Часто задаваемые вопросы

- Вопросы связанные с регистрацией
  - Как восстановить пароль?
  - Неправильный хэш или хэш устарел
  - Я запросил смену пароля, но не помню на какой адрес должен прийти новый пароль. Что делать?
  - При добавление банковского счета выходит ошибка "Некорректный ИИК", что это значит?
  - Сколько стоит регистрация на портале?

- Работа с ЭЦП РК
  - Что делать, если забыл пароль от ЭЦП?
  - Что такое ЭЦП?
  - Как получить ЭЦП?
  - Нужно ли перевыпускать ЭЦП на компанию, если лицо, на которое получена ЭЦП, больше не работает в компании?
  - Какой сертификат ЭЦП нужно выбирать при подписании: GOST или AUTH? страница
  - Ошибка-Подписано не сертификатом пользователя
  - Что делать, если забыл пароль хранилища?

- Что такое NCALayer? Где скачать NCALayer?
  - Что такое NCALayer? Где скачать NCALayer?
  - Руководство пользователя NCALayer

- Можно ли публиковать простое объявление?
  - Простое объявление
- Работа с браузером
  - Как Очистить Кэш Браузера?
- Вопросы связанные с аукционом
  - Хочу участвовать в аукционе, что для этого необходимо?
  - Как выставить имущество на аукцион?
  - Что такое аукцион по английскому методу?
  - Когда я смогу вернуть свой гарантийный взнос?
  - Когда я смогу вернуть свой комиссионный сбор?
  - В каких случаях не возвращается гарантийный взнос?
  - Что такое аукцион по голландскому методу?
  - Что такое гарантийный взнос?
  - В каких случаях не возвращается комиссионный сбор?
  - Могу я вернуть свой комиссионный сбор в случае отказе от заявки?
  - Как я смогу вернуть свой гарантийный взнос?
- Вопросы, связанные с тендером
  - Когда я смогу вернуть свой гарантийный взнос
  - Когда вскрываются заявки?
  - Когда будет рассмотрена моя заявка на участие в тендере?
  - В каких случаях не возвращается гарантийный взнос?
- Когда будет опубликовано мое объявление?
  - Публикация объявления
- Права и обязанности пользователя
  - На каком основании я должен платить?
  - Где посмотреть дату подписания пользовательского соглашения?
  - Почему меня заблокировали? Что за штраф?

Вопросы связанные с регистрацией

Как восстановить пароль?

В случаях, когда срок действия пароля истёк либо пользователь забыл свой пароль, требуется восстановление пароля. Для этого нужно нажать **"Восстановить пароль**" или **"Забыли пароль"**

После этого на адрес электронной почты придёт сообщение со ссылкой:

Нужно пройти по ссылке либо открыть её в том браузере, через который работаете с порталом. После этого на адрес электронной почты придёт письмо с временным паролем, с помощью которого нужно будет зайти на портал

Неправильный хэш или хэш устарел

При переходе по ссылке, присланной на электронную почту при восстановлении пароля, может выводится сообщение: **"Неправильный хэш или хэш устарел".**

Это происходит потому, что пользователь после запроса на восстановление пароля не дождался письма со ссылкой на смену пароля и снова запросил восстановление пароля. При каждом новом запросе ссылка в письме, присланном при предыдущем запросе восстановления пароля, устаревает. Допустимое время получения письма на электронную почту при восстановлении пароля - 5-10 минут. Нужно запросить восстановление пароля и в течение данного времени дождаться письма со ссылкой на электронную почту. Повторно запрашивать восстановление пароля не нужно. Если в течение 10 минут письмо со ссылкой на восстановление пароля не получено - необходимо обратиться в службу технической поддержки Портала.

Я запросил смену пароля, но не помню на какой адрес должен прийти новый пароль. Что делать?

Если Вы не знаете, какой электронный адрес был указан при регистрации и соответственно на какой адрес должен прийти новый пароль, Вам нужно обратиться в службу технической поддержки, назвать оператору ИИН пользователя/БИН организации, и оператор назовёт вам электронный адрес.

Если доступа к указанному электронному адресу нет, нужно (на почту **support@mitwork.kz**):

Написать письмо (официальный запрос) на имя службы технической поддержки Евразийского электронного портала о необходимости смены электронного адреса

- запрос должен быть написан на официальном бланке, заверен подписью заявителя и печатью организации
- либо написать запрос в произвольной форме с КОРПОРАТИВНОЙ почты (для корпоративной электронной почты используются адреса формата: yourname@companyname.kz) при этом должен содержать: БИН организации, ИИН и ФИО пользователя, которому требуется сменить адрес и краткое пояснение причины смены

При добавление банковского счета выходит ошибка "Некорректный ИИК", что это значит?

ИИК - это индивидуальный идентификационный код клиента является обязательным реквизитом платежных документов (текущего, сберегательного, карт-счета). При заполнении данного поля следует проверить на наличие пробелов и количество знаков.

Сколько стоит регистрация на портале?

Регистрация на портале E-SAUDA.COM беслпатная.

Работа с ЭЦП РК

Что делать, если забыл пароль от ЭЦП?

Если вы забыли пароль от ЭЦП, то восстановить его невозможно. НУЦ РК не хранит пароли пользователей, и, в случае утери пароля, вам необходимо отозвать данные ключи ЭЦП и пройти стандартную процедуру получения новых.

Что такое ЭЦП?

Что такое ЭЦП? Для чего она нужна?

На вопрос, что такое ЭЦП и что такое ЭЦП ключ, отвечаем: ЭЦП это подпись, но только электронно-цифровая, другими словами - ЭЦП ключ. Она подтверждает достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.

ЭЦП ключ это цифровые символы, которые созданы по определенному алгоритму и подтверждают достоверность, неизменность, подлинность электронного документа.

Как получить ЭЦП?

Для получения ЭЦП необходимо:

1. На сайте Национального удостоверяющего центра скачать автоинсталятор и инструкцию по установке программного обеспечения;
2. После того, как ПО установлено, необходимо подать он-лайн заявку на получение ЭЦП для сертификатов для физических лиц , для юридических лиц;
3. Получив по результатам подачи заявки НОМЕР ЗАЯВКИ, необходимо заполнить Заявление на выпуск регистрационного свидетельства и вместе с остальным перечнем документов сдать их в Центр регистрации, которые располагаются в ЦОНах;
4. После обработки документов на электронный адрес заявителя приходит письмо, содержащее открытые ключи, которые следует установить на компьютер согласно приложенной инструкции. По вопросам получения и установки ЭЦП консультирует Национальный удостоверяющий центр (НУЦ)

Нужно ли перевыпускать ЭЦП на компанию, если лицо, на которое получена ЭЦП, больше не работает в компании?

Если лицо, на которое получена ЭЦП (администратор организации) больше не работает в данной компании, ЭЦП ОБЯЗАТЕЛЬНО подлежит перевыпуску на другого сотрудника компании

Какой сертификат ЭЦП нужно выбирать при подписании: GOST или AUTH? страница

При подписании документов нужно выбрать сертификат GOST- для юридических лиц, RSA - для физических лиц (ИП). Сертификат AUTH предназначен для авторизации на Портале. В случае если при подписании выбран неверный файл, система выдаст сообщение об ошибке «Неверный ключ для данного типа субъекта».

Ошибка-Подписано не сертификатом пользователя

Необходимо выбрать сертификат заново, нажав на кнопку «Ключ». Если же нет этой кнопки, скорее всего, по умолчанию, выбран ключ другого сертификата. Для появления этой кнопки, необходимо нажать на иконку «отвертки» (Настройки), убрать значение в свойстве «Всегда использовать ключ по умолчанию». После чего, должна появиться кнопка «Ключ», далее вручную выбирается ключ.

Что делать, если забыл пароль хранилища?

Пароль хранилища - это пароль от ЭЦП, присваиваемый в НУЦ (Национальный удостоверяющий центр, выпускающий ЭЦП). Это НЕ пароль от системы, задаваемый пользователем при регистрации в личном кабинете. Портал НЕ ХРАНИТ пароль хранилища и не осуществляет его восстановление.

Что такое NCALayer? Где скачать NCALayer?

Что такое NCALayer? Где скачать NCALayer?

NCALayer- это приложение для подписания данных на государственных порталах Республики Казахстан. Приложение NCALayer появилось в 2017, когда самые популярные браузеры прекратили поддержку Java апплетов.

Для чего нужна программа NCALayer?
ПО NCALayer предоставляет возможность использовать средства ЭЦП НУЦ РК в веб-приложениях, обеспечивает работу Java в браузерах. Функционал NCALayer может быть расширен установкой дополнительных модулей, предоставляемых сторонними разработчиками. Для работы программы необходимо осуществить предварительную подготовку ПК.

Как установить NCALayer для ЭЦП?
Скачайте с сайта НУЦ РК NCALayer для Windows. Запустите файл NCALayerInstall.exe. Следуйте инструкциям программы-установщика. При успешном завершении установки откроется браузер по умолчанию, где будет дана краткая информация по ЭЦП, а также шаги по установке корневых сертификатов, в случае если ваш браузер Firefox.

Руководство пользователя NCALayer

Перейдите по ссылке:

https://pki.gov.kz/docs/nl_ru/check/

Можно ли публиковать простое объявление?

Простое объявление

Простое объявление о продаже имущества можно создать и опубликовать. Пройдите по ссылке чтобы ознакомиться с подробным руководством по созданию объявлений https://wiki2.e-sauda.com/books/sozdanie-tendera-aukciona-i-obyavlenii/chapter/sozdanie-prostogo-obyavleniya

Либо вы можете создать простое объявление при создании аукциона https://wiki2.e-sauda.com/books/sozdanie-tendera-aukciona-i-obyavlenii/chapter/sozdanie-aukciona-angliiskim-metodom. Во время заполнении полей с данными, нажав на пункт **Прямая продажа**, поставьте галочку. После заполнения всех данных объявление будет опубликовано как простое объявление.

image-1651808316071.png

Image not found or type unknown

Работа с браузером

Работа с браузером

Как Очистить Кэш Браузера?

Кэш – это термин, используемый для описания временного хранилища. Таким образом, кэшированные данные представляют собой набор элементов, сохраненных в хранилище кэша.

Всякий раз, когда браузер запрашивает определенный файл, он вначале проверяет, доступен ли ресурс локально. Если искомый объект не находится, тогда браузер отправляет запрос на соответствующий веб-сервер и сохраняет его как кэшированные данные в зависимости от типа файла.

Для очистки кэш браузера необходимо:

Google Chrome

1. Перейти в боковое меню и открыть раздел **History › History (История › История)**.
2. Выбрать настройку **Clear Browsing Data** (**Очистить кэш браузера**).
3. Выбрать промежуток времени. Если нужно удалить всё содержимое выбрать **All Time (За всё время)**.
4. Отметить какие элементы подлежат удалению – **кэш**, **cookies**, **история**.
5. Нажать кнопку **Clear Data (Очистить данные)**.

Mozilla Firefox

1. Открыть боковое меню и перейти в раздел **Library › History › Clear Recent History (Библиотека › История › Очистить текущую историю)**.
2. Выбрать промежуток времени. Если нужно удалить всё – выбрать **All Time (За всё время)**.

3. Отметить какие элементы подлежат удалению – **кэш**, **cookies**, **история** среди других.
4. Нажать кнопку **Clear Now (Очистить сейчас)**.

Opera

1. Нажать иконку **History (История)**, расположенную в нижнем левом меню.
2. Нажать кнопку **Clear Browsing Data (Очистить данные браузера)**.
3. Выбрать временной промежуток. Для удаления всего – выбрать **the beginning of time (от самого начала)**.
4. Выбрать элементы для удаления – **закэшированные изображения и файлы**, **файлы cookie**.
5. Нажать кнопку **Clear Browsing Data (Очистите данные браузера)**.

Microsoft Edge

1. Перейти в боковое меню вверху справа и выбрать **Settings (Настройки)**.
2. Нажать **Choose what to clear (Выберите, что очистить)** в разделе **Clear browsing data (Очистить данные браузера)**.
3. Из выпадающего списка выбрать то, что нужно удалить.
4. Нажать кнопку **Clear (Очистить)** и ожидать, пока закончиться процесс.
5. Есть также настройка по автоматическому удалению каждый раз при закрытии программы браузера.

Вопросы связанные с аукционом

Хочу участвовать в аукционе, что для этого необходимо?

Для участия в аукционе необходимо:

- Зарегистрироваться с помощью ЭЦП.
- Подать заявку.
- Оплатить гарантийный взнос на платежные реквизиты продавца и/или комиссионный сбор на платежные реквизиты E-Sauda.
- Войти в онлайн-аукционный зал в назначенное время.

Как выставить имущество на аукцион?

Чтобы подать объявление, вам необходимо следовать по следующим пунктам:

1. Нажмите на верхней панели на кнопку создать, в этом разделе вы увидите "аукцион"

Безымянный.png

Image not found or type unknown

2. Дальше заполняете все пустые поля

3.png

Image not found or type unknown

3. Важно правильно заполнить дату. Разница между датой окончания приема заявок и датой начала торгов должна составлять не менее 24 часов

4.png

Image not found or type unknown

4. После того как создали объявление вам надо отправить ваш аукцион на модерацию

5.png

Image not found or type unknown

5. Ожидайте, как ваше объявление пройдет модерацию вам придет уведомление

7.png

Image not found or type unknown

Что такое аукцион по английскому методу?

Английский аукцион — тип аукциона, основывающийся на установлении минимальной цены в качестве отправной, базисной для дальнейших торгов, в процессе которых запрашиваемая цена пошагово увеличивается и ставки известны всем участникам.

Аукцион на повышение отвечает следующим условиям:

1. Если в течение двадцати минут с начала аукциона в аукционном зале ни один из участников не подтвердил свое желание приобрести объект продажи путем увеличения стартовой цены объекта продажи на шаг, то аукцион по данному объекту продажи признается не состоявшимся;

2. Если в течение двадцати минут с начала аукциона в аукционном зале один из участников подтвердит свое желание приобрести объект продажи путем увеличения стартовой цены объекта продажи на шаг, то стартовая цена увеличивается на установленный шаг;

3. Если в течение двадцати минут после увеличения текущей цены ни один из участников не подтвердит свое желание приобрести объект продажи путем увеличения текущей цены, то победителем признается участник, последний подтвердивший свое желание приобрести объект продажи, а аукцион по данному объекту продажи признается состоявшимся.

Аукцион по объекту продажи на повышение цены идет до максимально предложенной цены одним из участников.

Аукцион по объекту продажи на повышение цены считается состоявшимся только в том случае, если стартовая цена объекта продажи повысилась не менее чем на два шага увеличения цены, при этом повышение стартовой цены на два шага осуществляют не менее двух участников.

Когда я смогу вернуть свой гарантийный взнос?

Гарантийные взносы, внесенные участниками Аукциона, в том числе отозвавшими заявки об участии в аукционе подлежат возвращению на банковский счет, указанный в заявке. Возврат гарантийного взноса осуществляется в течение 20 рабочих дней.

Когда я смогу вернуть свой комиссионный сбор?

После завершения торгов оплаченные комиссионные сборы подлежат возврату всем участникам аукциона за исключением победителя в течение 20 рабочих дней после направления официального уведомления в адрес Оператора о необходимости возврата комиссионного сбора с указанием причины отказа в участии и/или завершении аукциона.

Комиссионный сбор возвращается на банковские реквизиты, указанные в Кабинете пользователя Покупателя или банковские реквизиты, указанные в официальном обращении Покупателя к Оператору.

В каких случаях не возвращается гарантийный взнос?

Гарантийный взнос не возвращается лицам, внесшим его, в случаях:

- если покупатель не подписал протокол о результатах торгов в течение установленных сроков;
- если в течение 2 (двух) рабочих дней после подписания протокола итогов не внес оплату покупной стоимости Объекта торгов;
- если покупатель в течение 3 (трех) дней после окончания Аукциона не подписал договор купли-продажи в соответствии с Правилами;
- если будет установлено, что покупатель не имел право участвовать в Аукционе.

Что такое аукцион по голландскому методу?

Голландский аукцион - аукцион на понижение цены, в ходе которого вначале объявляется самая высокая цена на продаваемый товар, а затем ставки снижаются до той, на которую согласится первый покупатель, которому и продается товар.

Аукцион на понижение отвечает следующим условиям:

1. Если в течение пяти минут с начала аукциона ни один из участников не подтвердит свое желание приобрести объект продажи в аукционе, то стартовая цена объекта продажи уменьшается на шаг аукциона.

2. Если в течение пяти минут после уменьшения цены ни один из участников не подтвердил свое желание приобрести объект продажи, то последняя объявленная цена объекта продажи уменьшается с установленным шагом. Победителем аукциона на понижение цены признается участник, первый подтвердивший свое желание приобрести объект продажи по объявленной цене, и аукцион по данному объекту продажи признается состоявшимся.

3. Если цена объекта продажи достигла установленного минимального размера, и ни один из участников не подтвердил свое желание приобрести объект продажи, то аукцион признается не состоявшимся.

Что такое гарантийный взнос?

Гарантийный взнос - сумма, которую необходимо внести всем участникам для участия в аукционе. Гарантийный взнос возвращается участникам, кроме победителя.

Гарантийный взнос участника, победившего на торгах и подписавшего договор купли-продажи удерживается продавцом в качестве обеспечения исполнения договора купли-продажи и не возвращается участнику победившему на торгах.

Гарантийный взнос победителя зачисляется в счет покупной стоимости.

В каких случаях не возвращается комиссионный сбор?

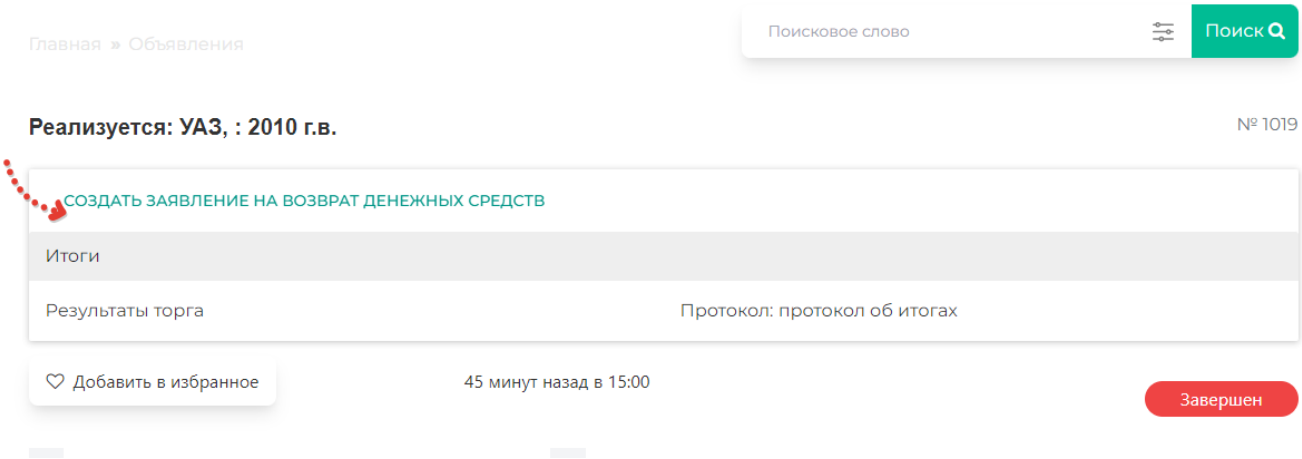
Комиссионный сбор не возвращается в случаях отказа от участия в аукционе после разрешенного времени отзыва заявок (**дата окончания приема заявок**) или отказе приобрести товар победителем за предложенную цену.

Могу я вернуть свой комиссионный сбор в случае отказе от заявки?

При отзыве заявки комиссионный взнос возвращается в течение 5 рабочих дней после получения официального уведомления от участника на электронную почту support@e-sauda.kz о необходимости возврата комиссионного сбора с указанием причины отказа от участия.

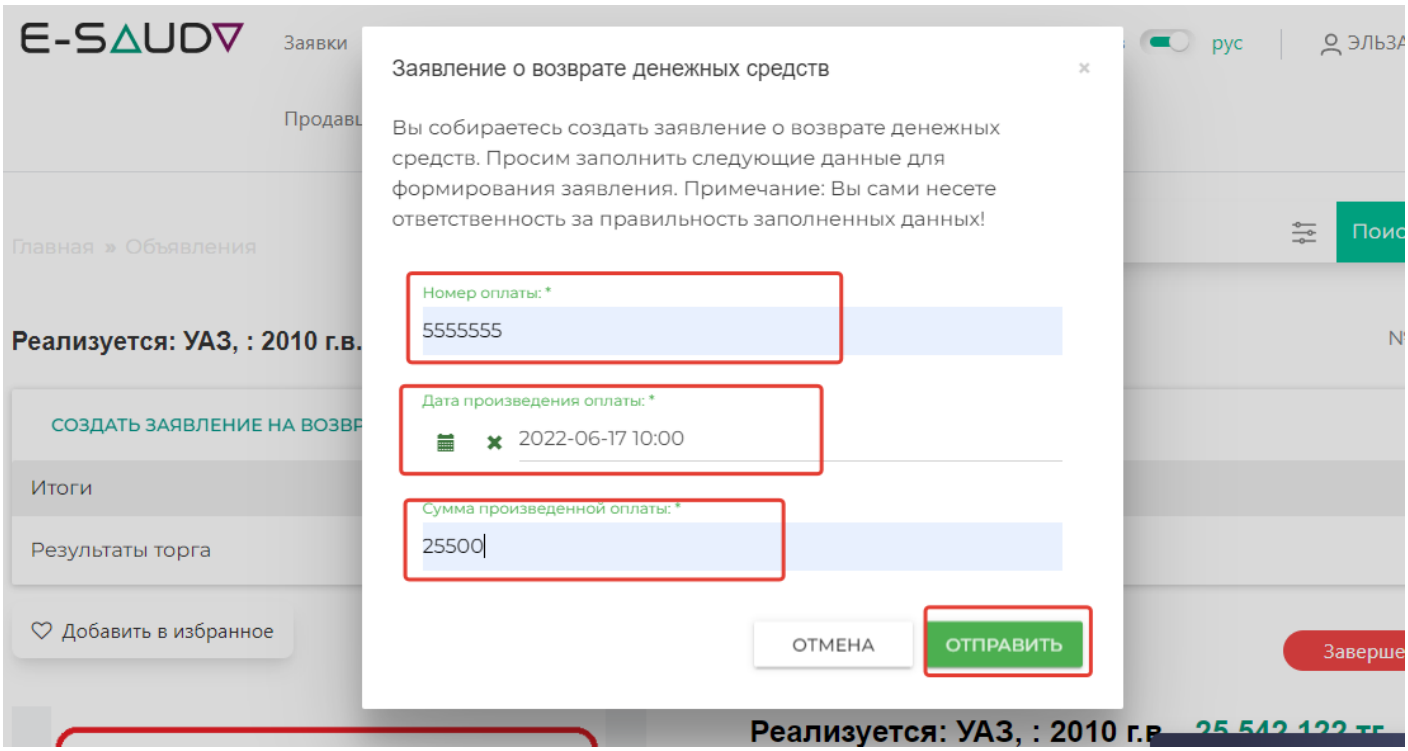
Как я смогу вернуть свой гарантийный взнос?

После завершения аукциона на странице объявления появляется кнопка **Создать заявление на возврат денежных средств.**

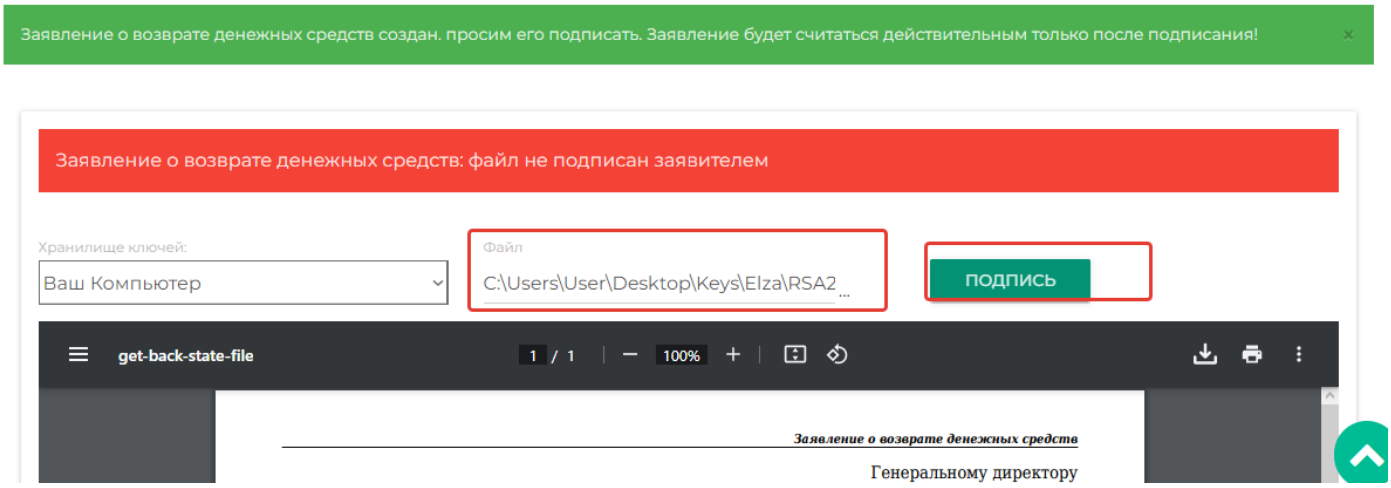


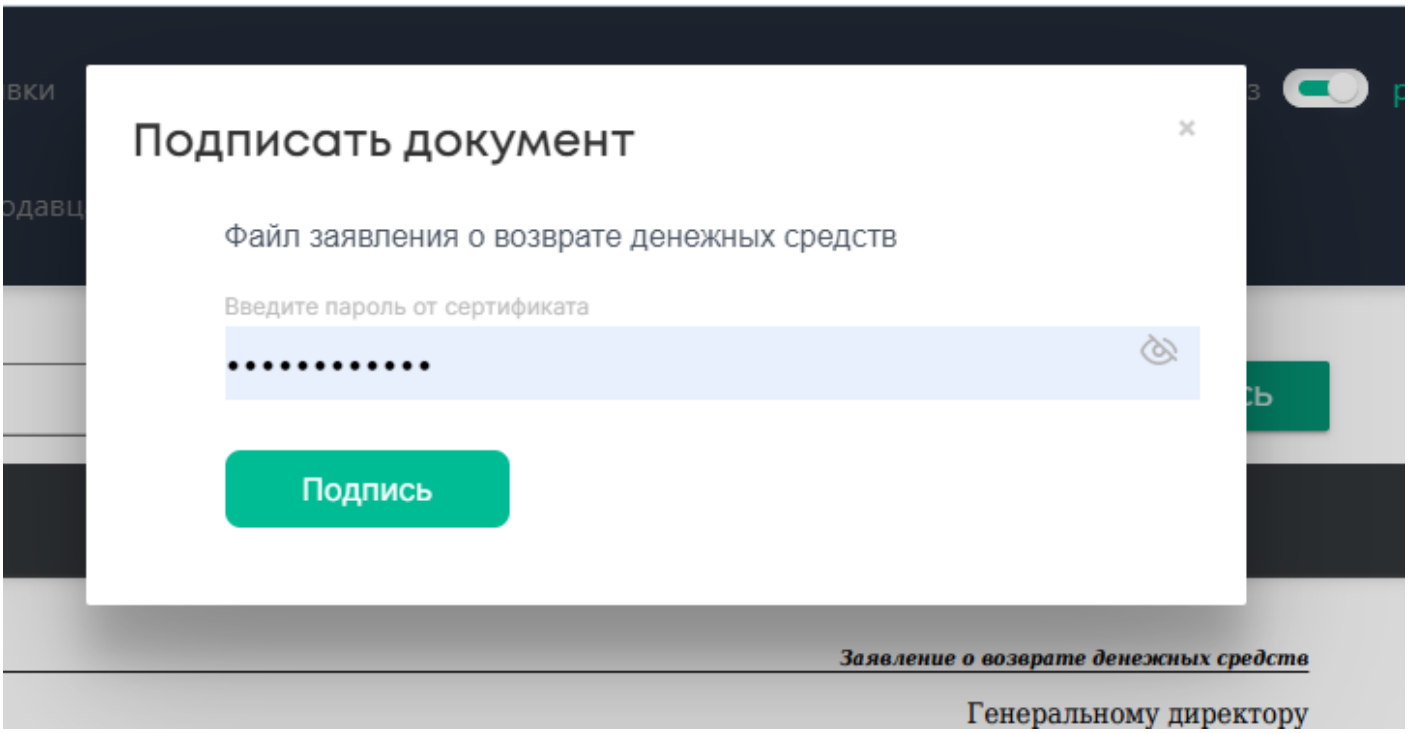
В открывшейся форме заявления необходимо заполнить все поля: **Номер оплаты, Дата произведения оплаты, Сумма произведенной оплаты** и нажать кнопку **Отправить**.

o

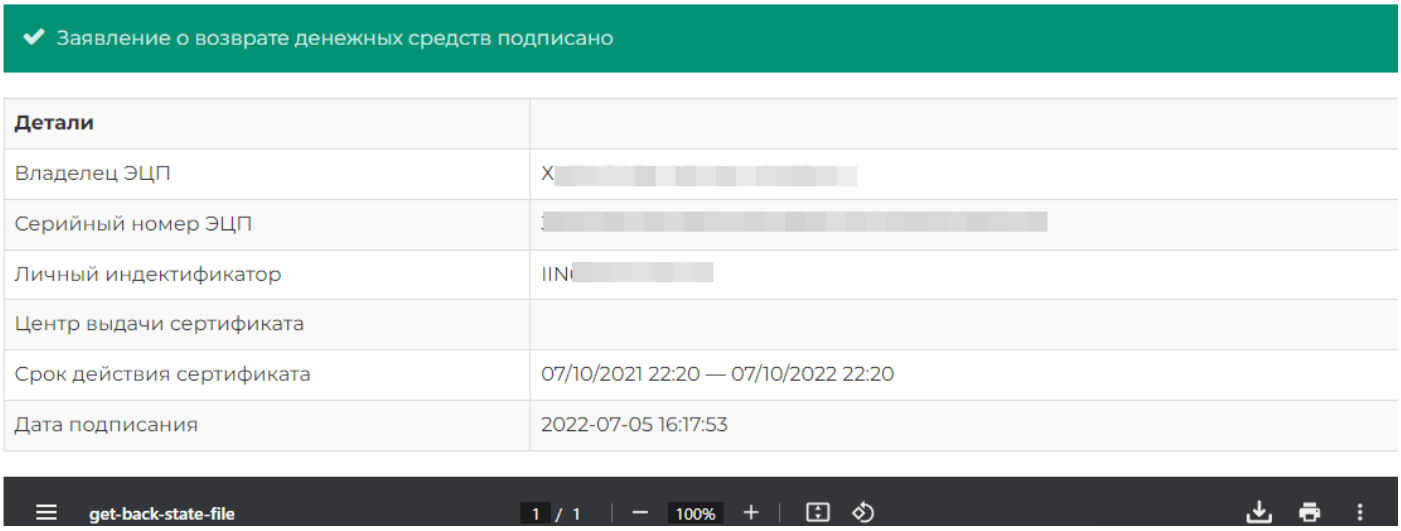


Далее заявление необходимо подписать ЭЦП подписью.





После успешного подписания появится такой документ



Вопросы, связанные с тендером

Когда я смогу вернуть свой гарантийный взнос

Гарантийный взнос, внесенный потенциальным участником, возвращается участнику в течение 15 рабочих дней со дня получения организатором торгов письменной заявки о возврате в следующих случаях:

- Отзыв данным участником своей заявки на участие в тендере до истечения окончательного срока предоставления заявок.
- Подписание протокола об итогах тендера. Указанный случай не распространяется на участника, определенного победителем, и участника, занявшего по итогам торгов второе место.
- Участнику, занявшему второе место по результатам торгов, при подписании победителем договора имущественного найма.

Участнику, объявленного победителем и подписавшего договор имущественного найма.

Потенциальным участникам, подавшим заявки на участие до опубликования объявления об изменении условий тендера, и отказавшись в связи с этим от участия в тендере.

Признание тендера несостоявшимся.

Когда вскрываются заявки?

Электронные тендерные заявки на участие в электронных тендерах вскрываются в Системе автоматически после наступления даты и времени вскрытия - даты окончания приема заявок, путем публикации в Системе содержимого представленных тендерных заявок.

Когда будет рассмотрена моя заявка на участие в тендере?

> Электронные тендерные заявки рассматриваются членами тендерной комиссии в целях определения участников, соответствующих требованиям..
> Тендерная комиссия в течение 5 (пяти) рабочих дней, с даты вскрытия электронных тендерных заявок участников первого этапа тендера, обязана провести заседание по рассмотрению электронных тендерных заявок на предмет соответствия этих заявок и участников требованиям
> Правил тендерной документации, и осуществить допуск соответствующих участников ко второму этапу тендера.

В каких случаях не возвращается гарантийный взнос?

Гарантийный взнос не возвращается лицам, внесшим его, в случаях:

- если покупатель не подписал протокол о результатах торгов в течение установленных сроков;
- если в течение 2 (двух) рабочих дней после подписания протокола итогов не внес оплату покупной стоимости Объекта торгов;
- если покупатель в течение 3 (трех) дней после окончания Аукциона не подписал договор купли-продажи в соответствии с Правилами;
- если будет установлено, что покупатель не имел право участвовать в Аукционе.

В случает отказа от покупки Победителем, при этом сам участник понижается в рейтинге согласно Правил Портала и/или может быть занесен Оператором в списки недобросовестных покупателей и/или заблокирован для участия на Портале.

Когда будет опубликовано мое объявление?

Публикация объявления

Публикация объявления осуществляется после проверки объявления модератором в срок не позднее 3-х рабочих дней.

Права и обязанности пользователя

На каком основании я должен платить?

Подписывая Пользовательское соглашение пользователь обязуется следовать Правилам портала и выполнять свои обязательства по платежам на основании:

1. СОГЛАШЕНИЯ ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ Портала по электронным торгам E-SAUDA

> 2.3 - Подписанием настоящего соглашения Пользователь от имени Участника Портала подтверждает, что он ознакомился и осуществил действием регистрации и подписания настоящего Соглашения, акцепт Публичной оферты, находящейся по адресу: https://esauda.kz/pages/show/legal_public_offer, а
> также соглашается и обязуется следовать Правилам использования ПЭТ (https://esauda.kz/pages/legal_common_rules), Условиям использования

https://e-sauda.com/pages/legal_terms_of_use;

2.4. Подписанием настоящего соглашения Пользователь от имени Участника Портала подтверждает, что он ознакомился с тарифами Портала и обязуется оплатить, полученные услуги в соответствие с действующими Тарифами

(https://esauda.kz/pages/tarifs);

2.5. Подписанием настоящего соглашения Пользователь от имени Участника Портала подтверждает, что он ознакомлен и согласен с тем, что Оператор по своему усмотрению и без согласования с Пользователем обновляет Правила

(https://esauda.kz/pages/legal_common_rules), Условия
использования

(https://esauda.kz/pages/legal_terms_of_use), Тарифы

Портала (https://e-sauda.kz/pages/tarifs), которые вступают в силу с момента их опубликования на Портале.

2. ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ о предоставлении услуг по доступу к порталу по электронным торгам E-SAUD

1.15. **Вознаграждение –** комиссионный или абонентская плата, подлежащий оплате Продавцом Оператору за использование лицензии и/или услуг портала в соответствие с заключенным договором и/или публичной офертой.

1.16. **Абонентская плата** – денежные средства за пользование фиксированным объемом услуг Портала, оплачиваемые Участником Оператору предоплатой за фиксированный период времени.

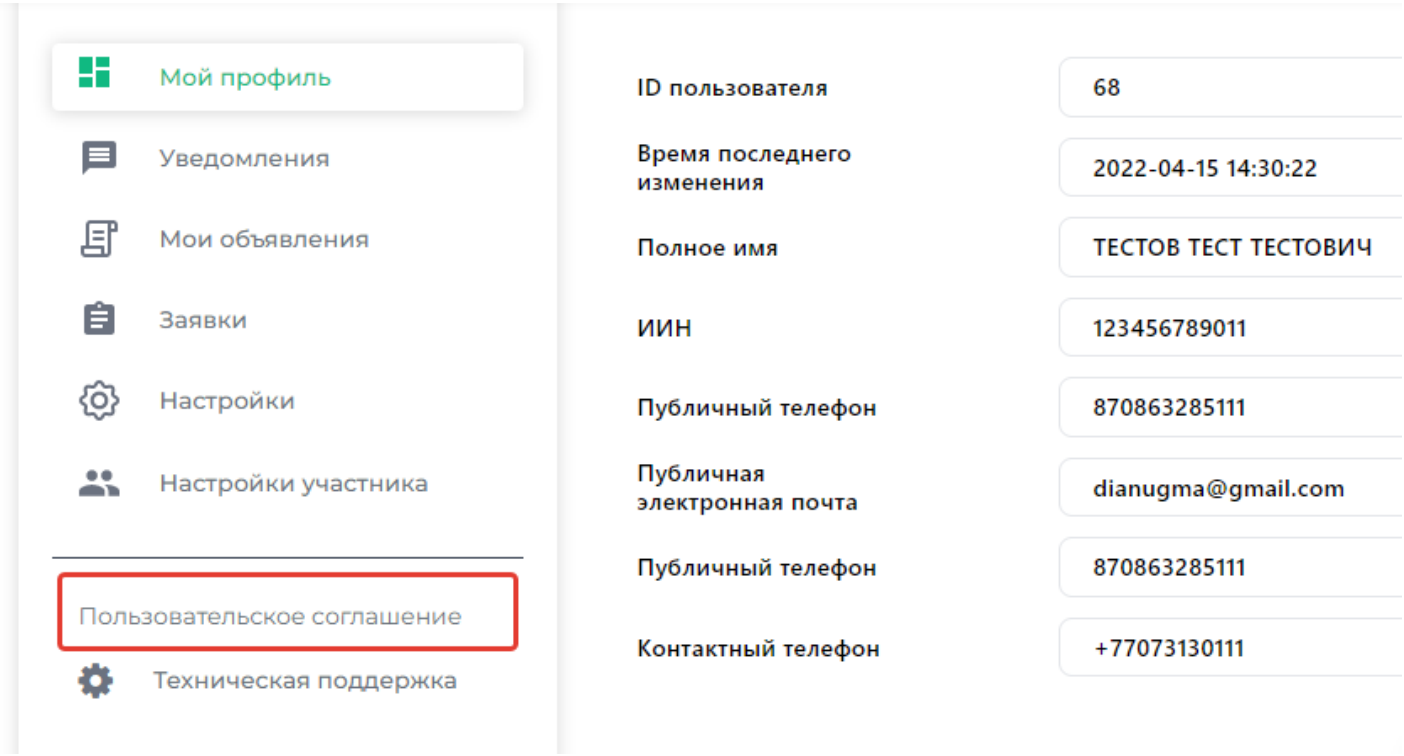
1.17. **Комиссионный сбор –** денежные средства за Услуги, взимаемые Оператором Портала с Продавца при реализации/продажи товара посредством Сервисов Портала, определяются в соответствие с действующими тарифами Портала на момент предоставления Услуги.

1.18. **Комиссия за использование портала (комиссия за сделку) -** денежные средства

за Услуги Портала, взимаемые Оператором Портала с Покупателя при завершении аукциона, признанного успешным посредством Сервисов Портала, определяются в соответствии с действующими тарифами Портала на момент предоставления Услуги. После признания аукциона состоявшимся Оператор не несет ответственности за дальнейшее заключение сделки между Участниками Портала, и ее законность.

Где посмотреть дату подписания пользовательского соглашения?

Дату подписания пользовательского соглашения можно посмотреть в личном профиле в разделе Пользовательское соглашение:



Пользовательское соглашение

✔ Пользовательское соглашение подписано.

Детали	
Владелец ЭЦП	ТЕСТОВ ТЕСТ ТЕСТОВИЧ
Серийный номер ЭЦП	6CBD4560A33A58C0B07C3363C9AE0674A0838E58
Личный индектификатор	IIN123456789011
Идентификатор участника	BIN123456789021
Центр выдачи сертификата	
Срок действия сертификата	18/01/2022 16:45 — 18/01/2023 16:45
Дата подписания	2022-03-15 18:32:59

Почему меня заблокировали? Что за штраф?

Согласно условиям Публичной оферты E-SAUDA:

> 5.11. В случае просрочки оплаты Услуг Оператор вправе приостановить оказание услуг (заблокировать доступ к Порталу) и взыскать с Участника неустойку за нарушения Правил портала в виде штрафа в размере 45 000 (сорок пять тысяч) тенге и пени за каждый случай просрочки в размере 0,25% за каждую неделю просрочки от основной суммы платежа, но не более 10%. Проценты и количество дней в неделю пересчету не подлежат и не зависят от количества дней задержки в течение недели.