

Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal (NKTH)
Indikátorok elektronikus űrlapjával kapcsolatosan

InfoGyIK - Gyakran ismételt informatikai kérdések és válaszaik, gyakori hibák

V81.2.11.

2010.04.23. 12:00

- 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 képernyőmon nem látom a funkció gombok, lapfülek, segítség 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? 2
- 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: Minden mezőt ki kell tölteni az űrlapon? Mik a gyakori hibák a kitöltésnél?..... 3
- 9 Kérdés: Mikor érdemes elektronikusan beküldeni az űrlapot, mi legyen a levélben? 3
- 10 Kérdés: Hogyan értelmezzem az űrlapot fogadó számítógépes rendszer válaszait, hibajelzéseit?..... 3
- 11 Kérdés: Nem kapok választ az automata feldolgozó rendszertől a beküldött levelemre, mit csináljak? ... 4
- 12 Kérdés: Hogyan készüljek fel az ügyfélszolgálattal való telefonbeszélgetésre, mit írjak az e-mail-ben? . 4

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 4 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. Töltsse 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.

A verziószám felépítése:

- 1-2. szám: =81: Indikátor űrlap;
3. szám: általában évente változik. Változása inkompatibilitást jelez, mert változtak egyes mezők.
4. 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!
5. szám: =1: teljes űrlap verzió;

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

Az űrlap verziójának változásai 2008-tól:

V81.1.1.	2008.08.26.	08:00	Az Indikátorok űrlap bevezetése.
V81.1.2.	2008.09.02.	15:00	Kötelező mezők változása
V81.1.3.	2008.09.23.	10:00	Emberi erőforrás – ellenőrzés javítása [db], [szöveg] feliratok változtatása
V81.1.4.	2008.11.03.	13:00	Generált file nevének javítása: k - Kiindulási érték.
V81.1.4.	2009.03.12.	16:00	2009-es Indikátorok űrlap. Korábbival nem kompatibilis
V81.1.5.	2009.03.27.	13:00	Új pályázati jel: KF_MUNKAERO_09
V81.2.3.	2009.09.10.	14:00	Új pályázati jel: TET_09_SG_STAR, REG_tt_yyyy_09 (*)
V81.2.4.	2009.09.24.	16:00	Új pályázati jel: TET_09_IN_DST_xxx
V81.2.5.	2009.11.16.	15:00	Új pályázati jel: ELI_KFI_09, ELI_INFRA_09, ELI_KOMP_09 Javítás: Verziószámok kezelése
V81.2.6.	2009.11.30.	15:00	Javítás: [01c] Beszámolási időszak legördülő visszatöltése
V81.2.7.	2010.01.07.	12:00	Új pályázati jel: TECH_2_09_Ax
V81.2.8.	2010.01.13.	17:00	Pontosítás: Mezőnevek, HELP, útmutató
V81.2.9.	2010.02.24.	12:00	Új pályázati jel: CORNET_9_10
V81.2.10.	2010.04.19.	12:00	Új pályázati jel: TET_10_IL, TET_10_RC_SHEN, TET_10_SG_STAR
V81.2.11.	2010.04.23.	12:00	Új pályázati jel: TET_10_SG_STAR_t két alprogram.

3 Kérdés: A képernyőmön nem látom a funkció gombok, lapfülek, 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 hibajelzése 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, valamint *meg kell adnia pályázó sorsszámát* a [11c] mezőben!

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 az A.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 3 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 töltsd 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-ben készült és ~~MS-EXCEL-97~~, MS EXCEL-XP, MS-EXCEL-2000 alatt is tesztelték. Fentiektől 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 *jelezze az Ügyfélszolgálaton*,

hogymelyik Excel verzióval van problémája (Excel saját Súgó menüjében a névjegye)! Az Excel általában angol nyelvű hibajelzést ad, kérjük ezt is közölje az ügyfélszolgálatl!

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

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

Válasz: Ellenőrizze, hogy a pályázati csomagban elhelyezett „zip.exe” fájlt bemásolta-e abba a mappába, amiben dolgozik és nevét ne változtassa nagybetűsre. 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 A.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-elte 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 állapotába is bekerül az Ön által kijelölt mappába, ezt bármikor újra be tudja tölteni az űrlapra.

8 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 Útmutatóban. Ld. még a mezőhöz tartozó „Súgó”-t is!

A pénzügyi és egyéb adatok helyére **ne írjon tört számokat, tizedes jegyeket és ne törölje külön beírt pontokkal, vesszőkkel, vagy betűközökkel az adatokat**, mert a rendszer csak egész számokat fogad el, tördelés nélkül!

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

9 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 levélben**, 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 eltávolítjuk, de további felhasználásra mindig csak az utoljára jól beküldött űrlapot tároljuk egy-egy adatszolgáltatásról az adatbázisban.

10 Kérdés: Hogyan értelmezsem 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 az adatszolgáltatásról** 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, vagy más hibásan küldte be az adatszolgáltatását. **Jelezzé az informatikai Ügyfélszolgálaton!**
- **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** (ennél az űrlapnál csak 1 lap van) talált hibát és
 - az Excel ablak szélén leolvasható **oszlopot jelölő betű és sort azonosító számot adja meg**, pl.: hibás adószám esetén S27 (nem a mező kódját!).
- **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** általában **nem érkezik meg helyesen**, mert egyes levelező rendszerek bizonyos karaktereket konvertálnak. Az **Excel fájlt (.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 informatikai Ügyfélszolgálatnál, konzultáljon a helyi rendszergazdjával, esetleg küldje el levelét a magán szolgáltatóján keresztül, vagy valamelyik szabad levelezőrendszerből (freemail.hu, stb.).
- **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.

11 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 fájlt 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 rendszergazdjával, esetleg próbálja meg az utolsó XML fájlt jelszó nélküli ZIP fájlba becsomagolva elküldeni, vagy levelét más levelezőrendszerből (pl. freemail.hu) elküldeni. (gmail.com, hotmail.com megérkezési ideje több napos is lehet!) Ha nem boldogul, forduljon az NKTH informatikai ügyfélszolgálatához.

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

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

- mikor,
- milyen címről (levelező által elküldött név és e-mail cím is!),
- milyen tárggyal, illetve milyen projekt azonosítóval

küldött 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).