

## 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 Verfalldatum für diese Charge anders ist als jenes, das im System hinterlegt ist.

Dies kann folgende Gründe haben:

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

Dem Endbenutzer wird empfohlen, das Verfalldatum, 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 befindet sich bereits in einem anderen deaktivierten Status

Dieser Fehlercode bedeutet, dass die Packung, die der Endbenutzer deaktivieren möchte, bereits deaktiviert ist und sich in einem anderen deaktivierten Status befindet (z.B. Ärztemuster, gesperrt oder zerstört).

Dem Endbenutzer wird empfohlen, den Beschaffungsweg des Arzneimittels zu prüfen und eine Verifizierung durchzuführen, wenn der Status einer Packung unklar ist, um eine Alarmmeldung bei der Deaktivierung zu vermeiden.

NMVS NC PCK 06 Die Reaktivierung kann nicht durchgeführt werden, da sich die Packung bereits in einem anderen deaktivierten Status befindet

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.

NMVS NC PCK 19 Die Packung befindet sich bereits im angefragten Status

Wenn dieser Fehlercode als L5 – Systemmeldung auftritt, bedeutet er, dass die Packung, die der Endbenutzer deaktivieren möchte, sich bereits in diesem Status befindet.

Dies kann folgende Gründe haben:

- Die Packung wurde bereits von einem anderen Endbenutzer als abgegeben 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).
- Ein Endbenutzer deaktiviert eine Packung mehrmals. Bei österreichischen Packungen wird ab der 5. Deaktivierung eine L5 - Systemmeldung ausgelöst (die 2.-4. Deaktivierung lösen eine L1-4 – Systemmeldung mit dem Fehlercode NMVS\_NC\_PCK\_23 aus). Bei nicht-österreichischen Packungen wird bereits ab der 2. Deaktivierung eine L5 – Systemmeldung generiert.

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

Dem Endbenutzer wird empfohlen, den Beschaffungsweg des Arzneimittels zu prüfen und eine Verifizierung durchzuführen, wenn der Status einer Packung unklar ist, um eine Alarmmeldung bei der Deaktivierung zu vermeiden.

Dieser Fehlercode kann auch als L1-4 Systemmeldung ohne Unique Alert ID generiert werden und zwar dann, wenn versucht wird, eine Deaktivierung rückgängig zu machen, obwohl sich die Packung bereits im aktiven Status befindet.

NMVS NC PCK 27 Die Reaktivierung kann bei der nicht nationalen Packung nicht durchgeführt werden, da sich die Packung bereits in einem anderen deaktivierten Status befindet

Dieser Fehlercode wird nur bei nicht-österreichischen Packungen über eine Inter-Market-Transaktion ausgelöst.

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.

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 15      Die gescannte/eingegebene Kombination von Produktcode und Charge befindet sich auf der Ausnahmeliste

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\_19 Die Packung befindet sich bereits im angefragten Status  
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 dieser Fehlercode dann rückgemeldet, wenn versucht wird, eine Deaktivierung auf einer Packung rückgängig zu machen, die sich bereits im aktiven Status befindet.

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 bereits überschritten sind. Das Rückgängigmachen einer Deaktivierung ist nur in diesem Zeitraum möglich.

NMVS\_NC\_PCK\_21 Die Reaktivierung kann nur vom selben User durchgeführt werden, der deaktiviert hat

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.

NMVS\_NC\_PCK\_22 Die Packung befindet sich bereits in einem anderen deaktivierten Status

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\_19 mit Unique Alert-ID generiert.

NMVS TE REQ 03 Produkt/Packung nicht im AMVSystem gefunden, Zeitüberschreitung bei Anfrage an EU-Hub

NMVS TE REQ 04 Produkt/Packung nicht im AMVSystem gefunden, Zeitüberschreitung bei Antwort des EU-HUB

NMVS TE REQ 05 Produkt/Packung nicht im AMVSystem gefunden, Zeitüberschreitung bei Weiterleitung an anderes Ländersystem

Diese Fehlercodes werden nur bei nicht-österreichischen Packungen über eine Inter-Market-Transaktion ausgelöst, und zwar dann, wenn bei der Weiterleitung einer Anfrage über den EU-Hub an ein anderes Ländersystem oder von einem anderen Ländersystem über den EU-Hub 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.

NMVS FE AU 01 Der eingegebene Benutzer oder das Passwort stimmen nicht überein

Dieser Fehlercode wird ausgelöst, wenn ein Endbenutzer versucht, sich mit dem falschen Passwort am AMVSystem anzumelden. Insgesamt sind 3 falsche Eingaben möglich, bevor der User vom System gesperrt wird.

NMVS FE AU 02 Der Benutzer ist gesperrt, eine Anmeldung ist nicht möglich. Zum Entsperren des Users wenden Sie sich bitte an die AMVS GmbH

Dieser Fehlercode wird angezeigt, nachdem sich ein Endbenutzer durch mehrfache falsche Passwort Eingabe gesperrt hat. Der User kann nur von der AMVS GmbH entsperrt werden.

NMVS FE AU 05 Die maximale Anzahl fehlerhafter Login-Versuche wurde erreicht. Der Benutzerzugang wurde gesperrt

Dieser Fehlercode wird einmalig angezeigt, wenn die maximale Anzahl von 3 fehlerhaften Login Versuchen erreicht wird. Der User ist ab diesem Zeitpunkt gesperrt und kann nur von der AMVS GmbH entsperrt werden.

NMVS FE AU 11 Das eingegebene Passwort ist abgelaufen. Bitte erneuern Sie Ihr Passwort. Sollten Sie Probleme beim Setzen des neuen Passworts haben, wenden Sie sich bitte an Ihren IT-Dienstleister

Dieser Fehlercode wird angezeigt, wenn das Passwort für den Zugang zum AMVSystem abgelaufen ist. Aus Sicherheitsgründen muss das Passwort regelmäßig erneuert werden. Passwörter, die nach dem Sommer 2020 generiert wurden, müssen spätestens nach 3 Jahren erneuert werden.

## Änderungsindex

Version	Datum	Grund für die Änderung	Beschreibung der Änderung
01	01.10.2020	Neuerstellung	-
02	24.09.2021	Anpassung an IT Release 1.09 des AMVSystems	<p>Änderungen bei diesen Fehlercodes:</p> <p>NMVS_NC_PCK_06            NMVS_NC_PCK_19            NMVS_NC_PCK_22            NMVS_NC_PCK_27            NMVS_NC_PCK_20            NMVS_NC_PCK_21  <u>NMVS_NC_PCK_23</u></p> <p>Neue Fehlercodes:</p> <p>NMVS_TE_REQ_03            NMVS_TE_REQ_04            NMVS_TE_REQ_05</p>
		Redaktionelle Aufnahme bestehender Fehlercodes	<p>NMVS_FE_AU_01            NMVS_FE_AU_02            NMVS_FE_AU_05            NMVS_FE_AU_11</p>