

## FAQ (frequently asked questions)

### 1. За что взимается комиссия в ЭМ и в каком размере?

Плата взимается с поставщиков товаров (работ, услуг) в случае заключения договора. За подачу ofert на закупки плата не взимается. Размер устанавливается согласно тарифам Лицензионного-договора оферты.

### 2. Как быстро зачисляются денежные средства на виртуальный счет?

Зачисление денежных средств на виртуальный счет ЭМ осуществляется в течение 2-4 рабочих дней после перечисления, при условии корректного заполнения платежного поручения. Для проверки правильности заполнения данных необходимо направить Оператору ЭМ по электронной почте на адрес [info@fond-lenobl.ru](mailto:info@fond-lenobl.ru) платежного поручения. Рекомендуем заранее пополнять свой виртуальный счет.

### 3. Как пополнить свой виртуальный счет в ЭМ?

Пополнение виртуального счета осуществляется путем перевода денежных средств со счета организации на счет Оператора ЭМ при помощи платежного поручения, формируемого в банке поставщика. Пример заполнения платежного поручения с реквизитами Оператора ЭМ можно скачать в личном кабинете, для этого необходимо нажать на свой логин в верхнем правом углу экрана и перейти во вкладку «Баланс».

Ленинградская область  
Электронный Магазин  
Ленинградской области

Главная • Счет организации

### Счет организации

СЧЕТ	
Номер счета	<input type="text"/>
Свободная сумма	0,00 руб.
Заблокированная сумма	0,00 руб.
Сумма на снятие	0,00 руб.
Сумма на оплату	0,00 руб.

Пополнить счёт

В открывшемся окне нажать кнопку «Пополнить счет». Пример платежного поручения скачивается в формате Excel. **Обратите внимание!** При заполнении платежного поручения поле "Назначение платежа", и реквизиты получателя не подлежат редактированию! Рекомендуем заранее пополнять свой виртуальный счет.

#### **4. Как получить закрывающие документы?**

Для получения закрывающих документов (акты об оказании услуг, акты-сверки, счета-фактуры и т.д.) в рамках лицензионного договора за использование функционала ЭМ необходимо написать на почту [info@fond-lenobl.ru](mailto:info@fond-lenobl.ru) с указанием вашего ИНН, номеров закупок и сумм актов, также указать удобный способ получения документов: оригиналы документов направляются почтой России, сканированные копии документов направляются электронной почтой. Срок формирования документов – 10 рабочих дней с даты запроса (не считая времени на отправку Почтой России).

#### **5. Сколько дней занимает возврат денежных средств?**

Возврат денежных средств осуществляется до 10 рабочих дней.

#### **6. Может ли пользователь одной организации внести средства на виртуальный счет другой организации?**

При зачислении средств на виртуальный счет другой организации необходимо при формировании платежного поручения в поле «Назначение платежа» после основной информации указать на виртуальный счет какой организации производится оплата с указанием ее ИНН или направить на электронный адрес [info@fond-lenobl.ru](mailto:info@fond-lenobl.ru) официальное письмо, в котором должны содержаться данные о том, какая организация оплачивает (с указанием ИНН), на виртуальный счет какой организации зачисляются денежные средства (с указанием ИНН), реквизиты платежного поручения (номер, дата и сумма), приложить к письму копию платежного поручения. Таким же способом необходимо действовать в случае оплаты главной организацией за филиалы и наоборот.

#### **7. Не получается осуществить вход после регистрации**

На указанную при регистрации электронную почту должно прийти письмо со ссылкой для подтверждения регистрации. Необходимо перейти по ссылке из письма и осуществить вход по логину и паролю, которые были указаны при регистрации.

#### **8. Что делать если не пришло письмо после регистрации?**

Иногда письмо может задерживаться до 1 часа. Также необходимо проверить папку «Спам». Если письмо не пришло в течение часа после регистрации, следует обратиться в техническую поддержку ЭМ по телефону 8 (812) 710 06 16 или по электронной почте [info@fond-lenobl.ru](mailto:info@fond-lenobl.ru)

#### **9. После регистрации пишет, что заявка ожидает рассмотрения администратором**

Это означает, что в ЭМ уже существуют пользователи данной организации, зарегистрированные ранее. В этом случае администратору организации приходит ссылка для подтверждения регистрации нового пользователя. Администратору необходимо перейти по ссылке из письма, осуществить вход и подтвердить регистрацию пользователя,

после чего пользователь переходит по ссылке из письма и осуществляет вход по логину и паролю, которые были указаны при регистрации.

#### **10. Не получается осуществить вход в систему по ЭЦП (Привязка сертификата в ЭМ)**

Для возможности входа в систему по ЭЦП и заключения договора в системе, необходимо осуществить привязку сертификата. Для этого необходимо войти в систему по логину и паролю, сверху в правом углу нажать на свой логин и перейти во вкладку «Моя организация». В поле «Сотрудники» напротив своих ФИО нажать кнопку «Права и сертификаты пользователя». В открывшемся окне нажать «Добавить сертификат», выбрать из списка необходимый сертификат, заранее установленный на рабочем месте, и «Сохранить». **Внимание!** При смене ЭЦП необходимо добавить новый сертификат в личный кабинет в ЭМ.

#### **11. При входе в ЭМ по логину и паролю возникает ошибка**

Ошибка при входе может возникать при вводе неверного логина или пароля. Для восстановления логина необходимо написать официальный запрос Оператору ЭМ на электронную почту [info@fond-lenobl.ru](mailto:info@fond-lenobl.ru), шаблон письма размещён в разделе «Регламент работы». Для восстановления пароля необходимо воспользоваться функционалом ЭМ и восстановить пароль при помощи логина и электронной почты, указанной при регистрации. Ссылка для восстановления придет на электронную почту, необходимо перейти по ссылке и задать новый пароль для учетной записи. Если вы уверены в правильности набора логина и пароля, попробуйте поставить пробел до или после логина.

#### **12. Как сформировать оферту на закупку?**

Для подачи оферты поставщику необходимо найти интересующую закупку в разделе «Закупки», удостовериться, что срок подачи оферт еще не истёк и нажать на номер закупки с её наименованием. Откроется карточка закупки. Необходимо найти и нажать кнопку «Сформировать оферту». Будет создан черновик оферты, который необходимо отредактировать: указать при необходимости срок действия оферты, указать в разделе «Спецификация оферты» стоимость для каждой позиции, наличие и процент НДС, прикрепить документы, которые позволят заказчику сделать выбор в пользу Вашей оферты, или если это указано в требованиях к закупке. Затем необходимо сохранить все изменения и нажать кнопку «Отправить заказчику».

#### **13. После нажатия кнопки «Сформировать оферту» возникает ошибка.**

Необходимо изменить роль в верхнем правом углу на «Поставщик», затем заново найти интересующую закупку и сформировать оферту.

#### **14. Обязательно ли заказчик должен выбирать оферту с наименьшей стоимостью?**

Закупки в ЭМ осуществляются по пп. 4, 5 и 28 ст. 93 44-ФЗ. Согласно нормативно-правовым актам, а также Регламенту работы ЭМ ЛО, у заказчиков нет ограничений по выбору поставщика, что не обязывает их выбирать offerту с наименьшей стоимостью. При этом заказчику необходимо указать в комментариях причину отклонения offerты. За полноту и достоверность информации, указанной в комментарии к отклонению, ответственность несет заказчик.

**15. Можно ли сначала заключить договор, а потом внести денежные средства?**

На момент подтверждения заказа на виртуальном счёте поставщика должно быть достаточное для заключения договора количество денежных средств (не менее 1% от суммы заключаемого договора). В противном случае переход к подписанию договора будет невозможен. Рекомендуем заранее пополнять свой виртуальный счет.

**16. Как быстро зачисляются денежные средства после отправки уточняющего письма в случае совершения ошибки в платежном поручении?**

При уточнении платежного поручения срок зачисления денежных средств может увеличиваться до 10 рабочих дней.

**17. Денежные средства еще не поступили на виртуальный счет и наступает дата планового заключения договора**

Плановая дата заключения договора – срок, устанавливаемый с помощью функционала ЭМ заказчиком в соответствии с Регламентом работы ЭМ. В случае задержки, связанной с зачислением средств на виртуальный счет, Оператор ЭМ рекомендует поставщикам обязательно уведомлять заказчиков о том, что денежные средства для перехода к подписанию договора направлены, и поставщик ожидает зачисления денежных средств на его виртуальный счет. Также рекомендуем заранее пополнять свой виртуальный счет во избежание задержек, связанных с подписанием договоров с заказчиками.

**18. Какой браузер использовать для работы в ЭМ?**

Для работы в ЭМ ЛО рекомендуется использовать браузер Google Chrome в актуальной версии.