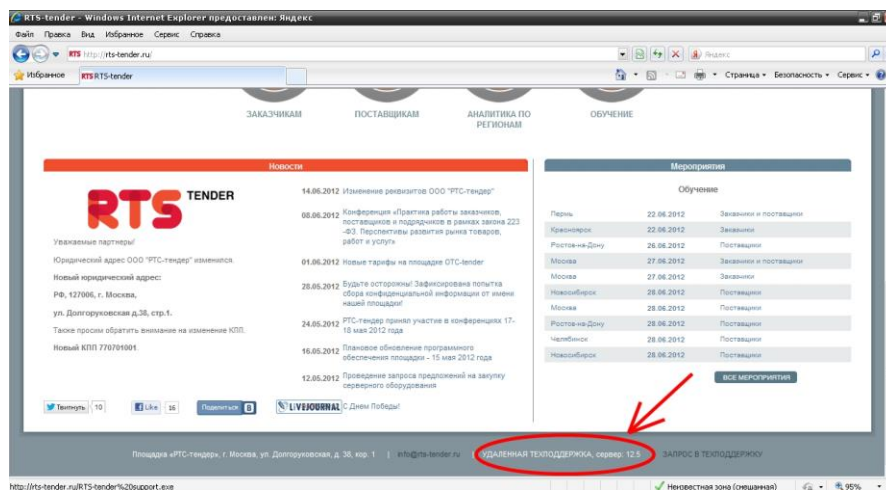


ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПЛОЩАДКИ

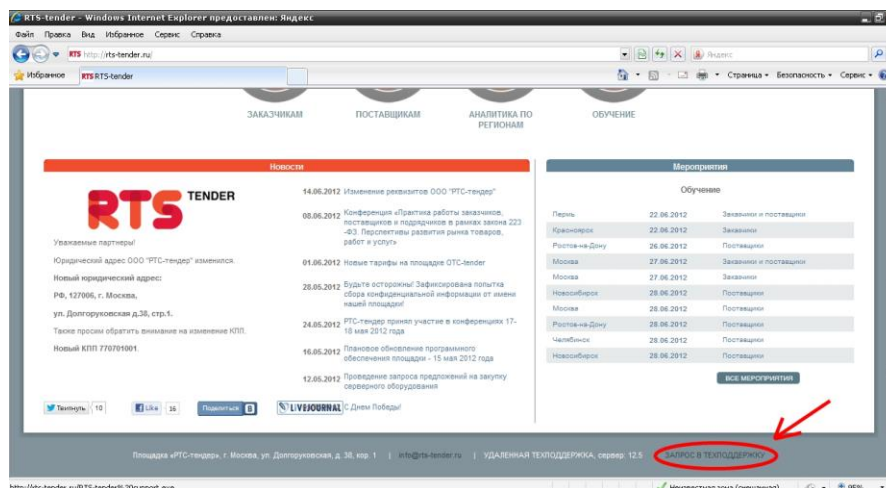
- 1) Специалисты удостоверяющего центра ООО «ДСЦБИ «МАСКОМ» готовы оказать помощь клиентам в технических вопросах, по использованию электронной подписи (ЭП) и средств криптографической защиты информации (СКЗИ), **не касающихся** непосредственно участия в торговых процедурах.

Режим работы тех. поддержки УЦ «ДСЦБИ«МАСКОМ»:
пн.-пт., с 9.00 до 18.00 (перерыв на обед с 13.00 до 14.00)
Телефон: +7 (4212) 45-46-34

- 2) Для удобства пользователей площадки работает единый телефон службы поддержки **8-800-500-7-500**. Сотрудники службы поддержки с помощью специального программного обеспечения могут удаленно подключиться к рабочему месту пользователя для оказания помощи при организации и участии в электронных аукционах. Ссылка для установки данного программного обеспечения находится на сайте внизу любой страницы площадки www.rts-tender.ru.



Кроме того, доступна функция отправки текстовых сообщений в техподдержку с сайта площадки: www.rts-tender.ru.



Инструкция по работе на площадке для поставщиков

[\(ссылка на онлайн-версию\)](#)

Инсталляция и настройка программного обеспечения

- 1) Отключить все защитное и антивирусное ПО. (в Касперском необходимо кликнуть правой кнопкой и поочередно выбрать все варианты, которые начинаются словами "отключить, на 1 час");
- 2) Скачать и запустить [Программу для настройки корректной работы на ЭТП](#), убедиться, что программа будет установлена в директорию пользователя. (В случае возникновения ошибки в процессе установки закрыть все окна Internet Explorer);
- 3) Убедиться, что у вас установлен .NET Framework 3.5 SP1 ([Скачать .Net Framework 3.5 SP1](#)). Установка данной программы не требуется в случае, если на компьютере операционная система Windows 7;
- 4) Установить криптопровайдер полученной электронной цифровой подписи (далее - ЭЦП), аккредитованный для работы с Электронными Торговыми Площадками. (Крипто-Про 3.6);
- 5) Установить корневой сертификат УЦ, выдавшего ЭЦП;
- 6) Установить открытый ключ сертификата ЭЦП в хранилище «Личные» компьютера.

Инструкция по настройке программного обеспечения доступна [по ссылке](#).

Подача заявки на аккредитацию на площадке РТС-тендер

- 1) Для прохождения аккредитации необходимо перейти в раздел [«регистрация на площадке»](#), заполнить заявку на аккредитацию, приложить необходимые документы и направить ее Оператору;
- 2) При прохождении аккредитации участник размещения заказа прикрепляет документы;
- 3) В течение 5 (пяти) рабочих дней оператор проверяет перечень документов, предоставленных на получение аккредитации, и направляет поставщику уведомление об успешной аккредитации или об отказе в аккредитации.
Уведомление об успешной аккредитации направляется на адрес электронной почты, указанный при подаче запроса на аккредитацию, а также через систему обратной связи (в АРМ Поставщика), при этом указывается счет для проведения операций по обеспечению заявки на участие в электронных аукционах.
В случае отказа в аккредитации оператор в уведомлении указывает причину отказа.

Инструкция по аккредитации участников доступна [по ссылке](#).

Просмотр состояния запроса на аккредитацию через АРМ Участника

Сразу после отправки запроса на аккредитацию пользователь может начать использовать Автоматизированное Рабочее Место (АРМ) Участника. Для скачивания и установки АРМ Участника воспользуйтесь [инсталлятором](#).

Для входа в АРМ Участника необходимо выбрать ЭЦП, которую поставщик использовал для аккредитации на площадке.

В случае, если Оператор еще не рассмотрел заявку на аккредитацию, при выборе ветки "Информация об участнике" в правой части АРМ Участника отображается статус "На рассмотрении", а в верхней части АРМ видна надпись "Отправлен запрос на аккредитацию".

В случае, если Оператор отклонил заявку на аккредитацию, при выборе ветки "Информация об участнике" в правой части АРМ Участника отображается статус "Отклонен", а в верхней части АРМ видна надпись "Участник не аккредитован".

Причину отклонения заявки можно узнать из сообщений, отправленных на адрес электронной почты, который был указан при подаче заявки на аккредитацию, и через систему обратной связи.

Для подачи измененной заявки необходимо:

- Нажать на кнопку "Внести изменения"
- Нажать на кнопку "Начать редактирование"
- Внести необходимые изменения
- Нажать на кнопку "Сохранить"
- Нажать на кнопку "Отправить запрос на аккредитацию"

В случае, если Оператор аккредитовал участника, при выборе ветки "Информация об участнике" в правой части АРМ Участника отображается статус "Утвержден", а в верхней части АРМ видна надпись "Срок действия аккредитации до ...".

Перечисление денежных средств на счет оператора в счет обеспечения

После получения сообщения об успешном прохождении аккредитации для участия в электронных аукционах поставщик должен перечислить денежные средства на счет электронной площадки "РТС-тендер". Данные средства будут служить в качестве обеспечения заявок для участия в электронных аукционах. Реквизиты счета для перечисления денежных средств доступны на [странице](#).

Инструкции

Подробная инструкция по работе в АРМ поставщика доступна [по ссылке](#).

Подробная инструкция по работе в Web-поставщика доступна [по ссылке](#).

Подробная инструкция по регистрации пользователей на площадке для коммерческих закупок и закупок по 223-ФЗ доступна [по ссылке](#).

Подробная инструкция по работе пользователей на площадке для коммерческих закупок и закупок по 223-ФЗ доступна [по ссылке](#).

Ролики по работе в системе можно просмотреть [по ссылке](#).