



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

(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 Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych (dalej SOWA), 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 zmiany funkcjonalności aplikacji SOWA lub zgłoszenie problemu nie będącego błędem aplikacji.

Czas dostępu usługi

Usługa dostępna jest dla użytkowników aplikacji w dniach roboczych, od godziny 08:15, do godziny 16:15. 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://sowa.efs.gov.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 Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych stanowiącą załączniki nr 1 lub pisemnie na numer faksu podany poniżej.



Telefon stacjonarny

Konsultanci wsparcia technicznego dostępni są pod stacjonarnym numerem telefonu:
(81) 820-02-33

Poczta elektroniczna

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

generator@brittenet.com.pl

Faks

Problemy można zgłaszać faksem, na numer:

(81) 463 44 69

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, pozwalający na powtórzenie błędu lub zapoznanie się z pytaniem/propozycją usprawnienia systemu.

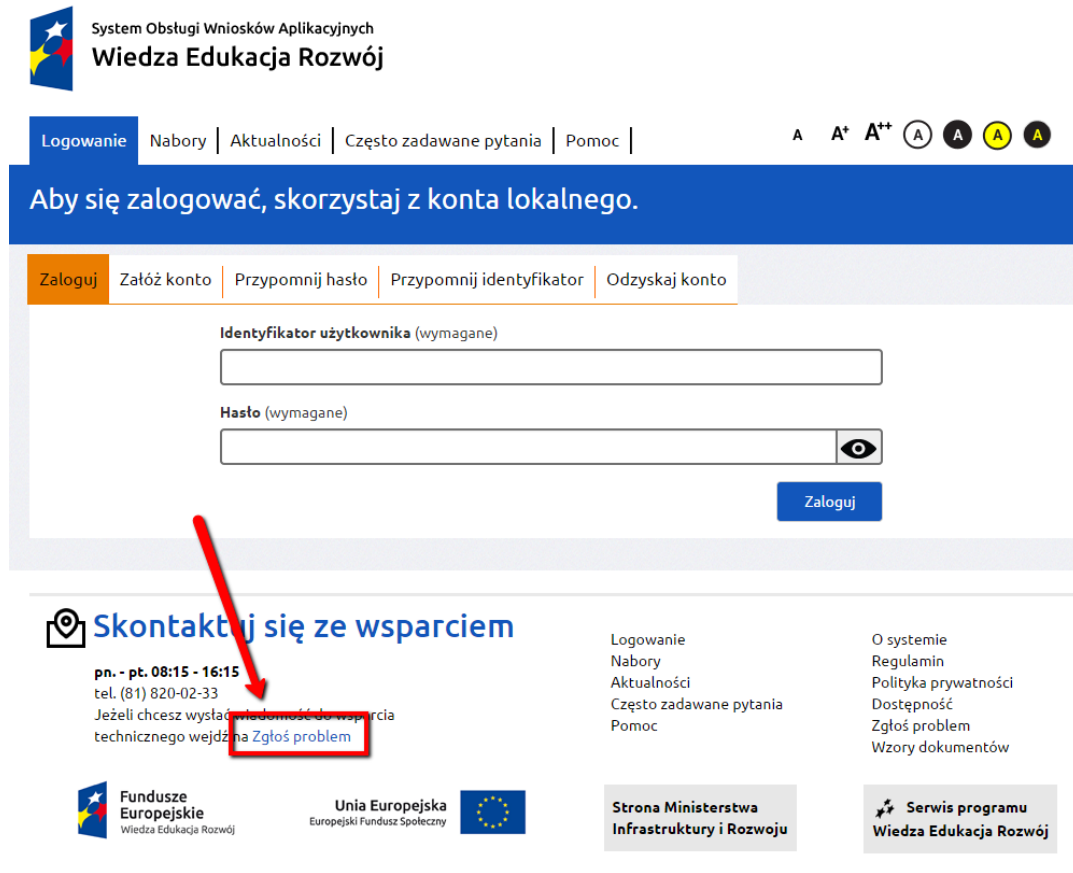


Przekazanie zgłoszenia błędu/pytania/propozycji zmiany

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:




System Obsługi Wniosków Aplikacyjnych
Wiedza Edukacja Rozwój

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


Aby się zalogować, skorzystaj z konta lokalnego.

Zaloguj | Załóż konto | Przypomnij hasło | Przypomnij identyfikator | Odzyskaj konto

Identyfikator użytkownika (wymagane)

Hasło (wymagane)
 


Zaloguj


 **Skontaktuj się ze wsparciem**

pn. - pt. 08:15 - 16:15
tel. (81) 820-02-33
Jeżeli chcesz wysłać wiadomość do wsparcia technicznego wejdź na [Zgłoś problem](#)


Logowanie
Nabory
Aktualności
Często zadawane pytania
Pomoc

O systemie
Regulamin
Polityka prywatności
Dostępność
Zgłoś problem
Wzory dokumentów

 **Fundusze Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój

 **Unia Europejska**
Europejski Fundusz Społeczny

Strona Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju

 **Serwis programu Wiedza Edukacja Rozwój**



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

Pomoc techniczna

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

Wyślij zgłoszenie o problemie z systemem SOWA.

Imię nazwisko/nazwa (wymagane)
 ?

Adres e-mail (wymagane)
 ?

Potwierdź adres e-mail
 ?

Telefon
 ?

Miejsce występowania
 ?

Nazwa i wersja przeglądarki internetowej
 ?

System operacyjny
 ?

Opis (wymagane) ?

B I U [Listy] [Link] [Wklej] [Wyczyść]

Przykładowy opis problemu.

Dodatkowo istnieje możliwość skontaktowania się z konsultantem pod nr telefonu **(81) 820 02 33**, w celu doprecyzowania zgłoszenia lub wysłania karty zgłoszeniowej korzystając z nr faksu **(81) 463 44 69**.

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

Wsparcie techniczne dla użytkowników:

e-mail: generator@brittenet.com.pl, tel. (81) 820 02 33, fax (81) 463 44 69

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 Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych	
<p>W związku z korzystaniem z Systemu Obsługi Wniosków Aplikacyjnych Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój oświadczam, że przyjmuję do wiadomości, iż:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) administratorem moich danych osobowych jest Minister Infrastruktury i Rozwoju pełniący funkcję Instytucji Zarządzającej dla Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER), mający siedzibę przy ul. Wspólnej 2/4, 00-926 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 powierzane do przetwarzania instytucjom zaangażowanym we wdrażanie PO WER oraz podmiotom wykonującym na zlecenie tych instytucji działania związane z aplikowaniem o środki wspólnotowe i realizacją projektów.
- 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 audyt w ramach PO WER;
- 6) podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek odmowa ich podania jest równoznaczna z brakiem możliwości zarejestrowania w Systemie Obsługi Wniosków Aplikacyjnych;
- 7) mam prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania.

Zapoznałem/am się
(po przeczytaniu należy podpisać)

.....