

## Häufige Fragen & Unterstützung

### – STIP-Online-Portal für Stipendiat/innen

#### Ich kenne meine Zugangsdaten nicht / Ich bin noch nicht registriert:

Der Link zur Registrierung steht im *Letter of Award* E-Mail.  
Benutzername und Passwort können dann selbst gewählt werden.

#### Ich habe mein Passwort vergessen:

Ein neues Passwort kann über den Button „Passwort vergessen“ angefordert werden. Bitte anschließend ein neues (eigenes) Passwort wählen.

#### Ich habe ein neues Passwort angefordert, habe aber kein E-Mail erhalten:

- Prüfen Sie Ihren Junk-Ordner.
- Sie sind im Portal mit einer anderen E-Mail-Adresse registriert. Bitte prüfen Sie ggf. alle Ihre E-Mail-Postfächer, sofern Sie mehrere E-Mail-Konten verwenden. Sollten Sie keinen Zugriff mehr auf Ihr altes E-Mail-Konto haben, mit dem Sie sich ursprünglich registriert haben, melden Sie sich bitte bei uns.

#### Ich komme nicht in das Online-Portal:

- Nach der erfolgreichen Registrierung ist der Einstieg über [STIP-Online \(sop.co.at\)](https://stiponline.sop.co.at) möglich (<https://asp.sop.co.at/stipendium/ContentServlet>). Bitte nicht nochmals auf den Registrierungslink klicken.
- Prüfen Sie, ob Sie Benutzername und Passwort korrekt eingegeben haben. Die Schreibweise muss mit den Angaben aus der Registrierung exakt übereinstimmen.
- Sollten Sie weiterhin Probleme mit dem Login haben, melden Sie sich bitte bei uns ([stiponline-support@oead.at](mailto:stiponline-support@oead.at)).

#### Ich bin eingeloggt, kann aber keine Dokumente hochladen / Die Option „Hochladen“ wird nicht angezeigt:

- Sie haben Ihre Annahmeerklärung noch nicht retourniert. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie zuerst die unterschriebene Annahmeerklärung an Ihr Regionalbüro senden.
- Die Annahmeerklärung wurde vom Regionalbüro noch nicht bearbeitet. Sobald diese bearbeitet wurde, erhalten Sie ein entsprechendes E-Mail. Erst dann ist die Uploadfunktion freigeschaltet.
- Bitte beachten Sie zudem, dass ein Upload frühestens ab 4 Wochen vor Stipendienbeginn möglich ist. Das bedeutet, dass Sie vor diesem Zeitpunkt noch keine Dokumente hochladen können; Sie können diese Zeit aber nutzen, um Ihre Dokumente vorzubereiten. Auch nach Beginn Ihres Stipendiaufenthaltes können Sie weiterhin Dokumente hochladen, z.B. neuer Aufenthaltstitel, neue Krankenversicherung/Ersatzbeleg, etc.

#### Kontakt & Unterstützung:

Sollten Sie Probleme oder Fragen zum Online-Portal / Upload haben, die oben nicht beantwortet werden, wenden Sie sich bitte an: [stiponline-support@oead.at](mailto:stiponline-support@oead.at)

Bei weiteren Fragen zu den Dokumenten selbst bzw. zu deren Inhalt, z.B. abgelaufener Ausweis, Fragen zum Nachweis der Krankenversicherung, etc., wenden Sie sich bitte direkt an Ihr Regionalbüro.

## FAQ & Support

### – STIP-Online portal for scholarship holders

#### **I do not know my login details / I am not yet registered:**

Please find the link for registration in the *Letter of Award* e-mail. You can then create your own username and password.

#### **I have forgotten my password:**

Please request a new password by clicking the button "Forgot password". Make sure to choose a new (personal) password afterwards.

#### **I requested a new password but have not received an e-mail:**

- a) Check your junk folder.
- b) You registered in the portal with a different e-mail address. Please check all your e-mail inboxes, should you use several e-mail accounts. If you no longer have access to the email account you originally registered with, please contact us.

#### **I cannot access the online portal:**

- a) Once you are successfully registered, you can enter via [STIP-Online \(sop.co.at\)](https://stip-online.sop.co.at) (<https://asp.sop.co.at/stipendium/ContentServlet>). Please do not click on the registration link again.
- b) Please ensure you have spelled your username and password correctly. They must exactly match your login details when you registered.
- c) In case you still encounter problems when trying to log in, please contact us at [stiponline-support@oead.at](mailto:stiponline-support@oead.at).

#### **I am logged in but cannot upload any documents / The button "upload" is not displayed:**

- a) You have not yet returned your Letter of Acceptance. Please make sure to first send the signed declaration of acceptance to your Regional Office.
- b) Your signed Letter of Acceptance has not yet been processed by the Regional Office. You will receive an e-mail as soon as it has been processed. Only then will the upload function be activated.
- c) Please also note that the time frame for the upload of documents begins 4 weeks before the start of your scholarship. This means you cannot upload anything more than 4 weeks prior to your arrival; in the meantime however, you can prepare your documents and have them ready at hand. You may also upload documents after the start of your scholarship, e.g. new residence title, renewed health insurance/"Ersatzbeleg", etc.

#### **Contact & Support**

If you have any problems or questions in regard to the online portal / upload of documents that are not answered above, please contact: [stiponline-support@oead.at](mailto:stiponline-support@oead.at).

If you have further questions regarding the documents themselves or their content, e.g. invalid ID/passport, questions regarding health insurance, etc., please contact your Regional Office.