

# Первая помощь при возникновении ошибок

---

## Оглавление

1. Что делать, если при регистрации организации возникла ошибка «В системе уже есть заявка на регистрацию с таким ИНН и КПП».....	2
2. Что делать, если отклонена заявка на регистрацию.....	3
3. Что делать, если полномочия организации ограничены.....	4
4. Что делать, если учетная запись заблокирована.....	4
5. Что делать, если отклонена заявка на заключение рамочного договора.....	5
6. Что делать, если нет возможности создать заявку на участие в процедуре.....	6
7. Что делать, если у Вас нет возможности подать предложение по всем указанным в лоте позициям в закупке, осуществляемой по лоту.....	7
8. Что делать, если загружаемый на ЭТП документ превышает максимально допустимый размер файла.....	7
9. Что делать, если отклонена заявка на участие в закупке СМР.....	8
10. Что делать, если отклонена заявка на участие в стадии по распределению снижения по ofercie.....	9
11. Что делать, если отклонена заявка на участие в запросе прайсов.....	10
12. Что делать, если отклонена заявка на участие в запросе предложений по условной спецификации.....	11
13. Что делать, если необходимо внести изменения в поданную заявку на участие.....	12
14. Что делать при возникновении технических ошибок.....	13

## 1. Что делать, если при регистрации организации возникла ошибка «В системе уже есть заявка на регистрацию с таким ИНН и КПП».

В системе уже есть заявка на регистрацию данных с такими ИНН и КПП.

×

### Данные организации

Данные пользователя	Подтверждение электронной почты	Данные организации	Документы и сведения
Тип компании		<input type="text" value="Юридическое лицо"/>	
Полное наименование*		<input type="text" value="Общество с ограниченной ответственностью 'Лидер'"/>	
Краткое наименование*		<input type="text" value="Лидер, ООО"/>	

Возникновение данной ошибки означает, что Ваша организация уже зарегистрирована на ЭТП. Для восстановления доступа к аккаунту, привязанному к Вашей организации, воспользуйтесь инструкцией **«Восстановление доступа к личному кабинету»**.

## 2. Что делать, если отклонена заявка на регистрацию.

1. Изучите причину отклонения заявки, указанную в пришедшем в личный кабинет уведомлении.
2. Перейдите по ссылке в уведомлении или зайдите в личный кабинет в раздел **«Моя организация»** и нажмите **«Подать новую заявку на регистрацию»**.

### Моя организация

<b>+ Подать новую заявку на регистрацию</b>			
Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью "Ромашка"	Юридический адрес	Санкт-Петербург, Казанская ул., д.1, оф.1
Краткое наименование	Ромашка, ООО	Почтовый адрес	Санкт-Петербург, Казанская ул., д.1, оф.1
Руководитель	Иванов Иван Иванович	Адрес сайта	romashka.ru
ИНН	1111111111	Телефон	+7 (999) 999-99-99
КПП	222222222	Эл. почта	romashka@gmail.com
ОГРН	1053600591198	Статус	Не активна

3. Внесите изменения в исходную заявку согласно замечаниям в письме, сохраните их и нажмите **«Подать»**.

Руководитель	Иванова Надежда Ивановна
Комментарий	Внесены изменения в соответствии с замечаниями.
<b>Сохранить</b>	Отменить

### Редактирование заявки моей организации

<b>Подать</b> <b>Удалить</b>	
При изменении юридически значимых данных необходимо прикрепить подтверждающие документы	
Роль организации	Участник торгов
Тип компании	Юридическое лицо
Полное наименование*	Общество с ограниченной ответственностью "Ромашка"
Краткое наименование*	Ромашка, ООО

4. Ожидайте уведомления с результатами рассмотрения заявки.

### 3. Что делать, если полномочия организации ограничены.

Полномочия Вашей организации ограничены оператором.

×

Данное информационное сообщение говорит о том, что доступ к площадке заблокирован оператором для всей организации. Для получения подробной информации о причине блокировки обратитесь в службу поддержки ЭТП по адресу [purchase@lsrgroup.ru](mailto:purchase@lsrgroup.ru), указав в письме ИНН организации.

### 4. Что делать, если учетная запись заблокирована.

Авторизация не выполнена. Учетная запись заблокирована

×



ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВАЯ ПЛОЩАДКА

ЗАКУПКИ

ПЛАН ЗАКУПОК

ИНСТРУКЦИИ

КОНТАКТЫ

[Главная](#) > [Вход в систему](#)

#### Вход в систему

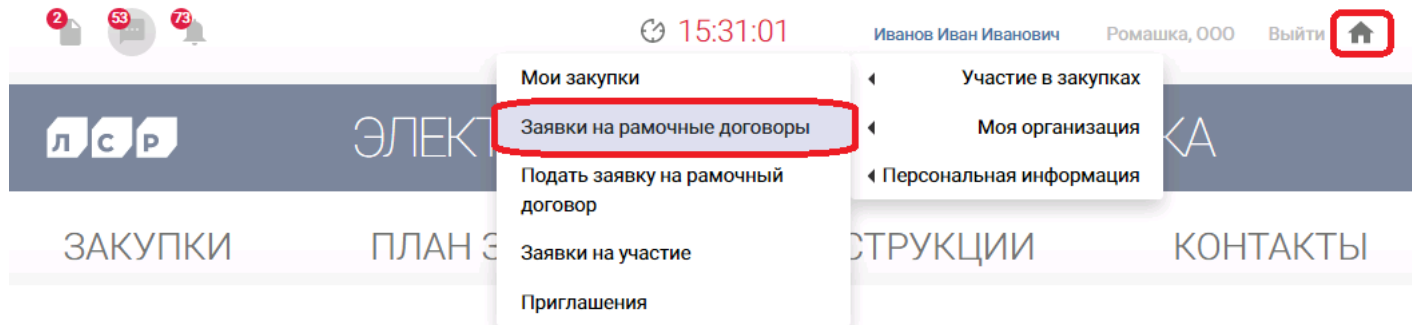
Логин*	<input type="text" value="Ekaterina"/>
Пароль*	<input type="password" value="....."/> <a href="#">Показать</a>
<input type="checkbox"/> Запомнить пароль	
<input type="button" value="Войти"/>	

[Забыли пароль?](#)

Данное информационное сообщение говорит о том, что доступ к аккаунту заблокирован одним из сотрудников Вашей организации. Для решения проблемы обратитесь к сотруднику, имеющему доступ к управляющему аккаунту (с правами администратора). Для получения информации о сотрудниках с правами администратора обратитесь в службу поддержки ЭТП по адресу [purchase@lsrgroup.ru](mailto:purchase@lsrgroup.ru), указав в письме ИНН организации.

## 5. Что делать, если отклонена заявка на заключение рамочного договора.

1. Изучите причину отклонения заявки, указанную в пришедшем в личный кабинет уведомлении.
2. Перейдите по ссылке в уведомлении или зайдите в личный кабинет в раздел **«Заявки на рамочные договоры»** и найдите нужную заявку.



Главная > Личный кабинет

### Личный кабинет

#### Участие в закупках

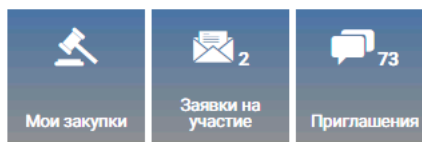
Мои закупки

**Заявки на рамочные договоры**

Подать заявку на рамочный договор

Заявки на участие

Приглашения



3. Внесите изменения в исходную заявку согласно замечаниям в письме и нажмите **«Подать»**.

### Заявка на рамочный договор

	Предмет процедуры Масла и смазки	Статус Отклонена	Автор Абдулаева Элина Ренатовна
<b>Подать</b>			
Номенклатурная группа	Масла и смазки		
Заказчик	ЛСР. Строительство-СЗ, 000		
Причина	Прикрепите документ с рекомендациями от клиентов.		

4. Ожидайте уведомления с результатами рассмотрения заявки.

## 6. Что делать, если нет возможности создать заявку на участие в процедуре.

1. Войдите в систему или зарегистрируйтесь. С подробной инструкцией по регистрации на ЭТП Вы можете ознакомиться в разделе «**Инструкции**».

🕒 14:01:57

Регистрация

Войти



ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВАЯ ПЛОЩАДКА

ЗАКУПКИ

ПЛАН ЗАКУПОК

ИНСТРУКЦИИ

КОНТАКТЫ

**Важно!** При наличии информационного сообщения о неоконченной регистрации, завершите регистрацию, перейдя по ссылке в сообщении и выполнив действия из инструкции по регистрации. После одобрения заявки на регистрацию, Вам будет доступно участие в процедурах.

Регистрация не окончена. Для продолжения перейдите по [ссылке](#)

×

2. Убедитесь в том, что прием заявок на участие идет. Для этого проверьте указанные в процедуре сроки начала и окончания приема заявок.
3. Если при переходе в процедуру отображается информационное сообщение «Полная информация по процедуре доступна только для приглашенных организаций», ознакомьтесь с информацией ниже.

Полная информация о процедуре доступна только для приглашенных организаций

Участниками в закрытых закупках могут быть:

- поставщики, заключившие рамочный договор на поставку по поставляемой группе продукции (номенклатурной группе);
- участники, успешно прошедшие квалификационный отбор на открытом первом этапе тендера (этапе «Аккредитация») и допущенные до следующего этапа процедуры.

**Важно!** Для того чтобы уточнить условия допуска к закрытым процедурам, используйте функцию «**Задать вопрос**», доступную в процедуре.

## 7. Что делать, если у Вас нет возможности подать предложение по всем указанным в лоте позициям в закупке, осуществляемой по лоту.

1. Проверьте способ выбора победителя закупки, указанный в процедуре.

- В закупке по позициям доступна возможность выбора позиций для подачи коммерческого предложения.
- В закупках, где победитель выбирается по лоту (одновременно по всем позициям), требуется обязательная подача коммерческого предложения на **все** указанные позиции. При отсутствии какой-либо запрошенной позиции в закупке по лоту подача коммерческого предложения **не допускается**.

**Важно!** Помните, что любая указанная цена автоматически подтверждает наличие позиции и возможность поставки по указанной стоимости.

2. При отсутствии возможности подать предложение по всем позициям в закупке, осуществляемой по лоту, сообщите об этом организатору закупки. На усмотрение организатора способ осуществления закупки может быть изменен. Обратитесь к организатору с помощью кнопки «**Задать вопрос**», доступной в процедуре, либо по указанным в процедуре в разделе «**Контактные лица**» данным.

### 00-00020848 - Благоустройство территории

Способ проведения Запрос предложений СМР	Статус Прием предложений	
Создать заявку на участие	Подписаться на изменения	<b>Задать вопрос</b>
До окончания подачи заявок осталось: 01:36:0 (процедура завершится 03.02.2021 в 14:00:00)		
Номер процедуры	00-00020848	
Предыдущий этап	Благоустройство территории	

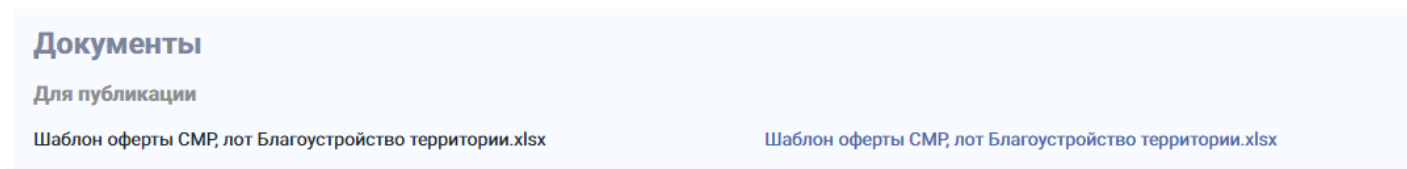
## 8. Что делать, если загружаемый на ЭТП документ превышает максимально допустимый размер файла.

Для уменьшения размера документа используйте онлайн-сервисы по уменьшению веса файлов. Например: <https://smallpdf.com/>.

## 9. Что делать, если отклонена заявка на участие в закупке СМР.

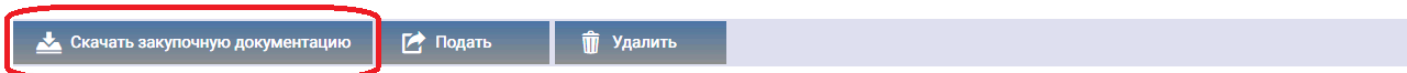
1. Изучите причину отклонения заявки, указанную в пришедшем в личный кабинет уведомлении. Если период приема заявок по процедуре не завершен, Вы можете отредактировать заявку и подать ее заново.
2. Перейдите по ссылке в уведомлении или зайдите в личный кабинет в раздел **«Заявки на участие»** и найдите заявку, в которую необходимо внести изменения.
3. Внесите изменения в заявку согласно замечанию в письме. Убедитесь, что заявка заполнена корректно (в соответствии с инструкцией по подаче заявки на участие в закупке СМР):
  - На вкладке **«Коммерческое предложение»** загружена оферта в формате Excel, заполненная по шаблону.

**Важно!** Шаблон оферты должен быть скачан из раздела **«Документы»** в процедуре или с помощью кнопки **«Скачать закупочную документацию»**, доступной в заявке на участие. Для каждого лота представлен уникальный шаблон оферты. В шаблоне допускается ввод только цен, суммы рассчитываются автоматически.



### Заявка на участие

	Предмет процедуры Благоустройство территории	Контактное лицо Абдулаева Элина Ренатовна Abdulaeva.ER@lsrgroup.ru	Статус Требуется подтверждения	Номер 1047
--	---	--	-----------------------------------	---------------

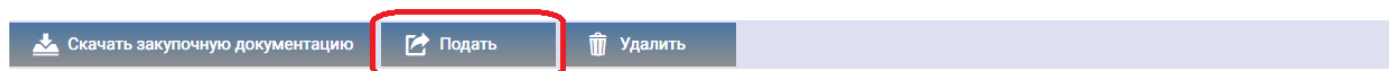


Сумма по лоту Благоустройство территории отличается от указанной в документе.

- Значение в поле «Сумма по лоту СМР» в заявке на участие совпадает с суммой по позициям, указанным в шаблоне оферты.
4. Сохраните изменения и нажмите **«Подать»**.

### Заявка на участие

	Предмет процедуры Благоустройство территории	Контактное лицо Абдулаева Элина Ренатовна Abdulaeva.ER@lsrgroup.ru	Статус Требуется подтверждения	Номер 1047
--	---	--	-----------------------------------	---------------



Сумма по лоту Благоустройство территории отличается от указанной в документе.

5. Если после повторной подачи Ваша заявка снова была отклонена, обратитесь в службу поддержки ЭТП по адресу [purchase@lsrgroup.ru](mailto:purchase@lsrgroup.ru), кратко описав проблему и указав в письме ИНН организации и номер процедуры.



## 10. Что делать, если отклонена заявка на участие в стадии по распределению снижения по ofercie.

1. Изучите причину отклонения заявки, указанную в пришедшем в личный кабинет уведомлении. Если прием заявок на участие в стадии по распределению снижения по ofercie не завершен, Вы можете внести изменения в заявку и подать ее заново. С подробной инструкцией по подаче заявки на участие в стадии распределения Вы можете ознакомиться в разделе **«Инструкции»**.
  2. Перейдите по ссылке в уведомлении или зайдите в личный кабинет в раздел **«Заявки на участие»** и найдите заявку, в которую необходимо внести изменения.
  3. Внесите изменения в заявку согласно замечаниям в письме. Для этого в подаваемой ofercie измените значения цен по позициям в соответствии с улучшенным на переторжке предложением.
- Важно!** При отклонении заявки по причине превышения сумм по КВР убедитесь, что суммы по каждому КВР не превышают установленные до переторжки значения.
4. Загрузите обновленную ofertу и нажмите **«Подать»**.
  5. Если после повторной подачи Ваша заявка снова была отклонена, обратитесь в службу поддержки ЭТП по адресу [purchase@lsrgroup.ru](mailto:purchase@lsrgroup.ru) , кратко описав проблему и указав в письме ИНН организации и номер процедуры.

## 11. Что делать, если отклонена заявка на участие в запросе прайсов.


1. Изучите причину отклонения заявки, указанную в пришедшем в личный кабинет уведомлении. Если прием заявок по процедуре не завершен, Вы можете отредактировать заявку и подать ее заново. С подробной инструкцией по подаче заявки на участие в запросе прайсов Вы можете ознакомиться в разделе **«Инструкции»**.
2. Перейдите по ссылке в уведомлении или зайдите в личный кабинет в раздел **«Заявки на участие»** и найдите нужную заявку.
3. Внесите изменения в заявку согласно замечаниям в письме.

**Важно!** Шаблон прайса должен быть скачан из раздела **«Документы»** в процедуре или при переходе по ссылке, указанной в информационном сообщении, которое отображается в процедуре. После заполнения прайс-листа убедитесь в отсутствии в нем дублей.




Для подачи заявки необходимо загрузить прайс-лист (заполнить по шаблону). Шаблон прайс-листа можно скачать по ссылке или в разделе "Документы"

4. Загрузите прайс и нажмите **«Подать»**.

### Заявка на участие

	Предмет процедуры Трубы РЕХ	Контактное лицо Абдулаева Элина Ренатовна Abdulaeva.ER@lsrgroup.ru	Статус Требует подтверждения	Номер 1053
---	--------------------------------	--	---------------------------------	---------------

 Скачать закупочную документацию	 <b>Подать</b>	 Удалить
---	---	---

5. Если после повторной подачи Ваша заявка снова была отклонена, обратитесь в службу поддержки ЭТП по адресу [purchase@lsrgroup.ru](mailto:purchase@lsrgroup.ru), кратко описав проблему и указав в письме ИНН организации и номер процедуры.

## 12. Что делать, если отклонена заявка на участие в запросе предложений по условной спецификации.

1. Изучите причину отклонения заявки, указанную в пришедшем в личный кабинет уведомлении. Если период приема заявок по процедуре не завершен, Вы можете отредактировать заявку и подать ее заново. С подробной инструкцией по подаче заявки на участие в запросе прайсов Вы можете ознакомиться в разделе «**Инструкции**».
2. Перейдите по ссылке в уведомлении или зайдите в личный кабинет в раздел «**Заявки на участие**» и найдите заявку, в которую необходимо внести изменения.
3. Внесите изменения в заявку согласно замечанию в письме. Убедитесь, что заявка на участие заполнена корректно:
  - На вкладке «**Коммерческое предложение**» загружен файл с коммерческим предложением в формате Excel, заполненный по шаблону.


**Важно!** Шаблон коммерческого предложения должен быть скачан из раздела "Документы" в процедуре или с помощью кнопки «**Скачать закупочную документацию**», доступной в заявке на участие. Для каждого лота представлен уникальный шаблон.




**Документы**  
Для публикации

Шаблон коммерческого предложения по УС, лот Трубы РЕХ.xlsx      Шаблон коммерческого предложения по УС, лот Трубы РЕХ.xlsx

---

### Заявка на участие


	Предмет процедуры Трубы РЕХ	Контактное лицо Абдулаева Элина Ренатовна Abdulaeva.ER@lsrgroup.ru	Статус Требуется подтверждения	Номер 1059
---	--------------------------------	--	-----------------------------------	---------------




 Скачать закупочную документацию     Подать     Удалить

- Значение в поле «Сумма по лоту УС» в заявке на участие совпадает с суммой по лоту после скидки, указанной в шаблоне коммерческого предложения.

4. Сохраните изменения и нажмите «**Подать**».

### Заявка на участие

	Предмет процедуры Трубы РЕХ	Контактное лицо Абдулаева Элина Ренатовна Abdulaeva.ER@lsrgroup.ru	Статус Требуется подтверждения	Номер 1059
---	--------------------------------	--	-----------------------------------	---------------


 Скачать закупочную документацию     Подать     Удалить

5. Если после повторной подачи Ваша заявка снова была отклонена, обратитесь в службу поддержки ЭТП по адресу [purchase@lsrgroup.ru](mailto:purchase@lsrgroup.ru), кратко описав проблему и указав в письме ИНН организации и номер процедуры.

## 13. Что делать, если необходимо внести изменения в поданную заявку на участие.

1. Для корректировки поданной заявки убедитесь, что прием заявок еще идет. Если прием заявок не завершен, то отзовите поданную заявку, нажав **«Отозвать»**.


### Заявка на участие




	Предмет процедуры Благоустройство территории	Контактное лицо Абдулаева Элина Ренатовна Abdulaeva.ER@lsrgroup.ru	Статус Подана	Номер 650
---	---	--	------------------	--------------

 Скачать закупочную документацию	 <b>Отозвать</b>
---	---

Внесите необходимые корректировки, сохраните их и нажмите **«Подать»**.


### Заявка на участие

	Предмет процедуры Благоустройство территории	Контактное лицо Абдулаева Элина Ренатовна Abdulaeva.ER@lsrgroup.ru	Статус Отозвана	Номер 650
---	---	--	--------------------	--------------

 Скачать закупочную документацию	 <b>Подать</b>	 Удалить
--	--	--

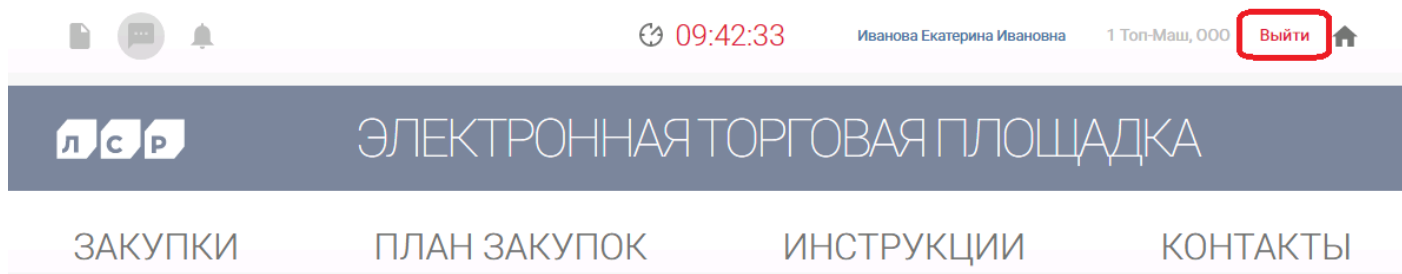
2. Если прием заявок уже завершен, а желаемые изменения касаются улучшения ценового предложения, то данная возможность будет доступна на переторжке.
3. Если период приема заявок уже завершен, и обнаружены ошибки в поданной заявке, то для решения проблемы обратитесь к организатору закупки. Контактные данные организатора указаны в разделе **«Контактное лицо»** в заявке на участие.

### Заявка на участие

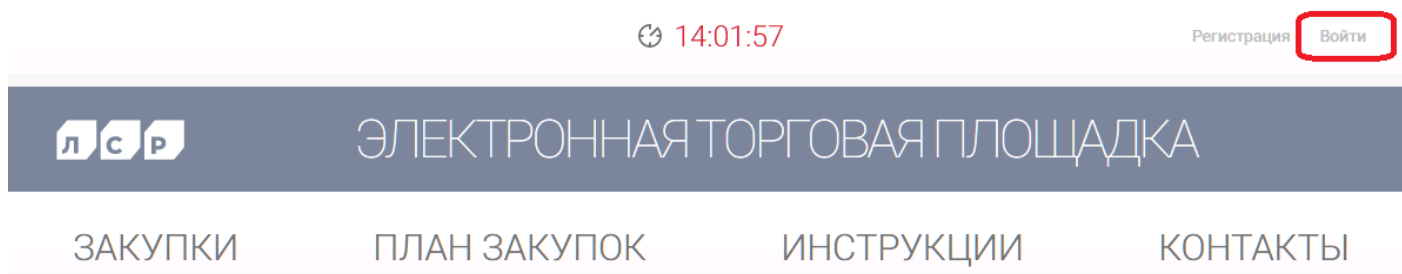
	Предмет процедуры Благоустройство территории	Контактное лицо Абдулаева Элина Ренатовна Abdulaeva.ER@lsrgroup.ru	Статус Подана	Номер 650
---	---	--	------------------	--------------

## 14. Что делать при возникновении технических ошибок.

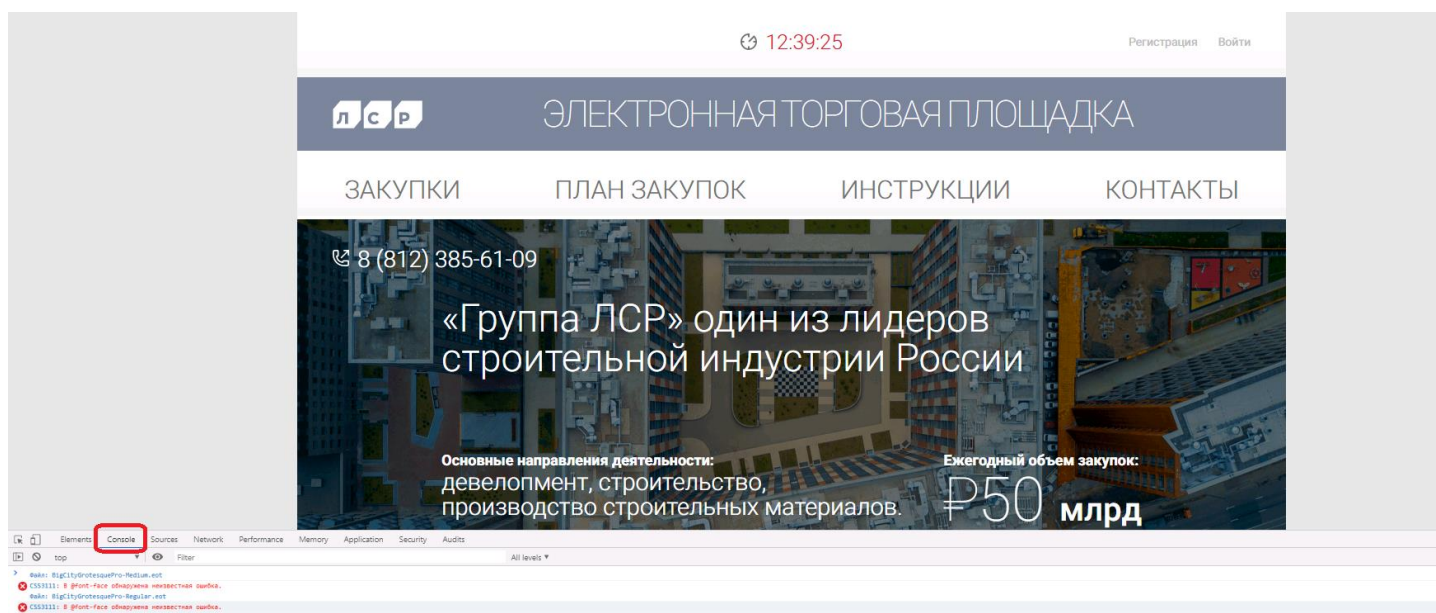
1. Проверьте браузер. ЭТП работает без ошибок в браузере Internet Explorer **выше 9 версии**. Скачайте новую версию Internet Explorer или используйте другие виды браузеров. Если ошибка повторилась, перейдите к п.2.
2. Явно выйдите из системы ЭТП.



3. Авторизуйтесь в системе ЭТП повторно.



4. Повторите операцию, при выполнении которой произошла ошибка. Если ошибка повторилась, нажмите клавишу F12, перейдите во вкладку Console / Консоль и сделайте скриншот экрана.



5. Обратитесь в службу поддержки ЭТП по адресу [purchase@lsrgroup.ru](mailto:purchase@lsrgroup.ru). В письме кратко опишите проблему, вставьте скриншот экрана, укажите ИНН компании и логин учетной записи.