номенклатуры прайс-листов клиента (аптеки), предназначенных для размещения на сайте, с номенклатурой единого Справочника «Ваптеке».



Клиент (аптека) должен производить регулярную проверку результатов привязки данных своей номенклатуры с номенклатурой единого Справочника «Ваптеке» на предмет выявления ошибок.

Если в процессе обработки номенклатуры клиента (аптеки) выявлены позиции, по которым предоставленных сведений недостаточно для однозначного определения товара (неполная информация), клиент получает уведомление о данных позициях на электронный адрес, указанный в договоре на подключение к сервису «Ваптеке», и в течение пяти дней должен предоставить недостающие данные. В случае, если клиент не предоставил данные в указанный срок, обработка номенклатуры считается завершенной.

2.2.2. Формат номенклатуры прайса аптеки

Формат представляет собой текстовый файл с разделителями табуляции <TAB> и состоит из следующих секций:

- Секция [PASSWORD] состоит из пароля, который аптека получает при регистрации;
- Секция [NOMENKL] предназначена для списка товаров и состоит из нескольких полей:
 - 1) *Код* (текстовое поле не более 50 символов - уникальный код позиции аптеки) <TAB>
 - 2) *Наименование* (текстовое поле не более 230 символов – наименование передаваемой позиции) <TAB>
 - 3) *Производитель* (текстовое поле не более 255 символов – наименование производителя указанной позиции) <TAB>
 - 4) *Штрих-код* (текстовое поле не более 30 символов – заводской штрих-код товара указанной позиции) <TAB>
- Секция [NOMENKLSP] предназначена для списка товаров из единого Справочника «Ваптеке» и состоит из одного поля: Код (целое число, код товара);
- Секция [END]. Файл с номенклатурой прайса аптеки должен заканчиваться строкой [END] и будет обработан ровно до этой строки.

Все поля обязательны для заполнения. Файл должен содержать только уникальные по всем полям строки, уникальность должна соблюдаться от прайса к прайсу.

Файл должен быть выполнен в кодировке Windows 1251.

В конце каждой строки и заголовка должны быть знаки перевода строки (#13#10).

Имя файла должно содержать код аптеки X и иметь расширение .nom (X.nom).

Файл должен быть упакован архиватором 7-Zip с максимальным сжатием и иметь имя X_uymmdhmmss.7z|zip|rar,



где X – код аптеки, yy – год, mm – месяц, dd – день, hh – час, nn – минута, ss – секунда. Например, 18_060322112600.7z

Клиент (аптека) отправляет готовый файл вложением на электронный адрес spravka@550550.ru, откуда файл автоматически попадает в Лог аптечных прайсов Nitro, где обрабатывается из текстового файла в запрос и загружается на сайт <https://vapteke.ru/>.

2.2.3. Формат цен прайса аптеки

Формат представляет собой текстовый файл с разделителями табуляции <TAB> и состоит из следующих секций:

- Секция [PASSWORD] состоит из пароля, который аптека получает при регистрации;
- Секция [PRICE] предназначена для прайса и состоит из девяти полей:
 - 1) *Код* (текстовое поле не более 50 символов, уникальный код позиции аптеки) <TAB>
 - 2) *Цена* (дробное число, цена позиции, цена за целую упаковку) <TAB>
 - 3) *Остаток* (дробное число, количество указанной позиции в остатке у аптеки) <TAB>
 - 4) *Количество в дробной упаковке* (целое число) <TAB>
 - 5) *Срок годности* (формат dd.mm.yyyy) <TAB>
 - 6) *Партия* (текстовое поле не более 15 символов) <TAB>
 - 7) *Транзит* (формат dd.mm.yyyy, если не задано, то товар есть в наличии. В противном случае – поступление товара ожидается в указанную дату) <TAB>
 - 8) *Штрих-код производителя* (текстовое поле не более 30 символов) <TAB>
 - 9) *Цена при бронировании* (дробное число, цена позиции, цена за целую упаковку)
- Секция [PRICESP] предназначена для прайса товаров из единого Справочника "Ваптеке" и состоит из таких же полей, как и секция [PRICE]:
 - 1) *Код* (числовое поле, уникальный код позиции в Справочнике) <TAB>
 - 2) *Цена* (дробное число, цена позиции, цена за целую упаковку) <TAB>
 - 3) *Остаток* (дробное число, количество указанной позиции в остатке у аптеки) <TAB>
 - 4) *Количество в дробной упаковке* (целое число) <TAB>
 - 5) *Срок годности* (формат dd.mm.yyyy) <TAB>
 - 6) *Партия* (текстовое поле не более 15 символов) <TAB>
 - 7) *Транзит* (формат dd.mm.yyyy, если не задано, то товар есть в наличии. В противном случае – поступление товара ожидается в указанную дату) <TAB>
 - 8) *Штрих-код производителя* (текстовое поле не более 30 символов) <TAB>



9) *Цена при бронировании* (дробное число, цена позиции, цена за целую упаковку)

- Секция [FED] предназначена для препаратов, отпускаемых по федеральным рецептам, и состоит из тех же полей, что и секция [PRICE];
- Секция [MUN] предназначена для препаратов, отпускаемых по муниципальным рецептам, и состоит из тех же полей, что и секция [PRICE];
- Секция [REG] предназначена для препаратов, отпускаемых по региональным рецептам, и состоит из тех же полей, что и секция [PRICE];
- Секция [END] – файл должен заканчиваться строкой [END] и будет обработан только до этой позиции.

В настоящее время секции [FED], [MUN], [REG], [END] не используются и не обрабатываются.

Файл должен содержать только уникальные значения по полям Код и Партия строки.

Файл должен быть выполнен в кодировке Windows 1251.

В конце каждой строки и заголовка должны быть знаки перевода строки (#13#10).

Имя файла должно содержать код аптеки X и иметь расширение .aprg (X.aprg).

Файл должен быть упакован архиватором 7-Zip с максимальным сжатием и иметь имя X_yymmddhhmmss.7z|zip|rar,

где X – код аптеки, yy – год, mm – месяц, dd – день, hh – час, nn – минута, ss – секунда. Например, 18_060322112600.7z

Клиент (аптека) отправляет готовый файл вложением на электронный адрес spravka@550550.ru, откуда файл автоматически попадает в Лог аптечных прайсов Nitro, где обрабатывается из текстового файла в запрос и загружается на сайт <https://vapteke.ru/>.

3. Техническая поддержка ПО

3.1.Общая информация

В случае возникновения ошибок, неисправностей при работе с программным обеспечением «Ваптеке» клиент (аптека) направляет запрос в отдел технической поддержки одним из способов (контакты для связи указаны в личном кабинете клиента):

- На электронную почту fk.support@550550.ru
- По телефону: 8 (3952) 706-106.

Запрос должен содержать:

- Тему запроса;



- Описание вопроса или возникшей проблемы с приложенными снимками экрана компьютера в случае необходимости;
- Код клиента либо логин пользователя, полученный при заключении договора, либо ИНН юридического лица;
- Контактные данные пользователя, с помощью которых специалист тех.поддержки может связаться для уточнения деталей запроса, если первичной информации будет недостаточно;
- Имя и должность обратившегося сотрудника пользователя (клиента).

Заявки на оказание технической поддержки, действия специалистов технической поддержки, время, затраченное на решение задач пользователей, документируются во внутренней системе управления задачами. Каждому запросу пользователя присваивается уникальный регистрационный номер, руководителем технической поддержки назначается сотрудник-исполнитель данной задачи и устанавливается приоритет решения.

Запросы пользователей могут классифицироваться следующим образом:

- ✓ сбой системы, системная ошибка, требующие немедленного устранения для восстановления работоспособности программного обеспечения;
- ✓ запрос на консультацию по регистрации в сервисе «Ваптеке», подключению к системе;
- ✓ запрос на консультацию по функционалу программного обеспечения;
- ✓ запрос на модернизацию программного обеспечения (добавление функциональных характеристик, редизайн интерфейса, устранение часто повторяющихся ошибок).

Системные ошибки, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения «Ваптеке» устраняются посредством выпуска нового релиза.

Поскольку ПО «Ваптеке» – это облачный сервис, не требующий установки, обслуживания и обновления со стороны клиента, то пользователям нет необходимости производить дополнительные действия по загрузке обновлений, настройке, администрированию программного обеспечения.

3.2. Консультационная поддержка пользователей

Техническая поддержка клиентов сервиса «Ваптеке» осуществляется в рамках:

- Консультирования пользователей (покупателей) по вопросам:
 1. Оформление/ редактирование/ отмена заказа на сайте «Ваптеке»;
 2. Информация о наличии того или иного аптечного товара в городе пользователя;
 3. Ошибка системы при оформлении заказа;
 4. Ошибка системы при авторизации пользователя;
 5. Отсутствие оповещения о статусе заказа;
 6. Информация о сроке хранения готового заказа в аптеке;
 7. Информация о местонахождении аптеки;



8. Мн.др.

Обращения направляются пользователями (покупателями) посредством онлайн-чата, размещенного на сайте <https://vapteke.ru/> в правом нижнем углу главной страницы.

Обращения автоматически попадают в CRM Bitrix24 и обрабатываются сотрудниками технической поддержки, находящимися в статусе онлайн. Если запрос направлен в нерабочее время, пользователю выходит форма для заполнения контактов (ФИО, E-mail, номер телефона) и сути вопроса. В этом случае специалисты технической поддержки обрабатывают запрос в начале следующего рабочего дня.

➤ Консультирования клиентов (аптек) по вопросам:

1. Заключение договора на подключение к сервису «Ваптеке»;
2. Подключение к услугам Наличие, Бронирование, Предзаказ;
3. Подключение к личному кабинету клиента (аптеки);
4. Первичное обучение клиента (аптеки) по работе в личном кабинете;
5. Вопросы по работе с заказами пользователей (покупателей);
6. Корректировка информации в карточке аптеки (адрес, контактные данные, часы работы и т.п.);
7. Устранение системных ошибок, возникающих при функционировании сервиса «Ваптеке» (сайт недоступен, не работает отправка заказов по эл.почте, не работает получение аптечных прайсов по электронной почте, не работает API Ваптеке);
8. Массовое оповещение клиентов (аптек) о сбоях системы и сроках устранения проблем;
9. Прием заявок от клиентов на модернизацию сервиса «Ваптеке».

3.3. Регистрация новых клиентов (аптек) в системе.

После заключения договора с новым клиентом (аптекой/ аптечной сетью) сотрудниками технической поддержки осуществляется регистрация карточки аптеки в системе.

Карточка аптеки содержит все данные, необходимые для работы с аптекой:

- Информация о точке предоставления услуг (адрес, телефон, режим работы и т.д.);
- Информация по подключенным услугам;
- Функционал настроек работы.

Карточка аптеки содержит поля для заполнения:

- Код. Отображает регистрационный код аптеки;
- Название (текстовое поле);
- Город (выпадающий список для выбора);
- Район (выпадающий список для выбора);



- Аптечная сеть. Отображается информация, какому бренду аптечной сети принадлежит аптека;
- Юр. лицо. Отображается информация, к какому юр.лицу относится аптека;
- Услуги. Информация о подключенных услугах;
- Пароль на прайсы (текстовое поле);
- Адрес. Блок, состоящий из набора текстовых полей, составляющих адрес:
 - Улица (выпадающий список «улица/переулок/проспект/бульвар»)
 - Дом
 - Корпус
 - Этаж/офис
- Телефоны. Маска с возможностью добавить несколько номеров и изменением маски в зависимости от флага «мобильный номер»;
- E-mail. Текстовое поле с проверкой на наличие знака @;
- Режим работы по дням;
- Логотип. Формат JPEG, JPG, GIF, PNG, BMP. Размер 92x92;
- Контактное лицо (текстовое поле);
- Автобусная остановка (текстовое поле)
- Описание (поле с текстовым редактором для размещения информации об аптеке и предоставляемых услугах;

Указанная информация размещается на сайте, на странице аптеки.

3.4. Получение доступа к функционалу личного кабинет аптеки.

После заключения договора на подключение аптеки к сервису «Ваптеке», регистрации карточки аптеки в системе, выдается доступ в личный кабинет, где производится настройка работы с сервисом:

- Логин (неактивное поле, присваивается по умолчанию, состоит из литеры А и кода аптеки. Например, А2);
- Пароль (окно для отображения пароля и кнопка «Сгенерировать»);
- E-mail для сообщений с сайта о предзаказе и бронировании товара (текстовое поле с проверкой на наличие знака @);
- Срок актуальности прайса (текстовое поле). По истечении этого срока отображение данных прайса аптеки будет отключаться, если не поступило более свежих данных;
- Чек-бокс «Сообщать об отсутствии актуального прайса» (текстовое поле). При установленном флаге происходит ежедневная проверка системой наличия актуального прайса аптеки. Если данных нет, на адрес, указанный в поле E-mail, уходит сообщение с оповещением;
- Чек-бокс «Всегда свежий прайс». При установленном флаге дата обновления прайса ежедневно меняется системой на текущую;
- Чек-бокс «Отправлять отзывы с сайта». При установленном флаге на основной E-mail аптеки уходят отзывы, оставленные посетителями на сайте. Если флаг не установлен, отзывы не отправляются, хранятся в базе на сервере.



Обращения направляются клиентами (аптеками) в службу поддержки:

- На электронную почту fk.support@550550.ru
- По телефону: 8 (3952) 706-106

Все обращения рассматриваются в рабочее время:

- ✓ с 08:00 до 21:00 в будни
- ✓ с 10:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни.

Время указано местное.

Каждому запросу клиента на техническую поддержку присваивается уникальный регистрационный номер, создается соответствующая задача во внутренней системе управления задачами, руководителем технической поддержки назначается сотрудник-исполнитель данной задачи и устанавливается приоритет решения.

Услуги технической поддержки оказываются только при наличии подписанного действующего договора на услуги по размещению информации о товарах и ценах клиента (аптеки) на сайте <https://vapteke.ru/>. И при отсутствии задолженности со стороны клиента.