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: 7713059497КПП: 402702001СПЗ: 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) Проблема1)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.Заказчик2.Дополнительный администратор / Уполномоченный специалист3.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.

