



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# 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: 6.0*



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## Zawartość

Wstęp .....	3
Czas dostępu usługi .....	3
Kanały komunikacji .....	3
Dodatkowe kanały komunikacji .....	3
Definicje .....	5
Przekazanie zgłoszenia błędu, pytania lub incydentu bezpieczeństwa .....	5
Załącznik 1 .....	8

## 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 08:00-16:00 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.

## Dodatkowe kanały komunikacji

Dodatkowymi kanałami komunikacji z działem wsparcia technicznego są połączenia z wykorzystaniem transmisji internetowej poprzez system SOWA. Rozmowa audio oraz Rozmowa czat mogą być nawiązywane z poziomu systemu SOWA, po zalogowaniu do systemu. Szczegóły

obsługi ww. kanałów komunikacji zawarte są w Instrukcji użytkownika dostępnej w systemie SOWA, w zakładce *Pomoc*.

## Telefon stacjonarny

Konsultanci wsparcia technicznego dostępni są pod stacjonarnym numerem telefonu:

(81) 440-32-23

## Poczta elektroniczna

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

**generator@britenet.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/propozycja 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/propozycji zmiany funkcjonalności SOWA, pozwalający na powtórzenie błędu lub zapoznanie się z pytaniem/propozycją 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.

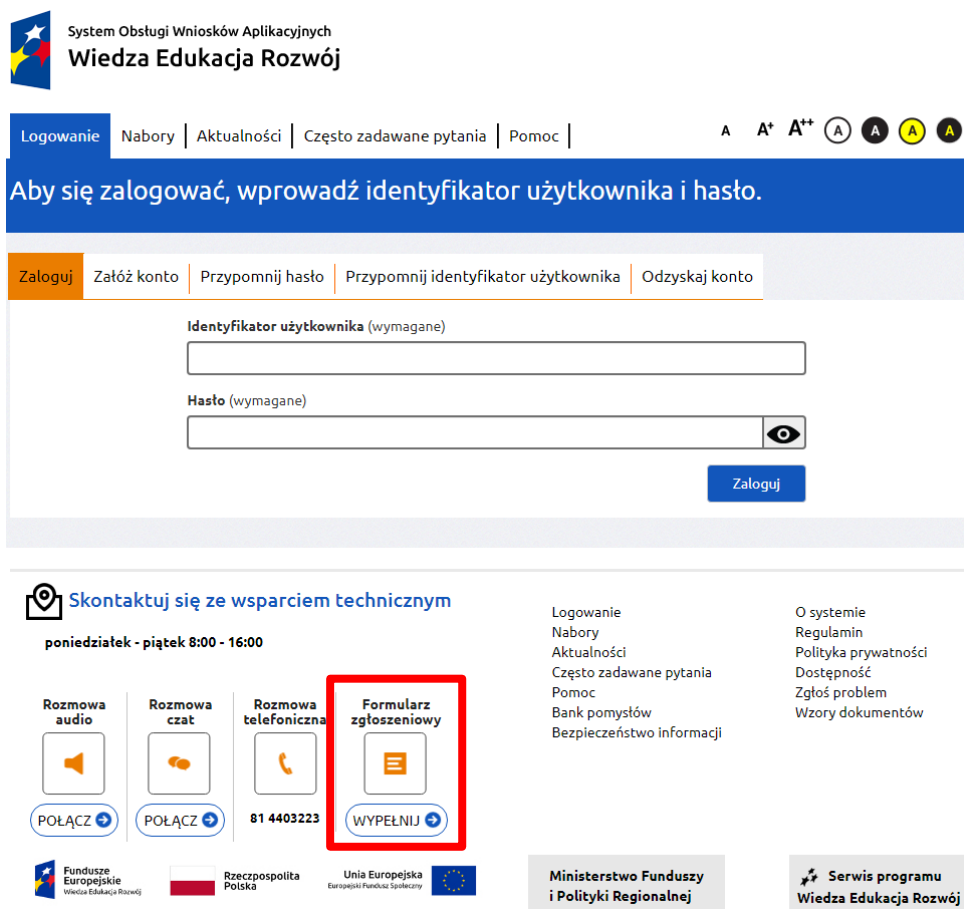
**Incident bezpieczeństwa** - pojedyncze zdarzenie lub seria niepożądanych lub niespodziewanych zdarzeń związanych z bezpieczeństwem informacji, które stwarzają znaczne prawdopodobieństwo zakłócenia działań i zagrażają bezpieczeństwu informacji w systemie.

## 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.

W menu dolnym na stronie, należy przejść do odnośnika „Wypełnij” pod ikoną Formularz zgłoszeniowy:




System Obsługi Wniosków Aplikacyjnych  
Wiedza Edukacja Rozwój

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


Aby się zalogować, wprowadź identyfikator użytkownika i hasło.


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


Identyfikator użytkownika (wymagane)


Hasło (wymagane)  
 


Zaloguj

 Skontaktuj się ze wsparciem technicznym  
poniedziałek - piątek 8:00 - 16:00

Rozmowa audio  POŁĄCZ


Rozmowa czat  POŁĄCZ


Rozmowa telefoniczna  81 4403223


**Formularz zgłoszeniowy**  
 WYPEŁNIJ

Logowanie  
Nabory  
Aktualności  
Często zadawane pytania  
Pomoc  
Bank pomysłów  
Bezpieczeństwo informacji


O systemie  
Regulamin  
Polityka prywatności  
Dostępność  
Zgłoś problem  
Wzory dokumentów

 Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

 Rzeczpospolita  
Polska

 Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny

Ministerstwo Funduszy  
i Polityki Regionalnej

 Serwis programu  
Wiedza Edukacja Rozwój





Dodatkowo istnieje możliwość skontaktowania się z konsultantem wsparcia technicznego pod nr telefonu **(81) 440 32 23**.

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: generator@brittenet.pl , tel. (81) 440 32 23

Typ zgłoszenia	
<input type="checkbox"/> Błąd	
<input type="checkbox"/> Pytanie	
<input type="checkbox"/> Incydent bezpieczeństwa*	
* Gdy zaznaczono Incydent bezpieczeństwa kartę zgłoszenia należy przesłać na e-mail: generator-power@mfi.gov.pl.	
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 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój oświadczam, że przyjmuję do wiadomości, iż:

1. administratorem moich danych osobowych jest minister właściwy do spraw rozwoju regionalnego pełniący funkcję Instytucji Zarządzającej dla Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER), mający siedzibę przy ul. Wspólnej 2/4, 00-926 Warszawa;
2. Przetwarzanie moich danych osobowych jest zgodne z prawem i spełnia warunki, o których mowa art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 – dane osobowe są niezbędne dla realizacji Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 (PO WER) na podstawie:
  - a) rozporządzenia 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 (Dz. Urz. UE L 347 z 20.12.2013, str. 320, z późn. zm.),
  - b) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1304/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. w sprawie Europejskiego Funduszu Społecznego i uchylającego rozporządzenie Rady (WE) nr 1081/2006 (Dz. Urz. UE L 347 z 20.12.2013, str. 470, z późn. zm.),
  - c) ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, z późn. zm.);
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 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 warunkiem koniecznym otrzymania wsparcia, a odmowa ich podania jest równoznaczna z brakiem możliwości zarejestrowania w Systemie Obsługi Wniosków Aplikacyjnych;
  7. moje dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;
  8. moje dane osobowe nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji;
  9. moje dane osobowe będą przechowywane do czasu rozliczenia Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 -2020 oraz zakończenia archiwizowania dokumentacji;
  10. mogę skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych wysyłając wiadomość na adres poczty elektronicznej: generator-power@mfiipr.gov.pl lub iod@mfiipr.gov.pl;
  11. mam prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
  12. Mam prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.

Zapoznałem/am się  
(po przeczytaniu należy podpisać)

.....