



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Funduszy
i Polityki Regionalnej

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Procedura zgłaszania problemów z obsługą oraz nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych Europejskiego Funduszu Społecznego

(Wsparcie techniczne dla użytkowników – HelpDesk)

Wersja dokumentu: 1.0



Fundusze Europejskie



Rzeczpospolita
Polska



Ministerstwo
Funduszy
i Polityki Regionalnej

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Zawartość

Wstęp	3
Czas dostępu usługi	3
Kanały komunikacji.....	3
Przekazanie zgłoszenia problemu technicznego, pytania lub incydentu bezpieczeństwa.....	4

Wstęp

Celem niniejszego dokumentu jest ustalenie procedury współpracy pomiędzy użytkownikami Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych Europejskiego Funduszu Społecznego (SOWA EFS), a pracownikami wsparcia technicznego. Wsparcie techniczne polega na świadczeniu usługi udzielania informacji i pomocy w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z obsługą SOWA EFS.

Pomoc techniczna obejmuje wsparcie przy użytkowniku systemu, nie obejmuje zaś kwestii merytorycznych związanych z wypełnianymi wnioskami o dofinansowanie projektu, które należy kierować w odrębnym trybie do właściwej instytucji organizującej nabór. Za pośrednictwem wsparcia technicznego istnieje również możliwość zgłoszenia propozycji nowych rozwiązań i funkcjonalności SOWA EFS.

Czas dostępu usługi

Usługa wsparcia technicznego (HelpDesk) dostępna jest dla użytkowników aplikacji SOWA EFS od poniedziałku do piątku, w godzinach 08:00 – 16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Rozwiązanie zgłoszonego przez użytkownika problemu powinno nastąpić w ciągu 16 godzin zegarowych od momentu jego wpłynięcia licząc godziny, w których dostępna jest dla użytkowników usługa wsparcia technicznego (2 dni robocze). Do czasu realizacji danego zgłoszenia nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz czasu, w którym zgłoszenie zostało przekazane do użytkownika w celu uzyskania dodatkowych informacji.

Kanały komunikacji

Podstawowym kanałem komunikacyjnym, służącym do zgłaszania problemów jest formularz zgłoszeniowy dostępny w sekcji „Wsparcie techniczne” w bocznym menu systemu. Istnieje również możliwość kontaktu przez telefon. W przypadku braku możliwości zgłoszenia problemu z wykorzystaniem formularza w SOWA EFS zgłoszenia powinny być dokonywane za pośrednictwem telefonu.

Telefon stacjonarny

Konsultanci wsparcia technicznego dostępni są pod stacjonarnym numerem telefonu:

+48 818 228 694

Zgłoszenia przekazywane do linii wsparcia technicznego powinny zawierać przynajmniej następujące informacje:



1. **Typ zgłoszenia** – oznaczenie czy zgłaszany jest problem techniczny, pytanie lub incydent bezpieczeństwa.
2. **Dane kontaktowe** – dane, które umożliwiają kontakt pracowników wsparcia technicznego ze zgłaszającym np. imię i nazwisko/nazwa zgłaszającego, adres e-mail, telefon.
3. **Informacje o stacji roboczej użytkownika** – w jakich warunkach wystąpił problem: nazwa systemu operacyjnego (np. Windows 10), rodzaj przeglądarki internetowej oraz jej wersja.
4. **Temat zgłoszenia** – krótki opis występowania problemu lub miejsca, do którego odwołuje się zgłoszenie.
5. **Treść zgłoszenia** – szczegółowy opis pozwalający na powtórzenie problemu, zapoznanie się z pytaniem lub szczegółowy opis incydentu bezpieczeństwa

Definicje

Problem techniczny – nieoczekiwane niewłaściwe działanie, zakłócenie pracy systemu, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji systemu.

Incydent bezpieczeństwa – pojedyncze zdarzenie lub seria niepożądanych lub niespodziewanych zdarzeń związanych z bezpieczeństwem informacji, które stwarzają znaczne prawdopodobieństwo zakłócenia działań i zagrażają bezpieczeństwu informacji w systemie.

Przekazanie zgłoszenia problemu technicznego, pytania lub incydentu bezpieczeństwa

Zgłoszenie na formularzu zgłoszeniowym problemu technicznego, pytania lub incydentu bezpieczeństwa obejmuje następujące kroki:

1. Zgłoszenie problemu technicznego, pytania lub incydentu bezpieczeństwa.

W bocznym menu systemu, należy przejść do odnośnika „Wsparcie techniczne” i wybrać opcję „Nowe zgłoszenie”. Rejestracja zgłoszenia na formularzu możliwa jest po zalogowaniu do systemu.

The screenshot shows the SOWA system interface. On the left is a navigation menu with the following items: 'Strona główna' (Home), 'Nabory' (Tenders), 'Lista naborów' (List of tenders), and 'Wsparcie techniczne' (Technical support). The 'Wsparcie techniczne' item is highlighted with a red box. The main content area on the right has the heading 'Witamy w Systemie Obsługi Wniosków Aplikacyjnych (SOWA) Europejski Fundusz Społeczny'. Below the heading are two sections: 'Do czego służy system SOWA EFS?' and 'Jak korzystać z systemu?'. The 'Do czego służy system SOWA EFS?' section contains the text: 'SOWA EFS jest narzędziem, dzięki któremu możesz zarządzać procesem ubiegania się o środki pochodzące z Europejskiego Funduszu Społecznego na lata 2021 – 2027.' The 'Jak korzystać z systemu?' section contains the text: 'Jeśli chcesz sprawdzić aktualne nabory wniosków o dofinansowanie projektów skorzystaj z zakładki **Nabory**. Przydatne instrukcje i procedury do przygotowania projektu dofinansowanego z EFS znajdziesz w sekcji **Pomoc**.'



Wsparcie techniczne

+ Nowe zgłoszenie

Lista zgłoszeń.

Wyszukiwanie

Wyszukaj po identyfikatorze zgłoszenia

🔍 Szukaj

🔽 Filtry

⚙️ Ustawienia tabeli

📄 Pobierz raport

Widok:



- Następnie należy wypełnić poniższy formularz i skorzystać z przycisku „Zarejestruj” na dole strony.

Rejestracja zgłoszenia wewnętrznego

Typ zgłoszenia *

Typ błędu

Użytkownik obsługujący zgłoszenie

Imię i nazwisko zgłaszającego

(0/1000)

Adres e-mail zgłaszającego

(0/750)

Telefon zgłaszającego

(0/45)

Rodzaj i wersja przeglądarki internetowej

(0/250)

System operacyjny

(0/250)

Temat zgłoszenia *

(0/250)

Treść zgłoszenia *

Załączniki

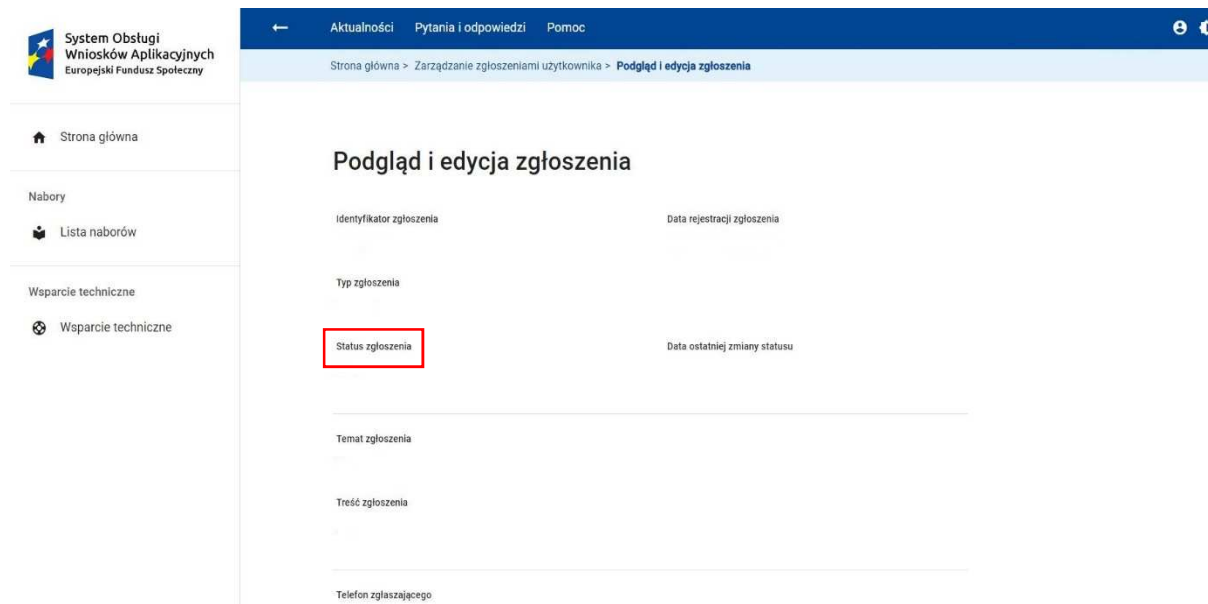
Nazwa załącznika
Brak danych

+ Dodaj załącznik

Anuluj

Zarejestruj

- Użytkownik będzie mógł śledzić status zgłoszenia po zalogowaniu się na swoje konto. Ponadto użytkownik będzie miał możliwość dodawania komentarzy do zarejestrowanego zgłoszenia.



The screenshot shows the 'System Obsługi Wniosek Aplikacyjnych Europejski Fundusz Społeczny' interface. The main content area is titled 'Podgląd i edycja zgłoszenia'. It contains several fields: 'Identyfikator zgłoszenia', 'Data rejestracji zgłoszenia', 'Typ zgłoszenia', 'Status zgłoszenia' (highlighted with a red box), 'Data ostatniej zmiany statusu', 'Temat zgłoszenia', 'Treść zgłoszenia', and 'Telefon zgłaszającego'. The left sidebar contains navigation options: 'Strona główna', 'Nabory', 'Lista naborów', 'Wsparcie techniczne', and 'Wsparcie techniczne'.

Telefon zgłaszającego

Rodzaj i wersja przeglądarki internetowej

System operacyjny

Załączniki do zgłoszenia

Nazwa załącznika
Brak danych

Komentarze do zgłoszenia

+ Dodaj komentarz

Anuluj

Zapisz