

A Kutatási és Technológiai Innovációs Alap 2008. évi egységes, elektronikus pályázati űrlapja

InfoGyIK - Gyakran ismételt informatikai kérdések és válaszaik, gyakori hibák

V2.7.4

2008.03.21. 13:00

- 1 Kérdés: Nem olvastam az űrlap Kitöltési és beküldési Útmutatóját. Érdemes elolvasni? 1
- 2 Kérdés: Az űrlap korábbi verzióját használtam, hogyan térhetek át az újabb verzióra?..... 1
- 3 Kérdés: A képernyőn nem látom a funkció gombok, lapfülek, segítségek egy részét. Mit csináljak? 2
- 4 Kérdés: Az űrlap mezői védettek, nem tudom kitölteni. Mit csináljak? 2
- 5 Kérdés: Nem működnek a funkció gombok és a vezérlők (jelölők, legördülők). Mit csináljak? 3
- 6 Kérdés: Nem működik a „Beküldendő ZIP fájl előállítás” funkció gomb. Mit csináljak? 3
- 7 Kérdés: Nem tudom a beküldött ZIP fájl tartalmát megnézni, nem tudom, mit küldtem be. Mit tegyek? 3
- 8 Kérdés: Milyen azonosítót válasszak a pályaművemnek [11a]? 3
- 9 Kérdés: Minden mezőt ki kell tölteni az űrlapon? Mik a gyakori hibák a kitöltésnél?..... 4
- 10 Kérdés: Mikor érdemes elektronikusan beküldeni az űrlapot, mi legyen a levélben? 4
- 11 Kérdés: Hogyan értelmezem az űrlapot fogadó számítógépes rendszer válaszait, hibajelzéseit?..... 4
- 12 Kérdés: Nem kapok választ az automata feldolgozó rendszertől a beküldött levelemre, mit csináljak? ... 5
- 13 Kérdés: Hogyan készüljek fel az ügyfélszolgálattal való telefonbeszélgetésre, mit írjak az e-mail-ben? . 5

1 **Kérdés: Nem olvastam az űrlap Kitöltési és beküldési Útmutatóját. Érdemes elolvasni?**

Válasz: IGEN! Az űrlap *kezelésének, kitöltésének és beküldésének általános kérdéseit ismerteti az Útmutató első 5 oldala*. Ezt követi az *ügyfélszolgálat* elérhetősége, majd *mezőnként* ismerteti *a kitöltés részleteit*. Az Útmutató *mellékletei néhány fontos mező pontos kitöltéséhez nyújtanak segítséget* az oda beírható adatok felsorolásával, illetve az adatok ellenőrzését foglalja össze. Az adatoknak a helyes megadása és az űrlapnak az automatikus feldolgozáshoz az előírt módon való **elektronikus beküldése** teszi lehetővé, hogy a benyújtott pályázatokat gyorsan és a törvényi előírásoknak megfelelően fel lehessen dolgozni. A feldolgozáshoz számítástechnikai segítséget használunk, ami helyes kitöltés és beküldés esetén emberi munka nélkül adatbázist épít az űrlap adataiból és információkat szolgáltat a feldolgozáshoz.

Az Útmutatóban leírtak ismerete és betartása jelentősen megkönnyíti munkáját és minimalizálja az utólagos kézi javítások, formai hibák miatti elutasítások számát. Ezért nyomatékosan javasoljuk, hogy olvassa el az Útmutatót, illetve továbbítsa azt a kitöltésben, beküldésben részt vevő munkatársainak is (résztvevő partnerek, titkárság, gazdasági, stb.).

Az űrlap kitöltése közben segítséget kaphat, ha az adott mezőre, vagy annak elnevezésére állítja az egér kurzort. A segítséget (**Megjegyzés, Súlyó**) tartalmazó mezőket a jobb felső sarkukban **kis piros háromszög jelöli meg**.

Ha a kitöltés vagy a beküldés közben e segítségek ellenére elakad, akkor hívja az Ügyfélszolgálatot, ahol segítenek megoldani problémáját!

2 **Kérdés: Az űrlap korábbi verzióját használtam, hogyan térhetek át az újabb verzióra?**

Válasz: Az űrlap továbbfejlesztését az igények és jelzések szerint folyamatosan végezzük, de ez általában nem okoz gondot az áttérésnél. Töltse le az űrlap és útmutatójának új verzióját a honlapról. A korábbi verziójú űrlapról a funkciógombokkal kimentett tartalom betölthető az azonos funkciójú űrlap újabb verziójába (kivéve, ha alább összeférhetetlenség – „inkompatibilitás” - van megadva). A korábban már helyesen beküldött adatokat nem kell újra beküldeni, ha azok már bekerültek az adatbázisba. Összeférhetetlenséget okoz, ha a kitöltendő mezők száma egy-egy lapon megváltozik. Az összeférhetőségben a verziószám igazít el.

Egy korábbi űrlap egyes mezőinek tartalmát „Másolás-Béillesztés”-sel is átviheti mezőnként a két űrlap között! Ezt sose a mezőben közvetlenül, hanem a mező kiválasztása után az Excel műveleti ikonjai alatt található szerkesztőlécben (fehér sor) végezze!

A verziószám felépítése:

1. szám: =1: konzorcium nélküli űrlap;
=2: konzorciumot tartalmazó űrlap (a két típus értelemszerűen inkompatibilis egymással).
2. szám: általában évente változik. Változása inkompatibilitást jelez, mert változtak egyes mezők.

3. szám: új pályázat, korábbi hiba, vagy egyéb továbbfejlesztés miatti változás.
Változásától nem szűnik meg az űrlap kompatibilitása, ha az 1. és 2. szám nem változott!
4. szám: =1: teljes űrlap verzió;
=2: konzorciumi segédűrlap (konzorciumi tag számára).
Kompatibilis a megfelelő teljes űrlap konzorciumi tag lapjaival.

Az egyes űrlapok és dokumentumok verziószáma nem változik, amíg saját maga nem változik.

Az űrlap verziójának változásai 2006-tól:

A korábbi űrlap egyes mezőinek tartalmát „Másolás-Beillesztés”-sel is átviheti mezőnként a két űrlap között! Ezt sose a mezőben közvetlenül, hanem a mező kiválasztása után az Excel műveleti ikonjai alatt található szerkesztőlécben (fehér sor) végezze!

- V2.5.1. 2006.03.10. 10:00** Az űrlap 2006 évi változata. A gazdálkodási forma választható lett. [11b] lappal és adathossz ellenőrzési funkcióval bővült. Néhány MÁK adatmező megszűnt. A K+F szakszógyűjtemény finomodott.
A korábbi verziókkal nem kompatibilis.
- V2.5.3. 2006.04.06. 12:00** [11be] FTE összegzés javítása. Új pályázatok.
- V2.5.4. 2006.06.06. 08:00** Új pályázatok: NAP_BIO, BIOMASSZA, DD_RIR_05, xx_xxxx_06
De minimis/nem de minimis bontása pályázónként. Tárgyszó-rendszer. Támogatási intenzitás/szemantikai ellenőrzésre felhívás. Norvégia jele.
- V2.5.6. 2006.07.27. 18:00** Új pályázatok: xx_xxxx_06, KOZKUT. 21-2 lapon [21h] nyomtatás jav.
- V2.5.9. 2006.11.08. 15:00** Új pályázatok.
- V2.6.1. 2007.10.02. 15:00** Az űrlap 2007 évi változata. De minimis 'kutatási forma'. Minősítési kód választható lett. Rezszi bontása. Támogatási intenzitás. Gazdálkodási adatok. Ellenőrző funkciók.
A korábbi verziókkal nem kompatibilis.
- V2.6.2. 2007.10.08. 12:00** Vállalkozás gazdálkodása negatív is lehet [21m]. Tám.int. ellenőrzések. Aláírás, dátum mentése. Menüben funkciógombok. Új pályázatok.
- V2.6.3. 2007.10.09. 15:00** Javítások ellenőrzésben minősítési kód kezelés, azonosító skope.
- V2.6.4. 2008.01.23. 20:00** Új pályázat.
- V2.6.5. 2008.01.29. 18:00** Új pályázatok, támogatási intenzitás új jogszabály szerint is.
- V2.6.6. 2008.02.11. 19:00** INNOTARS_08 3. altémakörök változott: [11f].
- V2.7.1. 2008.03.11. 15:00** Az űrlap 2008 évi változata. *A korábbi verziókkal nem kompatibilis.*
- V2.7.2. 2008.03.15. 00:30** TECH futamidő ellenőrzés javítása. Útmutató pontosítás, új mellékletek: C.2. Vista, D. Ellenőrző funkciók általában és TECH_08-hoz.
- V2.7.3. 2008.03.20. 13:00** Vista/EXCEL-2007 kompatibilitás (Beküldendő ZIP fájl funkció).
Javítások: [11b] lap Projekt adatok mentése funkciógomb program, Hibaellenőrzés funkció és hibamező kitöltés [11], [12] és [22]-es lapokon. Előleg és támogatás ütemezés ellenőrzése változott. Új ellenőrzések. TECH ellenőrző prog: 10 kutató FTE, projekt dátumellenőrzés javítása.
- V2.7.4. 2008.03.21. 13:00** **Új ellenőrzések:** Kutatási formák %-a beírásakor csak egész szám lehet. 0,01% tolerancia támogatási intenzitás számításnál.
Javítás: FTE ellenőrzés hónapként is értelmezhető napoknál (pl. 10.01.).

3 **Kérdés: A képernyőmön nem látom a funkció gombok, lapfüleket, segítségek egy részét. Mit csináljak?**

Válasz: Ha a képernyő felbontása miatt bizonyos információk, vagy funkciógombok nem férnek el rajta, akkor használja a kép vízszintes (jobb alul), vagy függőleges mozgatására szolgáló görgetősávokat (jobb oldalt), vagy a *Nézet – Nagyítás* menüben szükség szerint kicsinyítse/nagyítsa az űrlap képernyőn látható méretét.

Az űrlap lapjai között alul, a munkalap fülekre kattintva válthat. A nem látható fülek ugyanennek a sornak a bal alsó sarokban lévő görgető gombjai segítségével hozhatóak elő.

4 **Kérdés: Az űrlap mezői védettek, nem tudom kitölteni. Mit csináljak?**

Válasz: Az űrlapnak *csak a citromsárga és az aláírások zöld mezőit tudja kitölteni*, a többi automatikusan töltődik ki, ha a megfelelő mezőket kitöltötte, vagy a kért kiválasztásokat elvégezte. A mezők kitöltéséhez és a funkciógombok használatához **engedélyeznie kell a makrók használatát** (Ld.:Útmutató: 1. pont).

5 Kérdés: Nem működnek a funkció gombok és a vezérlők (jelölők, legördülők). Mit csináljak?

Válasz: *Olvassa el figyelmesen a megjelenő hibajelzést* - ha kap ilyet - és annak megfelelően próbálja a hibát kiküszöbölni! Az űrlap saját beépített hibajelzései magyarul jelzik, hogy mi a probléma. Ha az ügyfélszolgálatot hívja, akkor is legyen kéznél a hibajelzés szövege!

A teljes űrlap tartalmának mentéséhez **ki kell választania a pályázatot és szabályos azonosítót** kell beírnia a [11a] mezőbe!

A funkciógombok, vezérlők használata előtt mindig zárja le az Excel cellák szerkesztését (Enter, TAB, vagy ESC). Amíg egy cella szerkesztésében van, a funkció gombok nem működnek!

Az űrlap betöltésekor **engedélyeznie kell a makrók használatát!** Ennek hiánya nem okoz hibajelzést, de a gombok nem működnek (Kitöltési és beküldési útmutató 3. oldal és Vistához a C.2. melléklet).

Ellenőrizze, nincs-e „Tervező módban” az Excel-je. Ezt az aktív eszközök (jelölő négyzetek, legördülő választómezők, funkciógombok) működtetése helyett az egér kurzor vékony hajszálderésszé válása is mutatja. Ha igen, **kapcsolja ki a tervező módot** (Kitöltési és beküldési útmutató 1. oldal).

Ne használjon speciális mappa elnevezéseket az űrlap tartalmának mentése és betöltése során (kerülje a **betűközt, ékezetes karaktereket**) és a **túl hosszú fájl elérési utakat** (sok egymásba skatulyázott, hosszú nevű mappát). Különösen a beküldendő ZIP fájl előállítását nehezíthetik a fentiek.

Sose indítsa el közvetlenül az internetről (a böngésző alatt) az űrlapot, hanem töltsé azt le a saját gépére és onnan használja! **Az űrlapot csomagolja ki a letöltött ZIP fájlból** és azután használja!

Ellenőrizze, hogy megfelelő MS Excel (MS Office) verzióval rendelkezik-e! Az űrlap MS-WINDOWS-2003 operációs rendszer alatt, MS-EXCEL-2003-ban készült és ~~MS-EXCEL-97~~, MS EXCEL-XP, MS EXCEL-2000 alatt is tesztelték. Fentiekől különböző rendszerekben való használata esetén az MS rendszerek inkompatibilitásai miatt az űrlapon elhelyezett egyes funkciógombok működése nem garantált. Keressen megfelelő Excel verziót, azon dolgozzon. Egyúttal kérjük, hogy **jelezzé az Ügyfélszolgálaton, hogy melyik Excel verzióval van problémája** (Excel saját Súgó menüjében a névjegye)! Az Excel általában angol nyelvű hibajelzést ad, kérjük ezt is közölje az ügyfélszolgálattal!

Javasoljuk, hogy lehetőleg **a munka elején próbálja ki, hogy megfelelő Excel verzióval rendelkezik-e!**

6 Kérdés: Nem működik a „Beküldendő ZIP fájl előállítása” funkció gomb. Mit csináljak?

Válasz: Ellenőrizze, hogy a pályázati csomagban elhelyezett **ZIP.EXE** fájlt **bemásolta-e abba a mappába, amiben dolgozik. Más ZIP program nem alkalmas erre a célra**, mert az űrlap programja ennek a ZIP verzióknak a parancskészletét használja.

Olvassa el az előző kérdésre adott tanácsokat is és Vista esetén az űrlap útmutató C.2. mellékletét!

Próbálja meg, hogy a **„Teljes űrlap kimentése fájlba”** funkciógombbal el tudja-e menteni az űrlap tartalmát! Ha ez sikerül, akkor a munkája el van mentve, esetleg kézzel valamilyen programmal ZIP-elve és kézzel előállítva a szabványos fájlnevet, beküldheti feldolgozásra a fájlját (Útmutató 2.1 és 3. pont). Ilyenkor is ügyeljen a dátum és időpont adatokra a fájl nevében!

7 Kérdés: Nem tudom a beküldött ZIP fájl tartalmát megnézni, nem tudom, mit küldtem be. Mit tegyek?

Válasz: A szabályosan ZIP-elt fájl jelszóval védett, ezért abban csak a benne lévő fájl nevét tudja megnézni, kibontani nem tudja. Ezt az automata fogadó rendszer tudja kibontani. A becsomagolt fájl azonban eredeti, csomagolatlan XML állapotába is bekerül az Ön által kijelölt mappába, ezt bármikor újra be tudja tölteni az űrlapra.

8 Kérdés: Milyen azonosítót válasszak a pályaművemnek [11a]?

Válasz: Törekedjen **egyedi azonosító** kialakítására és **tartsa be az Útmutató szintaktikai szabályait!** Az azonosító tartalmazzon **betű karaktert is!** Ne használjon konferencia, vagy egyéb (nem egyedi) nevet, dátumot, mert az másnál is előfordulhat! Ha van a pályaművének rövid mozaikszava, akkor ahhoz hozzátéve még 1-2 karaktert, alkalmas azonosítót kaphat (**pontosan 8 karakter kell legyen!**).

Ha nincs más ötlete, akkor valamilyen **számítástechnikai „jelszószerű”**, értelmetlen azonosítót használjon, betűkből és számokból keverve.

Az első elektronikus beküldésnél azonnal jelezzé az ügyfélszolgálaton, ha a rendszer azt jelzi, hogy ilyen azonosítóval már küldtek be pályaművet! Ebben az esetben válasszon másik azonosítót! Ha már korábban is beküldte űrlapját ezzel az azonosítóval (tehát csak javította az adatait), akkor természetesen nincs ütközés, hanem az Ön korábban beküldött űrlapja miatt jelez a rendszer.

Ha pályaművét már más felhívásra, vagy másik alkalommal is beadta, de elutasították, akkor válasszon másik azonosítót!

9 Kérdés: Minden mezőt ki kell tölteni az űrlapon? Mik a gyakori hibák a kitöltésnél?

Válasz: Általában minden mezőt ki kell tölteni, ahol nem kötelező kitölteni egy mezőt, azt jelezzük az Űtmutatóban (ez függhet a választott pályázattól is). **Ld. még a mezőhöz tartozó „Súgó”-t is!**

Különösen gondosan töltsd ki a rendszer működéséhez a [21d] pályázó rövid nevét, ez kerül át [11q]-ba, továbbá a [21h]-tól [21m]-ig terjedő mezők adatait. Utóbbiak képezik az Államkincstári ellenőrzés és a statisztikai feldolgozás alapját is, ezért ezek közül többet részletesen is ellenőriz a rendszer! **Ha valamelyik azonosító, vagy regisztrációs számmal nem rendelkezik, akkor annak helyére írjon 0-t,** de ez ne a számnak való utánanézését helyettesítse, mert ez utólagos hiánypótláshoz, vagy formai hiba miatti kizáráshoz vezethet és lassítja a feldolgozást! A „minősítési kód” mezőbe csak az Űtmutató mellékleteiben megadott értékeket írja és ellenőrizze a „Statisztikai szám”-ának helyes megadását is!

A pénzügyi és egyéb adatok helyére **ne írjon tört számokat, tizedes jegyeket és ne tördelje külön beírt pontokkal, vesszőkkel, vagy betűközökkel az adatokat,** mert a rendszer csak egész számokat fogad el, tördelés nélkül (képletek használata esetén is gondoskodjon arról, hogy kerekített, egész számok kerüljenek a mezőkbe a cég pénzügyi adatainál és a projekt költségvetésnél is)!

Ne írjon „pont” karaktert a projekt és az aláírási dátumok számai mögé!

Ne feledkezzen meg a [12e] mezők (elszámolások hónapja az éven belül) kitöltéséről! Az éven belüli oszlopok nem félét, hanem éven belüli 1. és 2. elszámolási időpontot jelentenek! Ezért egy elszámolás esetén mindig az adott év 1. oszlopát használja a munkaszakasz pénzügyi adatainak megadására.

Az előleget mindig abba az oszlopba írja, amelyik munkaszakaszra kéri az előleget és figyeljen az előleggel kapcsolatos szabályokra, továbbá a támogatási intenzitásra!

Használja az űrlap ellenőrző funkciógombjait!

10 Kérdés: Mikor érdemes elektronikusan beküldeni az űrlapot, mi legyen a levélben?

Válasz: Az elektronikus űrlapot fogadó rendszer ellenőrzi, hogy helyesen kitöltött űrlapot küldött-e be. **Ezért a kinyomtatás, aláírás és a pályaműbe való bekötés előtt** célszerű az űrlapot elektronikusan beküldeni, mert akkor még van módja javítani, újbóli ellenőrzésre beküldeni, ha ez szükséges.

Ne felejtse el a levél Tárgy (Subject) részét a csatolt fájl nevével kitölteni, mert ennek segítségével kereshető vissza a levele és ne felejtse el a fájlt csatolni. A csatolandó fájl kijelölésekor a Másolás (Copy), utána a Beillesztés (Paste) segíthet a Tárgy mezőt kitölteni. **Csak a beküldendő ZIP fájlt csatolja, más csatolmány és egyéb szöveg ne szerepeljen a levelében,** mert ezzel a feldolgozó számítógép úgysem tud mit kezdeni (figyelmen kívül hagyja)!

A kitöltött űrlap tartalmát javítás céljából többször is be lehet küldeni. A leveleket eltároljuk, de további felhasználásra mindig csak az utoljára jól beküldött űrlap adatait tároljuk egy-egy pályaműről az adatbázisban.

11 Kérdés: Hogyan értelmezzem az űrlapot fogadó számítógépes rendszer válaszait, hibajelzéseit?

Válasz: A fogadó rendszer minden levélre 2 választ küld:

- **Az 1. válasz nyugtázza levelének beérkezését.** Ez a válasz a beérkezés után azonnal generálódik, általában 1-2 percen belül megérkezik a feladóhoz (ne feledkezzen meg arról, hogy a levelező rendszere esetleg nem azonnal fogadja a válaszleveleket!). Ez a válasz azt is tartalmazza, hogy hány levél vár éppen az Ön levele előtt feldolgozásra.
Ha 1 órán belül nem kap választ, akkor kezdjen gyanakodni, hogy levele valami miatt nem érkezett meg a címzetthez (pl. rossz helyre küldte, vagy a levelező rendszere nem engedte ki, nem küldte el a levelét). Ilyenkor érdeklődjön az Ügyfélszolgálaton és a saját rendszergazdájánál!
- **A 2. válasz a feldolgozás eredményét tartalmazza,** általában az első választ 1 percen belül követi:
 - **Normál, hibátlan esetben** jelzi, hogy levelét a rendszer feldolgozta, adatai bekerültek az adatbázisba.
 - **Ha már korábban is küldött be erről a projektről** űrlapot, akkor az új űrlap adatainak dátuma (ld. fájl nevének felépítése) **frissebb kell legyen,** mint a korábban beküldötté:
 - Ha javításként frissebb adatokat küldött pályaművéről, akkor azok **hibátlan volta esetén felülírja a korábbi adatait.**
 - **Ha az eltároltnál régebbi, vagy azzal azonos dátumú adatokat küld, a rendszer azokat nem dolgozza fel.** Küldjön frissebb dátumú, újabb adatokat, ha változtatni akar!

- Ha először küldött be pályaművéről űrlapot és a rendszer mégis felülírást jelez, akkor **azonosító ütközése** fordult elő, **jelezzé az Ügyfélszolgálaton és válasszon másik azonosítót!**
- **Hibás adatokat jelez** az űrlapon, mert **nem töltött ki minden kötelező mezőt, vagy hibásan töltött ki valamit** (pl. nem figyelt az adat maximális hosszára, formátumára). Ilyenkor a **hiba okával és a mező Excel koordinátaival jelzi**, hogy hol talált hibát:
 - **melyik űrlap lapon** (melyik projekt, vagy konzorciumi tag melyik lapján) talált hibát és
 - az Excel ablak szélén leolvasható **oszlopot jelölő betű és sort azonosító számot adja meg**, pl.: hibás statisztikai szám esetén T27 (nem a mező kódja!).
 - Néhány speciális mezőknél rejtett cellák adatát kapja meg, ilyenkor annak sorában keresse a hibát. Néhány kiválasztható tartalmú mező rejtett munkalapon található. Ilyenkor a mező elnevezése alapján keresse a hiba okát.
- **Jelzi, ha nem tartalmazott, vagy hibás csatolmány(ok)at tartalmazott a levél:**
 - Csak a szabványos XML fájl tudja a rendszer feldolgozni, ez **ZIP-elés nélkül** néha **nem érkezik meg helyesen**, mert egyes levelező rendszerek bizonyos karaktereket konvertálnak. Az **Excel fájl (.XLS) nem tudja az automata rendszer feldolgozni!**
 - Egyes intézményi **levelező rendszerek nem engedik ki a jelszóval védett csatolmányt**, ezért előfordulhat, hogy egyébként szabályos levele nem, vagy csatolmány nélkül érkezik meg. Egyes, rosszul beállított rendszerek ezt nem is jelzik a küldő felé! Ilyen esetben érdeklődjön az Ügyfélszolgálatnál, konzultáljon a helyi rendszergazdájával, esetleg küldje el levelét a magán szolgáltatóján keresztül, vagy valamelyik szabad levelezőrendszerből (freemail.hu, stb.).
 - Néhány ingyenes levelezőrendszerrel néha nem, vagy csak nagyon sokára érkezik meg a levél (ilyen néha pl. a gmail). Javasolt pl. a freemail.hu, t-online használata.
- **Ha olyan űrlapon, vagy formában küldte be adatait, aminek fogadására nincs a rendszer felkészülve, akkor hibás űrlapverzióra való hibajelzést kap.** Ez azt jelentheti, hogy
 - **nem a megfelelő címre küldte** levelét, vagy
 - **nem megfelelő űrlapot használt**, vagy
 - **űrlapja** a több részletben elvégzett munka során **megsérült** (ilyen ritkán előfordulhat az Excel nem mindenben korrekt volta miatt): nem tartotta be azt a szabályt, hogy ne Excel (XLS) fájlként mentse munka közben az űrlapját, hanem a funkció gomb segítségével csak a tartalmát. A munka folytatásakor az eredeti, üres, hibátlan űrlapra töltsé be a mentett tartalmat.
 - **Nem ZIP-elve küldte be a csatolmányt**, ezért a levelező rendszerek **valamit módosítottak rajta**.

Ha egyedül nem boldogul, vegye fel a kapcsolatot az Ügyfélszolgálattal, esetleg még vissza tudják állítani a megsérült fájlját, vagy lépjen vissza az űrlap korábbi, még helyes állapotához.

12 Kérdés: Nem kapok választ az automata feldolgozó rendszertől a beküldött levelemre, mit csináljak?

Válasz: a feldolgozó rendszer a beérkezéstől számított 1 percen belül válaszol. Általában az intézményi levelezőrendszerek késleltetése nem több néhány, max. 15 percnél. Ha ennyi idő alatt sem kap választ, akkor gyanakodjon, hogy a levelét nem küldte el a saját intézményének levelező rendszere (pl. mert a jelszóval védett ZIP fájl valamilyen védelem kiszűrte, vagy helytelenül válaszol a Graylisting típusú spamszűrő algoritmusra: ld. a honlapon található technikai információknál). Győződjön meg arról, hogy egy csatolmány nélküli, PROBA tárgyú levélre kap-e választ a feldolgozó rendszertől. Ha igen, akkor konzultáljon a saját levelező rendszerének rendszergazdájával, esetleg próbálja meg az utolsó XML fájl jelszó nélküli ZIP fájlba becsomagolva elküldeni, vagy levelét más levelezőrendszerből (pl. freemail.hu) elküldeni. Ha nem boldogul, forduljon az NKTH informatikai ügyfélszolgálatához.

13 Kérdés: Hogyan készüljek fel az ügyfélszolgálattal való telefonbeszélgetésre, mit írjak az e-mail-ben?

Válasz: Ha beküldött levele iránt érdeklődik, akkor nézze meg:

- Mikor (év, hó, nap, óra, perc),
- milyen címről (levelező által elküldött név és e-mail cím is!),
- milyen tárggyal, illetve milyen pályázat és pályamű azonosítóval küldte az űrlapot tartalmazó, feldolgozandó levelet.

Ha az Excel és/vagy az űrlap kezelésével van problémája, akkor lehetőleg számítógép és betöltött űrlap mellől telefonáljon és előzőleg nézze meg az Excel saját Súgó menüjében az Excel verzióját (Excel névjegye).