Форма запроса в службу технической поддержки Официального сайта ЕИС (helpdesk@zakupki.gov.ru)

| **№** | **Вопрос** | **Ответ** |
| --- | --- | --- |
|  | **ФИО** контактного лица, должность | Алексеев Василий Григорьевич Ведущий программист отдела ИТ |
|  | **Контактные данные** (телефон, адрес эл. почты, факса) | +7 906 2873734 |
|  | Территориальный орган Федерального казначейства, в котором получали ЭЦП | Работа по 44-ФЗ, ключ оформлен Федеральным казначейством г. Мурманска |
|  | Реквизиты организации (Наименование, ИНН, КПП);  Код организации в Сводном перечне заказчиков (СПЗ) | Наименование: Акционерное общество «Мурманэнергосбыт»  ИНН: 5190907139  КПП: 519001001  СПЗ: 04490000007 |
|  | Описание обращения.   1. Указать по какому закону обращение 2. Указать тип обращения (вопрос / предложение / проблема); 3. Функция официального сайта (какой функцией Официального сайта пользователь пытался воспользоваться, какие действия хотел осуществить?); 4. Краткое описание обращения | 1. Закон от 18.11.2011 № 44-ФЗ раздел V Порядка, утвержденного приказом Федерального Казначейства от 30.12.2015 № 27н 2. Проблема 3. Размещение протокола вскрытия конвертов и определения поставщика 4. Нет возможности разместить протокол вскрытия конвертов. |
|  | Дата и время возникновения проблемы | 20.12.2016 14:18 |
|  | Параметры рабочего места пользователя (название **операционной системы, интернет браузера и номера их версий**, номер версии Крипто Про CSP, антивирусы) | Windows 7 64-разрядная,  Internet Explorer 10.0 и Internet Explorer 11.0  Крипто Про 3.6 КС1 и Крипто Про 3.9 КС1  Kaspersky Endpoint Security 10 |
|  | * 1. Полномочие организации;   2. Полномочия пользователя;   3. **логин пользователя**; (для входа в ЛК ООС)   4. **файл** **сертификата** (**\*.cer**) в заархивированном виде | 1. Полномочие организации: Заказчик, осуществляющий закупку на проведение обязательного аудита. 2. Полномочие пользователя: Администратор организации, Уполномоченный специалист 3. Вход по ключу 4. Файл сертификата приложен к заявке |
|  | Подробное описание обращения (скриншоты, точная последовательность действий, описание системных ошибок, предложения на усовершенствование).  **Внимание!**  В случае обращения в службу поддержки с какой-либо проблемой или ошибкой необходимо в обязательном порядке прикрепить снимки экрана (**скриншоты**) с действиями, которые привели к проблеме или ошибке, и снимки экрана (**скриншоты**) с проявлением ошибки или проблемы | Войдя в Личный кабинет - Реестр закупок закрытой части сайта (Закон №44-ФЗ) выбираю требуемую закупку аудита, которая находится на вкладке «Работа комиссии», но возможности ее редактировать нет. Нет + для добавления данных. (Рис.1)  Должно быть как на Рис. 2  У пользователя установлены все права доступа.  Пробовали проверять в IE 10 и IE11. |
|  | Дополнительные сведения на усмотрение пользователя (наличие проблем с Крипто Про CSP, наличие повторяемости проблемы у других пользователей вашей организации и др.) |  |
|  | В случае обращений по процедурам размещения заказа и сведений контракта дополнительно указать:   1. **Номер извещения** для опубликованных извещений или **номер контракта** для опубликованного контракта.   (19-значный реестровый номер);   1. Предмет контракта (только в случае, если извещение не опубликовано); 2. Способ размещения заказа; 3. Вид сведений, подлежащих публикации (извещение, изменение, разъяснение, отказ от размещения заказа, протокол вскрытия конвертов и т.п.); 4. Дата публикации сведений или планируемая дата публикации сведений); | * 1. 1200700002916000001 - Оказание услуг по проведению обязательного ежегодного аудита бухгалтерской (финансовой) отчетности   2. Открытый конкурс   3. Протокол вскрытия конвертов, состав комиссии   4. 20.12.2016 |
|  | **Определение сервера ООС и время воспроизведения**:  Для этого необходимо в текущей сессии в личном кабинете в браузере (Internet Explorer) на вкладке «Сервис» выбрать пункт «Средства разработчика» (кнопка F12), затем, в открывшемся окне выбрать вкладку «Кэш» - «Просмотр сведений о файле “cookie”».  После выполнения этих действий в браузере появится новая вкладка с информацией о файле “cookie” в виде таблицы. Для определения потребуется информация из 3-го блока снизу, пример:   |  |  | | --- | --- | | NAME | **ROUTEID** | | VALUE | **.pri03** | |  |

В случае если Ваш запрос затрагивает вопросы работы **Официального сайта в части 223-ФЗ**, то после заполнения формы запроса потребуется файл, который можно сохранить следующим образом:

1. Вызвать командную строку (Пуск - Все программы – Стандартные - Командная строка);
2. В командной строке выполнить команду dxdiag;
3. Нажать «Enter»;
4. Сохранить в файл (нажав на кнопку «Сохранить все сведения»).

**Уважаемые пользователи, будьте внимательны!** **Жирным шрифтом** выделены элементы, без которых не возможен полноценный анализ обращения, а, следовательно, потребуется дополнительный запрос информации.

Заполненную форму следует направить на адрес [helpdesk@zakupki.gov.ru](mailto:helpdesk@zakupki.gov.ru).

Рис. 1 внешний вид вкладки с документами

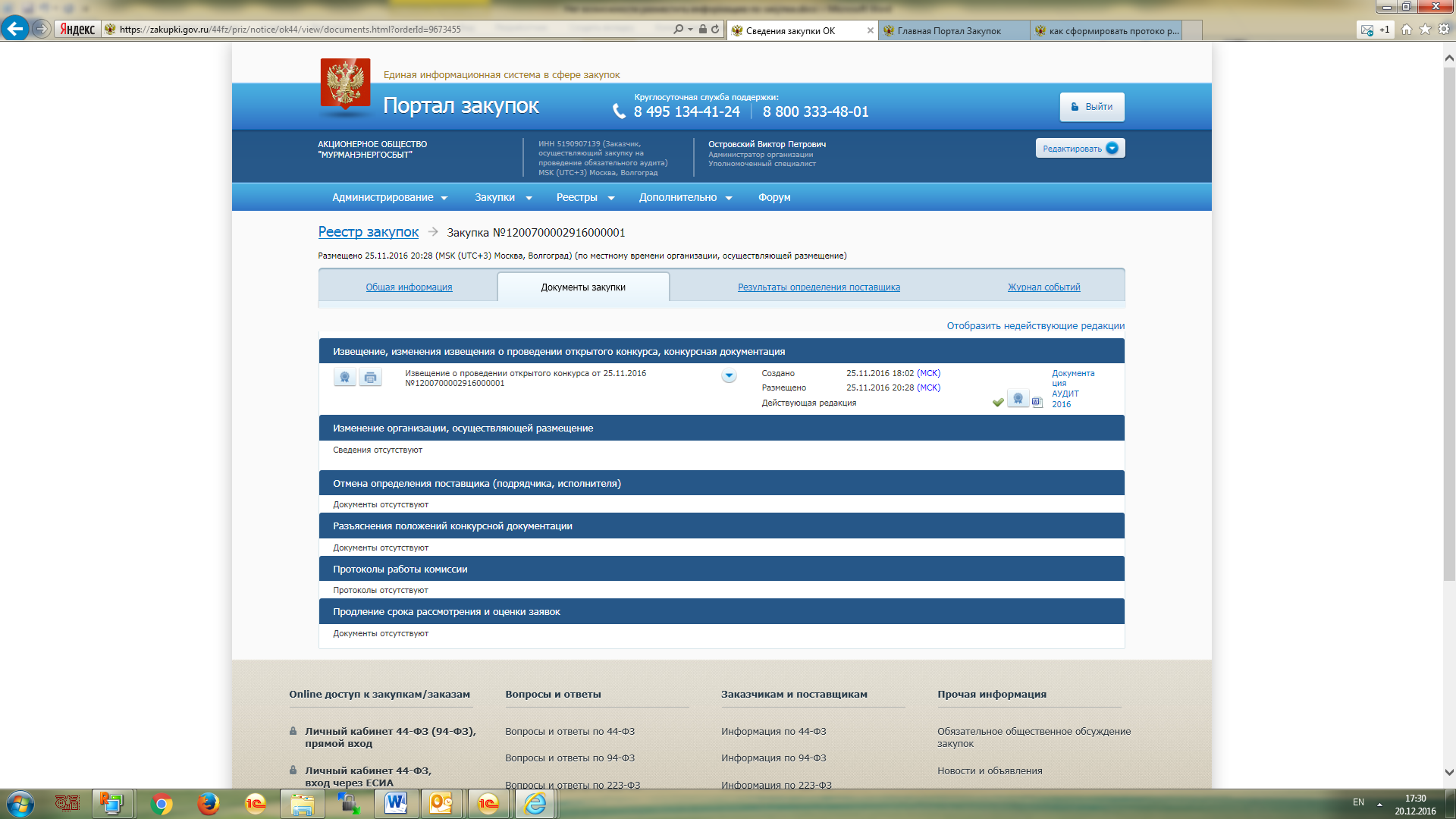


Рис. 2 как должно быть

