

Procedura zgłaszania problemów z obsługą oraz
nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu SOWA EFS
RPDS dla Regionalnego Programu Operacyjnego
Województwa Dolnośląskiego 2014-2020

(Wsparcie techniczne dla użytkowników – HelpDesk)

Zawartość

Wstęp	3
Czas dostępu usługi	3
Kanały komunikacji.....	3
Przekazanie zgłoszenia błędu/pytania/propozycji zmiany	5

Wstęp

Celem niniejszego dokumentu jest ustalenie procedury współpracy pomiędzy użytkownikami Lokalnego Systemu Informatycznego SOWA EFS RPDS (dalej SOWA EFS RPDS), a pracownikami wsparcia technicznego.

Wsparcie techniczne polega na świadczeniu usługi udzielania informacji i pomocy w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z obsługą SOWA EFS RPDS. 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 Ogłaszającej Konkurs. Za pośrednictwem wsparcia technicznego istnieje również możliwość zgłoszenia propozycji zmiany funkcjonalności aplikacji SOWA EFS RPDS.

Czas dostępu usługi

Usługa dostępna jest dla użytkowników aplikacji w dniach roboczych, od godziny 07:30, do godziny 15:30. Rozwiązanie zgłoszonego przez użytkownika problemu powinno nastąpić w ciągu 48 godzin od momentu wpłynięcia od użytkownika zgłoszenia.

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://generator-efs.dwup.pl/Pomoc/Pomoc-Techniczna> lub <https://generator-efs.dolnyslask.pl/Pomoc/Pomoc-Techniczna>, natomiast jeśli zajdzie potrzeba doprecyzowania problemu istnieje również możliwość kontaktu przez telefon lub skrzynkę poczty elektronicznej. W przypadku braku możliwości zgłoszenia problemu tą drogą, zgłoszenia powinny być dokonywane za pośrednictwem skrzynki poczty elektronicznej poprzez wysłanie karty zgłoszenia dla SOWA EFS RPDS stanowiącą załączniki nr 1 lub pisemnie na numer faksu podany poniżej.

Telefon stacjonarny

Konsultanci wsparcia technicznego dostępni są pod stacjonarnym numerem telefonu:
(71) 700 04 84

Poczta elektroniczna

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

wsparcie.generator-efs@brittenet.com.pl

Faks

Problemy można zgłaszać faksem, na numer:

(71) 700 04 86

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

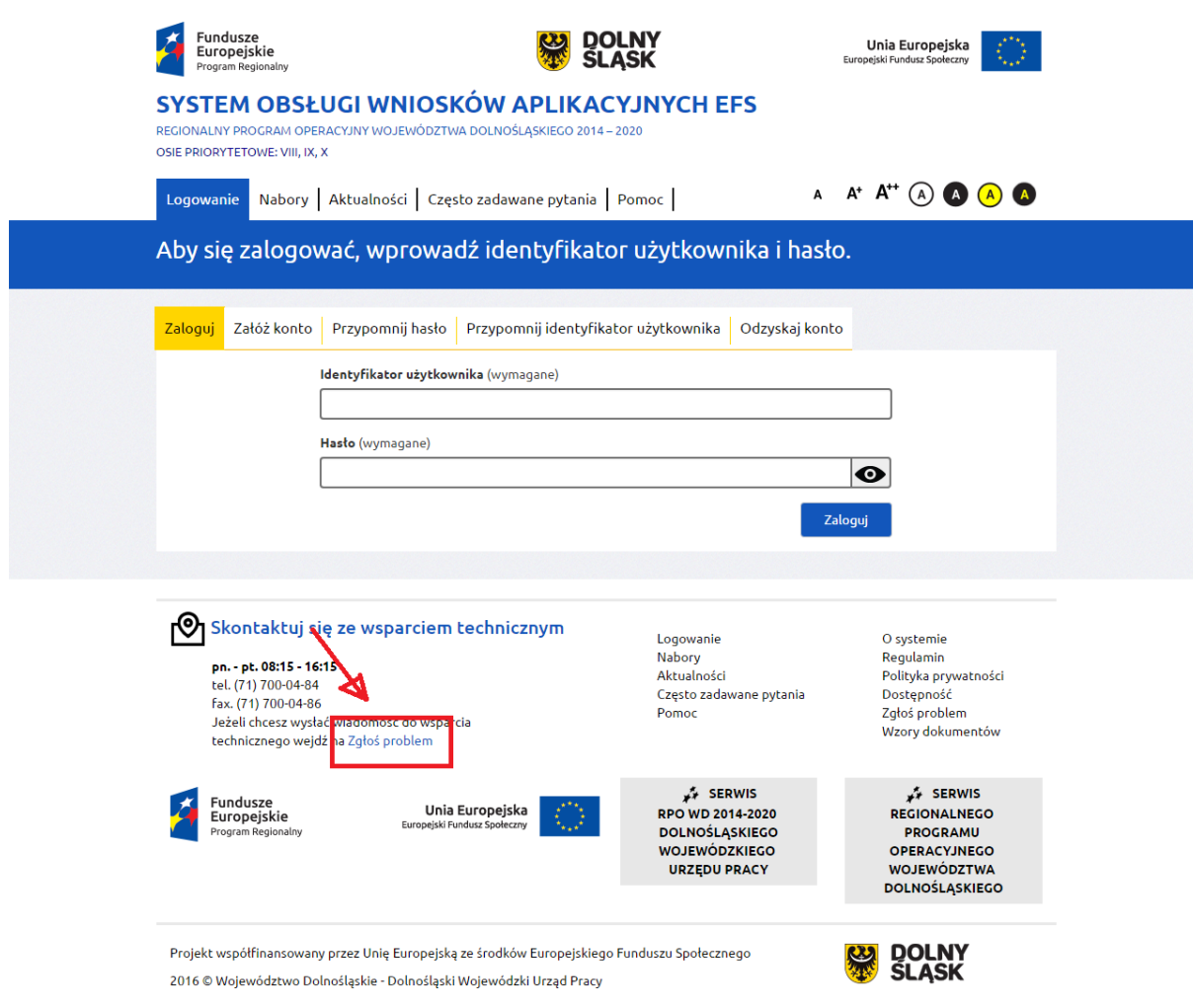
1. **Typ zgłoszenia** – oznaczenie czy zgłaszany jest błąd/pytanie/propozycja zmiany (usprawnienie systemu).
2. **Dane kontaktowe** – dane, które umożliwią kontakt pracowników wsparcia technicznego ze zgłaszającym np. imię i nazwisko/nazwa zgłaszającego, adres e-mail, telefon.
3. **Informacje o aplikacji** – miejsce występowania błędu lub miejsce, do którego odwołuje się pytanie/propozycja zmiany (usprawnienia) systemu.
4. **Informacja o stacji roboczej użytkownika** – w jakich warunkach wystąpił problem – pod jakim systemem operacyjnym używano aplikację, rodzaj przeglądarki internetowej oraz jej wersja itp. Wszystkie informacje techniczne, które pozwolą zlokalizować problem.
5. **Opis błędu/pytania/propozycji zmiany funkcjonalności** – szczegółowy opis błędu/pytania/propozycji zmiany funkcjonalności SOWA EFS RPDS, pozwalający na powtórzenie błędu lub zapoznanie się z pytaniem/propozycją usprawnienia systemu.

Przekazanie zgłoszenia błędu/pytania/propozycji zmiany

Zgłoszenie błędu w funkcjonowaniu aplikacji, pytania lub propozycji usprawnień obejmuje następujące kroki:




1. Zgłoszenie błędu lub pytania.

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



The screenshot displays the user interface of the 'SYSTEM OBSŁUGI WNIOSKÓW APLIKACYJNYCH EFS'. At the top, there are logos for 'Fundusze Europejskie Program Regionalny', 'DOLNY ŚLĄSK', and 'Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny'. Below the logos, the system name and regional program details are provided. A navigation bar includes links for 'Logowanie', 'Nabory', 'Aktualności', 'Często zadawane pytania', and 'Pomoc'. A blue banner instructs users to log in with their credentials. The login form contains fields for 'Identyfikator użytkownika (wymagane)' and 'Hasło (wymagane)', with a 'Zaloguj' button. Below the form, there is a section for technical support contact information, including phone and fax numbers, and a link to 'Zgłoś problem' highlighted with a red box and arrow. The footer contains logos for the funding sources, service information for the Regional Office for Employment, and copyright details.

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

SYSTEM OBSŁUGI WNIOSKÓW APLIKACYJNYCH EFS
REGIONALNY PROGRAM OPERACYJNY WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO 2014 – 2020
OSIE PRIORYTETOWE: VIII, IX, X

| Logowanie | Nabory | Aktualności | Często zadawane pytania | Pomoc | A A* A** A A A A

Zgłoś problem

Strona główna > Zgłoś problem

Wyślij zgłoszenie o problemie technicznym z systemem SOWA EFS RPDS. 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 ogłaszającej nabór. Szczegółowa procedura dotycząca funkcjonowania wsparcia technicznego dla użytkowników dostępna jest w zakładce Pomoc.

Imię nazwisko/nazwa (wymagane)
 ?

Adres e-mail (wymagane)
 ?

Potwierdź adres e-mail (wymagane)
 ?


Telefon
 ?

Miejsce występowania
 ?

Nazwa i wersja przeglądarki internetowej
 ?

System operacyjny
 ?

Opis (wymagane) ?

B I U 

Opis problemu

Dodatkowo istnieje możliwość skontaktowania się z konsultantem pod nr telefonu **(71) 700 04 84**, w celu doprecyzowania zgłoszenia lub wystania karty zgłoszeniowej korzystając z nr faksu **(71) 700 04 86**.

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

Zgłoszenie przyjęte do realizacji zostanie rozwiązane w ciągu kolejnych 48 godzin zegarowych. 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.

Karta zgłoszenia dla systemu SOWA EFS RPDS

Wsparcie techniczne dla użytkowników:

e-mail: wsparcie.generator-efs@brittenet.com.pl, tel. (71) 700 04 84, fax (71) 700 04 86

Typ zgłoszenia	
<input type="checkbox"/> Błąd aplikacji <input type="checkbox"/> Problem <input type="checkbox"/> Propozycja zmiany funkcjonalności	
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 aplikacji lub pytanie	
Nazwa i wersja przeglądarki internetowej	
System operacyjny	
Opis błędu / pytania /propozycji zmiany funkcjonalności	
Załączniki dołączone do karty zgłoszenia	
1. 2.	
Oświadczenie użytkownika Lokalnego Systemu Informatycznego (SOWA EFS RPDS)	
<p>W związku z korzystaniem z Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020 (SOWA EFS RPDS) oświadczam, że przyjmuję do wiadomości, iż:</p> <ol style="list-style-type: none"> administratorem moich danych osobowych jest Marszałek Województwa Dolnośląskiego z siedzibą we Wrocławiu 50-411, Wybrzeże Słowackiego 12-14; 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 RPO WD 20142020;

4. przetwarzane w systemie dane osobowe należą do zbioru danych pn. Baza danych związanych z realizowaniem zadań Instytucji Zarządzającej przez Zarząd Województwa Dolnośląskiego w ramach RPO WD 20142020 i są powierzane do przetwarzania instytucjom zaangażowanym we wdrażanie RPO WD 2014 2020 oraz podmiotom wykonującym na zlecenie tych instytucji działania związane z aplikowaniem o środki wspólnotowe i realizacją projektów;

5. moje dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom realizującym na zlecenie Instytucji Zarządzającej RPO WD 2014 2020, Instytucji Pośredniczącej RPO WD 2014 2020 lub beneficjenta badania ewaluacyjne w ramach RPO WD 2014 2020 oraz specjalistycznym firmom realizującym na zlecenie Instytucji Zarządzającej RPO WD 2014 2020, Instytucji Pośredniczącej RPO WD 2014 2020 lub beneficjenta kontrole oraz audyt w ramach RPO WD 2014 2020;

6. podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek odmowa ich podania jest równoznaczna z brakiem możliwości zarejestrowania w Systemie Obsługi Wniosków Aplikacyjnych Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego 2014-2020;

7. mam prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania.

Zapoznałem/am się
(po przeczytaniu należy podpisać)

.....