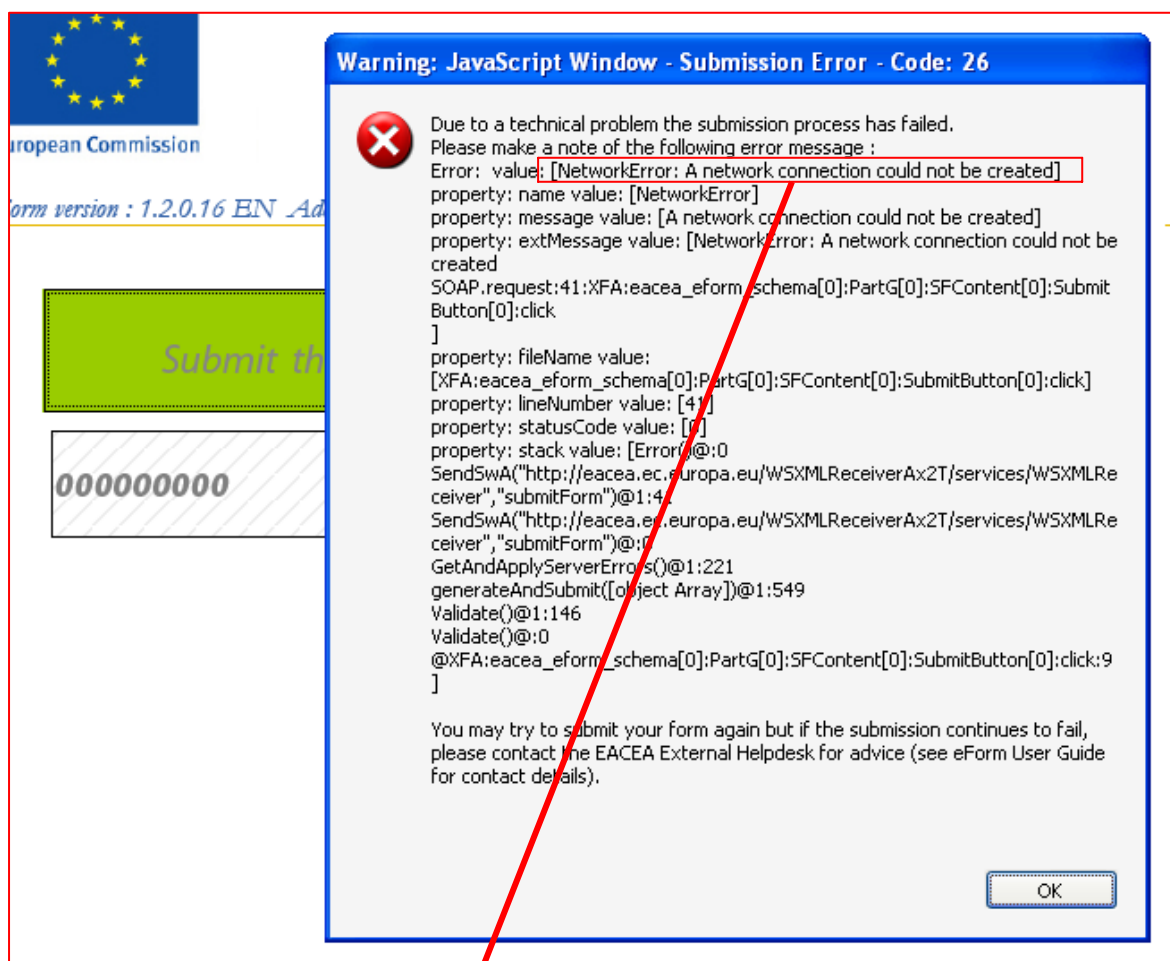


Eroare de conexiune în timpul depunerii eForm

Cum se prezintă eroarea de conexiune

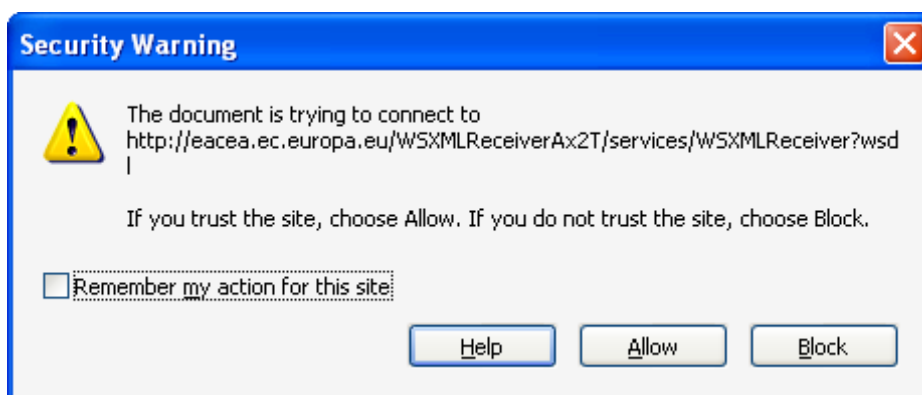
O 'eroare de conexiune' ce apare în timpul depunerii eForm poate fi identificată printr-un mesaj explicit de eroare care apare pe ecran.

Acest mesaj de eroare poate fi văzut în următoarea imagine (versiunea în limba engleză):



[NetworkError: A network connection could not be created]

De obicei acest mesaj apare imediat după ce ați dat click pe butonul *Allow* drept răspuns la fereastra pop-up de securitate (Secțiunea / pasul 8.2 din *eForm User Guide* – Ghidul de completare a eForm):



Cauza acestei erori

În timpul trimerii eForm, acesta va încerca să stabilească o legătură cu serverul EACEA din Bruxelles prin internet.

Sunt două motive pentru care legătura poate eșua:

Scenariul A: legătura dv. la internet este întreruptă sau nu funcționează.

Scenariul B: Dacă accesul computerului dv. la internet se face printr-un server intermediar (**proxy server**) și/sau printr-un paravan de protecție (**firewall**), unul din aceste două elemente pot bloca încercarea de conectare (ca măsura de securitate prestabilită). Dacă lucrați într-un birou / organizație / rețea LAN este foarte probabil ca accesul computerului dv. la internet să fie controlat în acest mod.

Cum se rezolvă eroarea

Scenariul A

Verificați dacă puteți accesa alte pagini web prin internet. Dacă nu puteți accesa pagini web prin internet atunci contactați serviciul IT sau furnizorul de servicii internet pentru asistență. Înainte de a face acest lucru verificați legaturile cablurilor și dacă configurația navigatorului web (browser-ului) este corect setată.

Scenariul B

Aveți trei opțiuni:

(i) Contactați serviciul IT pentru ajutor. Acesta trebuie să intervină ca să oprească serverul intermediar (**proxy server**)/ paravanul de protecție (**firewall**) de la blocarea conexiunii cu serverul EACEA.

(ii) Transferați eForm într-un computer care are legătură directă la internet [conexiunea nu trece printr-un server intermediar (**proxy server**) și/sau printr-un paravan de protecție (**firewall**)] și trimiteți formularul de pe acel computer. De exemplu, un computer de acasă (la domiciliu) are adesea o conexiune directă și cu setări de protecție mai permissive.

(iii) Trimiteți formularul completat și validat la EACEA Technical Helpdesk (fost EACEA External Helpdesk). Specialiștii de la Helpdesk vor depune formularul pentru dv. și vă vor trimite înapoi versiunea depusă ce conține și numărul de depunere (submission number).

Pentru această a treia opțiune, **formularul pe care îl trimiteți la Helpdesk TREBUIE să fie completat, validat ȘI cu conținutul BLOCAT**. 'Blocat' înseamnă că conținutul nu mai poate fi modificat. Conținutul devine blocat când încercați să îl depuneți (așa cum este explicat în secțiunea 8 din eForm User Guide – Ghidul de completare a eForm). Dacă trimiteți un formular care nu este blocat înseamnă că nu ați încercat să îl depuneți. În acest caz Helpdesk nu va face depunerea în locul dv., ci doar vă va cere să îl depuneți singur.

A apărut mesajul de eroare, dar prin email a fost primit numărul de depunere (submission number)

Este posibil să vă apară mesajul de eroare **după ce** un număr de depunere (submission number) a fost generat și v-a fost comunicat. În acest caz, dv. ați văzut numărul de depunere apărut pe ecran și persoana de contact din formularul dv. a primit un email de înștiințare conținând numărul de depunere. Totuși, numărul de depunere nu a fost înscris în mod automat în căsuța de pe ultima pagină a formularului.

Dacă ați fost în această situație trebuie să contactați EACEA Technical Helpdesk pentru ajutor:

eacea-helpdesk@ec.europa.eu

Alte sfaturi referitoare la eroarea din timpul depunerii

Dacă întâmpinați orice fel de mesaj de eroare în timp ce efectuați procedura de depunere, vă rugăm să păstrați o copie a mesajului de eroare salvând un 'Print Screen' / o imagine a acestuia. Această imagine poate ajuta Agenția să identifice problema și să ofere o soluție potrivită în timp util.

Așa cum este precizat și pe pagina Agenției ce conține documentele pentru depunerea de proiecte, aplicanții sunt sfătuiți **să nu amâne depunerea formularului până în ultimul moment**.