

Portal de Assistência de OMIE

A large graphic celebrating 25 years. The number '25' is rendered in a grey, stylized font. Below the '5' is the text 'años|years|anos' in a smaller, grey font. To the right of the '25' is the word 'omie' in a grey, lowercase font, with the 'i' and 'e' in green. The background features decorative, wavy lines in shades of green and grey.

29 novembro 2023

Índice

1. Introdução
2. Acesso ao Portal de Assistência
3. Organização do Portal
4. Funcionalidade do Portal
5. Caso prático
6. Perguntas



1. Introdução



Introdução

O Portal de Assistência do OMIE oferece um serviço simples aos Agentes do Mercado, permitindo:



- aceder à informação associada ao funcionamento e às ações de gestão que possam ser requeridas no Mercado de Eletricidade
- consultar informação de ajuda mediante a navegação pela estrutura de conteúdos



- realizar consultas ou pedidos específicos em função das categorias nas quais foi agrupada a informação.

O Portal de Assistência do OMIE:



- facilita as ações de gestão dos Agentes com o OMIE, sem requerer o uso do correio eletrónico, proporcionando respostas a perguntas habituais

- centraliza e organiza as consultas acerca do mercado numa plataforma *online*



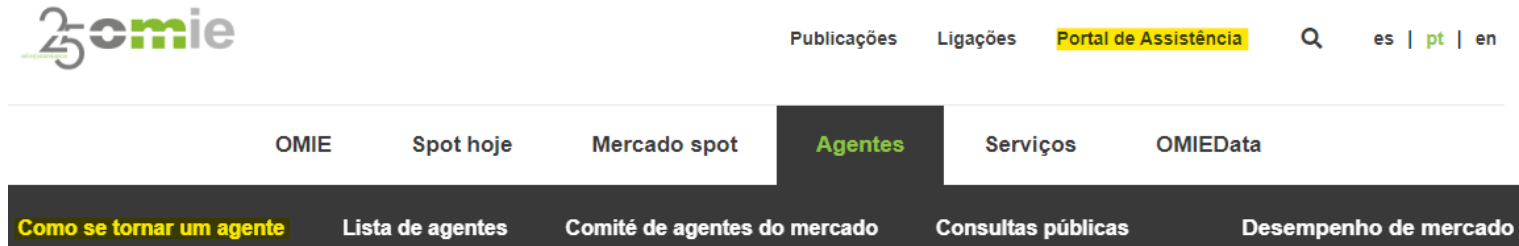
- é acessível mediante os navegadores habituais em dispositivos tipo PC
- está disponível em espanhol, português e inglês

2. Acesso ao Portal de Assistência

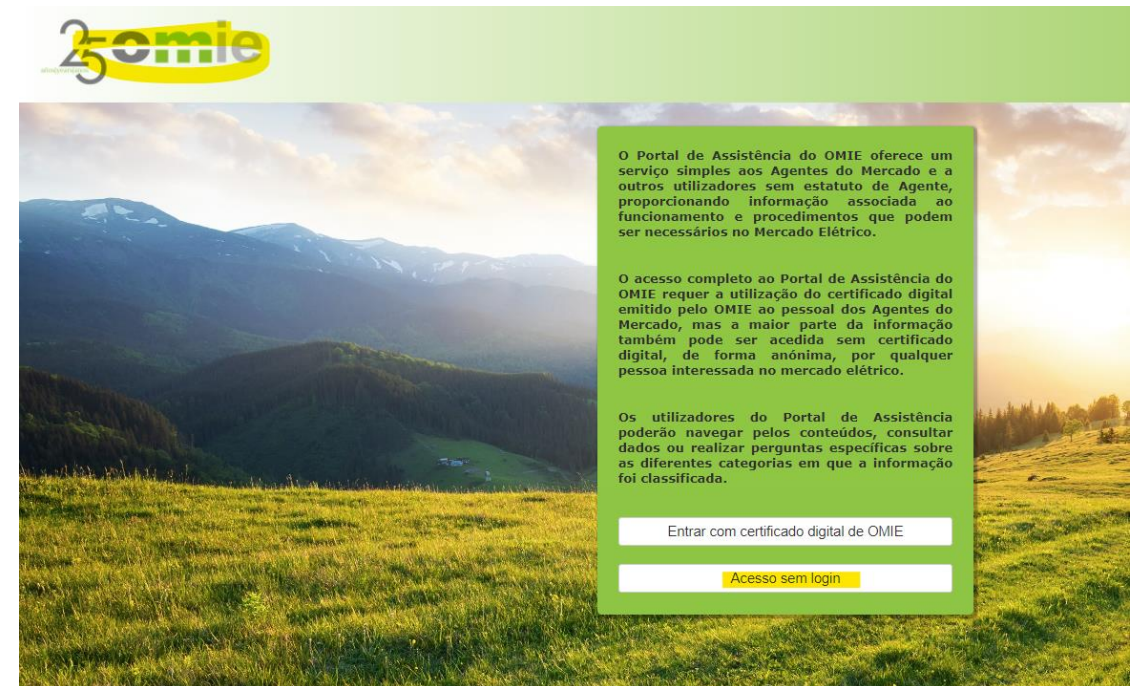


Acesso ao Portal de Assistência: **anónimo**

O Portal de Assistência do OMIE está aberto a todo o público interessado no mercado de eletricidade, podendo aceder-se ao Portal de Assistência diretamente, <https://www.portal-asistencia.omie.es/>, ou a partir de *links* específicos disponíveis no *site* público (a partir da página com o título “Como tornar-se agente”).

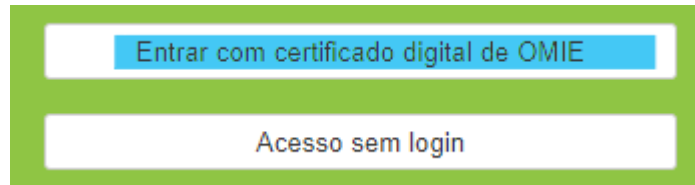
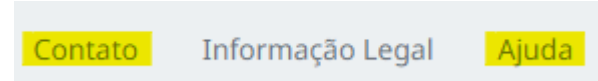


Para aceder sem certificado (modo anónimo) basta seleccionar “**Acesso sem login**” ou carregar no logótipo do OMIE.



Acesso ao Portal de Assistência: agente

O Portal de Assistência do OMIE está especialmente dirigido aos **agentes** do mercado elétrico, razão pela qual há ligações adicionais a partir das páginas de **Contacto** e de **Ajuda** do **site de mercado**.



O acesso com **certificado digital** expedido pelo OMIE ao pessoal dos Agentes do Mercado dá acesso completo tanto ao conteúdo como à funcionalidade das Consultas.

Após seleccionar a opção “Iniciar sessão com certificado digital do OMIE”, o Portal de Assistência regista a partir dos sistemas do OMIE os seguintes dados associados ao certificado seleccionado:

- ✓ Identificador: código do certificado.
- ✓ Utilizador: nome e apelidos do titular.
- ✓ Agente: agente do mercado de electricidade do OMIE associado.
- ✓ Correio eletrónico: endereço de *email* associado (**só se permite um utilizador por correio eletrónico***).

* *Gestão de emails associados a certificados em <https://www.mercado.omie.es>*

3. Organização do Portal



Organização do Portal

O Portal de Assistência estrutura o conteúdo de ajuda por Categorias e Subcategorias, de forma que o utilizador possa **encontrar a informação requerida** selecionando uma categoria concreta e navegando pelas respostas proporcionadas nas correspondentes subcategorias.

+ 01. Informação geral e Serviços do OMIE

+ 02. Processo de registo de agente

+ 03. Registo e modificação de unidades e dados

+ 04. Suporte de Tecnologia

+ 05. Operação del Mercado

+ 06. Liquidação e faturamento de operações.

+ 07. Garantias de pagamento

+ 08. Leilões SREER

- 04. Suporte de Tecnologia



Configuração do posto e acesso à plataforma web



Problemas com Centro de Descargas



Desenvolvimento Serviços Web (WWSS)



Desenvolvimento de API para Mercado Contínuo (AMQP)



Comunicações e cibersegurança

Ajuda & Suporte » 04. Suporte de Tecnologia »

Problemas com Centro de Descargas

Buscar por uma pergunta específica, resposta ou tópico ...

Requisitos de software para Centro de Descarregamentos

Manual de Utilizador do Centro de Descargas

Problemas com OpenWebStart / Centro de Descargas

4. Funcionalidade do Portal



Funcionalidade do Portal de Assistência: pesquisa

Acesso à informação classificada em Categorias e Subcategorias.

Vários mecanismos de **PESQUISA** para encontrar facilmente a informação solicitada.



Além da navegação manual, recomenda-se a utilização destas opções:

- Motor de pesquisa dinâmica que mostra títulos de conteúdo coincidentes com a pesquisa.
- Etiquetas de temáticas comuns de respostas armazenadas.

Ajuda & Suporte

Registo de Agentes: primeiro certificado de mandatário

Que requisitos técnicos deve cumprir o meu sistema? Como obter o certificado de mandatário?

Ajuda & Suporte »

Ajuda & Suporte

14 item(s) **marcados com** Certificado Digital

[Acesso com certificado digital do Operador do Sistema \(REE\)](#)

[Pedidos e permissões de gestão de Dados de Agentes](#)

[Gestão de certificados digitais, PIN e descarregamento](#)

[Acesso com certificados digitais e campos utilizados](#)

[Como posso solicitar um certificado de acesso ao sistema de leilões?](#)

[Registo de Agentes: primeiro certificado de mandatário](#)


Funcionalidade do Portal de Assistência: **abrir consulta anónima**

No caso de o **utilizador** não encontrar a informação solicitada, o Portal de Assistência permite **Criar uma consulta pública** a partir de qualquer resposta dentro da categoria de interesse através de um *widget*:

Ajuda & Suporte » 01. Informação geral e Serviços do OMIE » Outras perguntas »

Contacto: Não consigo encontrar uma resposta à minha pergunta no Portal

Utilize o motor de pesquisa para encontrar mais facilmente a ajuda de que necessita.

Se a sua questão não foi resolvida e dispõe de um certificado OMIE, pode abrir uma pergunta [aqui](#).
Se não dispuser de um certificado, pode utilizar o ícone , disponível à direita.

[Voltar](#)



Exemplo Anon


anonimo@gmail.com

Ajuda com informações gerais

01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral


Não encontro informações sobre

Acepto la [Política de Privacidad](#) / Aceito a [Política de Privacidade](#) / I accept the [Privacy Policy](#)


Não sou um robô  reCAPTCHA
Privacidade - Termos de Utilização

[test.txt](#)

[Criar ticket](#)



Uma vez enviada uma consulta, o utilizador anónimo poderá realizar o acompanhamento da mesma a partir do seu *email*, recebendo:

-  Respostas de ajuda do pessoal do OMIE sobre a categoria atribuída
- Notificações informativas de mudança de estado da consulta (no_reply)

Funcionalidade do Portal de Assistência: abrir consulta agente


No caso de o agente não encontrar a informação solicitada, o Portal de Assistência permite **Criar uma consulta identificada** a partir de qualquer resposta dentro da categoria de interesse, mediante o link “*aqui*”:

Ajuda & Suporte » 01. Informação geral e Serviços do OMIE » Outras perguntas »

Contacto: Não consigo encontrar uma resposta à minha pergunta no Portal

Utilize o motor de pesquisa para encontrar mais facilmente a ajuda de que necessita.

Se a sua questão não foi resolvida e dispõe de um certificado OMIE, pode abrir uma pergunta [aqui](#).

Se não dispuser de um certificado, pode utilizar o ícone , disponível à direita.



As questões relacionadas com a operação em tempo real dos mercados do OMIE continuarão a ser encaminhadas para a Sala de Operações:

<https://www.mercado.omie.es> > Contato > Sala de Operações

01 - Información general y Servicios de OMIE ... Procurar: 01 - Información general y...

+ Visión geral Atividade Tarefas

Nova tarefa

Tipo * Consulta ▾

Assunto * Ajuda sobre %%%%

Descrição **Textile** Visual editor B I U ↶ C H1 H2 H3 ☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♀ ♁ ☿ pre < > ☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♀ ♁ ☿

Pesquisei, mas não consegui encontrar nenhuma informação sobre %%%%.

Estado * Nueva ▾

Subcategoria * (...) Otras cuestiones / ▾

Ficheiros

Alfabetización
Comité de Agentes del Mercado / Comité de Agentes do Mercado / Market Agents Committee
OMIE - Cursos de mercado / Market course
OMIE - Información pública / Informação pública / Public information
OMIE - Resultados del mercado / Resultado do mercado / Market results
(...) Otras cuestiones / Outras questões / Other issues
Plataforma de Información Privilegiada / Plataforma de Informação Privilegiada / Inside information platform [IIP]
REMIT

Criar Criar e continuar

Funcionalidade do Portal de Assistência: **ver consultas de agente**

O **agente** revê o estado das consultas em “As Minhas Consultas”, acedendo ao registo de consultas abertas e respondidas pelo OMIE em “As Minhas Consultas”, onde aparecem estas secções:

- Consultas Pendentes (abertas ou atendidas pelo OMIE)
- Consultas Fechadas 30D (fechadas durante os últimos 30 dias)

Clicando no título de qualquer uma delas pode aceder-se à vista completa, adicionando:

- Consultas Abertas por mim (todas as abertas)
- Consultas Monitorizadas (automaticamente ou manualmente)

Minhas Perguntas Adicionar:

Pendientes / Pendentes / Pending (1)

#	Estado	Assunto	Alterado	Última atualização por
▼ 01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE				
544	Nueva	Ajuda sobre %%%%	12/12/2023 09:40	...

Cerradas 30D / Fechadas 30D / Closed 30D (1)

#	Estado	Assunto	Alterado	Última atualização por
545	Cerrada	teste informações gerais	12/12/2023 09:46	SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Clicando no assunto ou identificador acede-se aos detalhes da consulta e à possibilidade de **Modificar** para acrescentar informação

Consulta #544 ABERTO Editar Observar ...

Ajuda sobre %%%%

Adicionado por **NOMBRE APELLIDOS AGENPLO** há aproximadamente 1 hora atrás. Alterado há menos de 1 minuto atrás.

Estado: En curso **Data de início:** 12/12/2023

Prioridade: Normal **Data de fim:**

Atribuído a: DRIM

Subcategoría: (...) Otras cuestiones / Outras questões / Other issues

url_origen:

Descrição Citar

Pesquisei, mas não consegui encontrar nenhuma informação sobre: %%%%.

Histórico **Notes** **Property changes**

Atualizado por **SOPORTE DE TECNOLOGÍA** há menos de 1 minuto #1

- Estado alterado de Nueva para En curso

ejemplo resposta

Editar Editar Observar ...

Notas

Textile **Visual editor** **B** **I** **U** **S** **C** **H1** **H2** **H3** **Table** **Image** **pre** **undo** **redo**

Obrigado, resolvido

Ficheiros

Escolher Ficheiros Nenhum ficheiro selecionado (Tamanho máximo: 5 MB)

Submeter **Cancelar**

Funcionalidade do Portal de Assistência: **conta de agente**

O **agente** pode realizar as seguintes ações de gestão no seu perfil a partir de **Minha Conta**:

- 1) Mudar o idioma para outro diferente do navegador (“auto”)
- 2) Adicionar correios eletrónicos às notificações por alteração de estado de consulta
- 3) Gerir as notificações por *email*:
 - Por defeito em modo “Seguidor ou envolvido” + “Monitorizar contribuição”
 - Para desativar: seleccionando o modo “Sem eventos” no menu suspenso + desseleccionando o resto
 - ⚠ Os agentes não podem subscrever apenas certas categorias, já que o Portal avisaria de mudanças em todas as consultas abertas

Minha conta (2) e-mails Mudar palavra-chave

Informações

Titular: NOMBRE APELLIDOS

Agente: AGEMPLO

E-mail: nombreadpellidos@agemplo.pt

(1) Língua: (auto)

Guardar

Notificações por e-mail

(3) Apenas para tarefas que observo ou em que estou envolvido

Notifique-me também sobre problemas com prioridade alta ou superior

Não quero ser notificado de alterações feitas por mim

(3) **Monitorização automática**

Issues I contributed to

Notificações por e-mail

Sem eventos

Notificações por e-mail

Qualquer evento mas apenas nas categorias seleccionados

✓ Categorias

- 01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE
 - 01. General information and Services of OMIE
 - 01. Informação geral e Serviços do OMIE
 - 01. Información general y Servicios de OMIE
- 02 - Alta de agentes / Processo de registo de agente / Agent registration process
 - 02. Agent registration process
 - 02. Processo de alta de agentes
 - 02. Processo de registo de agente

5. Caso práctico



Caso prático: ciclo consulta anónima - resumo

Utilizador: procura informação: a dúvida não fica resolvida

Utilizador: entra numa pergunta relacionada com a categoria de interesse para aceder ao *widget* de consulta

Utilizador: envia uma nova consulta (ABERTA) a partir de um formulário 

O Portal envia uma notificação de CONSULTA ABERTA

O pessoal do OMIE responde à consulta > recebida no email do utilizador

O Portal envia uma notificação de CONSULTA EM CURSO



Utilizador: revê a resposta do OMIE no *email*

Utilizador: responde por *email*:

Solicitando/acrescentando mais informação

Confirmando a solução

O pessoal do OMIE fecha a consulta

O Portal envia uma notificação de CONSULTA FECHADA

Caso prático: ciclo consulta de agente - resumo

Agente: procura informação: a dúvida não fica resolvida

Agente: entra numa pergunta relacionada com a categoria de interesse para aceder ao *link* para abrir consulta “*aqui*”

Agente: cria uma nova consulta (ABERTA)

O Portal envia uma notificação de CONSULTA ABERTA

Agente: revê estados e respostas de consultas a partir de **Minhas Consultas** >  **Pendentes**

O pessoal do OMIE responde à consulta

*A consulta passa ao estado **EM CURSO** + atualizada pelo pessoal do OMIE* >  **Pendentes**

O Portal envia uma notificação de CONSULTA EM CURSO

Agente: revê a resposta do OMIE entrando na consulta (ID / assunto)

Agente: usa a opção ‘Modificar’ na própria consulta:

Solicitando/acrescentado mais informação

Confirmando a solução

O pessoal do OMIE fecha a consulta

*A consulta passa ao estado **FECHADA*** >  **Fechadas 30D**

O Portal envia uma notificação de CONSULTA FECHADA

Caso práctico: ciclo consulta de agente - *link* para abrir consulta

Agente: procura informação: a dúvida não fica resolvida

OMIE Mis Consultas Ayuda y Soporte Conectado como 0000NN_AGEMPLO Mi cuenta Terminar sesión

Búsqueda: Ir a la categoría...

Ayuda y Soporte

duda genérica webinar

Ningún dato disponible

En caso de no encontrar la información requerida en su idioma:

Uso del Portal de Asistencia

- Utilice el buscador o navegue por el menú de Ayuda y Soporte para localizar respuestas de interés en el idioma visualizado, o abrir una consulta si su duda no queda resuelta desde una respuesta localizada en la categoría de su interés.
- Si no está identificado con certificado digital de OMIE sólo verá la información pública, pudiendo encontrar secciones de preguntas vacías.

Agente: entra numa pergunta relacionada com a categoria de interesse para aceder ao *link* para abrir consulta

“a

OMIE Mis Consultas Ayuda y Soporte Conectado como 0000NN_AGEMPLO Mi cuenta Terminar sesión

01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE »

Búsqueda: 01. Información general y ...

01. Información general y Servicios de OMIE

Vistazo Actividad Ayuda y Soporte

Ayuda y Soporte » 01. Información general y Servicios de OMIE » Otras cuestiones »

Contacto: No encuentro respuesta a mi duda en el Portal ★ Monitorizar Mensaje

Utilice el buscador para encontrar más fácilmente la ayuda requerida.

Si su duda no ha sido resuelta y dispone de certificado de OMIE puede abrir una Consulta desde [aquí](#). Si no dispone de certificado puede utilizar el icono , disponible a la derecha.

Caso práctico: ciclo consulta de agente - ABERTA

Agente: crea una nueva consulta (ABERTA) > **Pendientes**

01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviç...

+ Vistazo Actividad **Peticiones**

Nueva petición

Tipo * Consulta ▾

Asunto * titulo pregunta

Descripción **Textile** Visual editor **B I U S C H1 H2 H3** [List icons] [pre] [↔] [📎] [🖼️] [🔗]

texto pregunta

Estado * Nueva ▾

Subcategoría *

Ficheros

APP OMIE
Comité de Agentes de
OMIE - Cursos de me
OMIE - Información p
OMIE - Resultados de
(...) Otras cuestiones
Plataforma de Inform
REMIT

Crear **Crear y continuar**

✓ Petición #516 creada.

Consulta #516 **ABIERTA** ✎ Modificar ★ Monitorizar ⋮

titulo pregunta

Añadido por **NOMBRE APELLIDOS AGEMPLO** hace **menos de 1 minuto**.

Estado:	Nueva	Fecha de inicio:	2023-11-29
Prioridad:	Normal	Fecha fin:	
Asignado a:	DRIM		
Subcategoría:	(...) Otras cuestiones / Outras questões / Other issues		
url_origen:			

Descripción 🗨 Citar

texto pregunta

Consultas personalizadas

- ✎ Abiertas por mí / Abiertas por mim / Open by me
- 🕒 Cerradas 30D / Fechadas 30D / Closed 30D
- ★ Monitorizadas / Monitorizadas / Watched
- 🔔 Pendientes / Pendentes / Pending** ✕

Caso práctico: ciclo consulta de agente - EM CURSO

O pessoal do OMIE responde à consulta

A consulta passa ao estado **EM CURSO** + atualizada pelo pessoal do OMIE > **Pendientes**

Mis Consultas Añadir:

Pendientes / Pendentes / Pending (1)

#	Estado	Asunto	Actualizado	Última actualización de
510	En curso	título pregunta	2023-11-29 07:59	SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Agente: revê a resposta do OMIE entrando na consulta (ID / assunto)

Agente: usa a opção 'Modificar' na própria consulta: **Confirmando solução**

Descripción

texto pregunta

Histórico **Notas** **Cambios de propiedades**

Actualizado por **SOPORTE DE TECNOLOGÍA** hace 4 minutos ... #1

- **Categoría** cambiado de 01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE a 04 - Soporte de Tecnología / Suporte de Tecnologia / Technology Support
- **Subcategoría** cambiado de (...) Otras cuestiones / Outras questões / Other issues a (...) Otras cuestiones de tecnología / Outras questões de tecnologia / Other questions of technology
- **Estado** cambiado de Nueva a En curso
- **Asignado a** cambiado de DRIM a SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Respuesta ejemplo: su consulta ha sido reasignada. En lo relativo a su duda, la respuesta es ejemplar.

Modificar **Monitorizar** ...

Modificar **Monitorizar** ...

Notas

Textile **Visual editor** **B** **I** **U** **S** **C** **H1** **H2** **H3** **≡** **≡** **≡** **≡** **pre** **<>**

Duda solucionada, muchas gracias.

Ficheros

No se ha seleccionado ningún archivo (Tamaño máximo: 5 MB)

Caso práctico: ciclo consulta de agente - FECHADA

O pessoal do OMIE fecha a consulta

A consulta passa ao estado **FECHADA** > **Fechadas 30D**

#	Estado	Asunto	Actualizado	Última actualización de
516	Cerrada	titulo pregunta	2023-11-29 08:14	SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Consulta #516 **CERRADA** Modificar Monitorizar ...

titulo pregunta
 Añadido por NOMBRE APELLIDOS AGEMPLO hace 34 minutos. Actualizado hace 4 minutos.

Estado: Cerrada Fecha de inicio: 2023-11-29
 Prioridad: Normal Fecha fin:
 Asignado a: SOPORTE DE TECNOLOGÍA
 Subcategoría: (...) Otras cuestiones de tecnología / Outras questões de tecnologia / Other questions of technology
 url_origen:

Descripción Citar
 texto pregunta

Histórico | **Notas** | Cambios de propiedades

Actualizado por SOPORTE DE TECNOLOGÍA hace 20 minutos ... #1

- Categoría cambiado de 01 - Información general y Servicios de OMIE / Informação geral e Serviços do OMIE / General information and Services of OMIE a 04 - Soporte de Tecnología / Suporte de Tecnologia / Technology Support
- Subcategoría cambiado de (...) Otras cuestiones de tecnología / Outras questões de tecnologia / Other issues a (...) Otras cuestiones de tecnologia / Outras questões de tecnologia / Other questions of technology
- Estado cambiado de Nueva a En curso
- Asignado a cambiado de DRIM a SOPORTE DE TECNOLOGÍA

Respuesta ejemplo: su consulta ha sido reasignada. En lo relativo a su duda, la respuesta es ejemplar.

Actualizado por NOMBRE APELLIDOS AGEMPLO hace 6 minutos ... #2

Duda solucionada, muchas gracias.

Actualizado por SOPORTE DE TECNOLOGÍA hace 5 minutos ... #3

Perfecto. Cerramos la consulta.
 No dude en consultarnos de nuevo si necesita más ayuda.
 Atentamente,

Portal de Assistência do OMIE

Perguntas?

29 novembro 2023

A large graphic celebrating 25 years. The number '25' is in a large, grey, stylized font. Below the '5' is the text 'años|years|anos' in a smaller, green font. To the right of the '25' is the word 'omie' in a large, sans-serif font. The 'o' and 'm' are grey, and the 'i' and 'e' are green. The background features decorative, light green wavy lines.



25 años
years
anos

MUITO OBRIGADO

www.omie.es

