

# **Единая информационная система в сфере закупок**

Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка» на Официальном сайте ЕИС

Версия 1.3

Листов: 38

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 2

## Содержание

<b>1</b>	<b>Регистрация и авторизация на Официальном сайте ЕИС .....</b>	<b>4</b>
1.1	Регистрация на Официальном сайте ЕИС .....	4
1.2	Авторизация в личном кабинете официального сайта ЕИС .....	5
<b>2</b>	<b>Раздел «Техническая поддержка ЕИС» .....</b>	<b>7</b>
2.1	Установка Плагина фиксации действий пользователя.....	8
2.2	Работа с Плагином фиксации действий пользователя .....	10
2.3	Создание обращения в Техническую поддержку без использования Плагина .....	18
2.4	Мои обращения.....	21
	2.4.1 Просмотр обращения. Комментирование, закрытие, переоткрытие обращений .....	22
	2.4.2 Создание нового обращения из ранее созданного .....	27
2.5	Правила работы в разделе Техническая поддержка.....	29
<b>Приложение А Перечень правил работы в разделе «Техническая поддержка»</b>		<b>31</b>

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 3

## **Аннотация**

Настоящий документ представляет собой инструкцию по работе в разделе «Техническая поддержка на Официальном сайте ЕИС».

Для повышения осведомленности пользователя о текущем состоянии обращений в техническую поддержку и повышения удобства взаимодействия пользователя со Службой технической поддержки на Официальном сайте реализован соответствующий раздел – «Техническая поддержка ЕИС».

В текущем документе описаны функции формирования обращения пользователя в службу технической поддержки ЕИС в разделе «Техническая поддержка», просмотра обращений, редактирования информации в обращении и других видов взаимодействия пользователя ЕИС со службой технической поддержки ЕИС в рамках обращений пользователей.

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 4

# 1 РЕГИСТРАЦИЯ И АВТОРИЗАЦИЯ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ЕИС

По вопросам и ошибкам, касающимся:

- работы Официального сайта ЕИС,
- входа в личный кабинет и регистрации в ЕИС,
- работы раздела «Техническая поддержка ЕИС»

следует сформировать обращение из раздела «Техническая поддержка ЕИС». По другим вопросам необходимо создавать обращение из аналогичного раздела **Личного кабинета пользователя ЕИС**.

Для подачи заявок по работе из указанного раздела на Официальном сайте ЕИС требуется упрощенная регистрация пользователя (Рисунок 1).

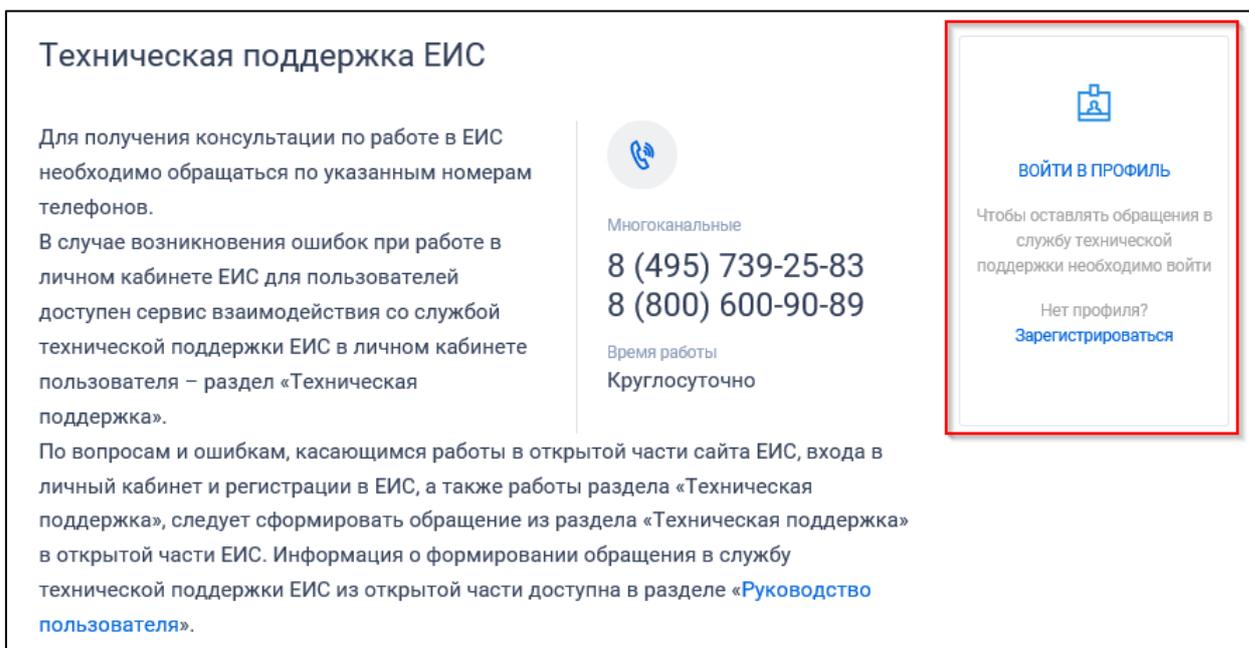


Рисунок 1. Гиперссылки для авторизации и регистрации на Официальном сайте ЕИС

При отсутствии личного профиля необходимо зарегистрироваться (см. п. 1.1). Для зарегистрированного пользователя необходимо войти в профиль (см. п. 1.2).

## 1.1 Регистрация на Официальном сайте ЕИС

Для регистрации нажмите на гиперссылку «Зарегистрироваться». Система отображает форму для регистрации (Рисунок 2).

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 5

## Регистрация на официальном сайте ЕИС

✕

Уже есть учетная запись? [Войти](#)

Тип:       Физическое лицо     Юридическое лицо

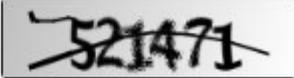
Имя:

Логин (e-mail):

Пароль:

Подтверждение пароля:

Введите текст, изображенный на картинке:



Обновить

Прослушать

Отменить
Зарегистрироваться

Все поля обязательны для заполнения

Рисунок 2 Форма регистрации

Заполните обязательные поля формы, введите символы с картинки (при необходимости при нажатии гиперссылки «Прослушать» осуществляется звуковое воспроизведение символов с изображения). Нажмите на кнопку «Зарегистрироваться».

Система отображает информационное сообщение об успешной регистрации. На указанный при регистрации e-mail адрес будет отправлено письмо. Откройте письмо, отправленное Системой на указанный электронный адрес. Нажмите в письме на гиперссылку «Подтверждение регистрации». Отображается форма входа в личный кабинет официального сайта ЕИС. Заполните обязательные поля на форме. Нажмите на кнопку «Войти».

## 1.2 Авторизация в личном кабинете официального сайта ЕИС

Для зарегистрированных пользователей для входа в личный кабинет официального сайта ЕИС необходимо нажать гиперссылку «Войти в профиль».

Система отображает окно для ввода логина и пароля (Рисунок 3):

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 6

## Вход в личный кабинет официального сайта ЕИС ✕

**Внимание! Зарегистрированные пользователи могут:**

- направлять обращения в службу технической поддержки ЕИС
- участвовать в обязательных общественных обсуждениях закупок

---

Email:  Пароль:  [Забыли пароль?](#)

Введите текст, изображенный на картинке:   [Обновить](#)  
[Прослушать](#)

---

Все поля обязательны  
для заполнения

Рисунок 3 Окно «Вход в личный кабинет официального сайта ЕИС»

Введите требуемые данные, введите символы с картинки (при необходимости при нажатии гиперссылки «Прослушать» осуществляется звуковое воспроизведение символов с изображения) и нажмите кнопку «Войти».

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 7

## **2 РАЗДЕЛ «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ЕИС»**

После регистрации/авторизации (см. п. 1) в разделе «Техническая поддержка» отображаются следующие доступные действия (Рисунок 4):

- Редактировать профиль – при выборе отображается окно для корректировки имени и пароля;
- Создать обращение – при выборе отображается окно формирования обращения в Техническую поддержку без использования Плагина (см. п. 2.1);
- Мои обращения – при выборе отображается страница со списком обращений авторизованного пользователя (см. п. 2.4);
- Правила работы в разделе Техническая поддержка – при выборе данного пункта в новой вкладке браузера отображается страница «Правила работы в разделе Техническая поддержка» (п. 2.4.2).
- Выход – при выборе осуществляется выход из учетной записи пользователя.

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 8

## Техническая поддержка ЕИС

Для получения консультации по работе в ЕИС необходимо обращаться по указанным номерам телефонов.

**Тест**

В случае возникновения ошибок при работе в личном кабинете ЕИС для пользователей доступен сервис взаимодействия со службой технической поддержки ЕИС в личном кабинете пользователя – раздел «Техническая поддержка».

По вопросам и ошибкам, касающимся работы в открытой части сайта ЕИС, входа в личный кабинет и регистрации в ЕИС, а также работы раздела «Техническая поддержка», следует сформировать обращение из раздела «Техническая поддержка» в открытой части ЕИС. Информация о формировании обращения в службу технической поддержки ЕИС из открытой части доступна в разделе [«Руководство пользователя»](#).

**Информирование о возникновении аварийных ситуаций и перебоях в работе Официального сайта ЕИС**

В случае возникновения аварийных ситуаций на Официальном сайте ЕИС или проведения регламентных работ, информация служб технической поддержки размещается на главной странице Официального сайта ЕИС.



Многоканальные

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

Время работы  
Круглосуточно

Вы вошли как

**Валерия**

[Редактировать профиль](#)

---

[Сообщить об ошибке в работе ЕИС](#)

[Консультация / задать вопрос](#)

[Мои обращения](#)

[Правила работы в разделе Техническая поддержка](#)

---

[\[→\] Выйти из профиля](#)

Рисунок 4. Раздел «Техническая поддержка» для авторизованного пользователя

## 2.1 Установка Плагина фиксации действий пользователя

Если на рабочем месте Плагин не установлен, при нажатии на гиперссылку «Сообщить об ошибке в работе ЕИС» отображается окно со следующим сообщением (Рисунок 5).

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 9

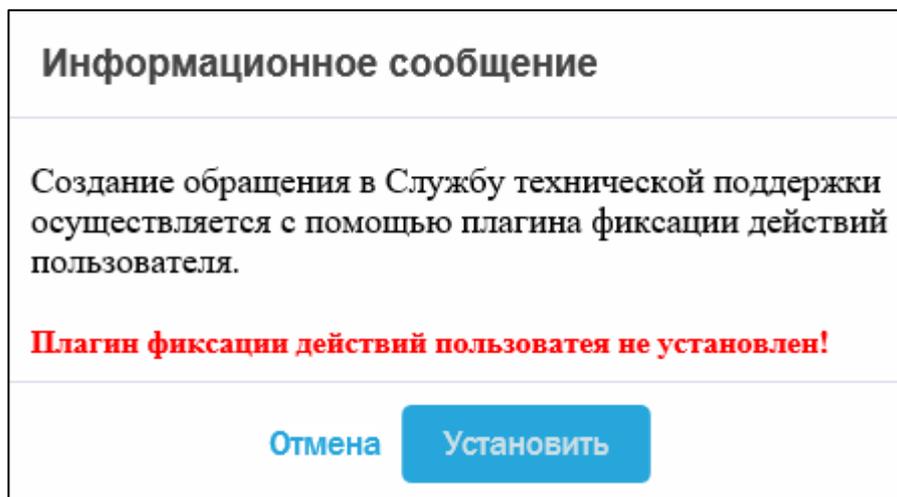


Рисунок 5. Сообщение об отсутствии установленного Плагина

Нажмите на кнопку «Установить». Происходит скачивание установочного дистрибутива Плагина на персональный компьютер.

При нажатии на кнопку «Отмена» отображается информационное сообщение «Вы не сможете создать обращение в техническую поддержку без плагина фиксации действий. Действительно хотите отменить установку плагина фиксации действий?» (Рисунок 6).

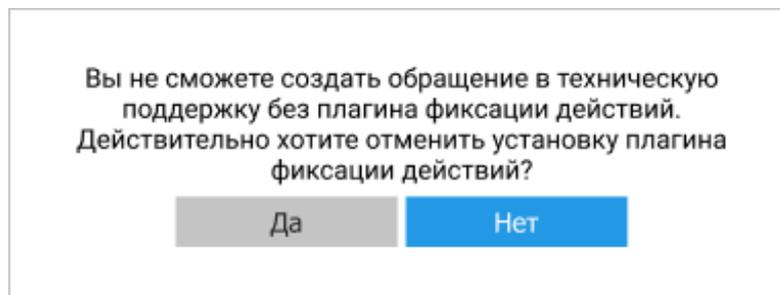


Рисунок 6. Информационное сообщение при отмене установки плагина

При нажатии на кнопку «Да» информационное сообщение и окно установки закрывается. При нажатии на кнопку «Нет» осуществляется возврат к окну установки плагина.

Если установленная на рабочем месте пользователя версия Плагина неактуальна, то появляется модальное окно с соответствующим сообщением (Рисунок 7).

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 10

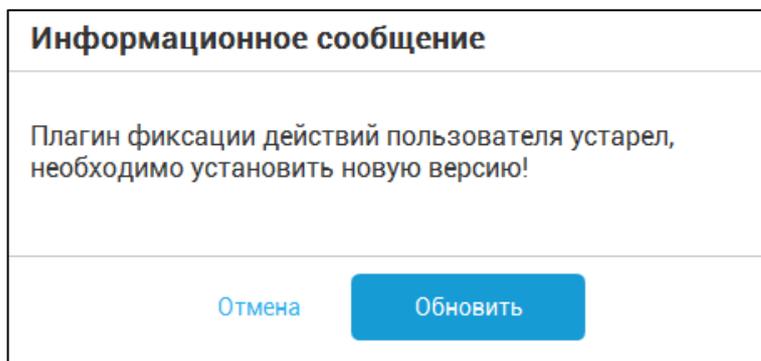


Рисунок 7. Отображение сообщения о необходимости обновления Плагина

Нажмите на кнопку «Обновить». Происходит обновление Плагина автоматически без участия пользователя. При отсутствии у пользователя прав, необходимых для обновления Плагина, выполняется скачивание на персональный компьютер актуальной версии установочного дистрибутива Плагина.

Плагин возможно установить вручную, воспользовавшись «Инструкцией по установке плагина фиксации действий пользователя», доступной в разделе База знаний Личного кабинета пользователя ЕИС, или запустив Мастер автоматизированной настройки рабочего места (инструкция по его использованию доступна на Официальном сайте ЕИС в разделе Документы/Материалы для работы в ЕИС/Файлы для настройки рабочего места (<https://zakupki.gov.ru/epz/main/public/document/view.html?searchString=&sectionId=445>)).

## 2.2 Работа с Плагином фиксации действий пользователя

При нажатии на гиперссылку «Сообщить об ошибке в работе ЕИС» осуществляется проверка на наличие установленного плагина фиксации действий пользователя (далее – Плагин).

Для корректного предзаполнения полей обращения Плагин следует запускать при открытом реестре или документе, в котором произошла ошибка (обращения об ошибках необходимо создавать при помощи Плагина).

В случае отсутствия установленного Плагина на рабочем месте пользователя отображается модальное окно с соответствующим сообщением (Рисунок 8).

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 11

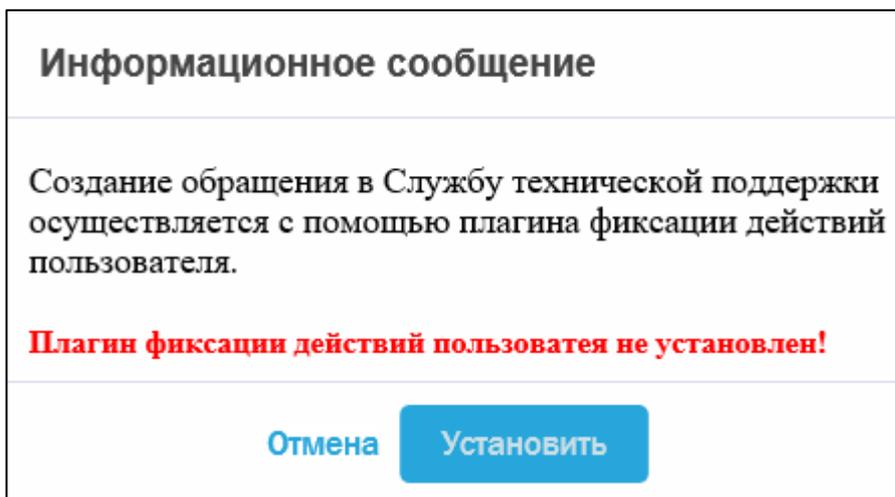


Рисунок 8. Сообщение об отсутствии установленного Плагина

Процесс установки Плагина описан в п. 2.1.

Если Плагин установлен, Система осуществляет проверку количества экранов пользователя и, в случае если экранов больше одного, формирует окно выбора экрана (Рисунок 9).

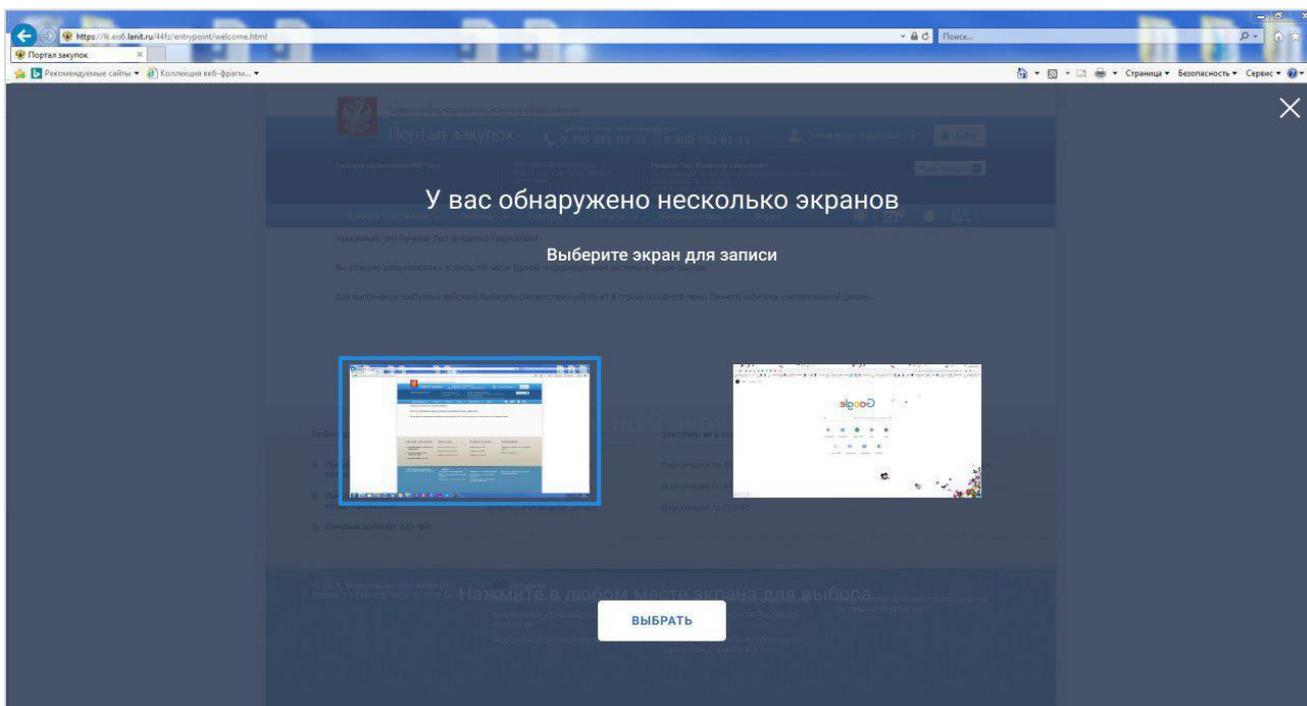


Рисунок 9. Выбор экрана для фиксации действий

По умолчанию выбран основной экран, с которого был инициирован запуск Плагина.

После выбора требуемого экрана и нажатия на кнопку «Выбрать» запись видео экрана начинается автоматически. При этом по центру нижней части окна браузера отображается панель управления записью действий

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 12

пользователя. Внешний вид панели представлен на рисунке ниже (Рисунок 10).



Рисунок 10. Панель управления записью действий пользователя

Максимально время записи видео Плагином – 5 минут. Максимальный объем видеозаписи действий пользователя – 40 Мб. Если при записи видео время записи превышает 5 минут или объем записи превышает 40 Мб, Система отображает сообщение с соответствующей ошибкой (Рисунок 11).

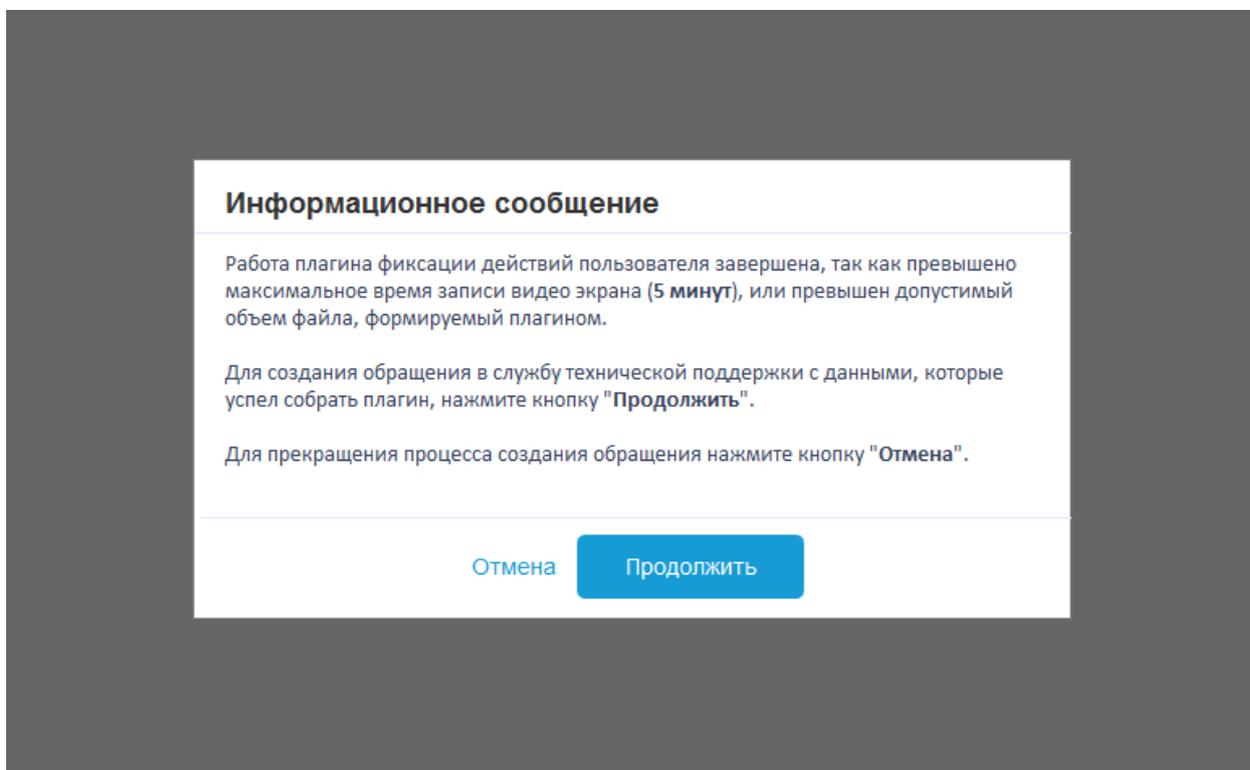


Рисунок 11. Сообщение о превышении максимального времени записи видео или объема

При отмене действий Плагин удаляет все файлы, хранящиеся во временной папке Плагином на компьютере.

После окончания записи (нажатия кнопки «Остановить» или автоматической остановки по истечении 5 минут от начала записи после нажатия на кнопку «Продолжить») zip-архив с собранной Плагином информацией сохраняется на локальном диске пользователя во временном хранилище. Для ОС Windows архив сохраняется по пути «{текущий пользователь}\AppData\Local\Temp». Для Linux и Unix-подобных операционных систем – «/tmp/RecordSupport».

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 13

Имя архива присваивается автоматически в формате «Дата (ГГГГ-ММ-ДД) время сохранения (Часы – минуты – секунды)», пример: 2018-09-24\_17-59-27.zip.

Архив содержит собранную Плагином информацию, необходимую для анализа проблемы:

- Файл «Видеозапись действий пользователя.mp4» - видеозапись действий, записанная плагином;
- Файл «\*\_BrowserInfo.xml», содержащий информацию об используемом браузере;
- Файл «\*\_UserInfo.xml» с информацией о пользователе;
- Файл «\*\_ConsoleLog.xml», содержащий информацию из консоли в средствах разработчика браузера;
- Файл «\*\_NetLog.xml», содержащий запись сетевой активности браузера.

После окончания записи действий (нажатия кнопки «Остановить» или автоматического срабатывания кнопки «Остановить») в новой вкладке браузера отображается сообщение для выбора дальнейшего действия (Рисунок 12):

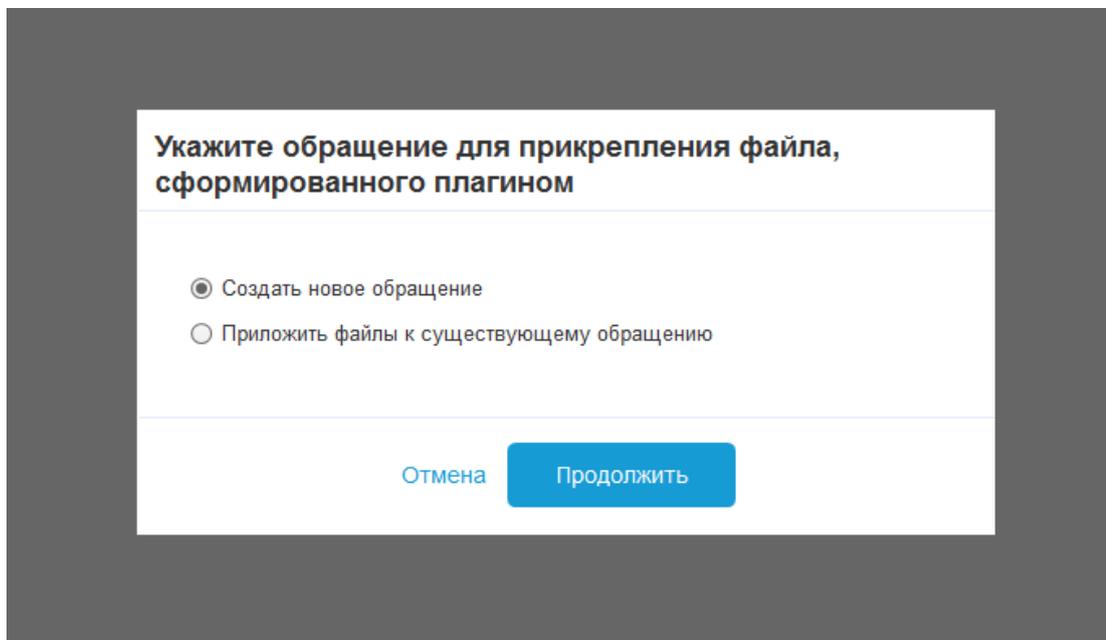


Рисунок 12. Окно для выбора обращения для прикрепления файла, сформированного Плагином

При выборе пункта «Создать новое обращение» после нажатия на кнопку «Продолжить» отображается форма создания нового обращения (Рисунок 13).

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 14

**Обращение в службу технической поддержки**

Контактный 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, ttf, 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, sxd, xml.

2020-06-28\_13-17-4 4.zip Прикреплено: 28.06.2020 13:18:18 (Europe/Moscow) Файл загружен 464 КБ

Рисунок 13. Форма «Обращение в службу технической поддержки»

В окне «Обращение в службу технической поддержки» автоматически заполняется информация о контактном телефоне и адресе электронной почты на основании данных пользователя, а также информация о функционале и объекте системы, из которого был осуществлен переход в раздел технической поддержки на форму создания обращения.

Справа от полей с контактной информацией необходимо подтвердить актуальность сведений:

- нажатием на гиперссылку «Да, актуальны», при этом область скрывается с формы.
- нажатием на гиперссылку «Нет, изменить» для их корректировки — указанные данные автоматически сохранятся в учетной записи после отправки обращения.

Поля «Контактный телефон» и «Адрес электронной почты» становятся доступными для редактирования в обоих случаях.

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 15

Следует отметить, что подтверждение актуальности контактных данных является обязательным действием.

Архив, содержащий записанную Плагином информацию, автоматически прикладывается к обращению и отображается в нижней части формы. В случае, если необходимо приложить к обращению дополнительные сведения, которые помогут при работе по обращению, то можно воспользоваться кнопкой «Выбрать» в поле «Файл».

В поле «Вид обращения» выберите требуемое значение:

- Ошибка – выберите для обращений по некорректному поведению системы (установлено по умолчанию);
- Консультация – выберите значение для обращений на получение консультаций о порядке работы системы.

По умолчанию поле «Функционал» заполняется значением той Системы в которой находился пользователь до перехода в раздел «Техническая поддержка».

Поле «Объект системы» автоматически предзаполняется наименованием подсистемы или реестра, из которой была осуществлена запись видео.

В поле «Область определения проблемы» выберите требуемое значение из раскрывающего списка, содержащего уточняющий перечень разделов реестров или документа, для которого создается обращение. Правильный выбор значения данного поля позволит сократить время обработки Вашего обращения. При вводе символов в поле список фильтруется по значению и по алфавиту. Доступен множественный выбор значений.

Список проблем раскрывающегося списка в поле «Массовая ошибка», в котором можно будет выбрать проблему из перечня, которая совпадает с темой обращения, фильтруется по выбранным значениям в поле «Функционал» и «Объект системы» на форме создания обращения (если значения заполнены).

В случае если в перечне нет проблемы, по которой создается обращение, необходимо выбрать значение «В списке нет моей проблемы».

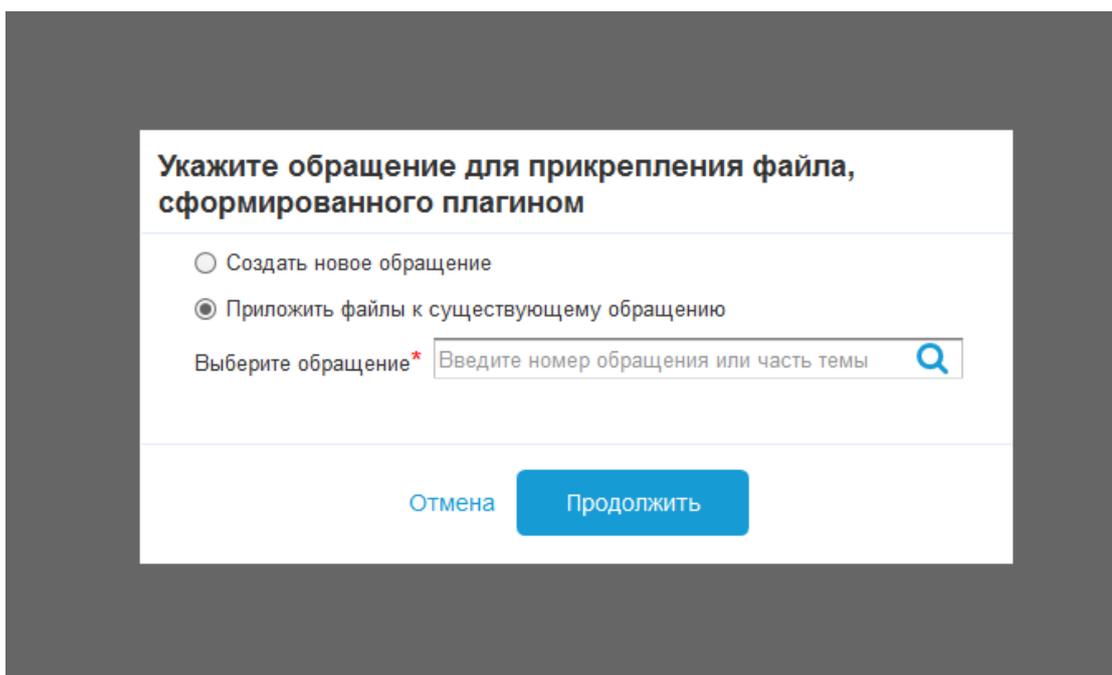
При наведении курсора мышки на значение в списке справа отображается информационный блок со сведениями о плановом сроке решения и описанием проблемы.

Необходимо заполнить поля «Тема», «Текст обращения» (в тексте обращения опишите развернутое описание проблемы. Укажите реквизиты документов (реестровые номера документов, ИКЗ позиций и т.п), при работе с которыми у Вас возникли проблемы) и нажатием кнопки «Отправить» направить сформированное обращение в службу технической поддержки.

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 16

Четко сформулированная тема и текст обращения позволит более точно направлять Ваше обращение специалистам, которые являются экспертом по теме обращения, а также позволит Вам быстрее находить обращения, которые Вы направляли ранее.

Если в окне выбора обращения для прикрепления файла, сформированного Плагином установить значение «Приложить файлы к существующему обращению», отображается поле для выбора обращения (Рисунок 14):



**Укажите обращение для прикрепления файла, сформированного плагином**

Создать новое обращение

Приложить файлы к существующему обращению

Выберите обращение\*  🔍

[Отмена](#) [Продолжить](#)

Рисунок 14. Окно для выбора обращения для прикрепления файла, сформированного Плагином, выбор обращения

В поле «Выберите обращение» при вводе 2 и более символов отображаются результаты контекстного поиска. При необходимости осуществите поиск требуемого обращения, нажав на пиктограмму «🔍». Отображается окно выбора обращения (Рисунок 15).

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 17

### Выбор обращения

Номер	Дата создания	Тема	Статус
TEST-1577	21.01.2020	Падает страница при внесении изменений в ПГЗ	Открыто
TEST-1576	21.01.2020	Неправомерное срабатывание автоконтроля. ПР ИЗ	Открыто

« 1 »
↻

Рисунок 15. Окно выбора обращения

При необходимости воспользуйтесь строкой поиска. В поиске участвуют только обращения со статусами «Черновик», «Открыто», «В работе», «Запрос информации», «Обращение открыто заново» и «Решено».

Выделите требуемое обращение и нажмите на кнопку «Выбрать». Номер обращения отображается в поле «Выберите обращение».

#### Укажите обращение для прикрепления файла, сформированного плагином

Создать новое обращение  
 Приложить файлы к существующему обращению

Выберите обращение\* 
✕

Рисунок 16. Окно для выбора обращения для прикрепления файла, сформированного Плагином, обращение выбрано

При нажатии на кнопку «Продолжить» отображается окно выбранного обращения в режиме редактирования с приложенным архивом, содержащим записанную Плагином информацию.

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 18

В личном кабинете пользователя ЕИС 44-ФЗ/ 223-ФЗ/ Поставщика при возникновении проблем с работоспособностью системы может отобразиться страница с информацией о недоступности Системы (Рисунок 17).

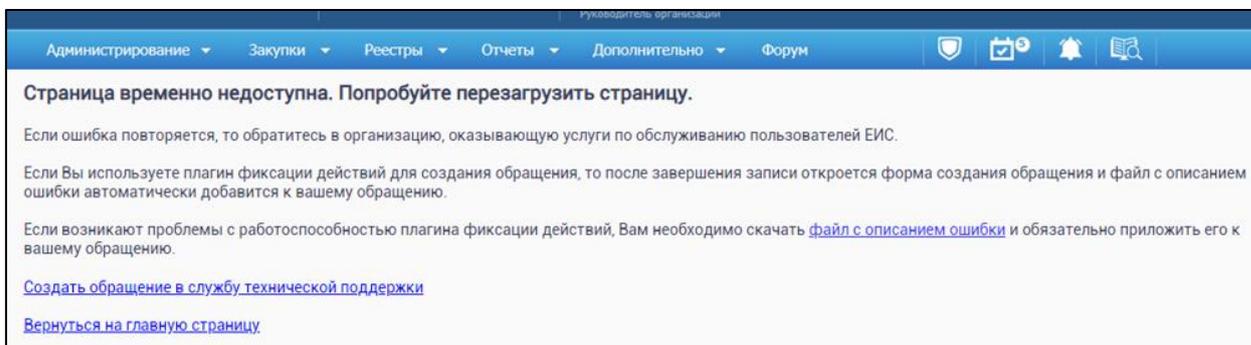


Рисунок 17. Страница с информацией о недоступности системы

Следует отметить, что если во время БЕЗДЕЙСТВИЯ Плагина отобразилась форма с информацией о недоступности Системы, тогда при переходе в раздел технической поддержки по нажатию на гиперссылку «Создать обращение в службу технической поддержки» автоматически отображается форма создания обращения, где возможно вручную прикрепить файл с диагностической информацией (файл с описанием ошибки).

Если отобразилась форма с информацией о недоступности системы во время ЗАПИСИ ДЕЙСТВИЙ Плагином, то после остановки работы Плагина файл с диагностической информацией автоматически прикрепляется на форму создания обращения.

### 2.3 Создание обращения в Техническую поддержку без использования Плагина

В случае, если создание обращения недоступно путем записи действий через Плагин, для создания обращения вручную нажмите на гиперссылку «Сообщить об ошибке в работе ЕИС» или «Консультация/задать вопрос». Система отображает окно с формой создания обращения в службу технической поддержки (Рисунок 18).

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 19

Обращение в службу технической поддержки

Из открытой части сайта ЕИС могут быть направлены обращения по вопросам:  
- предоставления консультаций и решения технических ошибок, возникающих при регистрации в ЕИС организаций (кроме регистрации поставщиков в ЕИС),  
- связанным с входом в личный кабинет ЕИС или работой в открытой части сайта ЕИС.

Обращения, созданные с помощью данной формы и не относящиеся к указанным выше вопросам, будут перенаправлены пользователю службой технической поддержки ЕИС для формирования такого обращения из личного кабинета ЕИС.

Обращения в службу поддержки ЕИС по вопросам, связанным с функциональностью ЕИС в личном кабинете пользователя, необходимо направлять в разделе «Техническая поддержка» в личном кабинете ЕИС

Контактный телефон\*

Адрес электронной почты\* v.khristenko@getqa.ru

Номер телефона и адрес электронной почты заполнены на основании данных вашей учетной записи. Данные актуальны?  
[Нет, изменить](#) [Да, актуальны](#)

Вид обращения\*  Консультация

Функционал\*

Объект системы\*

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

Наименование организации

ИНН организации

КПП организации

Тема\*

Рисунок 18. Окно «Обращение в службу технической поддержки»

Заполните обязательное поле «Контактный телефон».

Поле «Адрес электронной почты» автоматически заполняется на основании данных текущего пользователя и не доступно для редактирования.

Справа от полей с контактной информацией необходимо подтвердить актуальность сведений:

- нажатием на гиперссылку «Да, актуальны», при этом область скрывается с формы.
- нажатием на гиперссылку «Нет, изменить» для их корректировки – указанные данные автоматически сохраняются в учетной записи после отправки обращения.

Поля «Контактный телефон» и «Адрес электронной почты» становятся доступными для редактирования в обоих случаях.

Следует отметить, что подтверждение актуальности контактных данных является обязательным действием.

По указанным телефону и почте сотрудники службы технической поддержки могут связываться с заявителем для уточнения информации.

В поле «Вид обращения» устанавливается значение:

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 20

- «Ошибка» – при переходе на форму создания обращения по некорректному поведению системы по гиперссылке «Сообщить об ошибке в работе ЕИС», то автоматически выставляется значение «Ошибка».
- «Консультация» – если переход осуществляется на получение консультаций о порядке работы системы по ссылке «Консультация/задать вопрос».

Поле «Функционал» по умолчанию заполняется значением «Открытая часть» и недоступно для редактирования.

В поле «Объект системы» выберите значение из раскрывающегося списка.

В поле «Область определения проблемы» выберите требуемое значение из раскрывающегося списка, содержащего уточняющий перечень разделов реестров или документа, для которого создается обращение. Правильный выбор значения данного поля позволит сократить время обработки Вашего обращения. При вводе символов в поле список фильтруется по значению и по алфавиту. Доступен множественный выбор значений.

Список проблем раскрывающегося списка в поле «Массовая ошибка» (отображается для обращений вида «Ошибка»), в котором можно будет выбрать проблему из перечня, которая совпадает с темой обращения, фильтруется по выбранному значению в поле «Объект системы» на форме создания обращения (если значение заполнено).

В случае если в перечне нет проблемы, по которой создается обращение, необходимо выбрать значение «В списке нет моей проблемы».

При наведении курсора мышки на значение в списке справа отображается информационный блок со сведениями о плановом сроке решения и описанием проблемы.

Необходимо заполнить поля «Тема», «Текст обращения» (в тексте обращения опишите развернутое описание проблемы. Укажите реквизиты документов (реестровые номера документов, ИКЗ позиций и т.п), при работе с которыми у Вас возникли проблемы) и нажатием кнопки «Отправить» направить сформированное обращение в службу технической поддержки.

Следует отметить, что максимально допустимый объем всех загружаемых файлов не должен превышать 50 Мб.

Для сохранения черновика обращения без отправки в службу технической поддержки нажмите на кнопку «Сохранить черновик» (при этом обращение отображается в статусе «Черновик» на соответствующей вкладке), для отправки в техническую поддержку – «Отправить», которая остается недоступной, пока не будут заполнены все обязательные поля.

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 21

Следует отметить, что кнопки «Сохранить черновик» и «Отправить» становятся доступными, когда файл видеозаписи с экрана пользователя загрузится на сервер технической поддержки. Если в течении одной минуты не удалось загрузить файл на сервер технической поддержки, Система отображает соответствующее сообщение с предложением повторной загрузки файла (нажатием на кнопку «Повторить») или отмены создания обращения (нажатием на кнопку «Заккрыть»).

При отправке к обращению автоматически прикрепляются параметры окружения (версия операционной системы, версия браузера, версия КриптоПро).

Осуществляется регистрация нового обращения в ЕИС, на странице «Техническая поддержка» обращение отображается в статусе «Отправлено». Автоматически осуществляется отправка письма на e-mail пользователя об отправке обращения.

Обращение в статусе «Черновик» возможно отредактировать – при открытии черновика на редактирование отображается окно «Обращение в службу технической поддержки» с предзаполненными полями. При необходимости, отредактируйте сведения и осуществите сохранение или отправку обращения в Техническую поддержку. При редактировании черновика доступна кнопка «Удалить черновик», при нажатии на которую отображается сообщение о подтверждении удаления черновика. После подтверждения удаления черновик обращения удаляется из списка.

## 2.4 Мои обращения

При выборе пункта «Мои обращения» в разделе «Техническая поддержка ЕИС» отображается страница с перечнем открытых обращений, созданных текущим пользователем. Внешний вид перечня представлен на рисунке ниже (Рисунок 19).

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 22

Техническая поддержка							
Открытые обращения		Черновики обращений		Закрытые обращения			
Введите номер обращения или часть темы							Создать обращение
Пользователь							
Номер	Дата создания	Дата последнего события	Тема	Плановый срок решения	Фактический срок решения	Статус	
TEST-1585	21.01.2020	21.01.2020	5424525242	На этапе определения		Открыто	
TEST-1581	21.01.2020	21.01.2020	Проверка типа организации (не должно отображаться в jira)	На этапе определения		Открыто	
TEST-1507	05.01.2020	21.01.2020	ППА	На этапе определения		Открыто	
TEST-1582	21.01.2020	21.01.2020	ИЗ ЛКП	На этапе определения		Открыто	
TEST-1555	17.01.2020	21.01.2020	Статус	На этапе определения		Открыто	
TEST-1556	17.01.2020	21.01.2020	Тема	21.01.2020		В работе	
TEST-1565	20.01.2020	21.01.2020	278252542	На этапе определения		Открыто	

Рисунок 19. Раздел «Мои обращения»

На странице отображается таблица с перечнем обращений текущего пользователя из хранилища обращений ЕИС и из Системы управления эксплуатацией (далее – СУИ), гиперссылка для создания нового обращения и строка поиска.

Для осуществления поиска введите номер или часть темы искомого обращения в поисковую строку и нажмите на пиктограмму «».

При нажатии на пиктограмму «» отправляется запрос в СУИ для получения актуальной информации о всех обращениях пользователя. В случае, если по каким-либо причинам ответ из СУИ не поступил, отобразятся только обращения в статусе «Черновик» или «Отправлено» (вкладка «Черновики обращений»). Зарегистрированные в СУИ ФК Обращения при этом показаны не будут.

В зависимости от статуса обращения распределены по трём вкладкам:

- Открытые обращения;
- Черновики обращений;
- Закрытые обращения.

По умолчанию список обращений отсортирован по полю «Дата последнего события» в порядке убывания.

#### 2.4.1 Просмотр обращения. Комментирование, закрытие, переоткрытие обращений

При выборе на странице «Мои обращения» любого из обращений (кроме обращений в статусе «Черновик») при нажатии на тему обращения отображается страница просмотра обращения (для обращений в статусе

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 23

«Черновик» при нажатии на любой из столбцов отображается окно «Обращение в службу технической поддержки»).

На странице просмотра обращения приводится вся информация по обращению, а также комментарии и файлы, приложенные к обращению (Рисунок 20).

**Ошибка TEST-1565**

278252542

Статус: Открыто

Дата создания: 20.01.2020

Плановый срок решения: На этапе определения ■

Фактический срок решения:

Описание:  
5252525254252

Вложенные файлы:

СеверинЕИС3.csv	20.01.2020 15:06:33	11 Байт
Тут точка с запятой.csv	20.01.2020 15:06:33	23 Байт

---

Взаимодействие с технической поддержкой:

По данному обращению еще нет комментариев

Файл ■ Выбрать
Добавить комментарий

Закреть

Рисунок 20. Страница просмотра обращения

На странице просмотра любого обращения, находящего в статусе, отличном от «Закрето», есть возможность добавить комментарий (Рисунок 21).

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 24

**Ошибка TEST-852**

Дата создания: 05.09.2019  
Плановый срок решения: 09.09.2019  
Фактический срок решения:

Описание:  
111

Вложенные файлы:

📎	2019-09-05_18-38-48.zip	05.09.2019 18:39:34	323 КБ	🗑
---	-------------------------	---------------------	--------	---

---

Взаимодействие с технической поддержкой:

 Специалист технической поддержки добавил(а) комментарий - 05.09.2019 18:39

Спасибо за Ваше обращение в службу технической поддержки ЕИС.  
Обращение зарегистрировано.

Время рассмотрения обращения не превысит 3 часов.  
По результатам анализа Вам будет направлена информация.

 Специалист технической поддержки добавил(а) комментарий - 05.09.2019 18:44  
Специалист взял задачу

 Специалист технической поддержки добавил(а) комментарий - 05.09.2019 18:45  
Уже Ортем взял задачу

Файл Выбрать Добавить комментарий

Закреть

Рисунок 21. Поле для добавления комментария

Возможность комментирования доступна для статусов: «Открыто», «Запрос информации» и «Обращение открыто заново».

Ниже приведен скриншот обращения в статусе «В работе», где комментарии недоступны.

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 25

**Ошибка TEST-876**

**Проверка обращений**

Статус: В работе  
Дата создания: 09.09.2019  
Плановый срок решения: 11.09.2019  
Фактический срок решения:  
Описание:  
1

---

Взаимодействие с технической поддержкой:

[3 предыдущих комментария\(ев\)](#)

Северин-Тест Сергей Иванович добавил(а) комментарий - 09.09.2019 17:11

2

Специалист технической поддержки добавил(а) комментарий - 09.09.2019 17:11

Уважаемый пользователь!

По предоставленному Вами комментарию в обращении TEST-876 специалистами службы поддержки осуществляется анализ. Для подготовки ответа по обращению требуется дополнительное время. Ожидайте, пожалуйста, решение по обращению TEST-876.

С уважением, служба технической поддержки ЕИС.

Северин-Тест Сергей Иванович добавил(а) комментарий - 09.09.2019 17:11

3

Северин-Тест Сергей Иванович добавил(а) комментарий - 09.09.2019 17:11

12

Северин-Тест Сергей Иванович добавил(а) комментарий - 09.09.2019 17:11

33333

Комментирование недоступно для текущего статуса

Перевести обращение в статус "Закрыто"

Закреть

Рисунок 22. Обращение в статусе «В работе»

В текстовом поле напишите свой комментарий к обращению или ответ на запрос информации от службы технической поддержки, при необходимости приложите требуемую документацию и нажмите на гиперссылку «Добавить комментарий». Комментарий направляется в СУИ и отображается в блоке «Взаимодействие с технической поддержкой» в карточке обращения. Прикрепленные к комментарию файлы отображаются в блоке «Вложенные файлы».

Всего возможно приложить до 250 Мб к обращению в случае дополнительного запроса информации на форме просмотра обращения, но не более 50 Мб за раз.

Для обращений в статусе «Решено» в нижней части карточки обращения отображается надпись «Согласны с решением?». Выберите вариант ответа, подходящий к Вашей ситуации (Рисунок 23).

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 26

**Ошибка TEST-1172**  
проверка файлов

Вложенные файлы:

	2019-11-28_10-08-19.zip	28.11.2019 10:08:40	1 МБ	
	Форма+запроса+в+службу+технической+поддержки+ЕИС.docx	28.11.2019 10:09:33	708 КБ	
	Документ Microsoft Word (2).docx	28.11.2019 10:11:36	11 КБ	
	Документ Microsoft Word.docx	28.11.2019 10:14:01	16 КБ	
	Регистрация для пользователей в helpdesk Jira.docx	28.11.2019 10:20:40	180 КБ	

---

Взаимодействие с технической поддержкой:

[5 предыдущих комментария\(ев\)](#)

Специалист технической поддержки добавил(а) комментарий - 28.11.2019 11:51  
777

Специалист технической поддержки добавил(а) комментарий - 28.11.2019 12:24  
999

Специалист технической поддержки добавил(а) комментарий - 28.11.2019 12:26

Обращение перееоткрыто. Время рассмотрения обращения не превысит 8 часов.  
По результатам анализа Вам будет направлена информация.

Специалист технической поддержки добавил(а) комментарий - 28.11.2019 12:27  
Предоставлено решение

Специалист технической поддержки добавил(а) комментарий - 29.11.2019 11:44  
Block quote

Согласны с решением?

Рисунок 23. Поле для указания согласия или несогласия с решением

При положительном решении (нажатии на кнопку «Да») заявка переходит в статус «Закрыта». Пользователю отображается окно для оценки работы службы технической поддержки (Рисунок 24).

**Оцените службу технической поддержки**

Оценка: 1

1      2      3      4      5

---

Рисунок 24. Окно оценки ответа службы технической поддержки

Установите ползунок в положение, соответствующее оценке по 5-ти бальной шкале и нажмите «Отправить оценку».

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 27

При отрицательном решении (нажатии на кнопку «Нет») открывается модальное окно «Причина несогласия с решением» (Рисунок 25).

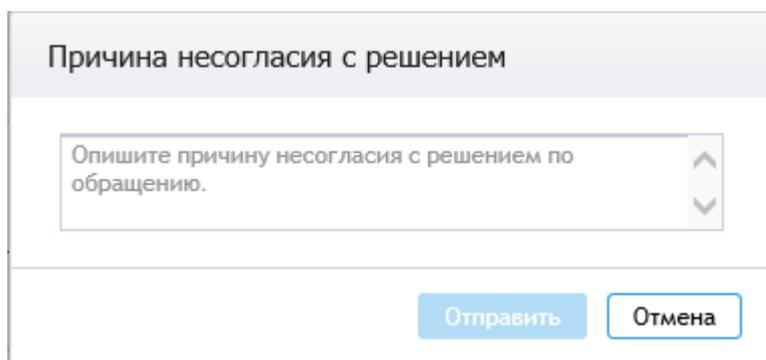


Рисунок 25. Модальное окно «Причина несогласия с решением»

В текстовом поле необходимо указать причину несогласия с предоставленным решением по обращению и нажать «Отправить». После отправки запрос уходит в СУИ, а обращению присваивается статус «Переоткрыто».

## 2.4.2 Создание нового обращения из ранее созданного

Для обращений в статусе «Решено» при просмотре в нижней части обращения отображается блок, в котором возможно:

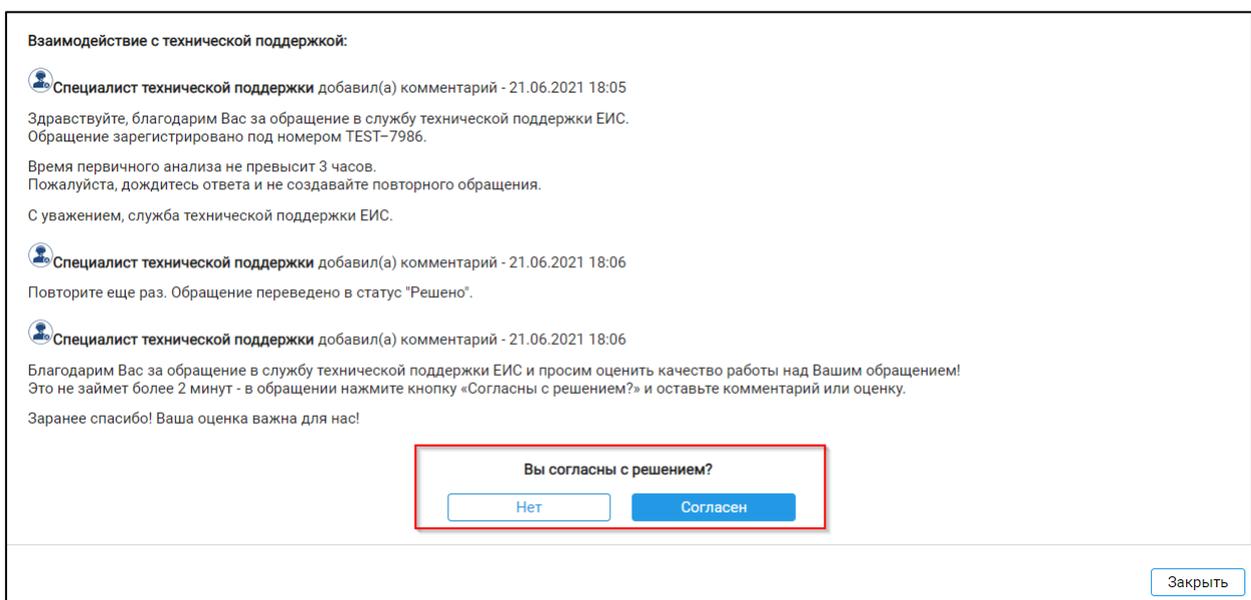


Рисунок 26. Блок для решенных обращений

- согласиться с решением;
- не согласиться с решением, при этом реализована возможность:
  - задать новый запрос.
  - уточнить текущий запрос.

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 28

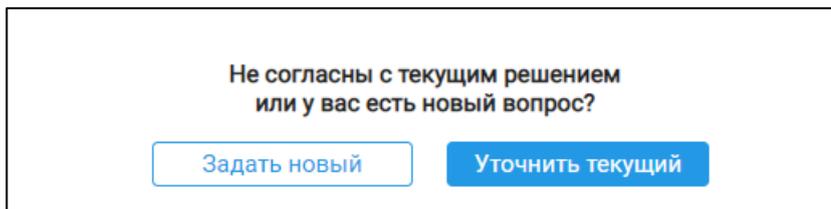


Рисунок 27. Уточнение/создание нового решения при несогласии с решением

В случае появления новой ошибки при выборе действия «Задать новый» Система отображает сообщение с подсказкой о возможных действиях:

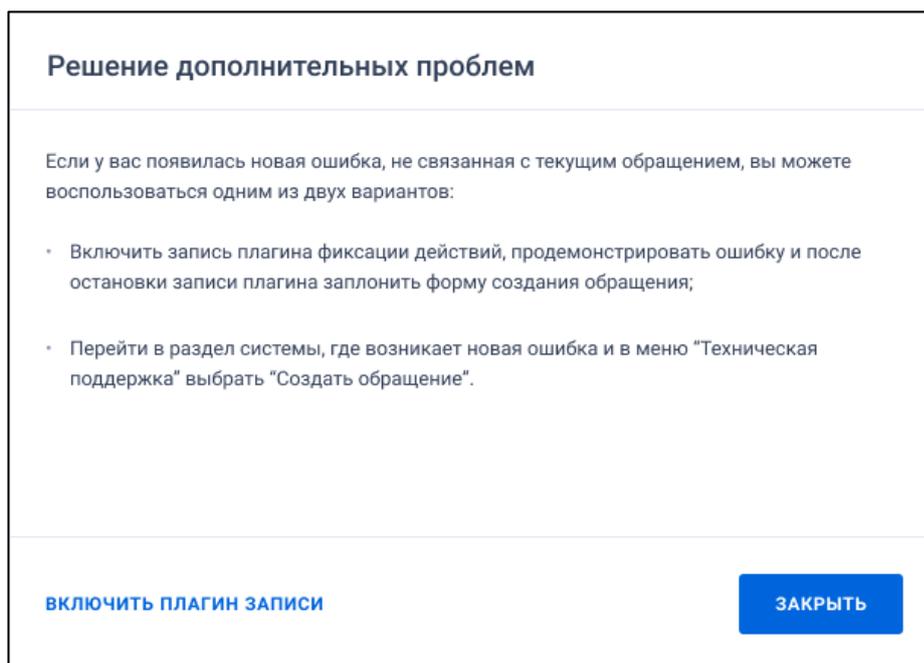


Рисунок 28. Сообщение при создании нового запроса из решенного

При нажатии на гиперссылку «Включить плаг записи» осуществляется запуск плагина фиксации действий (см. п. 2.2). После остановки записи экрана действий Система выполняет создание нового обращения с прикреплением файла плагина к обращению.

При выборе варианта «Уточнить текущий» отображается окно «Причина несогласия с решением» (см. Рисунок 25).

При согласии с решением (нажатием на кнопку «Согласен») заявка переходит в статус «Закрыта», и отображаться блок с предложением оценить ответ службы технической поддержки:

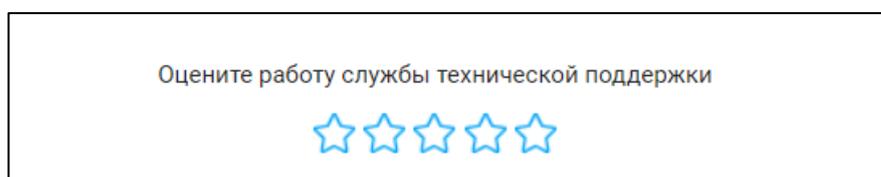


Рисунок 29. Оценка службы технической поддержки

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 29

После согласия с решением и выставлении оценки данный раздел в режиме просмотра переносится в блок «Общий сведения».

При пропуске выставления оценки службе технической поддержки после нажатия кнопки «Согласен» и закрытии обращения, оценка обращения остается доступной в течении суток после присваивания неоцененному обращению статуса «Закрыто».

В случае выбора оценки ниже 3 звезд отображается список причин низкой оценки:

Оцените работу службы технической поддержки

★ ★ ☆ ☆ ☆

- Длительное время ожидания решения
- В ходе работы над обращением предоставлялись некорректные рекомендации и/или обходные решения
- Неоднократное и/или необоснованное изменение планового срока
- Предоставляемые инструкции и рекомендации носят сложный характер
- Повторные запросы дополнительной информации, ранее предоставляемой в обращении
- Неграмотная речь в ответах специалиста службы поддержки
- Другое

[Сохранить оценку](#)

Рисунок 30. Выбор причины низкой оценки

В случае выбора причины «Другое» дополнительно отображается поле «Укажите другую причину», обязательное для заполнения.

Выберите подходящую причину и нажмите на кнопку «Сохранить оценку».

## 2.5 Правила работы в разделе Техническая поддержка

При выборе пункта «Правила работы в разделе Техническая поддержка» отображается одноименная страница, где в разбивке по темам приведен перечень правил, которые необходимо соблюдать при формировании обращений.

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 30

### Правила работы в разделе Техническая поддержка

**Вид обращения**

Создание обращения, если возникла ошибка

Тема обращения

Текст обращения

Не объединяйте несколько проблем

Запрещено дублирование заявок

Отклонение от темы при комментировании

Оскорбления и ненормативная лексика

Статусы обращения

#### Вид обращения

**При возникновении ошибки**

Вид обращения

Консультация / задать вопрос

Сообщить об ошибке в работе ЕИС

Необходимо использовать **плагин** фиксации действий пользователя

Плагин записи действий пользователя

■ Остановить ■ 03:27:15 [Как пользоваться плагином?](#)

**При возникновении вопроса**

Вид обращения

Консультация / задать вопрос

Сообщить об ошибке в работе ЕИС

Рекомендуется приложить **скриншот(-ы)** для более точного анализа проблемы

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛЫ + 

СЛЕДУЮЩЕЕ ПРАВИЛО →

Рисунок 31. Страница «Правила работы в разделе Техническая поддержка»

Полный перечень правил приведен в приложении к данной инструкции (см. Приложение А).

Просмотр правил осуществляется путем выбора темы в перечне слева или при нажатии на кнопки «[СЛЕДУЮЩЕЕ ПРАВИЛО](#) →» и «← [ПРЕДЫДУЩЕЕ ПРАВИЛО](#)».

Индикатор «**Новое**» отображается для новых непросмотренных пользователей правил. Для просмотренных правил данный индикатор не отображается.

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 31

## Приложение А    Перечень правил работы в разделе «Техническая поддержка»

### Вид обращения

---

**При возникновении ошибки**

Необходимо использовать **плагин** фиксации действий пользователя

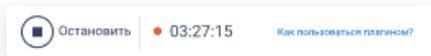
Вид обращения

Консультация / задать вопрос

Сообщить об ошибке в работе ЕИС

→

Плагин записи действий пользователя



**При возникновении вопроса**

Рекомендуется приложить **скриншот(-ы)** для более точного анализа проблемы

Вид обращения

Консультация / задать вопрос

Сообщить об ошибке в работе ЕИС

→

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛЫ + 

Рисунок 32. Выбор вида обращения

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 32

### Создание обращения, если возникла ошибка

Требуется записать последовательность всех действий, которые приводят к ошибке в системе, используя плагин.

Пример №1

Шаг 1. Переходим в реестр

Шаг 2. Запускаем плагин записи действий пользователя

Шаг 3. Выполняем все действия в системе, которые приводят к возникновению ошибки

✔ Правильно

Пример №2

Шаг 1. Переходим на страницу, где уже возникла ошибка

Шаг 2. Запускаем плагин записи действий пользователя

Шаг 3. Записываем плагином только факт возникновения ошибки

✘ Неправильно

Рисунок 33. Создание обращения, если возникла ошибка

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 33

**Тема обращения**

Название темы должно быть максимально информативным, чтобы сотруднику службы поддержки было понятно содержание обращения.

Тема обращения

Нерабочая ссылка в карточке реестра контрактов  **Правильно**

Тема обращения

Мне кажется, у меня не получается перейти в реестр жалоб  **Неправильно**

Обратите внимание, что это только пример, и конкретная тема может не подходить для вашей ситуации.

Рисунок 34. Указание темы обращения

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 34

### Текст обращения

В тексте обращения опишите последовательно действия, которые привели к ошибке. Укажите реквизиты документов (реестровые номера документов, ИКЗ позиций и т.п), при работе с которыми возникла проблема.

Текст обращения

Возникла ошибка в реестре ПГ при редактировании позиции.  
Шаги:

1. Перехожу в реестр планов-графиков закупок
2. Открываю на редактирование ПГ
3. Открываю на редактирование позицию ПГ
4. Реестровый номер ПГ 2020111111111111111, ИКЗ позиции ПГ

✔ Правильно

Текст обращения

Подробное описание в приложенном архиве

✘ Неправильно

Обратите внимание, что это только пример, и описание может не подходить для вашей ситуации.

Рисунок 35. Ввод текста обращения

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 35

**Не объединяйте несколько проблем**

Для каждой ошибки или консультации необходимо создавать отдельное обращение. Не объединяйте несколько проблем в одном обращении.

Тема обращения  
Не удается разместить информацию о контракте  **Правильно**

Тема обращения  
В списковой форме РК не работает фильтр  **Правильно**

Тема обращения  
Не удается разместить информацию о контракте и в списковой форме РК не работает фильтр  **Неправильно**

Обратите внимание, что это только пример, и конкретная тема может не подходить для вашей ситуации.

Рисунок 36. Рекомендация 1

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 36

## Запрещено дублирование заявок

Не создавайте несколько обращений по одной и той же проблеме. Такие обращения будут автоматически решены.

Номер	Дата создания	Тема обращения	Статус
DS-1127	26.05.2020	Ошибка при размещении информации о контракте №11111	В работе
DS-1128	27.05.2020	Ошибка при размещении информации о контракте №11111	Открыто

Примечание: Повторное создание обращения по одной и той же проблеме только увеличит срок решения проблемы, потому что сотрудники службы технической поддержки будут отвлекаться на дубли обращений. Если предыдущее обращение было решено, но проблема осталась, тогда Вы можете переоткрыть решенное обращение или создать новое, если предыдущее обращение уже закрыто.

Рисунок 37. Рекомендация 2

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 37

### Отклонение от темы при комментировании

Запрещено отклонение от темы при комментировании или в случае переоткрытия заявки.



Добрый день! Ошибка при размещении информации о контракте устранена, пожалуйста, подтвердите.

Подтверждаю, ошибки больше нет. А когда заработает поиск в реестре организаций?



Пожалуйста, создайте новое обращение с помощью плагина фиксации действий.

При возникновении новой проблемы или вопроса не по теме существующего обращения, необходимо создать новую заявку.

Рисунок 38. Рекомендация 3

Наименование ИС:	Единая информационная система в сфере закупок	
Название документа:	Инструкция для работы в разделе «Техническая поддержка»	
Код документа:		Стр. 38

### Оскорбления и ненормативная лексика

Запрещается явная и скрытая грубость, хамство, оскорбления.

Запрещено использовать ненормативную лексику, как в явной, так и в скрытой форме, в том числе и за спецсимволами.

**Такие обращения будут закрыты автоматически.**

Рисунок 39. Рекомендация 4

### Статусы обращения

- Черновик**  
 Обращение не отправлено в службу технической поддержки, но сохранено в Вашем личном кабинете для возможности отправки обращения позднее
- Открыто**  
 Обращение зарегистрировано в службе технической поддержки, но исполнитель ещё не назначен
- В работе**  
 Обращение находится в работе у сотрудника службы технической поддержки
- Запрос информации**  
 Служба технической поддержки запросила у пользователя дополнительные сведения по обращению
- Решено**  
 Предоставлено решение по Вашему обращению. Ознакомьтесь и оцените работу службы технической поддержки по данному обращению. Обращение автоматически поменяет статус на «Закрыто» через 7 рабочих дней
- Обращение открыто заново**  
 Обращение переоткрыто пользователем в связи с несогласием с предоставленным решением, либо предоставленное решение не помогло
- Закрыто**  
 Обращение решено и пользователь согласился с предоставленным решением, либо обращение было закрыто автоматически, поскольку пользователь не предоставил ответа. Работа с обращениями в статусе "Закрыто" далее не осуществляется

Рисунок 40. Пояснения по статусам обращения