

## Fehlercodes der L5 – Systemmeldungen und mögliche Ursachen

Grundsätzlich empfiehlt es sich zunächst immer zu prüfen, ob die angezeigte Fehlermeldung aus dem AMVSystem generiert wurde (beginnt mit NMVS\_...) und ob es sich um eine L5 – Systemmeldung (dabei wird immer eine Unique Alert-ID generiert) oder eine L1-4 – Systemmeldung (ohne Unique Alert-ID) handelt.

Im Folgenden sind alle L5 – Systemmeldungen aufgelistet, sowie die jeweils möglichen Ursachen und Hinweise zur Fehlererkennung.

A) Fehlermeldungen, die generiert werden, weil die abgefragten Daten, nicht mit den im System hinterlegten übereinstimmen:

### NMVS FE LOT 03 Die gescannte/eingegebene Chargen Nummer konnte nicht gefunden werden.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass die an das System übergebene Chargen Nummer und Seriennummer für diesen Produktcode nicht im System vorhanden sind.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Die Charge wurde vom pharmazeutischen Unternehmen nicht hochgeladen.
- Vom Endbenutzer wurden Chargen Nummer und Seriennummer aufgrund eines technischen Fehlers falsch übergeben (z.B. aufgrund von falscher Scanner Konfiguration oder Fehler in der Software bei der Interpretation des Datamatrix Codes).

Dem Endbenutzer wird empfohlen, Daten, die er an das System übergibt, mit jenen zu vergleichen, die in Klarschrift auf der Packung angedruckt sind. Stimmen diese nicht überein, liegt mit hoher Wahrscheinlichkeit ein technisches Problem beim Endbenutzer vor.

### NMVS FE LOT 13 Die gescannte/eingegebene Chargen Nummer ist anders als die im System hinterlegte.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass die an das System übergebene Chargen Nummer für diesen Produktcode nicht im System vorhanden ist, die Seriennummer jedoch in Kombination mit einer anderen Chargen Nummer existiert.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Die Packungsdaten wurden vom pharmazeutischen Unternehmen mit einer falschen Chargen Bezeichnung hochgeladen.
- Vom Endbenutzer wurde die Chargen Nummer aufgrund eines technischen Fehlers falsch übergeben (z.B. aufgrund von falscher Scanner Konfiguration oder Fehler in der Software bei der Interpretation des Datamatrix Codes).

Dem Endbenutzer wird empfohlen, Daten, die er an das System übergibt, mit jenen zu vergleichen, die in Klarschrift auf der Packung angedruckt sind. Stimmen diese nicht überein, liegt mit hoher Wahrscheinlichkeit ein technisches Problem beim Endbenutzer vor.

NMVS NC PC 02 Die gescannte/eingegebene Seriennummer ist nicht bekannt.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass die an das System übergebene Seriennummer für diesen Produktcode nicht im System vorhanden ist, die Chargen Nummer jedoch existiert.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Die Seriennummer wurde vom pharmazeutischen Unternehmen nicht hochgeladen.
- Vom Endbenutzer wurde die Seriennummer aufgrund eines technischen Fehlers falsch übergeben (z.B. aufgrund von falscher Scanner Konfiguration oder Fehler in der Software bei der Interpretation des Datamatrix Codes).

Dem Endbenutzer wird empfohlen, Daten, die er an das System übergibt, mit jenen zu vergleichen, die in Klarschrift auf der Packung angedruckt sind. Stimmen diese nicht überein, liegt mit hoher Wahrscheinlichkeit ein technisches Problem beim Endbenutzer vor.

NMVS FE LOT 12 Das gescannte/eingegebene Verfallsdatum ist anders als das im System hinterlegte.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass das an das System übergebene Verfallsdatum für diese Charge anders ist als jenes, das im System hinterlegt ist.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Das Verfallsdatum wurde vom pharmazeutischen Unternehmen falsch hochgeladen.
- Vom Endbenutzer wurde das Verfallsdatum aufgrund eines technischen Fehlers falsch übergeben.

Dem Endbenutzer wird empfohlen, das Verfallsdatum, das in Klarschrift auf der Packung angedruckt ist, mit jenem zu vergleichen, welches er an das System übergibt, insbesondere ob Monat und Jahr übereinstimmen.

Stimmen diese nicht überein, liegt mit hoher Wahrscheinlichkeit ein technisches Problem beim Endbenutzer vor.

B) Fehlermeldungen, die generiert werden, wenn eine Statusänderung (z.B. Arzneimittel-Abgabe) nicht durchgeführt werden kann

NMVS NC PCK 22 Die Packung wurde bereits deaktiviert.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass die Packung, die der Endbenutzer deaktivieren möchte, bereits deaktiviert ist.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Die Packung wurde bereits von einem anderen Endbenutzer deaktiviert. Dies kommt häufig vor, wenn z.B. eine Apotheke einer anderen Apotheke aushilft (die aushelfende Apotheke deaktiviert fälschlicherweise die Packung), bei der Weitergabe von Packungen innerhalb eines Krankenanstaltenträgers oder wenn Ordinationsbedarf von hausapothekenführenden Ärzten versehentlich deaktiviert wird (Ordinationsbedarf erhält der hausapothekenführende Arzt bereits deaktiviert).
- Die Packung befindet sich bereits in einem deaktivierten Zustand (z.B. Ärztemuster, gesperrt oder zerstört) und es wird dennoch versucht, diese zu deaktivieren.

- Ein Endbenutzer deaktiviert eine Packung mehrmals. Ab der 5. Deaktivierung wird eine Alarmmeldung ausgelöst (die 2.-4. Deaktivierung lösen eine L1-4 – Systemmeldung mit dem Fehlercode NMVS\_NC\_PCK\_23 aus).

Der Endbenutzer kann in seiner eigenen Software von ihm durchgeführte Deaktivierungen einsehen.

Dem Endbenutzer wird empfohlen, eine Verifizierung durchzuführen, wenn der Status einer Packung unklar ist, um eine Alarmmeldung bei der Deaktivierung zu vermeiden.

NMVS NC PCK 06 Eine Reaktivierung konnte nicht durchgeführt werden, da die Packung mit einem anderen Status deaktiviert wurde.

Dieser Fehlercode kann nur beim Versuch des Rückgängigmachens einer Deaktivierung auftreten. Er bedeutet, dass versucht wird, einen Status rückgängig zu machen, in dem sich die Packung nicht befindet.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Die Packung wurde als abgegeben deaktiviert, der Endbenutzer versucht aber, einen anderen Status rückgängig zu machen (z.B. Ärztemuster oder Behördenmuster)
- Die Packung wurde in einen anderen Status deaktiviert (z.B. Ärztemuster oder zerstört), der Endbenutzer versucht aber, den Status „abgegeben“ rückgängig zu machen.

**ACHTUNG:** Der Status „zerstört“ kann nicht rückgängig gemacht werden!

Dem Endbenutzer wird empfohlen, eine Verifizierung durchzuführen, wenn der Status einer Packung unklar ist, und darauf zu achten, dass der jeweilige Status und das Rückgängigmachen zusammenpassen, um eine Alarmmeldung bei der Deaktivierung zu vermeiden.

Die nachfolgenden Fehlermeldungen kommen als L5 – Systemmeldungen ausschließlich im Zuge von Inter-Market-Abfragen vor, also dann, wenn eine in Österreich nicht in Verkehr gebrachte Packung gegen das AMVSystem geprüft wird (z.B. im Zuge einer Arzneiwareneinfuhr aus einem anderen EU-Land):

NMVS NC PCK 20 Die Zeitdauer für die Reaktivierung der Packung ist bereits überschritten.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass bereits 10 Tage (240 Stunden) seit der Deaktivierung überschritten sind. Das Rückgängigmachen einer Deaktivierung ist nur in diesem Zeitraum möglich.

Dieser Fehlercode generiert nur bei nicht-österreichischen Packungen eine L5 – Systemmeldung mit Unique Alert-ID. Bei österreichischen Packungen wird eine L1-4 – Systemmeldung ohne Unique Alert-ID generiert.

NMVS NC PCK 21 Die Reaktivierung kann nur vom selben User durchgeführt werden, der deaktiviert hat.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass ein User, eine nicht von ihm durchgeführte Deaktivierung rückgängig machen will.

Deaktivierungen können nur vom selben User rückgängig gemacht werden, der auch die ursprüngliche Deaktivierung durchgeführt hat.

Der Endbenutzer kann in seiner eigenen Software von ihm durchgeführte Deaktivierungen einsehen.

Dieser Fehlercode generiert nur bei nicht-österreichischen Packungen eine L5 – Systemmeldung mit Unique Alert-ID. Bei österreichischen Packungen wird eine L1-4 – Systemmeldung ohne Unique Alert-ID generiert.

NMVS NC PCK 19 Die nicht nationale Packung wurde bereits deaktiviert.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass die Packung, die der Endbenutzer deaktivieren möchte, bereits deaktiviert ist. Dieser Fehlercode wird nur bei nicht-österreichischen Packungen über eine Inter-Market-Transaktion ausgelöst.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Ein Endbenutzer deaktiviert eine Packung mehrmals. Bei nicht-österreichischen Packungen wird bereits ab der 2.Deaktivierung eine L5 – Systemmeldung generiert.
- Der Fehlercode wird auch generiert, wenn versucht wird, die Deaktivierung einer nicht-österreichischen Packung rückgängig zu machen, die sich im aktiven Status befindet.

Der Endbenutzer kann in seiner eigenen Software von ihm durchgeführte Deaktivierungen einsehen.

Dem Endbenutzer wird empfohlen, eine Verifizierung durchzuführen, wenn der Status einer Packung unklar ist, um eine Alarmmeldung bei der Deaktivierung zu vermeiden.

NMVS NC PCK 27 Die Statusänderung kann bei der nicht nationalen Packung nicht durchgeführt werden.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass die vom Endbenutzer durchgeführte Statusänderung (Deaktivierung oder Rückgängigmachen einer Deaktivierung) nicht möglich ist. Dieser Fehlercode wird nur bei nicht-österreichischen Packungen über eine Inter-Market-Transaktion ausgelöst.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Die Packung wurde bereits von einem anderen Endbenutzer deaktiviert.
- Die Packung wurde bereits deaktiviert und der Endbenutzer versucht, in einen anderen Status zu deaktivieren (z.B. Packung ist als Ärztemuster deaktiviert, Endbenutzer versucht diese als abgegeben zu deaktivieren)
- Die Packung wurde deaktiviert, der Endbenutzer versucht, einen anderen Status rückgängig zu machen (z.B. Packung ist als Ärztemuster deaktiviert, Endbenutzer versucht eine Abgabe rückgängig zu machen)

Dem Endbenutzer wird empfohlen, eine Verifizierung durchzuführen, wenn der Status einer Packung unklar ist, und darauf zu achten, dass der jeweilige Status und das Rückgängigmachen zusammenpassen, um eine Alarmmeldung bei der Deaktivierung zu vermeiden.

## L1-4 – Systemmeldungen und mögliche Ursachen

Neben den oben genannten L5 – Systemmeldungen gibt es auch eine Reihe von L1-4 – Systemmeldungen, die vom AMVSystem rückgemeldet werden können.

Auch wenn L1-4 – Systemmeldungen keine Unique Alert-ID beinhalten und daher nicht als potenzielle Fälschungsfälle zu behandeln sind, können Sie doch aufgrund von technischen oder Prozessfehlern beim Endbenutzer ausgelöst werden und eine erfolgreiche Prüfung und Abgabe der Arzneimittelpackung verhindern.

Aus diesem Grund sind auch L1-4 – Systemmeldungen regelmäßig zu prüfen und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen einzuleiten.

Die am häufigsten auftretenden L1-4 – Systemmeldungen werden im Folgenden beschrieben:

NMVS NC PC 01 Der gescannte/eingegebene Produktcode ist nicht bekannt. Dieser Fehlercode bedeutet, dass der übermittelte Produktcode weder im österreichischen System noch in einem anderen Ländersystem gefunden werden konnte.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Der Endbenutzer prüft ein Produkt, welches nicht von der Arzneimittel-Fälschungsschutzrichtlinie betroffen ist gegen das System, z.B. ein Medizinprodukt.
- Der Endbenutzer prüft ein Arzneimittel gegen das System, welches in einem Land außerhalb der EU in Verkehr gebracht wurde und von dort importiert wurde, z.B. aus USA oder Japan
- Der Produktcode wird von Scanner/Software des Endbenutzers falsch interpretiert.
- Das pharmazeutische Unternehmen hat den Produktcode nicht oder falsch im System hinterlegt.

Dem Endbenutzer wird empfohlen zu prüfen, ob das Produkt von der EU-Arzneimittel-Fälschungsschutzrichtlinie betroffen ist und gegebenenfalls die Daten, die er an das System übergibt, mit jenen zu vergleichen, die in Klarschrift auf der Packung angedruckt sind.

NMVS NC PC 06 Die gescannte/eingegebene Kombination von Produktcode und Charge befindet sich auf der Ausnahmeliste. (bei Verwendung der Schnittstelle Version 3)

Dieser Fehlercode bedeutet, dass eine Charge gegen das System geprüft wird, welche sich auf der AMVS-Ausnahmeliste befindet. Dies betrifft hauptsächlich Generika, die vor Februar 2019 in Indien produziert wurden und einen Datamatrix Code tragen, der nicht den europäischen Vorgaben entspricht. Nach Abverkauf dieser Chargen sollten keine weiteren Produkte mit diesem Fehlercode mehr in Umlauf sein.

Mit einer Genehmigung des BASG ist es in Ausnahmefällen möglich, weitere Chargen auf diese Ausnahmeliste zu setzen, welche nicht in das System geladen werden können und sonst Alarmmeldungen generieren.

NMVS NC PC 15 Die gescannte/eingegebene Kombination von Produktcode und Charge befindet sich auf der Ausnahmeliste. (bei Verwendung der Schnittstelle Version 4)

Dieser Fehlercode bedeutet, dass eine Charge gegen das System geprüft wird, welche sich auf der AMVS-Ausnahmeliste befindet. Dies betrifft hauptsächlich Generika, die vor Februar 2019 in Indien produziert wurden und einen Datamatrix Code tragen, der nicht den europäischen Vorgaben entspricht. Nach Abverkauf dieser Chargen sollten keine weiteren Produkte mit diesem Fehlercode mehr in Umlauf sein.

Mit einer Genehmigung des BASG ist es in Ausnahmefällen möglich, weitere Chargen auf diese Ausnahmeliste zu setzen, welche nicht in das System geladen werden können und sonst Alarmmeldungen generieren.

NMVS NC PCK 02 Die Packung hat das Verfalldatum überschritten.

Dieser Fehlercode wird nur bei nicht-österreichischen Packungen über eine Inter-Market-Transaktion ausgelöst. Da das Verfalldatum bereits überschritten ist, wird die Anfrage an weitere nationale Systeme abgebrochen und dieser Fehlercode rückgemeldet.

NMVS NC PCK 06 Eine Reaktivierung konnte nicht durchgeführt werden, da die Packung mit einem anderen Status deaktiviert wurde.

Dieser Fehlercode kann sowohl als L5 – Systemmeldung (siehe oben) als auch als L1-4 – Systemmeldung übermittelt werden.

Als L1-4 – Systemmeldung ohne Unique Alert-ID wird er dann rückgemeldet, wenn der Endbenutzer versucht, eine Deaktivierung auf einer Packung rückgängig zu machen, die sich ohnehin bereits im Status aktiv befindet.

Dem Endbenutzer wird empfohlen, eine Verifizierung durchzuführen, wenn der Status einer Packung unklar ist.

NMVS NC PCK 20 Die Zeitdauer für die Reaktivierung der Packung ist bereits überschritten.

Dieser Fehlercode kann sowohl als L5 – Systemmeldung (siehe oben) als auch als L1-4 – Systemmeldung übermittelt werden.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass bereits 10 Tage (240 Stunden) seit der Deaktivierung bereits überschritten sind. Das Rückgängigmachen einer Deaktivierung ist nur in diesem Zeitraum möglich.

Bei österreichischen Packungen wird eine L1-4 Systemmeldung ohne Unique Alert-ID generiert.

NMVS NC PCK 21 Die Reaktivierung kann nur vom selben User durchgeführt werden, der deaktiviert hat.

Dieser Fehlercode kann sowohl als L5 – Systemmeldung (siehe oben) als auch als L1-4 – Systemmeldung übermittelt werden.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass der User, der eine Deaktivierung rückgängig machen will, nicht derselbe User ist, wie jener, der die Deaktivierung durchgeführt hat. Deaktivierungen können nur vom selben User rückgängig gemacht werden, der auch die ursprüngliche Deaktivierung durchgeführt hat.

Der Endbenutzer kann in seiner eigenen Software alle von ihm durchgeführten Deaktivierungen einsehen.

Bei österreichischen Packungen wird eine L1-4 Systemmeldung ohne Unique Alert-ID generiert.

NMVS\_NC\_PCK\_22 Die Packung wurde bereits deaktiviert.

Dieser Fehlercode kann sowohl als L5 – Systemmeldung (siehe oben) als auch als L1-4 – Systemmeldung übermittelt werden.

Dieser Fehlercode bedeutet, dass die Packung, die der Endbenutzer deaktivieren möchte, bereits deaktiviert ist.

Als L1-4 Systemmeldung ohne Unique Alert-ID wird dieser Fehlercode dann rückgemeldet, wenn:

- Ein Chargenrückruf vorliegt
- Das Produkt vom Markt genommen wurde
- Das Verfalldatum bei einer österreichischen Packung überschritten wurde

NMVS\_NC\_PCK\_23 Ein erneutes Setzen der Eigenschaft via Doppelscan wurde registriert.

Dieser Fehlercode wird nur bei österreichischen Packungen generiert.

Er kommt dann zustande, wenn ein Endbenutzer eine Packung, die er selbst bereits als abgegeben deaktiviert hat, erneut als abgegeben deaktiviert. Bei der 2.-4. Deaktivierung wird diese L1-4 – Systemmeldung generiert.

Ab der 5. Deaktivierung derselben Packung durch denselben Endbenutzer wird die L5 – Systemmeldung NMVS\_NC\_PCK\_22 mit Unique Alert-ID generiert.

NMVS\_TE\_REQ\_01 Produkt/Packung nicht im AMVSystem gefunden, Zeitüberschreitung bei Weiterleitung an andere Systeme.

Dieser Fehlercode wird nur bei nicht-österreichischen Packungen über eine Inter-Market-Transaktion ausgelöst und zwar dann, wenn am EU-Hub bei der Weiterleitung einer Anfrage an ein anderes Ländersystem oder von einem anderen Ländersystem eine Zeitüberschreitung (Time-Out) aufgrund einer Systemüberlastung eintritt.

Es wurden bereits in der Vergangenheit erfolgreich einige Maßnahmen gesetzt, um die Anzahl der Fehlermeldungen deutlich zu reduzieren.

Sollte diese Fehlermeldung auftreten, muss die Anfrage wiederholt werden.

Tritt die Fehlermeldung im Zuge einer Deaktivierung auf, wird empfohlen, vor der Wiederholung eine Verifizierung durchzuführen. Da die Zeitüberschreitung auch bei der Rückmeldung einer erfolgreichen Deaktivierung auftreten kann, würde in diesem Fall eine Wiederholung der Deaktivierung eine L5 – Systemmeldung mit Unique Alert-ID hervorrufen.

NMVS\_TI\_TO\_01 Das Zeitfenster zur Verarbeitung eines Vorgangs überschreitet das maximal zulässige Limit.

Dieser Fehlercode wird bei österreichischen Packungen ausgelöst, wenn eine Zeitüberschreitung (Time-Out) aufgrund einer Systemüberlastung eintritt.

Sollte diese Fehlermeldung auftreten, muss die Anfrage wiederholt werden.

**Änderungsindex**

Version	Datum	Grund für die Änderung	Beschreibung der Änderung
01	01.10.2020	Neuerstellung	-