



Procedura zgłaszania problemów z obsługą oraz nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych dla Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój

(Wsparcie techniczne dla użytkowników – HelpDesk)

Wersja dokumentu: 4.0



Zawartość

Wstęp	3
Czas dostępu usługi	3
Kanały komunikacji	3
Definicje	4
Przekazanie zgłoszenia błędu, pytania lub incydentu bezpieczeństwa	5
Załącznik 1	7



Wstęp

Celem niniejszego dokumentu jest ustalenie procedury współpracy pomiędzy użytkownikami Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych (SOWA) dla Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, a pracownikami wsparcia technicznego. Wsparcie techniczne polega na świadczeniu usługi udzielania informacji i pomocy w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z obsługą SOWA. Pomoc techniczna obejmuje wsparcie przy użytkowaniu systemu, nie obejmuje zaś kwestii merytorycznych związanych z wypełnianymi wnioskami lub fiskami, które należy kierować w odrębnym trybie do właściwej Instytucji Pośredniczącej. Za pośrednictwem wsparcia technicznego istnieje również możliwość zgłoszenia propozycji nowych rozwiązań i funkcjonalności SOWA.

Czas dostępu usługi

Usługa wsparcia technicznego (HelpDesk) dostępna jest dla użytkowników aplikacji SOWA od poniedziałku do piątku, w godzinach 08:15-16:15 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Rozwiązanie zgłoszonego przez użytkownika problemu powinno nastąpić w ciągu 16 godzin zegarowych świadczenia usługi od momentu jego wpłynięcia.

Kanały komunikacji

Podstawowym kanałem komunikacyjnym, służącym do zgłaszania problemów jest formularz zgłoszeniowy dostępny po kliknięciu odnośnika „Zgłoś problem” na dole strony lub wpisaniu adresu <https://sowa.efs.gov.pl/Pomoc/Pomoc-Techniczna>. Istnieje również możliwość kontaktu przez telefon.

W przypadku braku możliwości zgłoszenia problemu z wykorzystaniem formularza w SOWA lub za pośrednictwem telefonu, zgłoszenia powinny być dokonywane za pośrednictwem skrzynki poczty elektronicznej poprzez wysłanie karty zgłoszenia dla Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych stanowiącej Załącznik nr 1.



Telefon stacjonarny

Konsultanci wsparcia technicznego dostępni są pod stacjonarnym numerem telefonu:

(85) 748 33 25

Poczta elektroniczna

Kontakt z konsultantami pracującymi przy usłudze wsparcia technicznego możliwy jest pod adresem email:

sowa@zeto.bialystok.pl

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

1. **Typ zgłoszenia** – oznaczenie czy zgłaszany jest błąd, pytanie lub incydent bezpieczeństwa.
2. **Dane kontaktowe** – dane, które umożliwią kontakt pracowników wsparcia technicznego ze zgłaszającym np. imię i nazwisko/nazwa zgłaszającego, adres e-mail, telefon.
3. **Informacje o aplikacji** – miejsce występowania błędu lub miejsce, do którego odwołuje się pytanie/proponycja zmiany (usprawnienia) systemu.
4. **Informacja o stacji roboczej użytkownika** – w jakich warunkach wystąpił problem: pełna nazwa systemu operacyjnego (np.: Windows 8.1, Windows 10), rodzaj przeglądarki internetowej oraz jej wersja. Wszystkie informacje techniczne, które pozwolą zlokalizować problem.
5. **Opis błędu/pytania/incydentu bezpieczeństwa** – szczegółowy opis błędu/pytania/proponycji zmiany funkcjonalności SOWA, pozwalający na powtórzenie błędu lub zapoznanie się z pytaniem/proponcją usprawnienia systemu lub szczegółowy opis incydentu bezpieczeństwa.
Uwaga: w przypadku zgłaszania propozycji zmiany funkcjonalności SOWA zaleca się w pierwszej kolejności skorzystanie z funkcjonalności Bank pomysłów i formularza dostępnego pod adresem: <https://www.sowa.efs.gov.pl/BankPomyslow>

Definicje

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



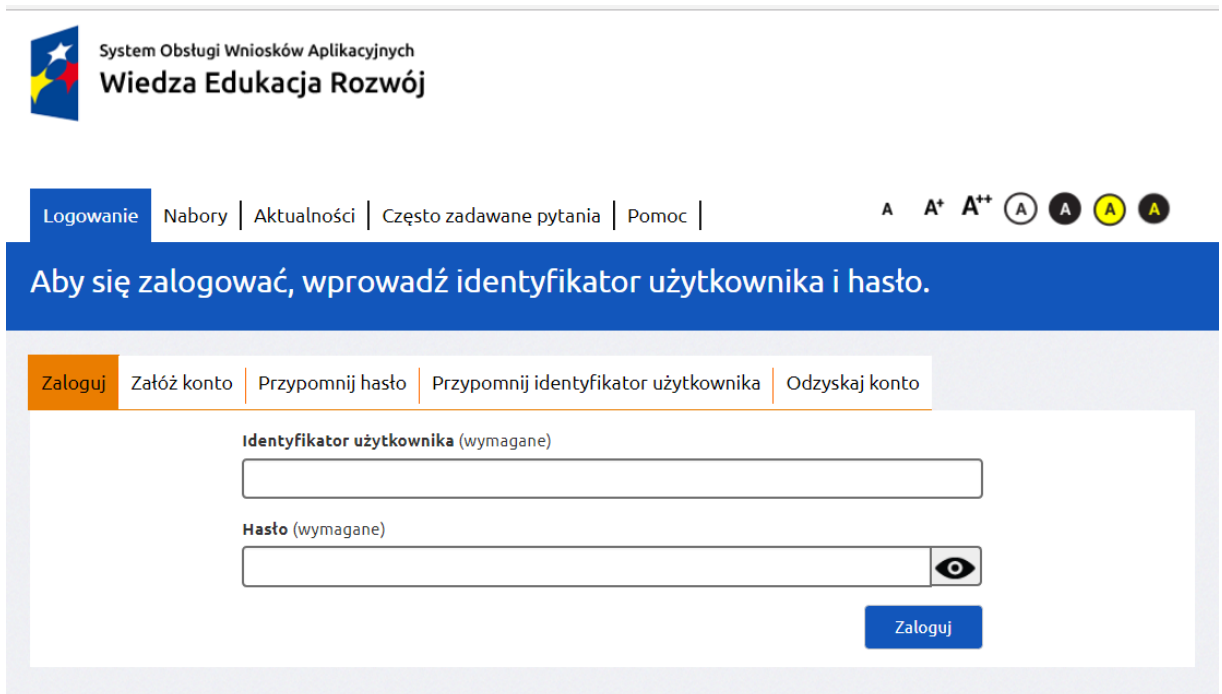
Incydent bezpieczeństwa - pojedyncze zdarzenie lub seria niepożądanych lub niespodziewanych zdarzeń związanych z bezpieczeństwem informacji, które stwarzają znaczne prawdopodobieństwo zakłócenia działań i zagrażają bezpieczeństwu informacji w systemie.

Przekazanie zgłoszenia błędu, pytania lub incydentu bezpieczeństwa

Zgłoszenie błędu w funkcjonowaniu aplikacji, pytania lub incydentu bezpieczeństwa obejmuje następujące kroki:

1. Zgłoszenie błędu, pytania lub incydentu bezpieczeństwa.

Należy przejść do odnośnika „Zgłoś problem” na dole strony:



Skontaktuj się ze wsparciem technicznym

pn. - pt. 08:15 - 16:15
tel. (85) 748 33 25
Jeżeli chcesz wysłać wiadomość do wsparcia technicznego wejdź na [Zgłoś problem](#)

Logowanie
Nabory
Aktualności
Często zadawane pytania
Pomoc
Bank pomysłów
Bezpieczeństwo informacji

O systemie
Regulamin
Polityka prywatności
Dostępność
Zgłoś problem
Wzory dokumentów

Następnie należy wypełnić poniższy formularz i skorzystać z przycisku „Wyślij zgłoszenie” na dole strony:



Zgłoś problem

[Strona główna](#) > [Zgłoś problem](#)

Wyślij zgłoszenie o problemie technicznym z systemem SOWA. Pomoc techniczna obejmuje wsparcie przy użytkowaniu systemu, nie obejmuje zaś kwestii merytorycznych związanych z wypełnianiami wnioskami lub fiskalami, które należy kierować w odrębnym trybie do właściwej instytucji ogłaszającej nabór. Szczegółowa procedura dotycząca funkcjonowania wsparcia technicznego dla użytkowników dostępna jest w zakładce Pomoc.

Imię nazwisko/nazwa (wymagane)

Jan Kowalski ?

Adres e-mail (wymagane)

jan.kowalski@mail.pl ?

Potwierdź adres e-mail (wymagane)

jan.kowalski@mail.pl ?

Telefon

123456789 ?

Miejsce występowania

Zakładka nabory ?

Nazwa i wersja przeglądarki internetowej

Chrome 62.0.3202.94 ?

System operacyjny

Windows ?

Opis (wymagane) ?

B *I* U [Listy] [Listy] [Listy] [Listy] [Listy] [Listy] [Listy] [Listy]

Opis zgłaszanego problemu

Dodatkowo istnieje możliwość skontaktowania się z konsultantem wsparcia technicznego pod nr telefonu **(85) 748 33 25**.

2. Analiza zgłoszenia przez konsultanta wsparcia technicznego.
3. Podanie przez konsultanta rozwiązania telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany adres e-mail.

Rozwiązanie zgłoszonego przez użytkownika problemu powinno nastąpić w ciągu 16 godzin zegarowych od momentu jego wpłynięcia. Czas realizacji zgłoszenia liczony jest w godzinach świadczenia usługi wsparcia technicznego. Jeżeli rozwiązanie problemu będzie wymagało przesłania przez użytkownika dodatkowych informacji rozwiązanie zgłoszenia może przesunąć się o 48 kolejnych godzin zegarowych licząc od momentu przekazania przez użytkownika dodatkowych informacji.



Załącznik 1

Karta zgłoszenia dla systemu SOWA

Wsparcie techniczne dla użytkowników:

e-mail: sowa@zeto.bialystok.pl, tel. (85) 748 33 25

Typ zgłoszenia	
<input type="checkbox"/>	Błąd
<input type="checkbox"/>	Pytanie
<input type="checkbox"/>	Propozycja zmiany funkcjonalności
<input type="checkbox"/>	Incydent bezpieczeństwa*
* Gdy zaznaczono Incydent bezpieczeństwa kartę zgłoszenia należy przesłać na e-mail: generator-power@mr.gov.pl lub na numer faks: (22) 273 89 19.	
Dane kontaktowe	
Imię nazwisko/nazwa zgłaszającego	
Adres e-mail zgłaszającego	
Numer telefonu zgłaszającego	
Data sporządzenia zgłoszenia	
Informacje o aplikacji **	
Miejsce występowania	
Informacja o stacji roboczej użytkownika**	
**Wypełnić, gdy zaznaczono błąd lub pytanie	
Nazwa i wersja przeglądarki internetowej	
System operacyjny	
Opis błędu / pytania / incydentu bezpieczeństwa	
Załączniki dołączone do karty zgłoszenia	
1.	
2.	



Oświadczenie użytkownika Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych

W związku z korzystaniem z Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych (SOWA) Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój oświadczam, że przyjmuję do wiadomości, iż:

- 1) administratorem moich danych osobowych jest minister właściwy ds. rozwoju pełniący funkcję Instytucji Zarządzającej (IZ) dla Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER), mający siedzibę przy ul. Plac Trzech Krzyży 3/4, 00-507 Warszawa;
- 2) podstawą przetwarzania danych osobowych jest art. 122 ust. 3 rozporządzenia ogólnego Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiającego wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiającego przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylającego rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006;
- 3) moje dane osobowe będą przetwarzane w celu wykonywania obowiązków państwa członkowskiego w zakresie aplikowania o środki wspólnotowe i w związku z realizacją projektów w ramach PO WER;
- 4) przetwarzane w systemie dane osobowe należą do zbioru danych pn. *Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój* i są powierzone do przetwarzania instytucjom zaangażowanym we wdrażanie PO WER, podmiotom wykonującym na zlecenie tych instytucji działania związane z aplikowaniem o środki wspólnotowe i realizacją projektów oraz firmie, która na zlecenie IZ PO WER utrzymuje SOWA.
- 5) moje dane osobowe mogą zostać udostępnione firmom badawczym realizującym na zlecenie Instytucji Zarządzającej PO WER, Instytucji Pośredniczącej lub beneficjenta badania ewaluacyjne w ramach PO WER oraz specjalistycznym firmom realizującym na zlecenie Instytucji Zarządzającej PO WER, Instytucji Pośredniczącej lub beneficjenta kontrole oraz audyty w ramach PO WER;
- 6) podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek odmowa ich podania jest równoznaczna z brakiem możliwości zarejestrowania zgłoszenia w Systemie Obsługi Wniosków Aplikacyjnych;
- 7) mam prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania.

Zapoznałem/am się
(po przeczytaniu należy podpisać)

.....