



ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ТЕХНИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ



При входе на площадку (подписании документов) возникает ошибка: «На вашем компьютере отсутствуют или некорректно настроены средства для работы с ЭП. Обратитесь к поставщику вашего сертификата и СКЗИ....» (Обязательные настройки для работы на площадке).



1. Убедитесь, что вы работаете с клиентским приложением (браузером) Internet Explorer 7.0 или выше. В др. браузерах нет возможности использования ЭП.
2. Откройте Сервис — Свойства Обозревателя, вкладка Безопасность — надежные узлы — узлы — должен быть добавлен узел «etp.rosseti.ru» (без http), снята галочка с проверки узлов этой зоны. Закройте окно «Надежные узлы», выставите уровень безопасности для этой зоны на «низкий».
3. Зайдите на вкладку «общие» — «удалить»: удалите временные файлы интернета и куки-файлы. Закройте свойства обозревателя и Internet Explorer.
4. Откройте Internet Explorer. Зайдите на etp.rosseti.ru. При появлении желтой полосы в верхней части экрана (CAPICOM) при работе с системой нажмите на данную полосу правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Установить ...». Это необходимо делать каждый раз, когда такая полоса возникает. Если CAPICOM никак не устанавливается, удалите обновление безопасности CAPICOM: пуск — панель управления — установка\удаление программ — просмотр установленных обновлений — выделить security apdater for capicom и нажать удалить. Возможно, после этого потребуется перезагрузка ПК.



Выполнены все настройки для работы на площадке, сохраняется ошибка: при входе на площадку (подписании документов) возникает ошибка: «На вашем компьютере отсутствуют или некорректно настроены средства для работы с ЭП. Обратитесь к поставщику вашего сертификата и СКЗИ....».



1. Уточнить разрядность операционной системы (32-х или 64-х). Проверить можно: вызвав функцию «свойства», щелкнув правой кнопкой мыши на «Мой компьютер» или через Панель управления\Система и безопасность\Система.
2. Если операционная система 64-х разрядная, необходимо запустить Internet Explorer через: мой компьютер -> Диск С -> Program Files (x86) -> Internet Explorer (запустить файл iexplore.exe).



... Библиотека CAPICOM не может быть загружена, возможно, из-за низких прав доступа на локальной машине / object error.



1. Попробуйте переставить Token в другой разъем USB.
2. Откройте Internet Explorer Сервис — Свойства Обозревателя, зайдите на вкладку Содержание — Сертификаты — В личных должен отобразиться Ваш личный



сертификат (если его нет, значит надо установить — смотреть установку сертификата ЭП).

3. Проверьте через Пуск — Программы — КриптоПро — КриптоПро РКІ — управление лицензиями, срок действия лицензии.

4. Проверьте через Пуск — Программы — КриптоПро — КриптоПро CSP — сервис — просмотреть сертификаты в контейнере, есть ли ключ подписи на Token. Если ключ отсутствует, необходимо обратиться в УЦ.



... Вставьте ключевой носитель.



1. Выбран неверный сертификат. Попробуйте еще раз, выбрав верный сертификат.
2. Если сертификат выбран верно, но все равно такая же ошибка — необходимо переустановить сертификат и попробовать подписать снова.



... Операция отменена пользователем.



В окне «security alter» нажали «No» и поставили галочку. Необходимо сбросить настройки Internet Explorer. Зайдите на вкладку «общие» — «удалить»: удалите временные файлы интернета и куки-файлы. Закройте Internet Explorer. Откройте Internet Explorer. Попробуйте подписать снова.



... В вашем браузере не установлено ни одного доступного сертификата ЭП.



1. Проверьте дату и время на компьютере.
2. Проверьте через Пуск — Программы — КриптоПро — КриптоПро РКІ — управление лицензиями, срок действия лицензии. Если вышел срок, то необходимо обратиться к поставщику КриптоПро.
3. Откройте Internet Explorer — Сервис — Свойства Обозревателя, зайдите на вкладку Содержание — Сертификаты — В личных — должен отобразиться Ваш личный сертификат (проверьте срок действия сертификата). Если срок действия сертификата вышел, необходимо продлить (приобрести новый) сертификат ключа.



КриптоПро не видит Token.



- Проверьте, установлен ли драйвер ruToken. Откройте панель управления ruToken.
1. Если считыватель не определился — попробуйте установить в другой разъем USB. Не определится в другом — обратитесь к поставщику ruToken (туда, где приобрелся ruToken).



2. Если считыватель определился, нажмите кнопку «Информация». Обратите внимание на объем носителя и объем свободной памяти: ЭП занимает не менее 5000 байт. Путем простого вычитания можно понять имеется ли она в полном объеме или частично удалена (Например: На носителе ruToken 8Кб свободной памяти должно быть не более 3104 байт).



Установка драйвера ruToken: Ошибка. Вызывающая функция RTSC_Start_Service.



Проверьте, работает ли служба Smartcard:

Пуск/Панель управления/Администрирование/Службы. Здесь найдите службу Smartcard. Если она имеет состояние «не работает», то включите ее. Если статус - работает, то отключите и заново включите.

В нелицензионной версии Windows служба может быть изначально удалена.



Вызываемая функция: OpenService. код ошибки: 1060: Указанная служба...



Проверьте, работает ли служба Smartcard:

Пуск/Панель управления/Администрирование/Службы. Здесь найдите службу Smartcard. Если она имеет состояние «не работает», то включите ее. Если статус — работает, то отключите и заново включите.

В нелицензионной версии Windows служба может быть изначально удалена.



Ошибка. Вызывающая функция: RTDRVS_Register_Rutoken_Reader_Divice.



Данная ошибка, вызвана сбоем в системной библиотеке winscard.dll. Обратитесь к Вашему систему администратору, т.к. решить данную проблему может переустановка сервис пака или установка сервис пака 3.



Вызываемая функция: SetupDiCallClassInstaller код ошибки: -536870387.



Данная ошибка, вызвана сбоем в системной библиотеке winscard.dll. Обратитесь к Вашему систему администратору, т.к. решить данную проблему может переустановка сервис пака или установка сервис пака 3.



При установке сертификата появляется сообщение «Набор ключей не определен» или «Набор ключей не существует».



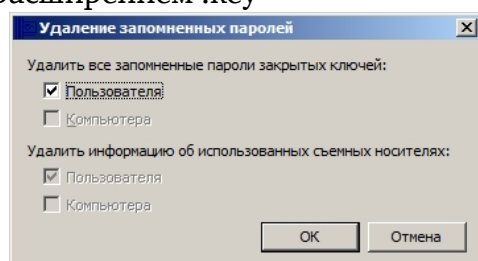
1. Откройте Пуск — Все программы — КриптоПро — КриптоПро РК1 — нажмите



«управление лицензиями», в правом окне нажмите на КриптоПро CSP, в панели сверху нажмите на крайний правый значок «Ввести новый серийный номер лицензии». Введите серийный номер из вашего лицензионного соглашения.

2. Нажмите Пуск / Панель управления / КриптоПро CSP. Перейдите на вкладку «Сервис» и нажмите на кнопку «Удалить запомненные пароли». Отметьте пункт «Пользователя» и нажмите на кнопку ОК. Нажмите «Просмотреть сертификаты в контейнере» — Обзор, в окне «Выбор ключевого контейнера» отметьте «Уникальные имена» и повторите установку сертификата.

Если ключевой носитель — дискета или флэш-карта, необходимо просмотреть его содержимое. В корне носителя должна быть папка с шестью файлами с расширением .key



Internet Explorer не может отобразить страницу / Ошибка: <H1> 10053 — Ошибка соединения с сервером.



Проверьте стабильность интернет соединения (низка ли скорость или интернет отсутствует).

Выполните обязательные настройки для работы на площадке.

Редакция 1
2015-04-16



ВОПРОСЫ ПО ДЕНЕЖНЫМ СРЕДСТВАМ



Куда перечислять денежные средства для обеспечения заявки? / Где я могу получить реквизиты для зачисления денежных средств?



При получении регистрации на ЭТП «Россети» на электронный адрес, указанный при регистрации, Вам было (будет) выслано уведомление о регистрации с указанием реквизитов для перечисления денежных средств.

Если Вы зарегистрированы на ЭТП «Россети», реквизиты для перечисления денежных средств, Вы можете посмотреть в личном кабинете: Финансы — Состояние лицевого счета.



Как я могу перечислить денежные средства до регистрации, чтобы успеть на процедуру? / Можно ли перечислить денежные средства заранее, до регистрации?



При получении регистрации, на электронный адрес, указанный при регистрации, Вам будет выслано уведомление о регистрации с указанием реквизитов для перечисления денежных средств.

Реквизиты для зачисления денежных средств получить заранее нельзя, т.к. системой автоматически присваивается конкретному участнику индивидуальный лицевой счет, на котором будут производиться все операции по денежным средствам участника.



В какой срок будут зачислены денежные средства на мой лицевой счет?



Зачисление денежных средств для проведения операций по обеспечению участия в процедурах на лицевой счет Участника закупки на ЭТП производится в течение одного рабочего дня со дня поступления денежных средств на расчетный счет ЭТП. Ускорить данную процедуру не представляется возможным. Поэтому перечисление денежных средств должно быть произведено заблаговременно до начала процедуры.



Можно ли ускорить зачисление денежных средств?



Зачисление денежных средств осуществляется только по факту поступления средств на расчетный счет ЭТП. Ускорить данную процедуру не представляется возможным.



Как я могу посмотреть состояние своего лицевого счета?



Доступные и заблокированные средства можно посмотреть в личном кабинете: Финансы — Состояние лицевого счета.

Если документацией о процедуре предусмотрено обеспечение заявки, то при подаче заявки на данную процедуру, денежные средства в размере обеспечения заявки блокируются на лицевом счете Участника закупки.

Разблокировка денежных средств происходит сразу же после публикации Заказчиком / Организатором протокола подведения итогов.



Как вернуть денежные средства с лицевого счета ЭТП на р/с организации?



Возврат денежных средств осуществляется Участником закупки самостоятельно в личном кабинете путем заполнения поручения на возврат с указанием суммы возвращаемых средств: Финансы — Заявки на возврат средств — Сформировать и направить. Вернуть можно только средства, находящиеся в статусе «доступных».



В какой срок происходит возврат денежных средств с лицевого счета на расчетный счет?



Денежные средства возвращаются на расчетный счет организации, указанный в личном кабинете в течение 5 рабочих дней, по мере обработки поданных заявок. Ускорить данную процедуру не представляется возможным.



Какие бухгалтерские документы предоставляются на перечисленные денежные средства на ЭТП для обеспечения заявки?



Внесение участником денежных средств для обеспечения участия в закупочных процедурах на лицевой счет, не является авансом или оплатой за оказание услуг, поэтому не требует подтверждения бухгалтерскими документами.



Можно ли перечислить денежные средства для обеспечения заявки с другого расчетного счета?



Перечисление денежных средств с другого расчетного счета возможно, но в назначении платежа необходимо указать: «Перечисление денежных средств для обеспечения участия в закупочных процедурах (указать наименование и ИНН организации, за которую перечисляются денежные средства), лицевой счет № (указать лицевой счет организации, за которую перечисляются денежные средства). НДС не облагается».



Как я могу просмотреть все операции по моему лицевому счету?



Вы можете просмотреть все операции по Вашему лицевому счету в личном кабинете: Финансы — История операций. Также можно запросить выписку по счету: Финансы — Выписка по счету.



Можно ли вывести (вернуть) денежные средства на другой расчетный счет, не указанный в личном кабинете?



Платежное поручение по заявке на возврат денежных средств формируется на основании данных Вашего личного кабинета. Если же Вы хотите вернуть деньги на иной расчетный счет, принадлежащий зарегистрированной организации, то предварительно (до подачи заявки на вывод денежных средств) необходимо его внести в сведения об организации на ЭТП.



Какие бухгалтерские документы предоставляются за списанные денежные средства, в размере платы за участие? / Как я могу их получить?



По списанным денежным средствам предоставляются акт выполненных работ и счет-фактура. Вы можете их просмотреть и распечатать в личном кабинете: Финансы — Расходные документы. Оригиналы данных документов будут высланы Вам почтой на почтовый адрес, указанный при регистрации.

Редакция 1
2015-04-16