

Sposób zgłaszania problemów z obsługą oraz nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu Monitorowania Europejskiego Funduszu Społecznego

Wersja dokumentu 1.0

Wszelkie problemy związane z działaniem lub obsługą Systemu Monitorowania Europejskiego Funduszu Społecznego (SM EFS), jak również wątpliwości natury merytorycznej, beneficjent (lub osoba go reprezentująca) zgłasza **poprzez opiekuna swojego projektu do administratora merytorycznego instytucji**, który zapewnia bieżące wsparcie użytkowników w zakresie korzystania z CST2021, w tym SM EFS.

Jeżeli zgłaszany problem nie może zostać rozwiązany na poziomie instytucji będącej stroną umowy, zostanie on przekazany przez administratora merytorycznego instytucji w ramach usługi wsparcia technicznego (ServiceDesk dla CST2021) do administratora SM EFS, jednak nawet wtedy, głównym kanałem komunikacji pozostaje kontakt z opiekunem projektu, który pełni rolę łącznika pomiędzy administratorem a beneficjentem.

Przygotowując opis problemu należy podać jak najwięcej szczegółów, co pozwoli na skrócenie czasu udzielenia pomocy, w szczególności:

- czy problem jest powtarzalny (za każdym razem);
- czy występuje tylko u jednego użytkownika, czy u wielu (u których użytkowników);
- w jakim momencie pojawia się problem (np. przy zapisie, po wyjściu z pola);
- z jakiej przeglądarki korzysta użytkownik;
- informacja o dacie systemowej wystąpienia zdarzenia (data i godzina, kiedy problem się pojawił);
- załączenie aktualnego „zrzutu ekranu” z błędem. Uwaga: jeżeli załącznik będzie przekazywany pocztą elektroniczną, dane osobowe znajdujące się w tym załączniku muszą zostać ukryte/usunięte.

Podanie precyzyjnego opisu problemu skróci czas jego analizy i rozwiązania.