

## پرسش‌های متداول

پرسش ۱: نمی‌توانم وارد سامانه شوم و با پیغام «نام کاربری یا کلمه عبور اشتباه است» مواجه شدم.

این خطا در دو حالت رخ می‌دهد:

۱- شما رمز خود را اشتباه وارد کرده‌اید: برای حل مشکل از همان صفحه اول گزینه فراموش کلمه عبور؟ را کلیک فرمایید و سپس ایمیل خود را وارد کنید. سامانه برای شما یک لینک با ایمیل می‌فرستد که با کلیک آن می‌توانید رمز خود را ریست نمایید (اگر برای شما شماره همراهی ذکر شده باشد یک پین نیز برای شما پیامک می‌شود که با آن می‌توانید وارد شوید). دقت فرمایید برای بازیابی رمز باید دقیقا مان ایمیل را درج کنید که هنگام ثبت نام ذکر کرده بودید. اگر سامانه هشدار داد که ایمیل وجود ندارد پس حالت زیر رخ داده است:

۲- شما ایمیل خود را اشتباه وارد کرده‌اید: حتی اگر مطمئن هستید که الان ایمیل را صحیح وارد کرده‌اید ممکن است هنگام ثبت نام ایمیل را اشتباه درج کرده باشید. برای حل مشکل ابتدا روش فوق را امتحان کنید. اگر سامانه هشدار داد که ایمیل شما یافت نشد آنگاه از صفحه اول مجدداً به عنوان یک متقاضی جدید ثبت نام نمایید. اگر سامانه هشدار داد که کد ملی قبلاً ثبت شده است آنگاه قطعاً شما هنگام ثبت نام ایمیل دیگری اعلام نموده‌اید. در این صورت از قسمت پشتیبانی با ما تماس حاصل فرمایید تا ایمیل شما را دستی اصلاح نمایند.

پرسش ۲: هنگام ثبت نام سامانه ذکر می‌کنند ایمیل قبلاً استفاده شده است. وقتی ایمیل دیگری ذکر می‌کنم سامانه اعلام می‌کند کد ملی قبلاً استفاده شده است.

شما به احتمال خیلی زیاد قبلاً ثبت نام کرده‌اید و ثبت نام مجدد اشتباه است! باید با همان ایمیلی که سامانه ذکر کرده قبلاً استفاده شده است وارد سامانه شوید و اگر رمز را ندارید آن را ابتدا بازیابی فرمایید.

پرسش ۳: سامانه اجازه نمی‌دهد طرح را ارسال کنم و پیغام می‌دهد طرح همزمان دیگری دارم!

طبق قواعد متقاضی نمی‌تواند طرح همزمان در صندوق داشته باشد. البته قواعد مربوطه مقدراری پیچیده است مثلاً طرح پژوهشی و طرح رساله دکتری همزمان می‌توان داشت. ولی در هر صورت اگر سامانه این خطا را داد شما قطعاً مجاز به ارسال طرح نیستید مگر اینکه طرح قبلی شما کامل تسویه شده باشد. حتی اگر نظارت طرح ۱۰۰٪ پیشرفت داشته باشد تا تسویه انجام نشود سامانه طرح جدید نمی‌پذیرد.

پرسش ۴: من همکار طرح هستم. پیامک درخواست تایید همکاری در طرح را دریافت کردم ولی ایمیلی دریافت نشده است. برای تایید همکاری چه باید بکنم؟

ابتدا آدرس ایمیل ذکر شده در پیامک دریافتی را بررسی فرمایید. اگر آدرس صحیح نیست با مجری تماس حاصل فرمایید تا درخواست ویرایش طرح و اصلاح ایمیل شما را بدهند.

اگر آدرس ایمیل صحیح است دقت فرمایید ایمیل درخواست تایید همکاری حتماً ارسال شده است و اگر دریافت نشده است مشکل جای دیگری است. ابتدا شاخه Spam خود را بررسی نمایید. اگر نبود به دلیل دیگری ایمیل بلاک شده است (مثلاً توسط سرور ایمیل دانشگاه شما). در این صورت برای آخرین راه حل خود یک ایمیل به آدرسی که در پیامک ارسال شده است ارسال نمایید تا همکاری شما را دستی تایید نمایند.

پرسش ۵: من همکار طرح هستم و لینک تایید همکاری را نیز با ایمیل دریافت کردم ولی وقتی روی لینک کلیک میکنم پیغام خطایی ظاهر می شود با این عنوان که طرح در وضعیتی نیست که تایید همکاری موثر باشد. دلیل چیست؟

اگر طرح به هر دلیلی رد شود یا مختومه گردد دیگر تایید همکاری شما در آن طرح اثری ندارد. در اینگونه مواقع می توانید با مجری طرح تماس حاصل فرمایید و علت توقف طرح را از ایشان جویا شوید.

پرسش ۶: هنگام تکمیل فرم طرح وقتی سامانه فرم ادغام شده را می سازد بخش مربوط به جزئیات طرح دارای کارکترهای ناخوانا است.

ابتدا دقت فرمایید فرم PDF نهایی طرح بدین صورت ساخته می شود که سامانه چکیده طرح را خود PDF می نماید و سپس آن را با فایل PDF تولید و آپلود شده جزئیات طرح که توسط شما آپلود شده است ادغام میکند. مشکل در فایل PDF تولید و آپلود شده توسط شما است. به طور خاص شما از فونت هایی استفاده کرده اید که قابلیت Embedded ندارند لذا نرم افزار تولید کننده PDF فونت را داخل خود فایل نگذاشته است و اگر گیرنده آن فونت را نداشته باشد کاراکترها ناخوانا می شوند.

برای حل مشکل:

۱- از فونت های استاندارد B استفاده کنید مثلا B Zar, B Nazanin و ...

۲- از امکان استاندارد خود Word برای تولید خروجی PDF استفاده کنید. در ورد ۲۰۱۶ و ۲۰۱۳ گزینه ای برای تولید خروجی PDF وجود دارد.

پرسش ۷: هنگام تکمیل فرم طرح وقتی سامانه فرم ادغام شده را می سازد بخش مربوط به جزئیات طرح وجود ندارد.

ابتدا دقت فرمایید فرم PDF نهایی طرح بدین صورت ساخته می شود که سامانه چکیده طرح را خود PDF می نماید و سپس آن را با فایل PDF تولید و آپلود شده جزئیات طرح که توسط شما آپلود شده است ادغام میکند. مشکل در فایل PDF تولید و آپلود شده توسط شما است.

برای حل مشکل:

از امکان استاندارد خود Word برای تولید خروجی PDF استفاده کنید. در ورد ۲۰۱۶ و ۲۰۱۳ گزینه ای برای تولید خروجی PDF وجود دارد.

پرسش ۸: هیچکدام از ایمیل های ارسالی سامانه به من نمی رسد!

دقت فرمایید سامانه به صورت ماشینی و بدون وقفه ایمیل ها را ارسال می کند لذا مشکل از فرستنده نیست. لیکن ممکن است سرور ایمیل گیرنده (مثلا جیمیل) آنها را هرز نامه تشخیص داده و تحویل شما ندهد. برای حل مشکل، شاخه هرز نامه را بررسی و ایمیل مربوطه را بیابید. همچنین برای حل دائمی مشکل روی Not Spam کلیک کرده، ایمیل را ستاره دار کرده و فرستنده را نیز به دفترچه آدرس خود اضافه کنید.