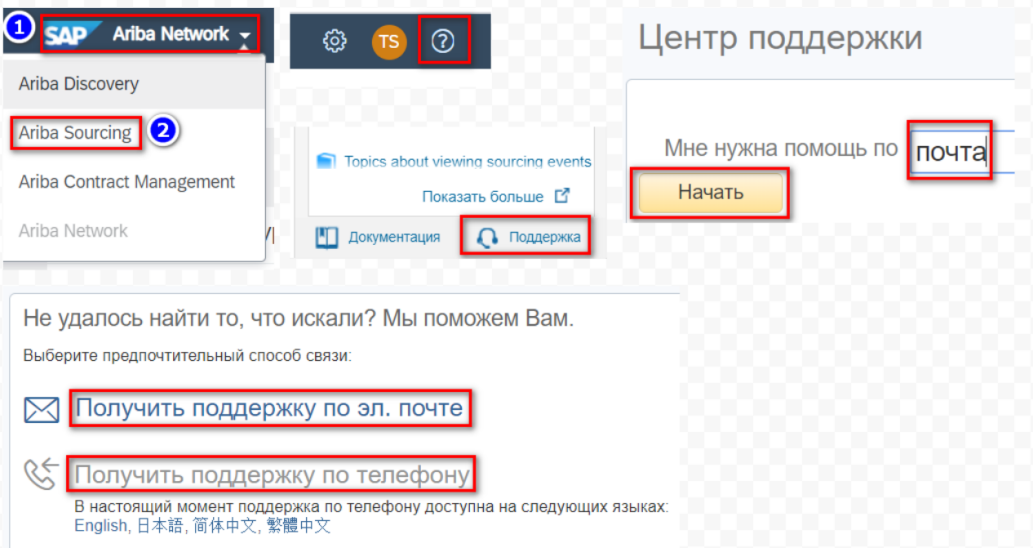
Действия при отсутствии писем от SAP Ariba

1. **Исключить проблему** с Вашим **почтовым сервером**, для этого рекомендуем Вам завести почту (или воспользоваться имеющейся) на одном из бесплатных почтовых серверов, таких как *mail.ru*, *yandex.ru* или *gmail.com*. Заполнить анкету саморегистрации в Полюс / SAP Ariba https://polyus.sourcing-ru.ariba.com/ad/selfRegistration с указанием данного не корпоративного почтового ящика, например, *testemail@yandex.ru*. Если Вы будете получать письма на этот ящик, то можете сообщить своей технической поддержке об этом - на Ваш корпоративный ящик письма не доходят, на не корпоративный ящик письма доходят, значит вопрос в настройке Вашей корпоративной почты.

2. При обращении в свою техническую поддержку сообщите, что им нужно проверить **криптографический протокол TLS** Вашего почтового сервера, **TLS должен быть версии 1.2 или выше**. Версия TLS 1.1 не поддерживается SAP Ariba с 15.09.2021.

3. Попросить свою ИТ службу добавить в **белый список** такие домены, как **@rusmtp.ariba.com**, **@ansmtp.ariba.com**, **@eusmtp.ariba.com**, это позволит исключить квалификацию писем из SAP Ariba как спам.

4. Если все рекомендации Ваша техническая поддержка выполнила и письма всё равно к Вам не доходят, то Вам нужно из личного кабинета SAP Ariba **оформить обращение в техническую поддержку SAP**. Для этого Вам надо переключиться на «**Ariba Sourcing**», открыть раздел «**Справка**», открыть пункт «**Поддержка**», ввести любое слово в строке «**Мне нужна помощь по**» и нажать кнопку «**Начать**». Выбрать вариант обращения «Получить поддержку по эл. почте» или «Получить поддержку по телефону» (время МСК).



5. Если у Вас ещё нет личного кабинета в Ariba Network, т.е. 4-ый пункт для Вас не применим, то нужно позвонить на телефон технической поддержки SAP Ariba в РФ **8-800-333-8942**.