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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вопрос** | **Ответ** |
|  | **ФИО** контактного лица, должность | Дубровская Татьяна Викторовна, |
|  | **Контактные данные** (телефон, адрес эл. почты, факса) | вед.специалист по закупкам |
|  | Территориальный орган Федерального казначейства, в котором получали ЭЦП | 8 (4842) 505-716 |
|  | * Реквизиты организации (**Наименование**, **ИНН**, КПП); * Код организации в Сводном перечне заказчиков (**СПЗ**) | Наименование:  ИНН: 7713059497  КПП: 402702001  СПЗ: 03371000121 |
|  | Описание обращения.   * **Указать** по **какому** **закону** обращение * Указать тип обращения (вопрос / предложение / проблема); * Функция Официального сайта ЕИС (какой функцией Официального сайта ЕИС пользователь пытался воспользоваться, какие действия хотел осуществить?); * **Краткое описание обращения** | 1) 223фз  2) Проблема  1)Нет возможности зайти в Реестр закупок: разместить закупку, направить договор в Реестр договоров.  ЕИС не «видит» нас как подразделение головной организации |
|  | Дата и время возникновения проблемы | 9.00, 19.09.2016г |
|  | Параметры рабочего места пользователя (название **операционной системы, интернет браузера и номера их версий**, номер версии Крипто Про CSP, антивирусы) | Microsoft Windows XP Professional Версия 2002 Service Pack 3 |
|  | * Полномочие организации; * Полномочия пользователя; * **логин пользователя** (для входа в ЛК ЕИС); * **файл** **сертификата** (**\*.cer**) в заархивированном виде | 1.Заказчик  2.Дополнительный администратор / Уполномоченный специалист  3.МИКРОХИРУРГИЯ ГЛАЗА\_223\_юр.лицо |
|  | 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 | Последовательность действий:  см. скрин-шот |
|  | 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:   * **Номер извещения** для опубликованных извещений или **номер контракта** для опубликованного контракта.   (19-значный реестровый номер);   * Предмет контракта (только в случае, если извещение не опубликовано); * Способ размещения заказа; * Вид сведений, подлежащих публикации (извещение, изменение, разъяснение, отказ от размещения заказа, протокол вскрытия конвертов и т.п.); * Дата публикации сведений или планируемая дата публикации сведений); | * 1) 31604062036 – номер извещения, по которому не создается информацию в реестре договоров * 87713059497160007660000, 87713059497160014080000- номера договоров по которым необходимо сделать изменения |
|  | **Определение сервера 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** | | Дата и время воспроизведения ошибки:  Сервер ЕИС: |

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

* Вызвать командную строку (Пуск - Все программы – Стандартные - Командная строка);
* В командной строке выполнить команду dxdiag;
* Нажать «Enter»;
* 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.

**Скриншоты** пошаговых действий для удобства можно вложить в файл формы запроса ниже.

