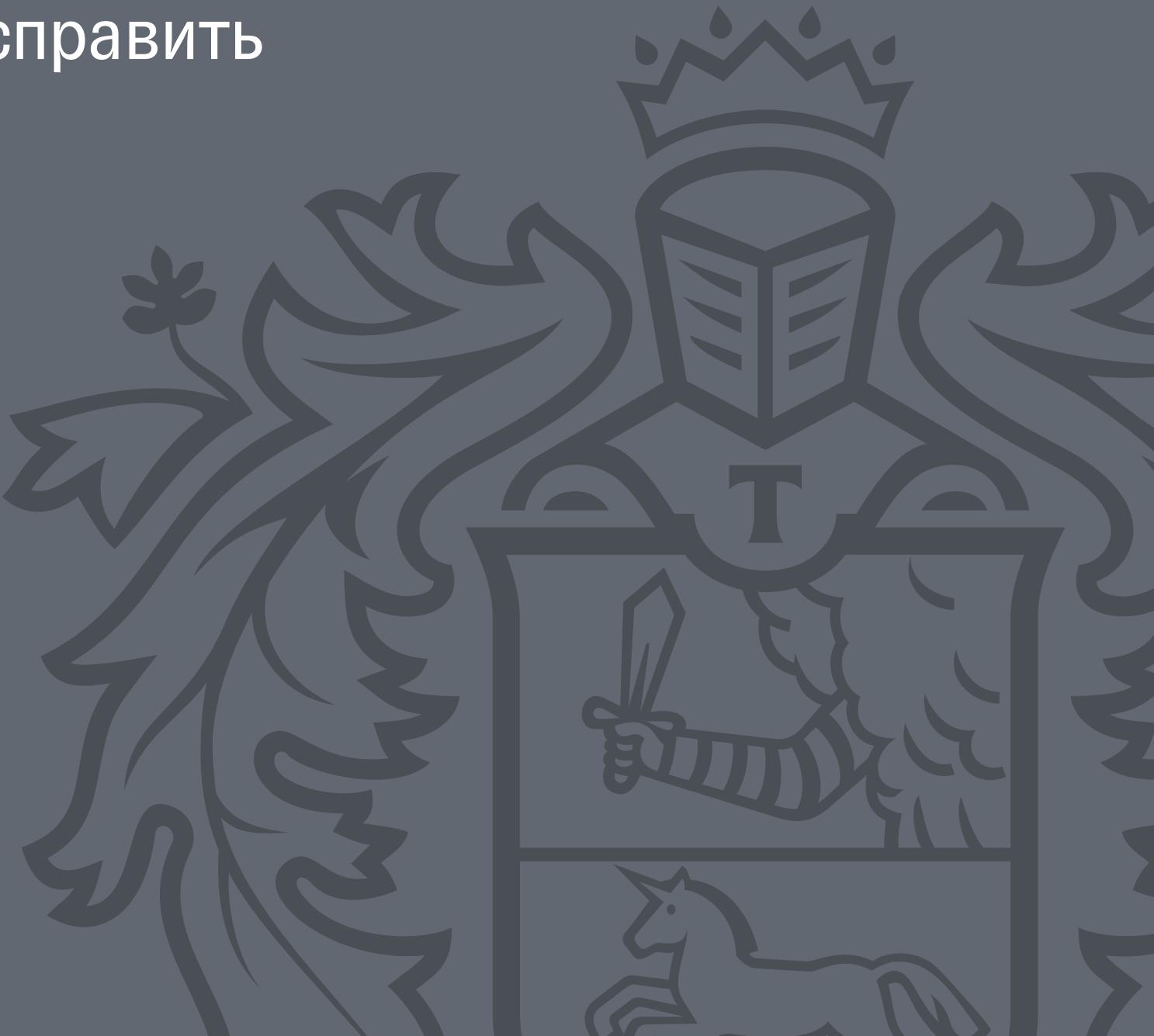


Ошибки при регистрации в ЕИС и как их исправить



Как избежать ошибок

2

Регистрироваться через браузер «Спутник» 3

Установить сертификаты удостоверяющих
центров 4

Очистить кэш браузера 5

Как исправить частые ошибки

6

«Не удается открыть эту страницу» 7

«Сайт не может обеспечить безопасное
соединение» 8

«Внутренняя ошибка» 9

«Не заполнены следующие поля: паспорт,
удостоверяющий личность» 10

Ошибки, которые поможет решить техподдержка

11

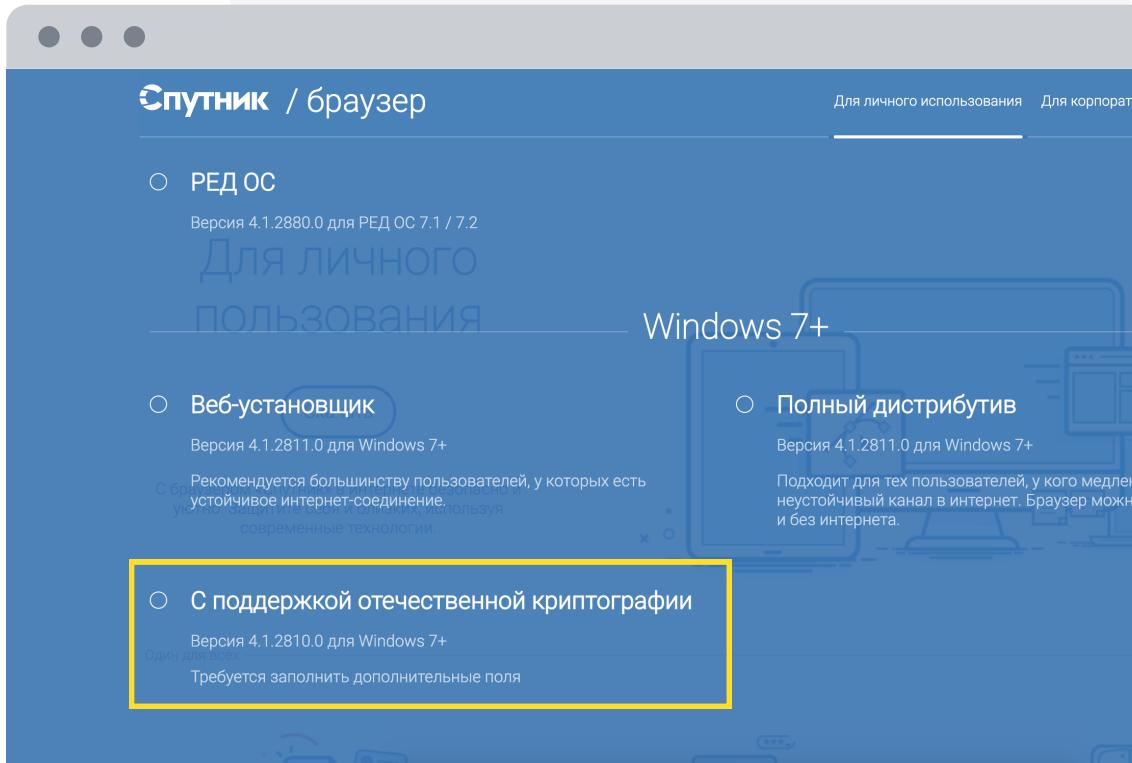
Как избежать ошибок

Часто ошибки при регистрации в ЕИС связаны с браузером, через который вы заходите на сайт. Собрали несколько советов, которые помогут избежать ошибок.

Регистрироваться через браузер «Спутник»

Он подходит лучше других браузеров, потому что поддерживает шифрование по ГОСТ, которое использует сайт госзакупок.

Браузер можно скачать на [сайте госзакупок](#) или на [сайте «Спутника»](#). Если скачиваете с официального сайта, выбирайте вариант «С поддержкой отечественной криптографии» — другие не подойдут.

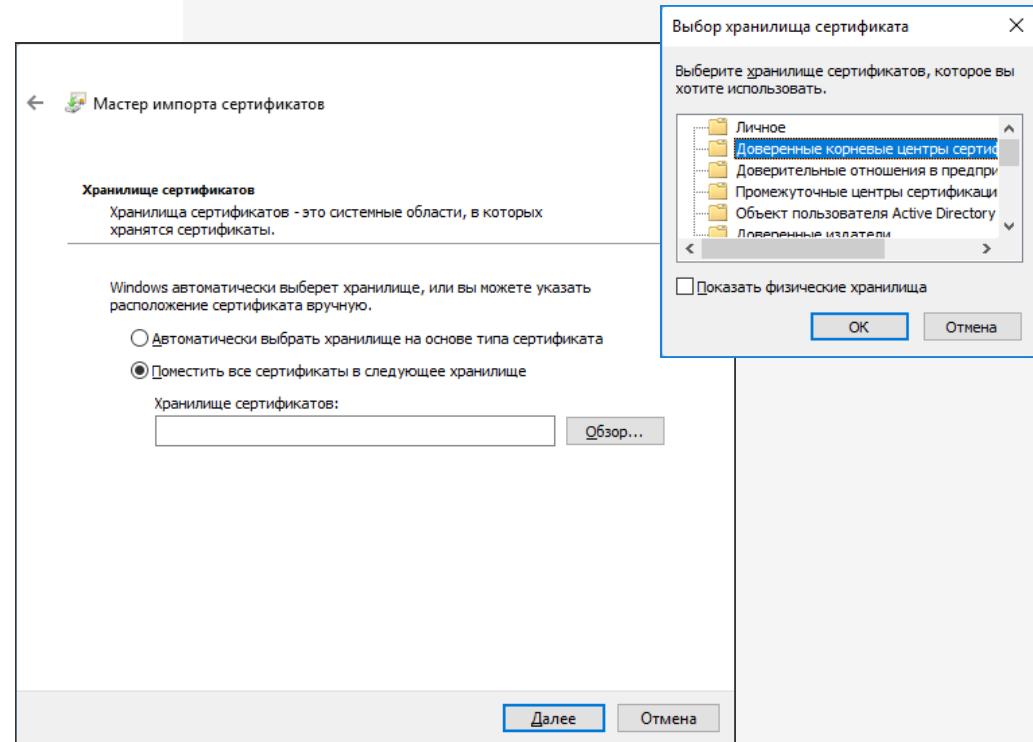


Установить сертификаты удостоверяющих центров

Они нужны, чтобы сайт госзакупок распознал вашу электронную подпись — особенно если она выдана после февраля 2020.

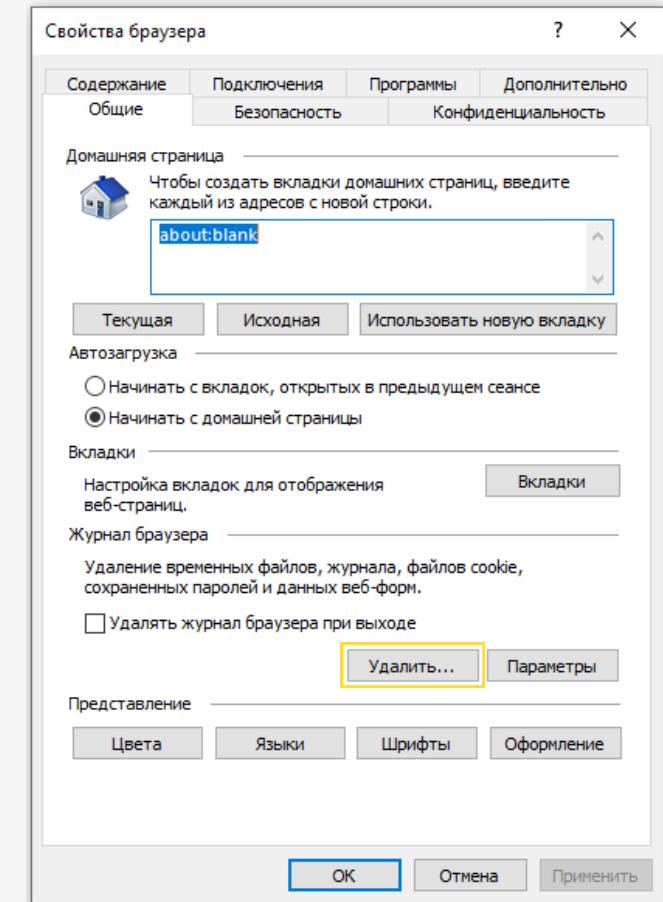
Как установить сертификаты:

- Откройте список файлов для настройки рабочего места на сайте ЕИС
- Найдите «Сертификат головного удостоверяющего центра» и «Сертификат удостоверяющего центра Федерального казначейства 2020»
- Скачайте их и распакуйте архивы
- Нажмите на файлы сертификатов правой кнопкой мыши
- Выберите «Установить сертификат» → «Поместить все сертификаты в следующее хранилище» → «Доверенные корневые центры сертификации»



Очистить кэш браузера

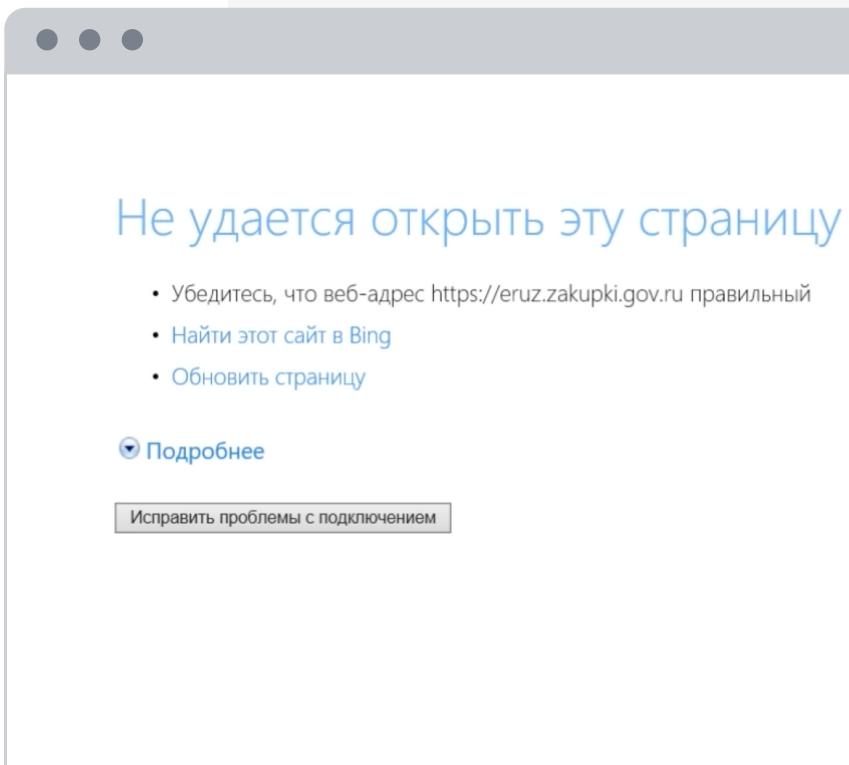
Инструкцию для вашего браузера можно найти в интернете. Например, чтобы очистить кэш в Internet Explorer, зайдите в «Настройки браузера» → «Общие» и в разделе «Журнал браузера» нажмите «Удалить».



Как исправить
частые ошибки

«Не удается открыть эту страницу»

- Очистите кэш браузера
- Если это не помогло, скорее всего, причина в антивирусе.
Отключите в его настройках проверку незащищенных соединений.
Например, если пользуетесь «Касперским», зайдите в «Настройки» → «Дополнительно» → «Параметры сети».
Нажмите «Не проверять незащищенные соединения»
- Если ошибка появляется снова, отключите антивирус на время регистрации на ЕИС

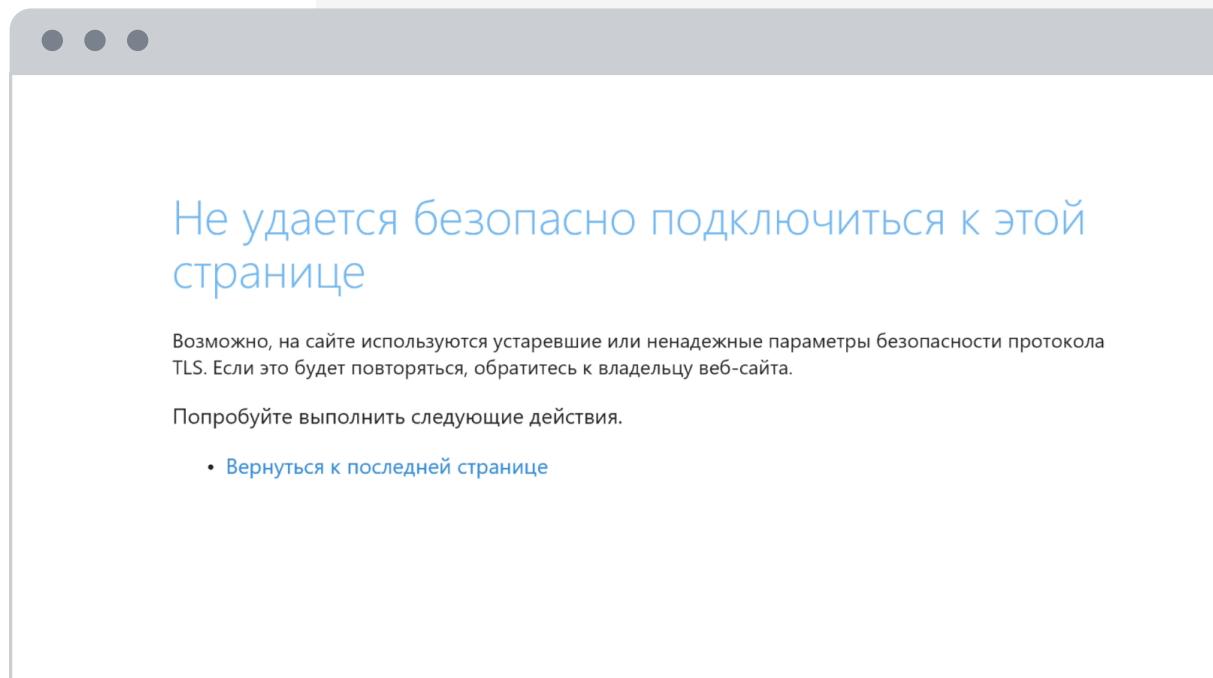


«Сайт не может обеспечить безопасное соединение»

Возможно, ваш браузер не поддерживает работу с ЕИС. Попробуйте войти через «Спутник».

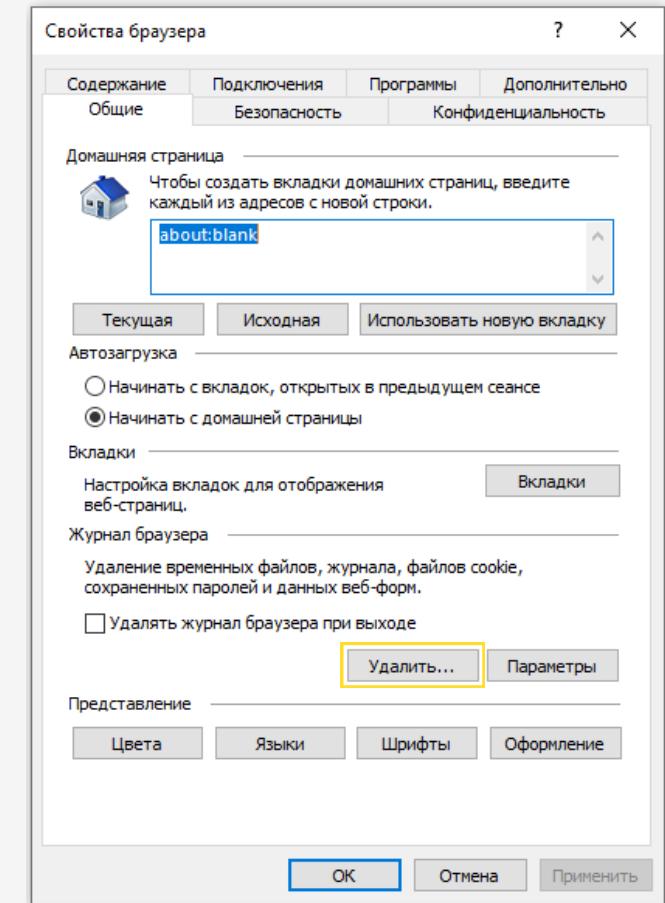
Также причина может быть в версии КриптоПро — программе для работы электронной подписи.

Проверьте версию программы — если она ниже 4.0, скачайте последнюю версию КриптоПро на [официальном сайте](#) или на [сайте ЕИС](#).



«Не заполнены следующие поля:
паспорт, удостоверяющий личность»

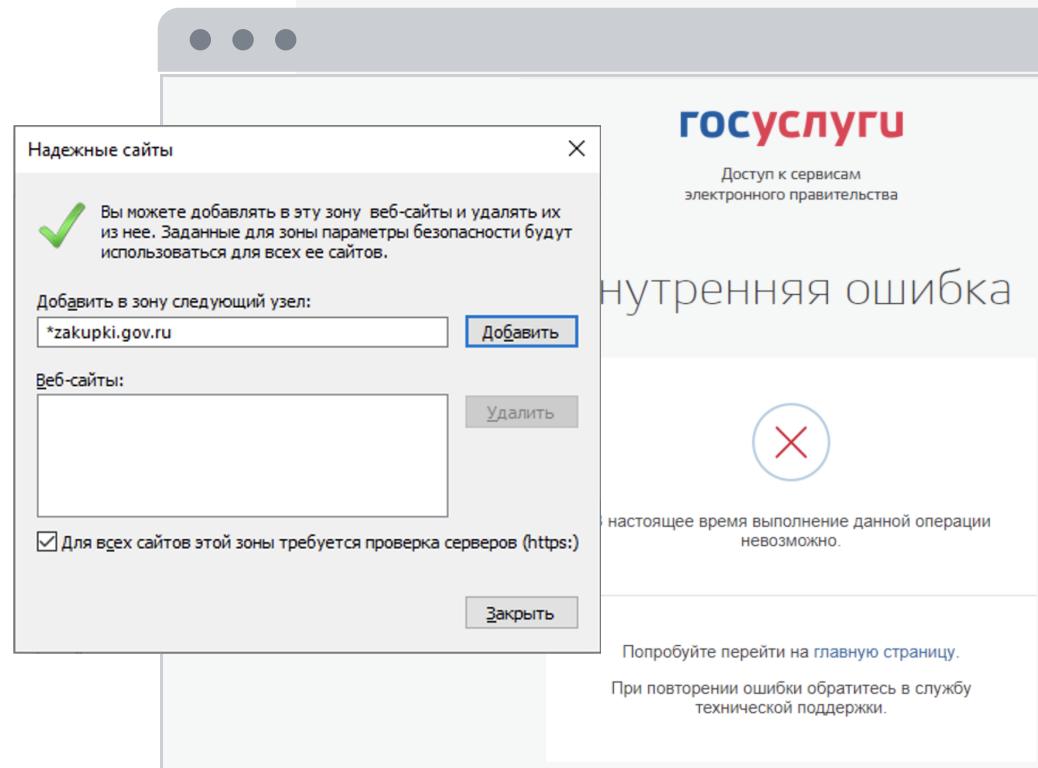
Попробуйте очистить кэш браузера



«Внутренняя ошибка»

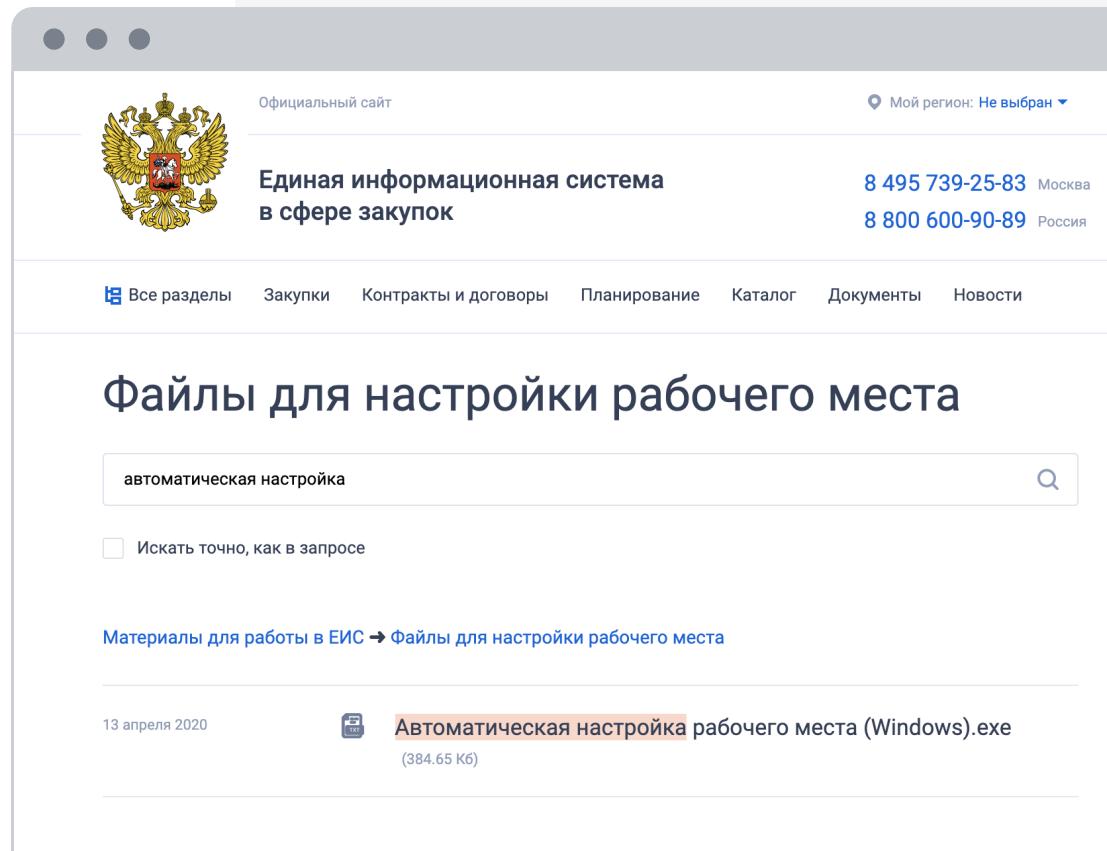
Попробуйте добавить домены сайтов госзакупок в безопасные узлы браузера. Например, в Internet Explorer это можно сделать так:

- Зайдите в «Свойства браузера» → «Безопасность» → «Надежные сайты»
- Добавьте в список *.goszakupki.ru и *.zakupki.gov.ru



Ошибки, которые поможет
решить техподдержка

На сайте ЕИС опубликованы инструкции и программы, которые помогут настроить компьютер для работы с госзакупками. Например, можно воспользоваться автоматическим настройщиком — он сам установит всё, что нужно. Скачать его можно в разделе [«Файлы для настройки рабочего места»](#).



Официальный сайт Мой регион: Не выбран ▾

Единая информационная система
в сфере закупок

8 495 739-25-83 Москва
8 800 600-90-89 Россия

Все разделы Закупки Контракты и договоры Планирование Каталог Документы Новости

Файлы для настройки рабочего места

автоматическая настройка

Искать точно, как в запросе

Материалы для работы в ЕИС → Файлы для настройки рабочего места

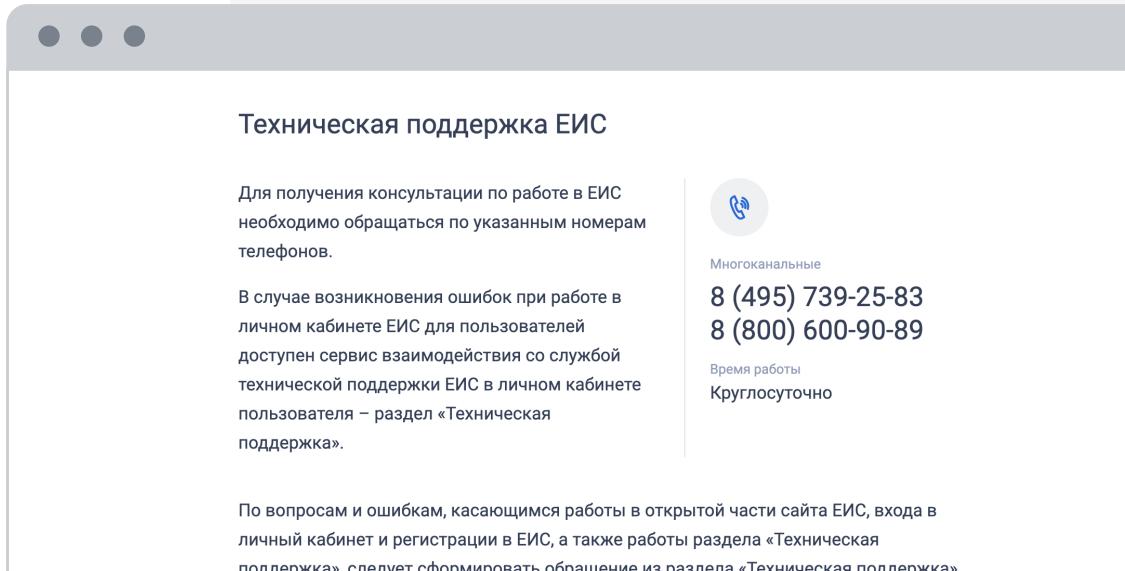
13 апреля 2020 Автоматическая настройка рабочего места (Windows).exe
(384.65 Кб)

Некоторые ошибки не получится исправить самостоятельно —
понадобится написать в поддержку ЕИС. Примеры
таких ошибок:

- некорректный ответ ЕСИА;
- не загружается выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП, организация или пользователи;
- не получается поставить галочку в окне «Субъект СМП»;
- после регистрации в ЕИС в личном кабинете не появляется информация об организации.

Чтобы написать в техподдержку:

- Зайдите в раздел «Техническая поддержка» на сайте ЕИС
- Скачайте форму запроса в службу технической поддержки ЕИС для участников закупок



The screenshot shows a web page titled 'Техническая поддержка ЕИС' (Technical support of EIS). It includes a phone icon, contact numbers (8 (495) 739-25-83 and 8 (800) 600-90-89), and operating hours (24/7). A note at the bottom explains how to contact support via the open part of the EIS website.

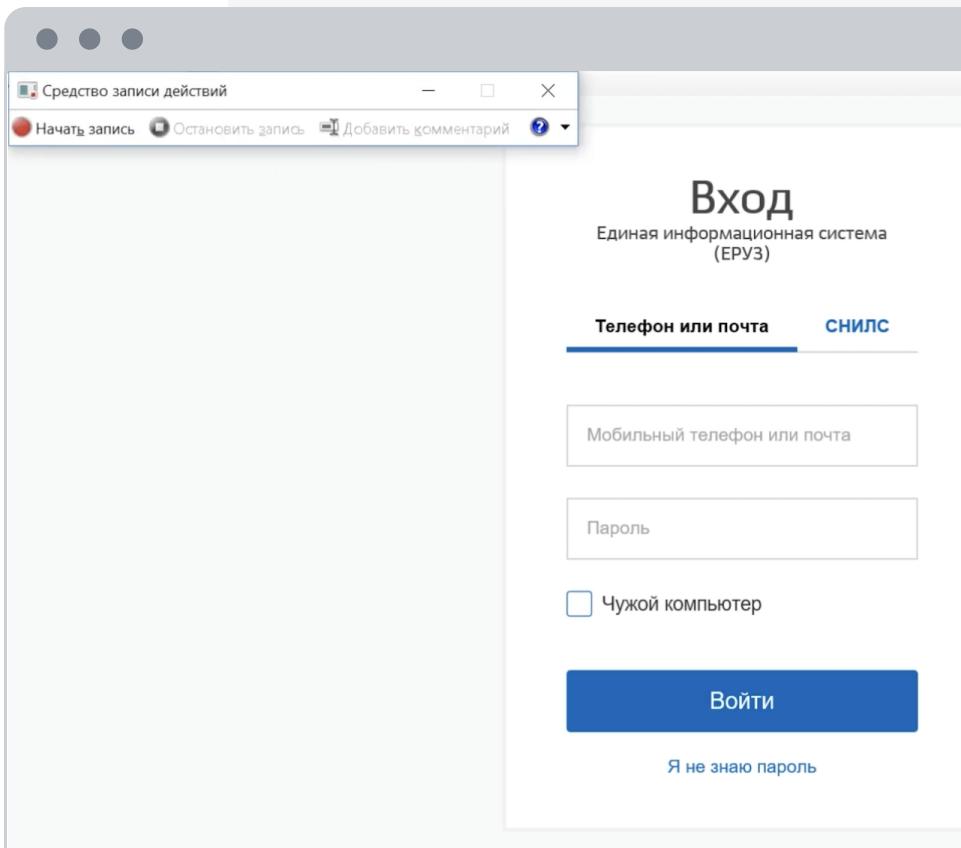
Техническая поддержка ЕИС

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

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».

- Заполните форму и опишите проблему своими словами
- Запишите видео действий, которые привели к ошибке. Для этого понадобится программа psr.exe — она уже есть на компьютерах с Windows. Найдите ее с помощью поиска в меню «Пуск»
- Нажмите «Начать запись» и начните регистрацию снова, пока не появится ошибка



Куда ещё
с паролем

- Когда все записали, нажмите «Закончить запись» → «Сохранить»
- Выберите тип сохранения «В формате архива»
- Перетащите архив в форму заявки
- Сохраните заявку и отправьте на help-eruz@zakupki.gov.ru

Техподдержка должна прислать письмо, что заявление принято.

Обычно она отвечает в течение суток.

