

РАБОТА СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ПОЯВИЛИСЬ ВОПРОСЫ ПРИ РАБОТЕ С ГИС ЕИС?
ОБРАТИТЕСЬ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ!



ПО ТЕЛЕФОНАМ
8 (495) 739-25-83
8 (800) 600-90-89

Если нужна устная консультация



**ЧЕРЕЗ ЭЛЕКТРОННОЕ
ОБРАЩЕНИЕ**

Официальный сайт ГИС ЕИС zakupki.gov.ru
Личный кабинет пользователя ГИС ЕИС

**ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ
ВОПРОСА**

Пользователь вручную создает
обращение с типом
КОНСУЛЬТАЦИЯ

- описывает вопрос, отсылка на НПА и т.п.

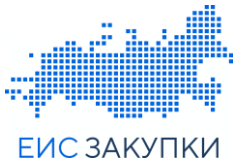
**ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ
ОШИБКИ**

Пользователь вручную создает
обращение с типом
ОШИБКА

- прикладывает видеозапись
- описывает действия, приводящие к
ошибке

ОБРАЩЕНИЕ СОЗДАНО
DS-*****
номер обращения

Пользователь может отследить статус
обращения и плановый срок решения

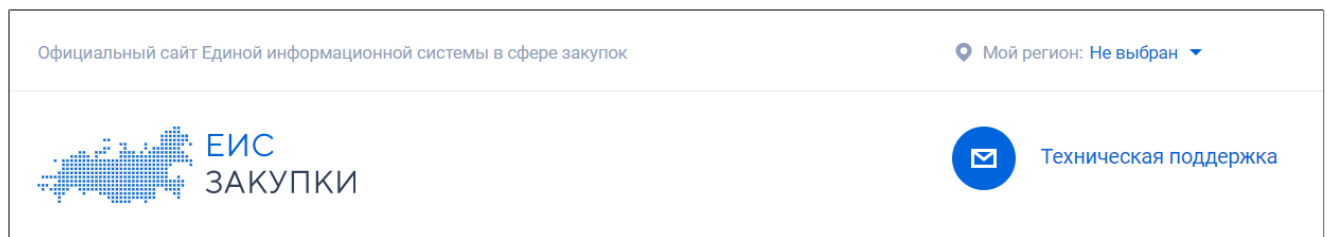


СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ЕИС ЗАКУПКИ

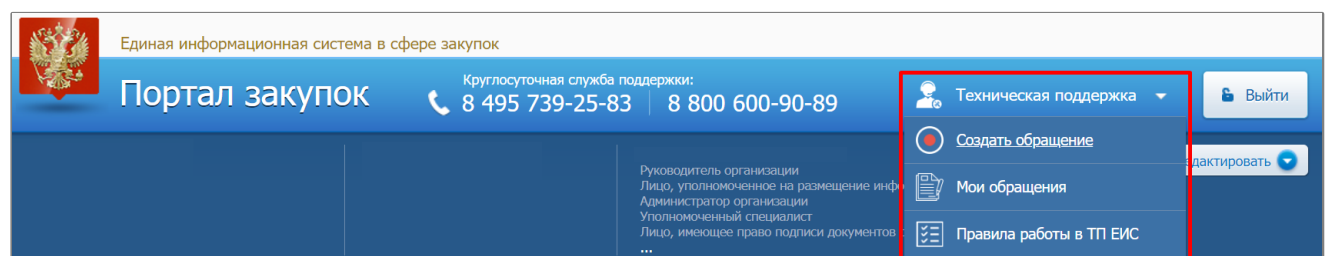
Создание обращения через ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ ГИС ЕИС

- Создание обращения в техническую поддержку через официальный сайт ГИС ЕИС доступно после регистрации по электронной почте
- Меню создания обращения «Техническая поддержка» размещено в верхнем правом углу главной страницы официального сайта ГИС ЕИС
- Создание обращений через официальный сайт ГИС ЕИС предназначено для консультаций и решения технических ошибок, возникающих при:
 - регистрации организаций в ГИС ЕИС
 - входе в личный кабинет
 - работе на официальном сайте ГИС ЕИС



Создание обращения через ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ГИС ЕИС

- Создание обращения в техническую поддержку через личный кабинет пользователя ГИС ЕИС доступно только авторизованным пользователям
- Меню создания обращения «Техническая поддержка» размещено в верхнем правом углу стартовой страницы
- Создание обращений через личный кабинет пользователя ГИС ЕИС предназначено для решения технических ошибок, возникающих при работе во всех реестрах:
 - личного кабинета заказчика по Закону № 44-ФЗ
 - личного кабинета заказчика по Закону № 223-ФЗ
 - личного кабинета участника закупок



- Для создания обращения необходимо заполнить обязательные поля формы, описать суть запроса и приложить материалы, которые позволят быстрее решить проблему (реестровый номер контракта, номер извещения и т.п.)
- Список полей, необходимых для заполнения, при регистрации обращения через официальный сайт ГИС ЕИС и личный кабинет ГИС ЕИС может отличаться

Обращение в службу технической поддержки

Рабочий телефон*

Добавочный

Мобильный телефон*

Адрес электронной почты*

Вид обращения* Ошибка Консультация

Функционал*

Объект системы*

Область определения проблемы*
Начните печатать, чтобы получить список возможных совпадений или нажмите вниз, чтобы выбрать

Тема*

Текст обращения*

Файл* К обращению Вам необходимо добавить скриншоты, видео и иные файлы, которые позволят более точно и однозначно определить как возникает ошибка
Можно прикрепить не более 10 файлов, с общим объемом не более 50 Мб.
Допустимые форматы прикрепляемых файлов: txt, doc, docx, rtf, xls,xlsx, pps, ppt, odt, ods, odp, odf, pub, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, tiff, gif, pcx, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov, flv, zip, rar, 7z, csv, sxc, sxw, xml.

2023-03-13_14-27-0 2.zip	Прикреплено: 13.03.2023 14:27:11 (Europe/Moscow)	Файл загружен	279 КБ
-----------------------------	---	---------------	--------



ЕИС ЗАКУПКИ

- **ВАЖНО:** при создании обращения с типом «Ошибка» необходимо обязательно применять плагин фиксации действий пользователя. При создании обращения с типом «Ошибка» ГИС ЕИС предложит установить данный плагин. **Скачать плагин:** <https://zakupki.gov.ru/epz/main/public/document/view.html?searchString=§ionId=1767&strictEqual=false>
- **После установки плагина необходимо с его помощью записать (в 2 клика) все действия,** которые предшествовали возникновению ошибки и приложить запись к обращению



- **После создания пользователь может отслеживать:**
 - все созданные его организацией обращения
 - номер каждого обращения
 - дату создания обращения
 - дату последнего события в рамках решения обращения
 - автора обращения
 - тему обращения
 - плановый срок решения обращения
 - фактический срок решения обращения (при наличии)
 - статус обращения

Техническая поддержка								
Открытые обращения			Черновики обращений		Закрытые обращения			Оценить работу системы управления заказами
Введите номер обращения или часть темы							Задать вопрос	
Пользователь		Организация						
Номер	Дата создания	Дата последнего события	Автор	Тема	Плановый срок решения	Фактический срок решения	Статус	
⌄	⌄ ↓	⌄ ↓	⌄	⌄	⌄ ↓	⌄ ↓		
DS-1050344	07.11.2022	24.11.2022			09.11.2022	16.11.2022	Закрыто	
DS-852897	23.06.2022	01.07.2022			28.06.2022	23.06.2022	Закрыто	
DS-826369	31.05.2022	09.06.2022			06.06.2022	01.06.2022	Закрыто	
DS-813249	20.05.2022	28.05.2022			25.05.2022	20.05.2022	Закрыто	
DS-600248	29.10.2021	06.11.2021			03.11.2021	29.10.2021	Закрыто	



ЕИС ЗАКУПКИ

ПРАВИЛА СОЗДАНИЯ ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 1. Корректно выбирайте тип обращения:** «Консультация» или «Ошибка»
- 2. Одна консультация или ошибка - одно обращение.** Не создавайте повторное обращение по тому же вопросу или ошибке, это не только не сократит время решения, но и затруднит рассмотрение
- 3. Понятно и информативно указывайте тему обращения и реестр** (область определения) **в котором возникла проблема.** *Например: «Заполнение платёжных реквизитов в извещении о закупке». Подсистема размещения информации о закупках*
- 4. Фиксируйте не только ошибку, но и действия,** которые привели к ее возникновению
- 5. Информативно и максимально полно заполняйте текст обращения,** по нему специалисты определяют варианты решения
- 6. Оставляйте комментарии в обращении только по теме заявки**
- 7. Будьте вежливы**