



FAQ:

**Funzionalità generiche e
anomalie del Sistema**



Versione 1.0

Sommario

1. Quando provo ad allegare un file al termine del caricamento visualizzo una pagina bianca e non vedo l'allegato inserito. Da cosa può dipendere? 3
2. Come posso sostituire un allegato? 3
3. Quando clicco su Genera pdf visualizzo un messaggio con codice "Errore 5". Quale può essere la causa? 3
4. Quando scarico un allegato non riesco ad aprirlo con nessun programma. Da cosa può dipendere il problema? 3
5. Quale è il limite massimo ammesso per il caricamento di un allegato? 3
6. A gara scaduta non visualizzo la procedura di aggiudicazione in Valutazione Gare. Da cosa dipende? 3

1. QUANDO PROVO AD ALLEGARE UN FILE AL TERMINE DEL CARICAMENTO VISUALIZZO UNA PAGINA BIANCA E NON VEDO L'ALLEGATO INSERITO. DA COSA PUÒ DIPENDERE?

Il problema può dipendere dai nomi dei file da allegare a Sistema, che, singolarmente o all'interno di cartelle, nella denominazione non devono presentare accenti, apostrofi e/o caratteri speciali, quali ad esempio: (\ / : * ? " < + > | [] & \$,)

2. COME POSSO SOSTITUIRE UN ALLEGATO?

È possibile sostituire un allegato precedentemente inserito a Sistema caricando un altro file nello stesso punto, cliccando sull'apposito comando per l'inserimento. Si noti tuttavia che se il file da sostituire è presente nella sezione "Prodotti/Caricamento lotti" di un'offerta sarà necessario verificare di non aver già generato i pdf delle buste.

3. QUANDO CLICCO SU GENERA PDF VISUALIZZO UN MESSAGGIO CON CODICE "ERRORE 5". QUALE PUÒ ESSERE LA CAUSA?

Tale errore è generalmente segnalato dalla piattaforma in fase di conversione dei file PDF dell'offerta tecnica ed economica, e nella maggioranza dei casi è legato ad un'anomalia che si verifica sul browser dell'utente (disconnessione, memoria piena etc ...). In tali casi, è opportuno disconnettersi, chiudere tutte le istanze del browser (tutte le finestre aperte) ed effettuare nuovamente l'accesso a Sistema inserendo le proprie credenziali.

4. QUANDO SCARICO UN ALLEGATO NON RIESCO AD APRIRLO CON NESSUN PROGRAMMA. DA COSA PUÒ DIPENDERE IL PROBLEMA?

In questi casi è opportuno verificare l'estensione del file che si intende visualizzare. Se il file risulta firmato digitalmente, controllare di aver collegato il proprio kit di firma digitale o di avere installato il software adeguato per l'apertura di file di questo tipo. Se a seguito di tali verifiche non si è riusciti a identificare e risolvere il problema, scrivere all'Help Desk di Intercent-ER all'indirizzo info.intercenter@regione.emilia-romagna.it

5. QUALE È IL LIMITE MASSIMO AMMESSO PER IL CARICAMENTO DI UN ALLEGATO?

La dimensione massima di ciascun file inserito a Sistema deve essere inferiore a 100 MByte.

6. A GARA SCADUTA NON VISUALIZZO LA PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE IN VALUTAZIONE GARE. DA COSA DIPENDE?

La visualizzazione della procedura di aggiudicazione nella sezione "Valutazione gare" è disponibile solo se è stata correttamente definita la Commissione attraverso l'apposito comando "Crea commissione", disponibile sulla procedura di gara.



Intercent-ER – Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici
Call Center: numero verde 800 810 799 – info.intercenter@regione.emilia-romagna.it