

ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ОПЕРАТОР РИНКУ»

**Інструкція учасника ринку
по роботі з системою реєстрації звернень НЕСК**

Київ 2021


ЗМІСТ

1. Створення та відстеження звернення за допомогою сайту підтримки та електронної пошти.....3
2. Створення та відстеження звернення за допомогою електронної пошти.....9


1. Створення та відстеження звернення за допомогою сайту підтримки та електронної пошти


1.1 Перегляд Базы знань


Перед створенням звернення учаснику ринку необхідно переглянути статті в Базі знань, в якій знаходяться відповіді на часто виникаючі питання. Вона знаходиться за посиланням <https://support.oree.com.ua/knowledgebase.php>.


 База знань


Статті в цій категорії:


 **Очистка файлів cookie та кешованого вмісту браузеру**

 **Проблема при використанні ключа для доступу до платформи XMtrade**
У разі виникнення проблеми з використанням ключа під час авторизації на платформі XMtrade необхідно перш

 **Неможливість доступу до платформи XMtrade**
У разі неможливості доступу до платформи XMtrade необхідно виконати наступні кроки: 1. Перевірте можливість доступу до інших Інтернет ресурсів, наприклад czo.gov.ua, kpi.gov.ua, dfa.gov.ua (можлив...

 **Помилки при відображенні платформи XMtrade**
1. Очистіть cookie та кешований вміст вашого браузеру, більш детальну інформацію щодо очищення cookie та кешованого вміс

 **Помилка при подачі заявок на платформу XMtrade**
При виникненні помилки при подачі заявки на платформу XMtrade: 1. Необхідно перевірити коректність заявки, оскільки платформа XMtrade не зареєструє заявку, якщо:

 **Повільна робота (підвисання) під час роботи на платформі XMtrade**
У разі виявлення повільної роботи (підвисання) під час роботи на платформі XMtrade: 1. Очистіть cookie та кешований вміст вашого браузеру, більш д

База знань містить в собі відповіді на питання пов'язані з роботою програмного комплексу XMtrade, подачею заявок, використанням кваліфікованого електронного підпису та реєстрацією учасників РДН/ВДР.

1.2 Створення звернення

Якщо учасник ринку не знайшов вирішення свого питання в Базі знань, він має можливість надіслати звернення до чергового техпідтримки. Для створення звернення учасник ринку повинен перейти за посиланням <https://support.oree.com.ua/> та натиснути кнопку «Надіслати запит».

 **Надіслати запит**
Повідомити у відділ про нову проблему

 **Переглянути існуючий запит**
Переглянути надіслані раніше запити

Далі учасник ринку вносить персональні дані: ім'я та електронну адресу, а також тему і повідомлення, в якому вказує назву компанії, номер телефону та описує проблему і при необхідності прикріплює файл до звернення.

Ім'я: *

Тестовий контрагент

Ел. адреса: *

test_partner@oree.com.ua


Тема: *

Проблема з підписом заявки

Повідомлення: *

Доброго дня, назва компанії: ПП "ХВИЛЯ"
Номер телефону: 0999999999
Під час підписання видає помилку невалідний сертифікат.


Вкладення: Файл не вибрано
 Файл не вибрано

Максимум 2 вкладень 

Після заповнення форми учаснику ринку необхідно пройти процедуру запобігання спаму та натиснути кнопку «Надіслати запит».

Запобігання СПАМУ

1 5 5 4 0

Введіть число на зображенні нижче. * 

15540

Надіслати запит

1.3 Підтвердження створення звернення, його перегляд та подальше відстеження

Після надсилання запиту з'являється вікно підтвердження створення запиту на звернення. В цьому вікні розміщено ідентифікатор звернення, повідомлення про надіслане сповіщення на електронну пошту та кнопка «Перегляд вашого запиту» для перегляду даного запиту. Для подальшого відстеження ходу обробки запиту учасник ринку обов'язково має зберегти ідентифікатор звернення.

Запит надіслано

Ваш запит успішно надіслано. Ідентифікатор: AZA-DMP-AJ8S

Немає електронного листа з підтвердженням?

Ми надішлемо підтвердження на вашу електронну адресу. Якщо ви не отримаєте його протягом декількох хвилин, перевірте папки "Небажана", "Масова" або "Спам". Позначте повідомлення як **Не спам**, щоб уникнути проблем з отриманням нашої кореспонденції в майбутньому.

[Перегляд вашого запити](#)

При натисканні кнопки «Перегляд вашого запити» учасник ринку має можливість прослідкувати за своїм зверненням, періодично оновлюючи сторінку натисканням кнопки «Оновити цю сторінку» в правій панелі «Деталі запити».

Проблема з підписом заявки

Ім'я: Тестовий контрагент | Ел. адреса: test_partner@oree.com.ua | менше хвилини тому

Доброго дня, назва компанії: ПП "ХВИЛЯ"
Номер телефону: 0999999999
Під час підписання видає помилку невалідний сертифікат.

Додати відповідь

Повідомлення*

Вкладення

Файл не вибрано
 Файл не вибрано

Макимум 2 вкладень ⓘ

Деталі запити

Ідентифікатор: AZA-DMP-AJ8S
відстеження:

Номер запити: 79

Стан запити: **Новий**

Створено: 29/04/2021 10:45:56

Оновлено: 29/04/2021 10:45:56

Остання відповідь від: Тестовий контрагент

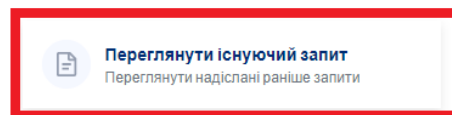
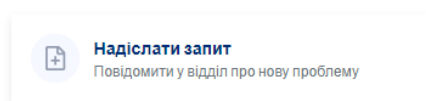
Категорія: Звичайне звернення

Відповіді: 0

Після отримання відповіді чергового техпідтримки можна додати відповідь чи прикріпити додатково файл та натиснути кнопку «Відповісти». Подальший діалог з черговим техпідтримки буде відбуватися на цій сторінці.

1.4 Пошук звернення

У випадку, коли учасник ринку закрив сторінку перегляду звернення, він має можливість знайти своє звернення, перейшовши на головну сторінку сайту підтримки <https://support.oree.com.ua/> та натиснувши кнопку «Переглянути існуючий запит».



Учаснику ринку буде запропоновано ввести ідентифікатор запиту та електронну адресу. Натиснувши на кнопку «Переглянути запит», відкриється сторінка звернення.

Ідентифікатор запиту *

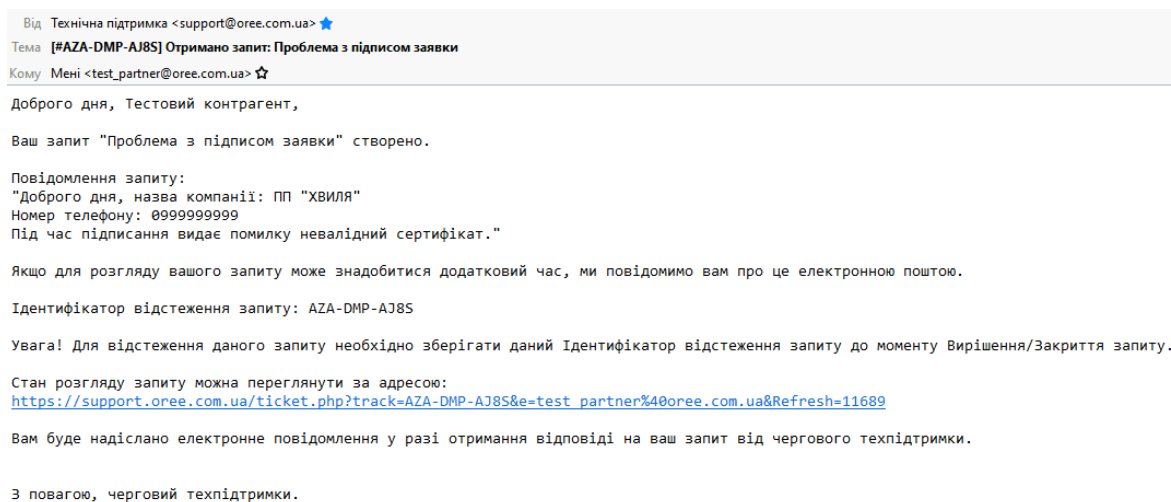
Ел. адреса *

Пам'ятати мою електронну адресу

[Переглянути запит](#)

1.5 Сповіщення учасника ринку про створене звернення

Оразу після створення звернення, на електронну пошту учасника ринку надсилається повідомлення, в якому можна переглянути тему звернення, повідомлення, ідентифікатор звернення та посилання на створене звернення.



1.6 Діалог між учасником ринку та черговим техпідтримки

Учаснику ринку прийде сповіщення на електронну пошту про відповідь від чергового техпідтримки, де вказано тему звернення, ідентифікатор звернення, посилання на створене звернення та повідомлення від чергового техпідтримки.

Від Технічна підтримка <support@oree.com.ua> ★
Тема **[#AZA-DMP-AJ8S] Нова відповідь на: Проблема з підписом заявки**
Кому Мені <test_partner@oree.com.ua> ☆

Доброго дня, Тестовий контрагент,

Щойно було отримано відповідь від чергового техпідтримки на запит "Проблема з підписом заявки".

Ідентифікатор відстеження запиту: AZA-DMP-AJ8S

Повідомлення:
"Будь ласка перевірте ваш підпис за посиланням <https://czo.gov.ua/sign> та надішліть тестовий підписаний файл у відповідь на дане повідомлення."

Відповідь можна переглянути за адресою:
https://support.oree.com.ua/ticket.php?track=AZA-DMP-AJ8S&e=test_partner%40oree.com.ua&Refresh=13497
Також повідомлення черговому техпідтримки можна надіслати у відповідь на цей лист.

Увага! Обов'язково зберігайте ідентифікатор повідомлення у темі листа для уникнення дублювання запитів!

З повагою, черговий техпідтримки.

Учасник ринку має можливість дати відповідь черговому техпідтримки через сайт підтримки.

Проблема з підписом заявки

Ім'я: Тестовий контрагент Ел. адреса: test_partner@oree.com.ua 11 хвилин тому

Доброго дня, назва компанії: ПП "ХВИЛЯ"
Номер телефону: 0999999999
Під час підписання видає помилку невалідний сертифікат.

Відповісти Тітаренко Петро Миколайович » хвилину тому

Будь ласка перевірте ваш підпис за посиланням <https://czo.gov.ua/sign> та надішліть тестовий підписаний файл у відповідь на дане повідомлення.

Додати відповідь

Повідомлення*

Направляю вам підписаний файл у вкладенні.

Вкладення Файл не вибрано
 Файл не вибрано

Максимум 2 вкладень ⓘ

Деталі запиту

Ідентифікатор відстеження: AZA-DMP-AJ8S

Номер запиту: 79

Стан запиту: Відповідь надіслано

Створено: 29/04/2021 10:45:56

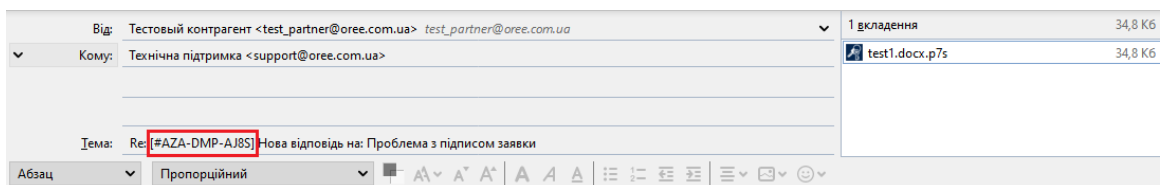
Оновлено: 29/04/2021 10:55:48

Остання відповідь від: Тітаренко Петро Миколайович

Категорія: Звичайне звернення

Відповіді: 1

Навіть якщо звернення було відкрито за допомогою сайту, повідомлення черговому техпідтримки також можна відправити, надіславши відповідь на лист, отриманий на електронну пошту. Система автоматично додає повідомлення до звернення, якщо в темі листа вказано ідентифікатор звернення у форматі [#ідентифікатор звернення].



Направляю вам підписаний файл у вкладенні.

29.04.2021 10:55, Технічна підтримка пише:

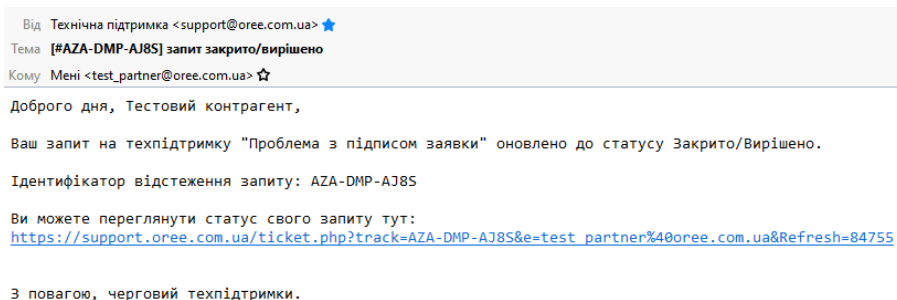
Доброго дня, Тестовий контрагент,
Щойно було отримано відповідь від чергового техпідтримки на запит "Проблема з підписом заявки".
Ідентифікатор відстеження запиту: AZA-DMP-AJ85
Повідомлення:
"Будь ласка перевірте ваш підпис за посиланням <https://czo.gov.ua/sign> та надішліть тестовий підписаний файл у відповідь на дане повідомлення."
Відповідь можна переглянути за адресою:
https://support.oree.com.ua/ticket.php?track=AZA-DMP-AJ85&e=test_partner%40oree.com.ua&Refresh=13497
Також повідомлення черговому техпідтримки можна надіслати у відповідь на цей лист.
Увага! Обов'язково зберігайте ідентифікатор повідомлення у темі листа для уникнення дублювання запитів!
З повагою, черговий техпідтримки.

Якщо учасник ринку видалить ідентифікатор звернення з теми листа, система ідентифікує даний лист як нове звернення.

1.7 Закриття звернення та сповіщення учасника ринку про його закриття

Після того, як питання між черговим техпідтримки та учасником ринку вирішено, черговий техпідтримки закриває звернення. У будь якому разі, система автоматично закриває звернення після 72-х годин після останньої відповіді чергового техпідтримки.

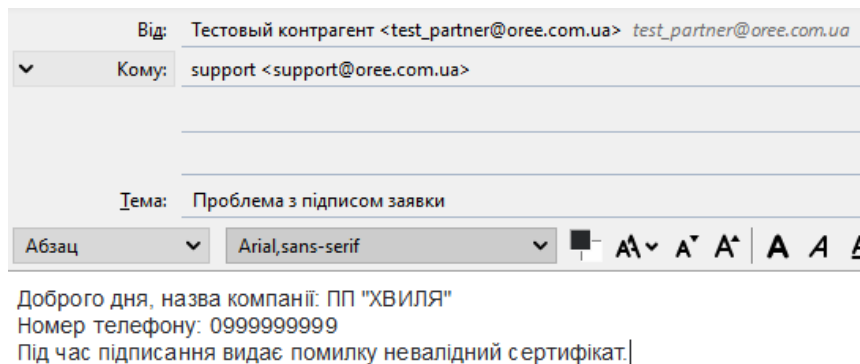
Після зміни статусу звернення учаснику ринку приходиться сповіщення на електронну пошту про закриття звернення.



2. Створення та відстеження звернення за допомогою електронної пошти

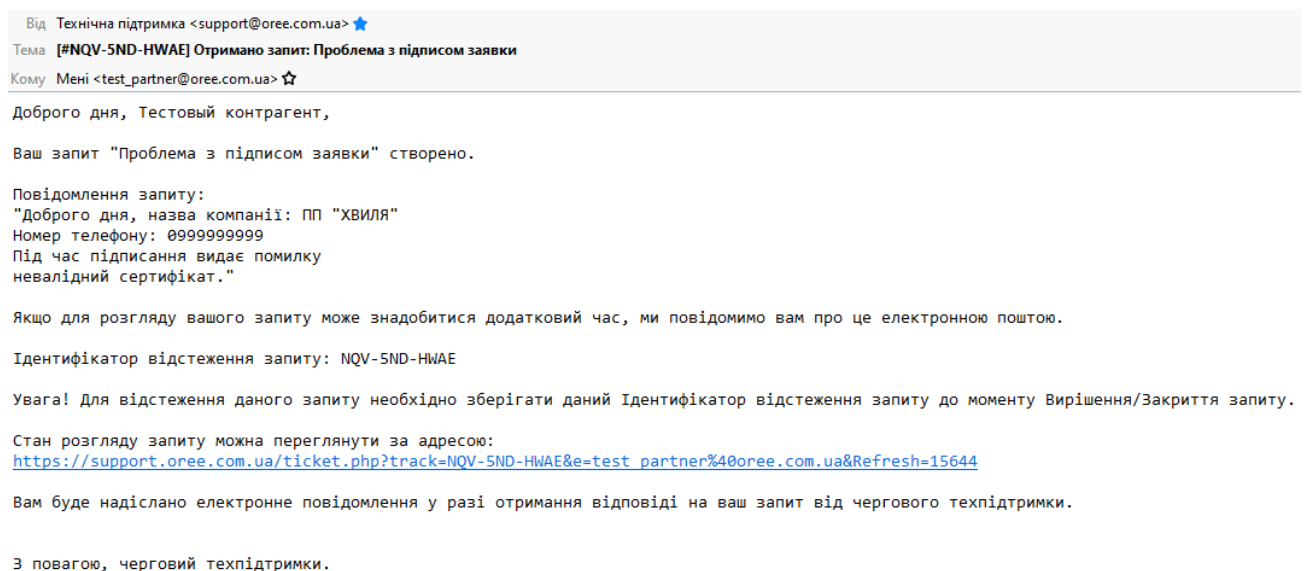
2.1 Створення звернення

Для створення звернення учаснику ринку необхідно надіслати лист на електронну пошту support@oree.com.ua з повідомленням, в якому учаснику ринку необхідна вказати назву компанії, номер телефону та опис проблеми, яка виникла.



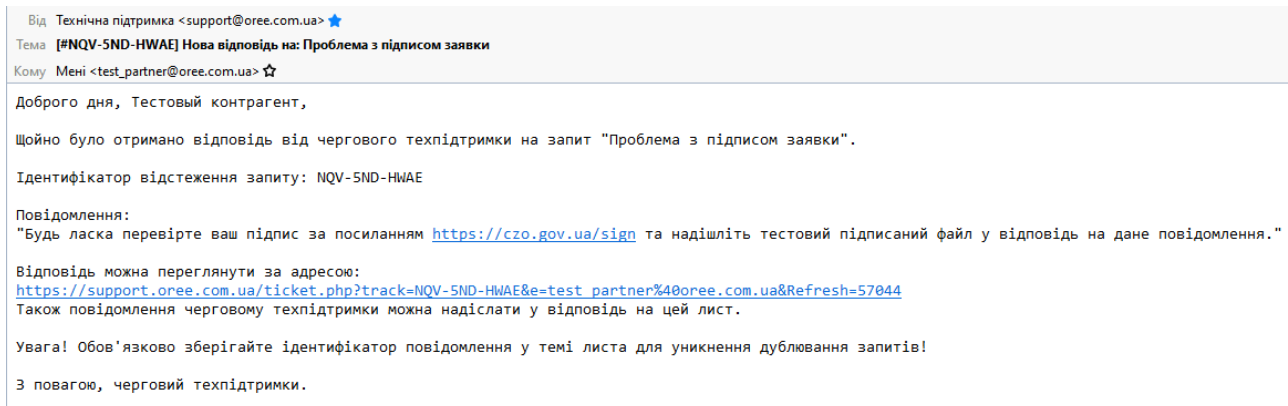
2.2 Сповіщення учасника ринку про створене звернення

Після надсилання листа система автоматично реєструє звернення та надсилає сповіщення учаснику ринку з унікальним ідентифікатором звернення, за допомогою якого в подальшому здійснюється відстеження звернення. Також учаснику ринку надсилається посилання для переходу на сайт для перегляду та відстеження звернення, але якщо учасник ринку не бажає використовувати сайт підтримки, він може надсилати повідомлення черговому техпідтримки у відповідь на електронний лист.



2.3 Сповіщення учасника ринку про відповідь на звернення

Учаснику ринку прийде сповіщення на електронну пошту про відповідь від чергового техпідтримки, де вказано тему звернення, ідентифікатор звернення, посилання на створене звернення та повідомлення від чергового техпідтримки.



Від: Технічна підтримка <support@oree.com.ua> ★
Тема: [#NQV-5ND-HWAE] Нова відповідь на: Проблема з підписом заявки
Кому: Мені <test_partner@oree.com.ua> ☆

Доброго дня, Тестовий контрагент,

Щойно було отримано відповідь від чергового техпідтримки на запит "Проблема з підписом заявки".

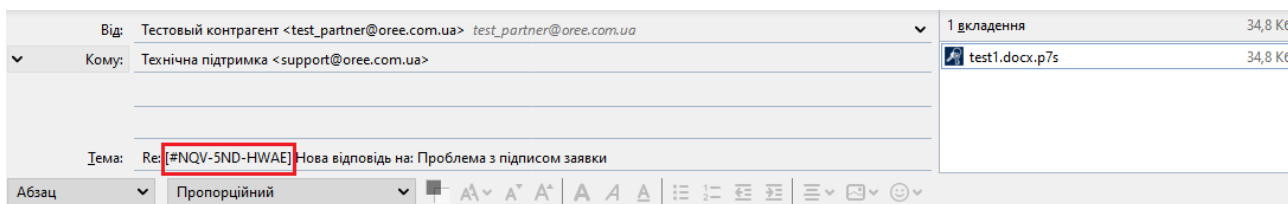
Ідентифікатор відстеження запиту: NQV-5ND-HWAE

Повідомлення:
"Будь ласка перевірте ваш підпис за посиланням <https://czo.gov.ua/sign> та надішліть тестовий підписаний файл у відповідь на дане повідомлення."

Відповідь можна переглянути за адресою:
https://support.oree.com.ua/ticket.php?track=NQV-5ND-HWAE&e=test_partner%40oree.com.ua&Refresh=57044
Також повідомлення черговому техпідтримки можна надіслати у відповідь на цей лист.

Увага! Обов'язково зберігайте ідентифікатор повідомлення у темі листа для уникнення дублювання запитів!
З повагою, черговий техпідтримки.

Учасник ринку повинен надіслати повідомлення черговому техпідтримки у відповідь на лист, отриманий через електронну пошту. Система автоматично додає повідомлення до звернення, якщо в темі листа вказано ідентифікатор звернення у форматі [#ідентифікатор звернення].



Від: Тестовий контрагент <test_partner@oree.com.ua> test_partner@oree.com.ua
Кому: Технічна підтримка <support@oree.com.ua>
Тема: Re: [#NQV-5ND-HWAE] Нова відповідь на: Проблема з підписом заявки

1 вкладення 34,8 K6
test1.docx.p7s 34,8 K6

Абзац Пропорційний

Направляю вам підписаний файл у вкладенні.

29.04.2021 14:33, Технічна підтримка пише:

Доброго дня, Тестовий контрагент,

Щойно було отримано відповідь від чергового техпідтримки на запит "Проблема з підписом заявки".

Ідентифікатор відстеження запиту: NQV-5ND-HWAE

Повідомлення:
"Будь ласка перевірте ваш підпис за посиланням <https://czo.gov.ua/sign> та надішліть тестовий підписаний файл у відповідь на дане повідомлення."

Відповідь можна переглянути за адресою:
https://support.oree.com.ua/ticket.php?track=NQV-5ND-HWAE&e=test_partner%40oree.com.ua&Refresh=57044
Також повідомлення черговому техпідтримки можна надіслати у відповідь на цей лист.

Увага! Обов'язково зберігайте ідентифікатор повідомлення у темі листа для уникнення дублювання запитів!
З повагою, черговий техпідтримки.

Якщо учасник ринку видалить ідентифікатор звернення з теми листа, система ідентифікує даний лист як нове звернення.

2.4 Закриття звернення та сповіщення учасника ринку про його закриття

Після того, як питання між черговим техпідтримки та учасником ринку вирішено, черговий техпідтримки закриває звернення. У будь якому разі, система автоматично закриває звернення після 72-х годин після останньої відповіді чергового техпідтримки.

Після зміни статусу звернення черговим техпідтримки учаснику ринку приходить сповіщення на електронну пошту про закриття звернення.

Від Технічна підтримка <support@oree.com.ua> ★
Тема [#NQV-5ND-HWAE] запит закрито/вирішено
Кому Мені <test_partner@oree.com.ua> ☆

Доброго дня, Тестовий контрагент,

Ваш запит на техпідтримку "Проблема з підписом заявки" оновлено до статусу Закрито/Вирішено.

Ідентифікатор відстеження запиту: NQV-5ND-HWAE

Ви можете переглянути статус свого запиту тут:
https://support.oree.com.ua/ticket.php?track=NQV-5ND-HWAE&e=test_partner%40oree.com.ua&Refresh=46170

З повагою, черговий техпідтримки.