Приложение 1

**Обращение** в службу технической поддержки **Официального сайта ЕИС**

1. Необходимо заполнить **форму запроса** ниже (обязательные поля отмечены **\***).
2. **Выполнить определение сервера** ЕИС (инструкция), добавить к запросу дату, время воспроизведения ошибки и полученное значение сервера.
3. При обращении по вопросам Официального сайта ЕИС ( в части **223-ФЗ** ) необходимо сформировать файл **dxdiag**.
4. **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 проблем, а также скриншот часового пояса.
5. Заполненную форму следует направить на адрес **helpdesk@zakupki.gov.ru**
6. **Форма запроса**

| **№** | **Вопрос** | **Ответ** |
| --- | --- | --- |
|  | **ФИО\*** контактного лица (должность) | [Введите Фамилию, Имя и Отчество] |
|  | **Контактный адрес электронной почты\*** | [Введите адрес электронной почты] |
|  | **Контактный телефон** (факс) | [Введите контактный телефон, факс] |
|  | ТОФК, в котором получен ЭЦП | [Укажите Территориальный орган Федерального Казначейства] |
|  | **Наименование организации\*** | [Введите наименование Вашей организации] |
|  | **ИНН организации\*** (КПП) | [Введите ИНН Вашей организации] |
|  | **Код организации:****Уникальный учетный номер организации (СПЗ)****ИКО****ИКУ****код по СВР** | [Код организации] |
|  | Система, в которой происходит работа\* | [Выберите систему ЕИС – 44-ФЗ или 223-ФЗ] |
|  | **Тип обращения\*** | [Выберите тип обращения] |
|  | **Функционал ЕИС \*** | [Выберите подсистему ЕИС из списка] |
|  | **Дата и время возникновения ошибки по московскому времени\*** | [Выберите дату возникновения ошибки]  |
|  | **Информация о параметрах рабочего места\*** | [Выберите Операционную Систему] |
| [Выберите Операционную Систему] |
| [Выберите Операционную Систему] |
| [Выберите Операционную Систему] |
|  | Полномочие организации |  |
|  | Полномочия пользователя |  |
|  | **Файл** **сертификата** (**\*.cer**) в заархивированном виде (вложить в данную форму, либо приложить в качестве вложения к письму) |  |
|  | **Краткое описание обращения\*** |  |
|  | **Подробное** описание обращения (точная последовательность действий, пошаговые скриншоты, описание системных ошибок, предложения на усовершенствование)**\*** |  |
|  | Дополнительные сведения на усмотрение пользователя (наличие проблем с Крипто Про CSP, наличие повторяемости проблемы у других пользователей организации, воспроизведение ошибки на другом рабочем месте или под другой ЭПЦ и др.) |  |
|  | В случае обращения по процедурам размещения заказа, сведений о контрактах **обязательно** указать: **реестровые номера всех извещений/контрактов с которыми возникли ошибки** |  |

1. **Инструкция для определения сервера .**

Для **Internet Explorer** версии **10** и ранее:

1. В текущей сессии в личном кабинете в браузере (Internet Explorer) на вкладке «Сервис» выбрать пункт «Средства разработчика» (кнопка F12);

2. В открывшемся окне выбрать вкладку «Кэш» - «Просмотр сведений о файле “cookie”»;

3. После выполнения этих действий в браузере появится новая вкладка с информацией о файле “cookie” в виде таблицы. Информация о сервере ООС указана в 3-ем блоке снизу.

4. Скриншот таблицы из файла “cookie” с информацией о сервере, а также дату и время воспроизведения ошибки необходимо приложить к запросу.

Для **Internet Explorer** версии **11**:

1. Открыть Средства разработчика (F12);

2. Выбрать Сеть (Ctrl+4);

3. Нажать "Включить сбор сетевого трафика (F5)";

4. Произвести необходимые действия для воспроизведения ошибки (средства разработчика можно закрыть);

5. Открыть средства разработчика (F12);

6. Выбрать Сеть (Ctrl+4);

7. Выбрать "ПОДРОБНОСТИ" (вторая строчка сверху);

8. Выбрать "Файлы Cookie" (в третьей строчке сверху);

9. Сохранить значение из открывшейся таблички во второй строке (скриншот для IE 11):



10. Скриншот таблицы из файла “cookie” с информацией о сервере, а также дату

и время воспроизведения ошибки необходимо приложить к запросу.

1. В случае если Ваш запрос затрагивает вопросы работы **Официального сайта ЕИС (в части 223-ФЗ)**, то после заполнения формы запроса потребуется файл "**dxdiag**", который можно сохранить следующим образом:
2. Вызвать командную строку (Пуск - Все программы – Стандартные - Командная строка);
3. В командной строке выполнить команду dxdiag;
4. Нажать «Enter»;
5. Сохранить в файл (нажав на кнопку «Сохранить все сведения»).
6. **Скриншоты** пошаговых действий для удобства можно вложить в файл формы запроса ниже.



 **Пример скриншот часового пояса**

****

1. Заполненную форму следует направить на адрес **helpdesk@zakupki.gov.ru**