ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

1. СЕРВИС ВОССТАНОВЛЕНИЯ ДОСТУПА НА ЭТП ПАО «ГАЗПРОМ НЕФТЬ» 2
   1.1 Восстановить доступ по Email 3
   1.2 Восстановить доступ по Логину 7
   1.3 Если не приходят письма от сервиса восстановления доступа 12
2. АКТУАЛИЗАЦИЯ EMAIL 13
3. СЕРВИС ОБРАТНОЙ СВЯЗИ 14

1. Сервис восстановления доступа на ЭТП ПАО «Газпром нефть»

Если Вам не удается войти в систему, **если Вы забыли пароль** или если Ваша учетная запись **блокирована** из-за некорректного ввода пароля, то Вы можете воспользоваться сервисом восстановления доступа по шагам:

1. ***Восстановить доступ по Email***
2. ***Восстановить доступ по Логину***
3. ***Если не приходят письма от сервиса восстановления доступа***

1.1 Восстановить доступ по Email

Используйте данный раздел, если Вы ранее обновляли свой Email. Перейдите по ссылке https://swd1.gazprom-neft.ru/irj/portal на страницу авторизации и далее:

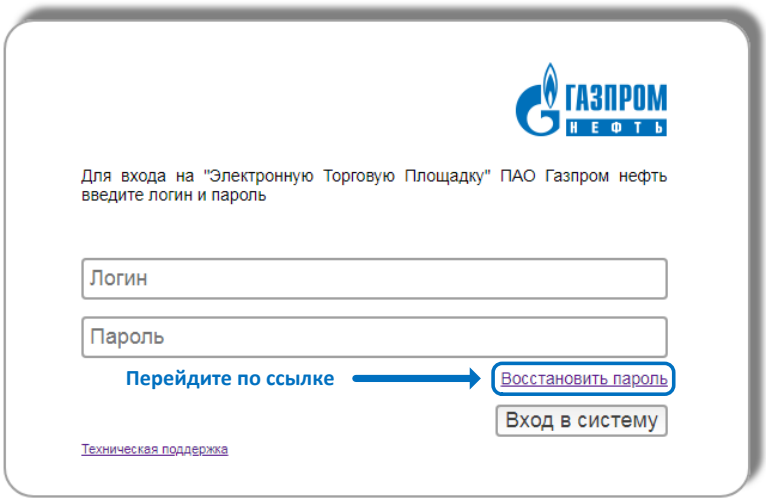


Рисунок 1. Форма ввода логина и пароля

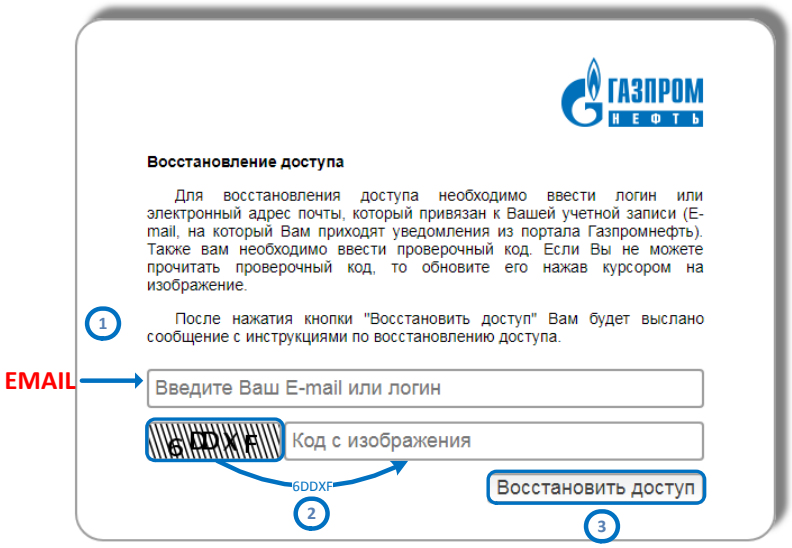


Рисунок 2. Форма восстановления доступа

Если, после нажатия на кнопку «Восстановить доступ» Вы видите:

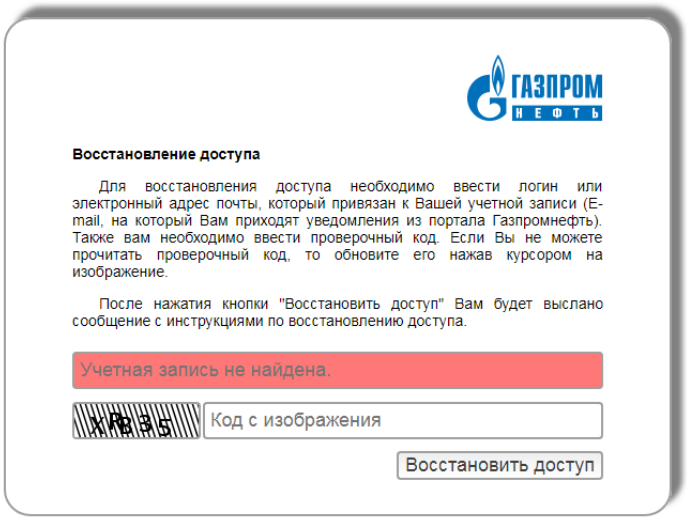


Рисунок 3. Учетная запись с введенным Email не найдена

В таком случае Вам необходимо перейти на следующий шаг: ***Восстановить доступ по Логину***

Если после нажатия на кнопку «Восстановить доступ» Вы видите окно вида:

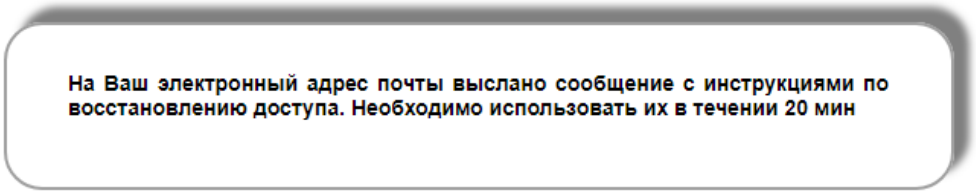


Рисунок 4. Уведомление об успешной отправке письма с инструкциями

Это означает что на Ваш Email направлено письмо с инструкциями по восстановлению доступа.

Важно! Письмо от noreply@gazprom-neft.ru может прийти не сразу. Необходимо проверять почту в течение 20 минут. Убедитесь, что письмо не попадает в разделы спама и нежелательной почты. Возможно, Вам потребуется помощь технического специалиста внутри Вашей компании.

Уважаемый пользователь,

С Вашего электронного адреса был выполнен запрос на восстановление доступа к порталу ГПН 06.08.19 в 17:03:58 GMT+06:00.
Необходимо открывать ссылку с того же (браузера, устройства, компьютера), с которого был выполнен запрос на восстановление пароля.
Если Вы не запрашивали восстановление доступа, то необходимо проигнорировать данное уведомление.

Для восстановления доступа к учетной записи CM000059 просьба пройти по ссылке Восстановить

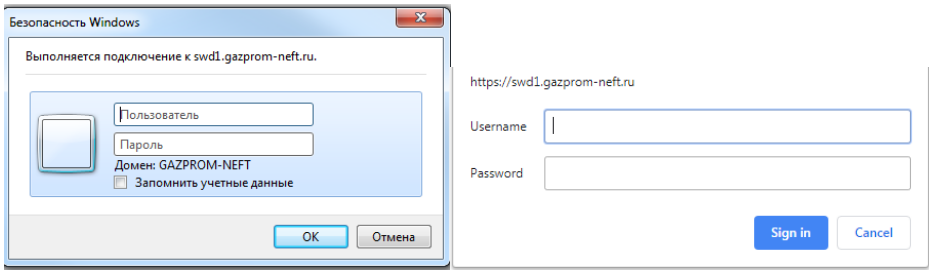
Если, перейдя по ссылке из письма, вы увидите надпись "Ссылка на изменение пароля, по которой вы перешли, устарела или содержит ошибку", вернитесь на страницу восстановления доступа и отправьте запрос снова. Внимание, данное сообщение сформировано автоматически и не требует ответа.

Рисунок 5. Письмо с инструкциями по восстановлению доступа

Следуйте инструкциям, которые будут в тексте письма.

Важно! Перед переходом по ссылке «Восстановить…» рекомендуется закрывать все вкладки браузера работающие с swd1.gazprom-neft.ru. Если Вы используете почтовый WEB-клиент, то Вы можете оставить его открытым.

Всплывающие окна вида:



можно просто закрыть нажав на кнопку «**Отмена**».

Если после перехода по ссылке «Восстановить…» Вы видите:

Рисунок 6. Устаревшая ссылка

Это означает что ссылка устарела (прошло более 20 минут с момента нажатия на кнопку «Восстановить доступ»). Необходимо выполнить процедуру восстановления повторно для получения новой ссылки – раздел: ***Восстановить доступ по Email***.

Вы перешли по ссылке и видите окно с запросом нового пароля:

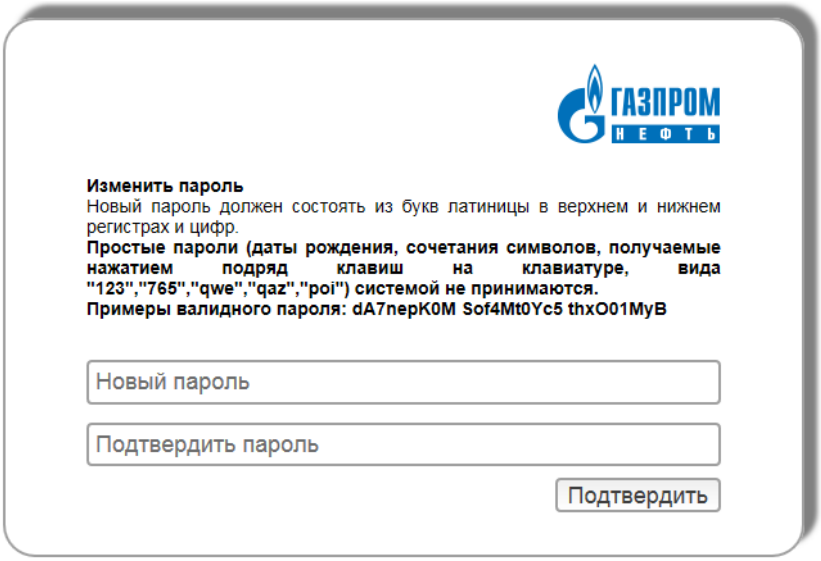


Рисунок 7. Запрос нового пароля

Следуйте инструкциям по вводу нового пароля на форме. **Не используйте простые и ранее использованные пароли (частично или полностью).**

Важно! У Вас есть ограниченное количество попыток ввести новый пароль. Будьте внимательны. В случае блокировки повторите процедуру восстановления доступа Раздел: ***Восстановить доступ по Email*.**

1.2 Восстановить доступ по Логину

Используйте данный раздел, если Вам не удалось восстановить доступ по Email в разделе 1.1. **Письмо будет направлено на Email из регистрационных данных Вашей компании**.

Для начала удалите файлы Cookies:

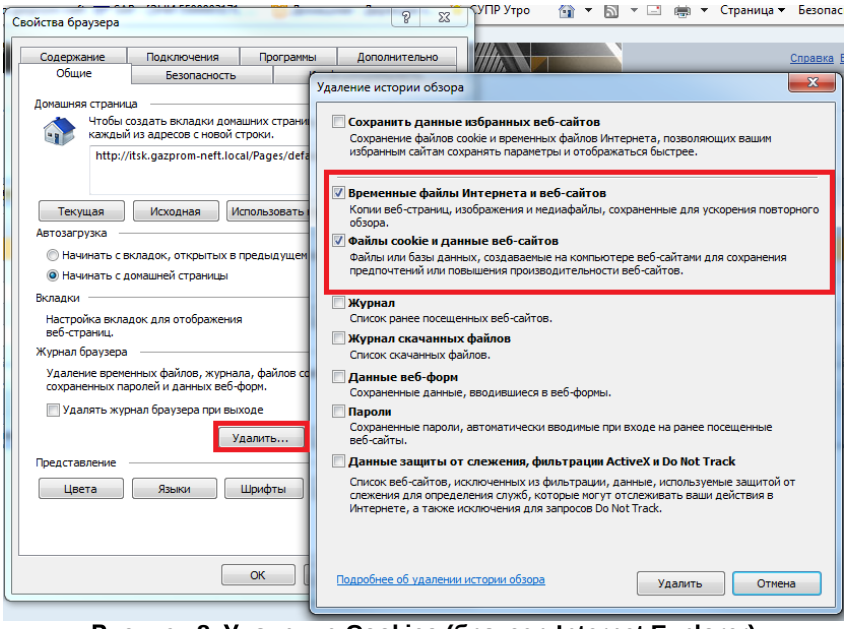


Рисунок 8. Удаление Cookies (браузер Internet Explorer)

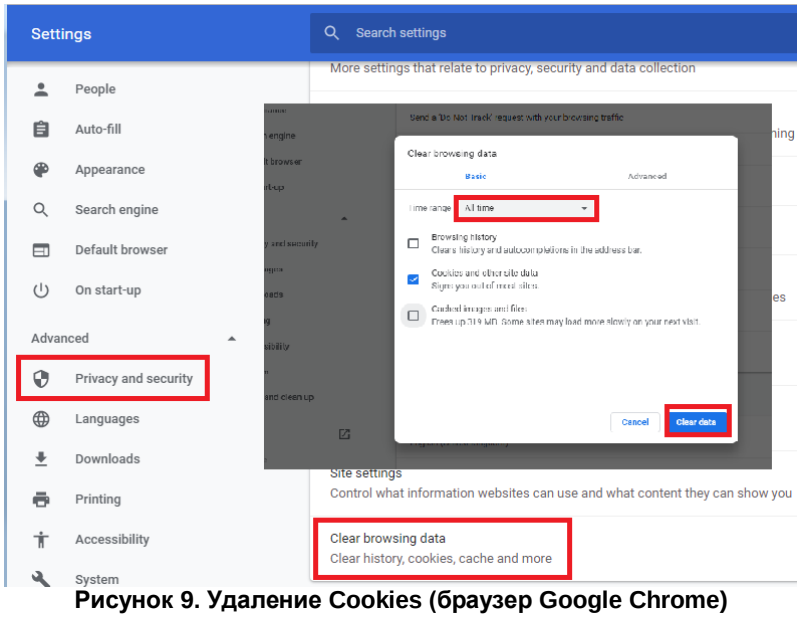


Рисунок 9. Удаление Cookies (браузер Google Chrome)

Перейдите по ссылке https://swd1.gazprom-neft.ru/irj/portal на страницу авторизации и далее:

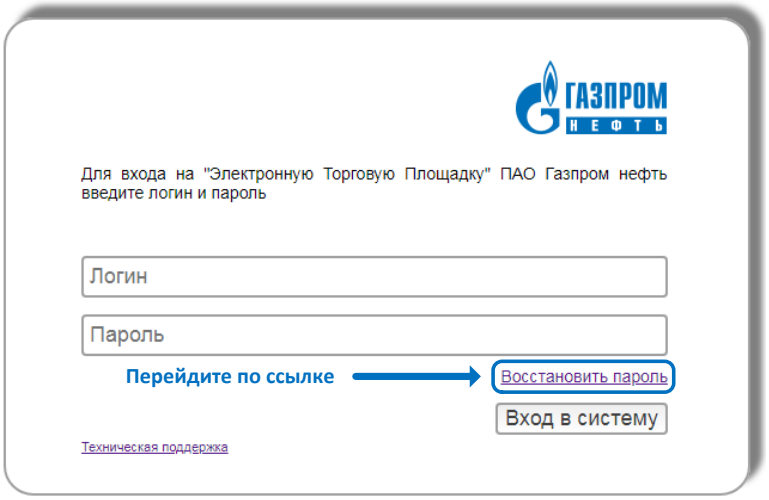


Рисунок 10. Форма ввода логина и пароля

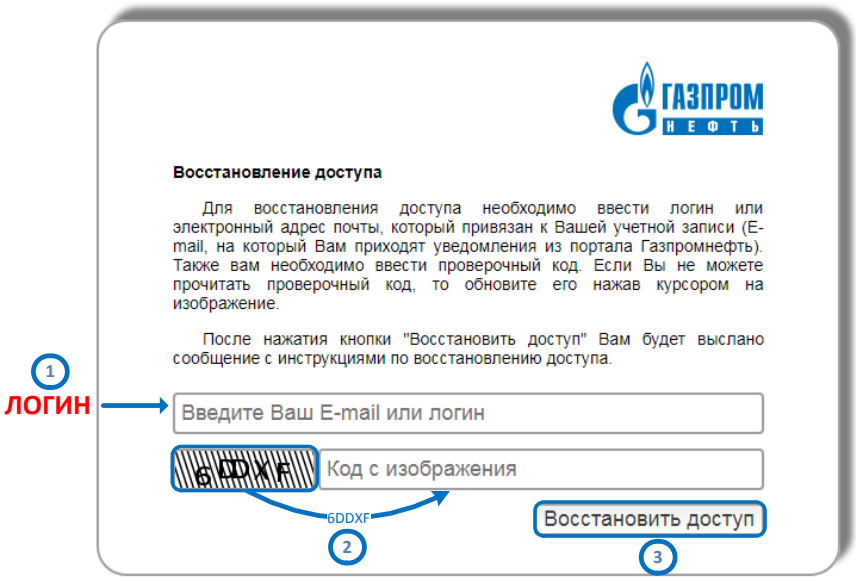


Рисунок 11. Форма восстановления доступа

Внимание! Если Вы **не знаете свой логин**, а восстановить доступ по Email (раздел *1.1*) не удалось, тогда **перейдете в раздел *1.3***

Если, после нажатия на кнопку «Восстановить доступ» Вы видите:

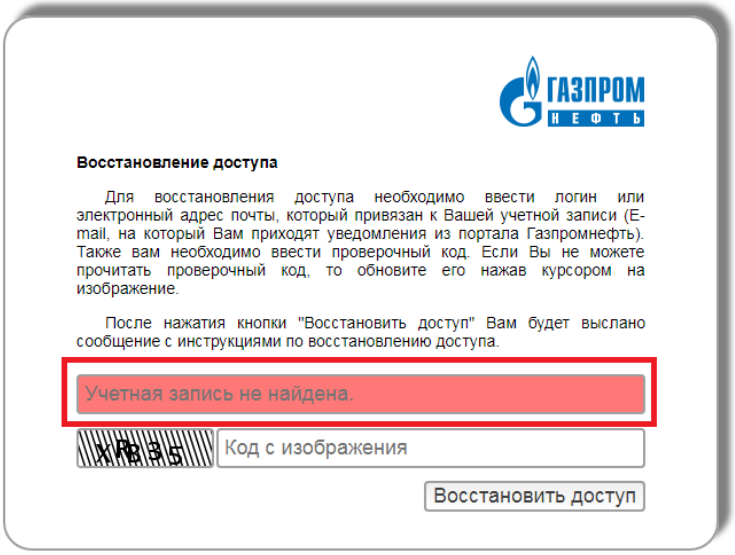


Рисунок 12. Учетная запись с введенным Email не найдена

В таком случае Вам необходимо проверить корректность ввода логина. Возможно, Вы использовали **русские символы СМ, ТК.**

Если после нажатия на кнопку «Восстановить доступ» Вы видите окно вида:

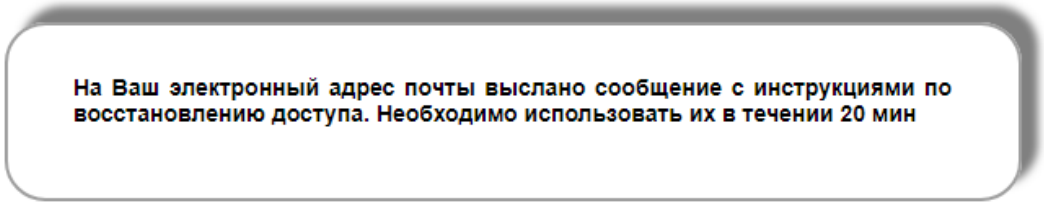


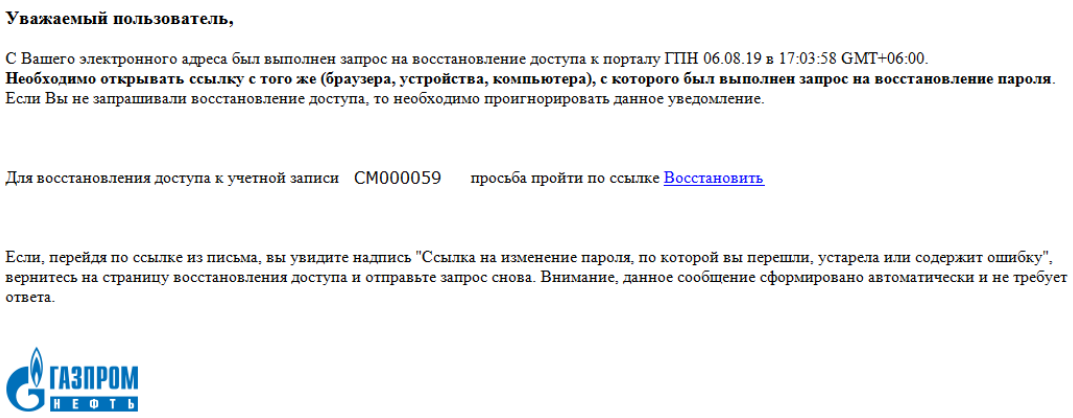
Рисунок 13. Уведомление об успешной отправке письма с инструкциями

Это означает что на **Email Вашей компании** (*вида: **example@company.ru***) направлено письмо с инструкциями по восстановлению доступа.

Важно! Письмо от noreply@gazprom-neft.ru может прийти не сразу. Необходимо проверять почту в течение 20 минут. Убедитесь, что письмо не попадает в разделы спама и нежелательной почты. Возможно, Вам потребуется помощь технического специалиста внутри Вашей компании.

Важно также помнить, что письмо направлено на Email, который был указан при регистрации на ЭТП (карточка контрагента). Обычно такой Email имеет следующий вид: ***example@company.ru***

В случае если Вы не имеете доступа к почте, которая была указана в карточке контрагента, а восстановить доступ по Email (раздел *1.1*) не удалось, ***тогда* перейдете в раздел *1.3***



Уважаемый пользователь,

С Вашего электронного адреса был выполнен запрос на восстановление доступа к порталу ГПН 06.08.19 в 17:03:58 GMT+06:00.
Необходимо открывать ссылку с того же (браузера, устройства, компьютера), с которого был выполнен запрос на восстановление пароля.
Если Вы не запрашивали восстановление доступа, то необходимо проигнорировать данное уведомление.

Для восстановления доступа к учетной записи CM000059 просьба пройти по ссылке Восстановить

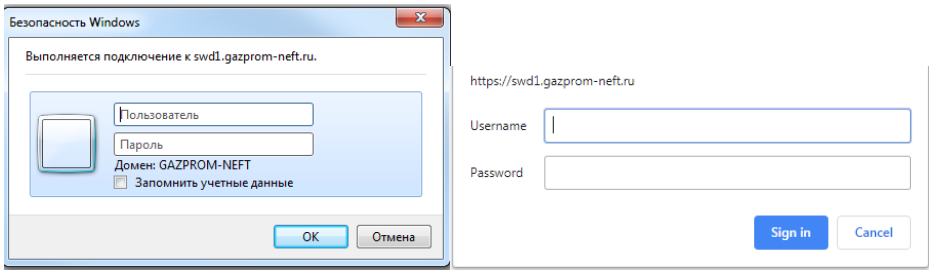
Если, перейдя по ссылке из письма, вы увидите надпись "Ссылка на изменение пароля, по которой вы перешли, устарела или содержит ошибку", вернитесь на страницу восстановления доступа и отправьте запрос снова. Внимание, данное сообщение сформировано автоматически и не требует ответа.

Рисунок 14. Письмо с инструкциями по восстановлению доступа

Следуйте инструкциям, которые будут в тексте письма.

Важно! Перед переходом по ссылке «Восстановить…» рекомендуется закрывать все вкладки браузера работающие с swd1.gazprom-neft.ru. Если Вы используете почтовый WEB-клиент, то Вы можете оставить его открытым.

Всплывающие окна вида:



можно просто закрыть нажав на кнопку «**Отмена**».

Если после перехода по ссылке «Восстановить…» Вы видите:

Рисунок 15. Устаревшая ссылка

Это означает что ссылка устарела (прошло более 20 минут с момента нажатия на кнопку «Восстановить доступ»). Необходимо выполнить процедуру восстановления повторно для получения новой ссылки – раздел: ***Восстановить доступ по Логину***.

Вы перешли по ссылке и видите окно с запросом нового пароля:

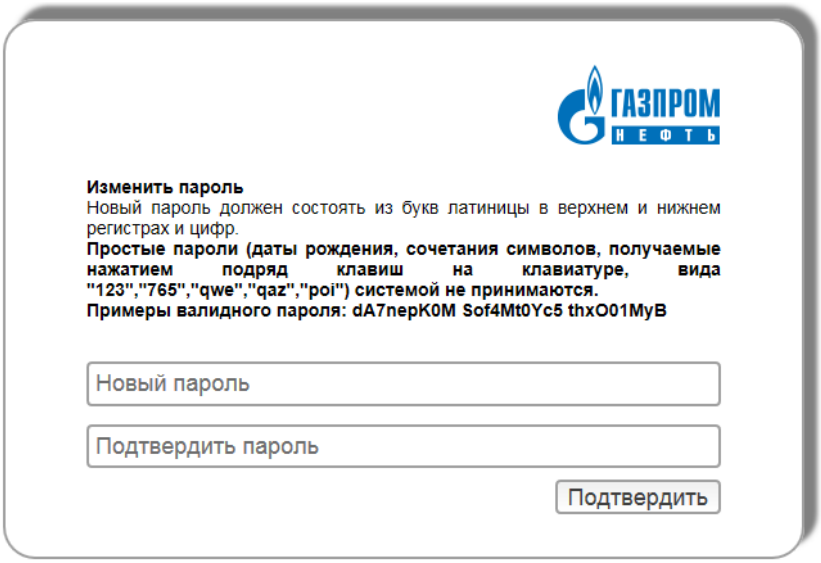


Рисунок 16. Запрос нового пароля

Следуйте инструкциям по вводу нового пароля на форме. **Не используйте простые и ранее использованные пароли (частично или полностью).**

Важно! У Вас есть ограниченное количество попыток ввести новый пароль. Будьте внимательны. В случае блокировки повторите процедуру восстановления доступа Раздел: ***Восстановить доступ по Логину*****.**

1.3 Если не приходят письма от сервиса восстановления доступа

Если Вам не удалось восстановить доступ к ЭТП ПАО «Газпром нефть» ни одним из предложенных вариантов (**разделы: *1.1, 1.2***), то Вам следует подготовить письмо о том, что Вам необходимо изменить Email для восстановления доступа.

В письме **обязательно** указать следующую информацию:

- **ИНН**
- **Название компании**
- **Актуальный Email**

Письмо направить на адрес:

1. Если Ваша компания **НЕ** использует **корпоративный почтовый сервер** (т.е. ваш **Email** вида: **@mail.ru, @gmail.com, @rambler.ru, yandex.ru и т.д**.), то Вам необходимо написать письмо Вашему куратору (контакт можно найти на https://zakupki.gazprom-neft.ru/tenderix/).

2. Если Ваша компания использует корпоративный почтовый сервер (т.е. Ваш Email вида: company@company.ru), то Вам следует писать письмо напрямую в helpdesk@gazprom-neft.ru с

2. Актуализация Email

Актуализация Email происходит периодически (по умолчанию каждые 10 дней) и представляет собой дополнительный шаг в процессе авторизации.

После ввода логина и пароля в форме входа на ЭТП ПАО «Газпром нефть»:

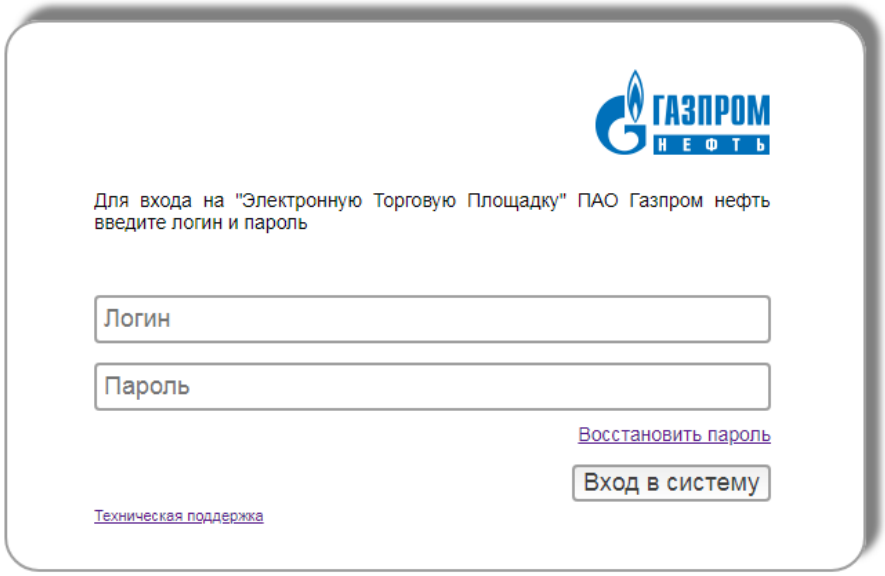


Рисунок 17. Форма аутентификации

Появляется дополнительная форма актуализации Email:

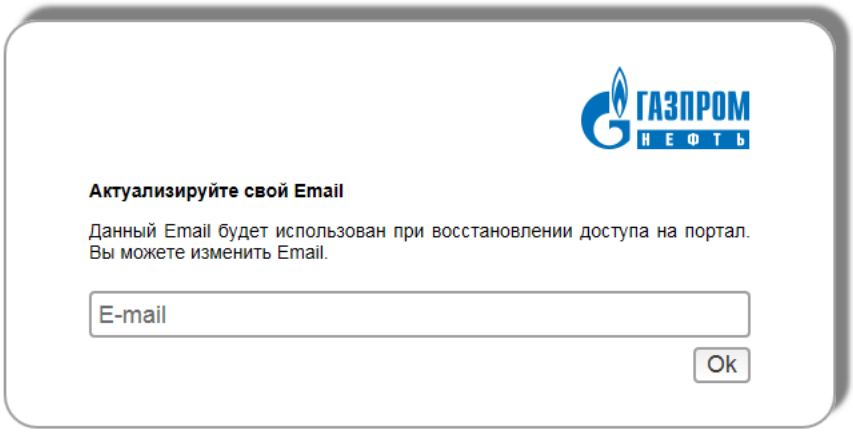


Рисунок 18. Форма актуализации Email

В поле «E-mail» будет автоматически подставлен Email из регистрационных данных контрагента. Вам необходимо проверить данное поле и при необходимости изменить его.

После нажатия на кнопку «Ок» осуществится вход на главную страницу портала, а введенный Email сохранится.

3. Сервис обратной связи

Для перехода на форму обратной связи нужно перейти по ссылке в форме входа:

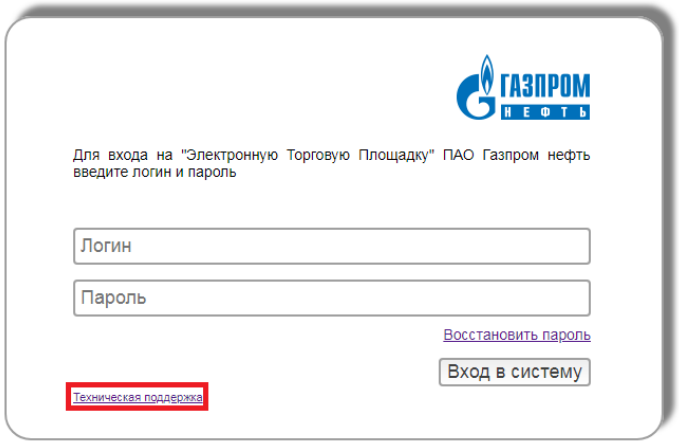


Рисунок 19. Переход на форму обратной связи

Отобразится форма обратной связи. Необходимо заполнить все поля формы, выбрать категорию обращения, ввести проверочный код с картинки и прикрепить скриншоты.

Можно прикрепить несколько скриншотов, для этого необходимо в проводнике выделить сразу несколько файлов.

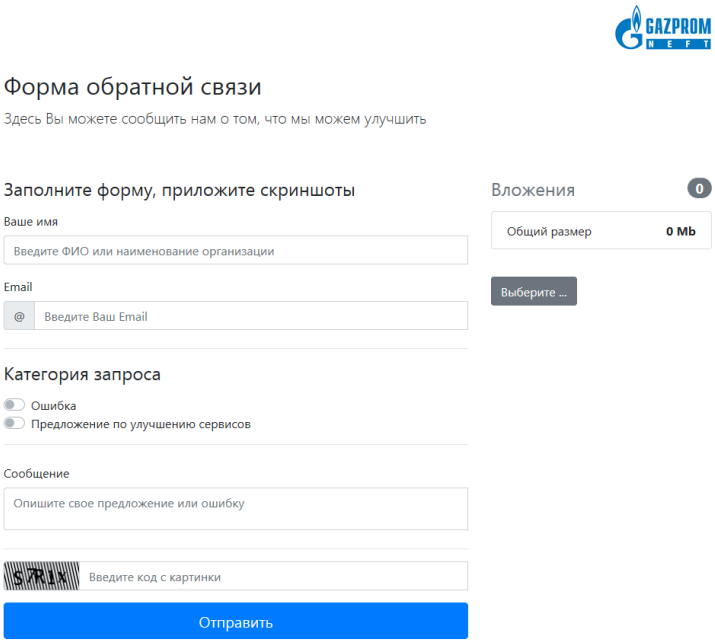


Рисунок 20. Форма обратной связи

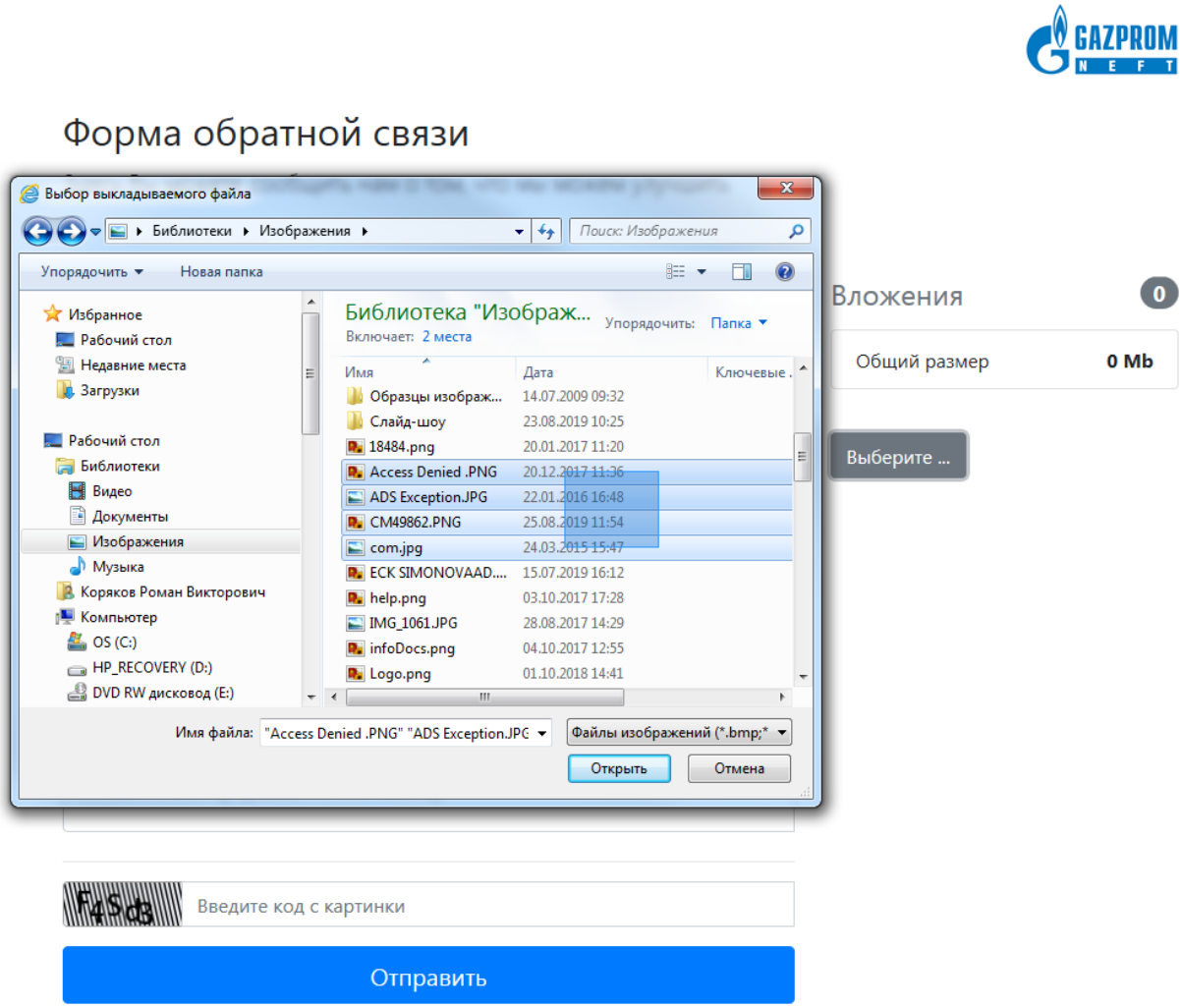


Рисунок 21. Форма обратной связи (выбор файлов)