

## **Упатство за справување со проблеми кои можат да се појават во работата со системот за електронска наплата**

Можат да постојат повеќе различни причини кои можат да предизвикаат интернет страницата на која работи апликацијата да биде непристаплива. Како можни сценарија се јавуваат:

- Интернет страницата на која се обидувате може да е “падната“ – недостапна бидејќи серверот на кој е прикачена има проблеми. Почекајте некое време и пробајте повторно.
- Интернет страницата мигрирала (префрлена) на друга адреса за која вие не сте информирани. Обратете се до надлежните за да се информирате.
- Имате проблем со интернет конекцијата. Проверете ја интернет конекцијата со пробување во вашиот интернет пребарувач дали отвора некоја од страниците Google, Yahoo, Facebook, YouTube итн. Доколку е се во ред тогаш станува збор за проблем од погоре наведените каде не сте надлежни вие.
- Вашиот интернет провајдер можеби блокирал пристап до специфични веб страници или некои лични domeini. Во овој случај треба да се обратите до вашиот интернет провајдер за настанатиот проблем и да добиете инструкции како тоа може да го средите.
- Вашиот Windows Firewall го блокира пристапот до одредени интернет страници. Пронајдете го Windows Firewall на вашиот компјутер и исклучете го работењето на апликацијата со Turn Off.
- Вашиот интернет пребарувач ја прикажува интернет страницата од својот внатрешен кеш (меморија во која се чуваат копии на посетени страници и при повторно користење на одредена страница се пристапува до копијата зачувана во меморијата.). Пронајдете го History делот на вашиот интернет пребарувач и пронајдете копче на кое пишува Clear Browsing Data. Со клик на копчето ќе направите бришење на кеш меморијата која била складирана од вашето пребарување и обидете се повторно да пристапите до интернет страницата.
- На вашиот интернет провајдер има инсталирано додатоци кои блокираат интернет страници. Најдобро решение би било да употребите нов интернет пребарувач или да направите преинсталирање на пребарувачот.
- Вашиот рутер е погрешно конфигуриран или можеби треба да му се направи рестартирање. Направете рестартирање на рутерот со исклучување и вклучување од струја на адаптерот на рутерот и по добивање на интернет конекција проверете повторно. Доколку тоа не помогни обратете се до интернет провајдерот за решавање на проблемот со рутерот или доколку сте го конфигурирале сами или некој ви помогнал околу тоа пробајте да го преконфигурирате рутерот повторно.

## **НАПОМЕНА:**

Доколку не можете да се најавите на системот со Вашата лозинка, обидете се повторно.

Доколку повторно го имате истиот проблем, тогаш Ве информираме дека во моментот се прават ажурирања на податоците и тоа се прави секој ден после 15 часот.

За да нема нејаснотии во врска со тоа дали Вашето плаќање преку овој систем е безбедно или не, Ве информираме дека системот преминува на заштитен дел по Вашето согласување со Политика за приватност и услови за користење сајт и со клик на копчето ПЛАТИ, пришто преминувате на заштитениот дел од системот во кој внесувате податоци од Вашата платежна картичка и се извршува наплатата на средствата кои што се ги избрале да бидат наплатени. Се до тој момент системот е во незаштитен дел бидејќи само се прикажуваат одредени информации кои може само да ги прегледате и да не направите никаква уплата и за што не е потребно таа содржина да биде заштитена.

При процесот на префрлување на системот на тој заштитен дел може да се случи Вашиот пребарувач да ја блокира содржината и да побара дополнителни дозволи или пак да извади некоја грешка. Во тој случај потребно е да се проверат горе наведените сценарија или да се проверат Internet Options на пребарувачот за дозвола на заштитени страници.

Пробајте да не користите Internet Explorer како пребарувач бидејќи тој прави дополнителни блокирања на содржини кои не се отстрануваат лесно.

За било какви проблеми пратете е-маил на [jpisar@t.mk](mailto:jpisar@t.mk) или обратете се на тел. за техничка поддршка.

Со почит,

ЈП Исар – Штип.