



## **Procedura zgłaszania problemów w funkcjonowaniu Generatorów dla PO KL (HelpDesk)**

Wersja dokumentu: **1.0**  
Data ostatniej modyfikacji dokumentu: **5 marca 2010**



## Zawartość

Wstęp .....	3
Czas dostępu usługi .....	3
Kanały komunikacji.....	3



## Wstęp

Celem niniejszego dokumentu jest ustalenie procedury współpracy pomiędzy użytkownikami Generators Wniosków Aplikacyjnych (GWA), Generators Wniosków Aplikacyjnych-Edytor (GWA-E) oraz Generators 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.

## 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 24 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: (32) 352 45 60.

### Poczta elektroniczna

Kontakt z konsultantami pracującymi przy usłudze HelpDesk możliwy jest pod adresem email: [generatory-pokl@icommerce.pl](mailto:generatory-pokl@icommerce.pl)

### Fax

Problemy można zgłaszać faxem, na numer: (32) 601 20 71.

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

- **Instytucja/Organizacja** – Nazwa instytucji/organizacja, która zwraca się z prośbą rozwiązania problemu.
- **Podsumowanie** – Czego dotyczy problem (w kilku słowach)
- **Numer wersji aplikacji** – Oznacza w której aplikacji wystąpił problem, oraz w której jej wersji.



- **Środowisko** – W jakich warunkach wystąpił problem – pod jakim systemem operacyjnym używano aplikacji, procesor, pamięć RAM, rodzaj przeglądarki internetowej i itp. Wszystkie informacje techniczne, które pozwolą zlokalizować problem.
- **Opis błędu/problemu/zmiany funkcjonalności** – Szczegółowy opis błędu/problemu/zmiany funkcjonalności generatora, pozwalający na powtórzenie problemu.

Zgłoszenia można dodatkowo przekazywać wysyłając na adres wsparcia technicznego wypełnioną kartę „Zgłoszenie dla Generatorów POKL” stanowiącą załącznik nr 1.



## Zgłoszenie dla Generatorów PO KL

### Wsparcie techniczne dla użytkowników:

e-mail: generatory-pokl@jcommerce.pl tel. (32) 352 45 60

### Karta zgłoszenia

- Błąd aplikacji
- Problem
- Zmiana funkcjonalności

### Informacja o zgłaszającym

Instytucja/Organizacja		
Podsumowanie		
Numer wersji aplikacji		<input type="checkbox"/> (GWA) on-line <input type="checkbox"/> (GWA-E) off-line <input type="checkbox"/> (GWP) off-line
Data zgłoszenia		

### Informacja o stacji roboczej użytkownika\*

\*Wypełnić, gdy zaznaczono błąd aplikacji

Procesor	
Pamięć RAM	
System operacyjny	
Rodzaj przeglądarki internetowej	

### Opis błędu / problemu / zmiany funkcjonalności Generatora

--

### Załączniki dołączone do karty zgłoszenia

1.
2.



<b>Wersja</b>	<b>Data</b>	<b>Opis zmiany</b>	<b>Wprowadzający</b>
0.1	18.02.2010	Utworzenie dokumentu	JCommerce
0.2	22.02.2010	Uaktualnienie adresów	JCommerce
0.3	02.03.2010	Reorganizacja procedury	Ministerstwo Rozwoju Regionalnego
1.0	05.03.2010	Akceptacja zmian. Wersja produkcyjna dokumentu.	JCommerce