



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Procedura zgłaszania problemów z obsługą oraz nieprawidłowości w funkcjonowaniu Generatorów dla Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

(Wsparcie techniczne dla użytkowników – HelpDesk)



Zawartość

Wstęp	3
Czas dostępu usługi	3
Kanały komunikacji.....	3
Przekazanie zgłoszenia problemu	4

Wstęp

Celem niniejszego dokumentu jest ustalenie procedury współpracy pomiędzy użytkownikami Generatorsa Wniosków Aplikacyjnych (GWA), Generatorsa Wniosków Aplikacyjnych-Edytor (GWA-E) oraz Generatorsa Wniosków Płatniczych, a pracownikami wsparcia technicznego, w ramach usługi HelpDesk.

HelpDesk polega na świadczeniu usługi udzielania informacji i pomocy w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z obsługą aplikacji GWA, GWA-E, GWP. Pomoc techniczna obejmuje wsparcie przy użytkowaniu systemu, nie obejmuje zaś kwestii merytorycznych związanych z wypełnianymi wnioskami, które należy kierować w odrębnym trybie do właściwej Instytucji Pośredniczącej II stopnia/Instytucji Pośredniczącej. Za pośrednictwem HelpDesk istnieje również możliwość zgłoszenia propozycji zmiany funkcjonalności 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 telefon lub skrzynka poczty elektronicznej. W przypadku braku możliwości zgłoszenia problemu tą drogą, zgłoszenia powinny być dokonywane pisemnie na numer faksu podany poniżej.

Telefon stacjonarny

Konsultanci wsparcia technicznego dostępni są pod stacjonarnym numerem telefonu:
(81) 311-00-32

Poczta elektroniczna

Kontakt z konsultantami pracującymi przy usłudze HelpDesk możliwy jest pod adresem email:
generator@britenet.com.pl

Faks

Problemy można zgłaszać faksem, na numer:

(81) 463 44 69

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

- **Dane kontaktowe** – Dane, które umożliwią kontakt pracowników wsparcia technicznego ze zgłaszającym np. telefon, imię i nazwisko.
- **Numer wersji aplikacji** – Oznacza, w której aplikacji wystąpił problem, oraz w której jej wersji.
- **Informacja o stacji roboczej użytkownika** – W jakich warunkach wystąpił problem – pod jakim systemem operacyjnym używano aplikację, procesor, pamięć RAM, rodzaj przeglądarki internetowej oraz jej wersja itp. Wszystkie informacje techniczne, które pozwolą zlokalizować problem.
- **Opis błędu/problemu/propozycja zmiany funkcjonalności** – Szczegółowy opis błędu/problemu/ propozycji zmiany funkcjonalności generatora, pozwalający na powtórzenie problemu. Zgłoszenia można przekazywać wysyłając na adres wsparcia technicznego wypełnioną kartę „Zgłoszenie dla Generatorów POKL” stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

Na ww. adres poczty elektronicznej można również przekazywać propozycje usprawnień oraz nowych funkcjonalności dla GWA, GWA-E, GWP.

Przekazanie zgłoszenia problemu

Zgłoszenie problemu z funkcjonowaniem aplikacji obejmuje następujące kroki:

1. Zgłoszenie problemu.
Należy skontaktować się z konsultantem pod nr telefonu **(81) 311 00 32**, korzystając z nr faksu **(81) 463 44 69** lub poprzez e-mail generator@brittenet.com.pl.
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 Generatorów POKL

Wsparcie techniczne dla użytkowników:

e-mail: generator@brittenet.com.pl, tel. (81) 311 00 32 , fax (81) 463 44 69

Karta zgłoszenia	
<input type="checkbox"/> Błąd aplikacji <input type="checkbox"/> Problem <input type="checkbox"/> Propozycja zmiany funkcjonalności	
Informacje o zgłaszającym	
Dane kontaktowe	
Data sporządzenia zgłoszenia	
Informacje o aplikacji	
Numer wersji aplikacji	<input type="checkbox"/> (GWA) on-line <input type="checkbox"/> (GWA-E) off-line <input type="checkbox"/> (GWP) off-line
Informacja o stacji roboczej użytkownika* *Wypełnić, gdy zaznaczono błąd aplikacji lub problem	
System operacyjny	
Procesor	
Pamięć RAM	
Rodzaj przeglądarki internetowej oraz numer jej wersji** **Wypełnić, gdy zgłoszenie dotyczy GWA	
Opis błędu / problemu /propozycji zmiany funkcjonalności	
Załączniki dołączone do karty zgłoszenia	
1.	
2.	