

Procedura zgłaszania problemów z obsługą  
oraz nieprawidłowościami w funkcjonowaniu Lokalnego Systemu  
Informatycznego przeznaczonego do obsługi procesu naboru  
wniosków o dofinansowanie realizacji projektów w ramach  
Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa  
Podkarpackiego na lata 2014-2020 w zakresie osi priorytetowych  
VII-IX

(Wsparcie techniczne dla użytkowników - HelpDesk)



## Spis treści

Wstęp .....	3
Czas dostępu do usługi .....	3
Kanały komunikacji .....	3
Przekazanie zgłoszenia błędu/pytania/propozycji zmiany .....	4
Karta zgłoszenia dla Lokalnego Systemu Informatycznego .....	7

## Wstęp

Celem niniejszego dokumentu jest ustalenie procedury współpracy pomiędzy użytkownikami Lokalnego Systemu Informatycznego przeznaczonego do obsługi procesu naboru wniosków o dofinansowanie realizacji projektów w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020 w zakresie osi priorytetowych VII-IX (LSI WUP), a pracownikami wsparcia technicznego. Wsparcie techniczne polega na świadczeniu usługi udzielania informacji i pomocy w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z obsługą LSI WUP. Pomoc techniczna obejmuje wsparcie przy użytkowaniu systemu, nie obejmuje zaś kwestii merytorycznych związanych z wypełnianymi wnioskami, które należy kierować w odrębnym trybie do Instytucji Pośredniczącej. Za pośrednictwem wsparcia technicznego istnieje również możliwość zgłoszenia propozycji zmiany funkcjonalności aplikacji LSI WUP lub zgłoszenie problemu nie będącego błędem aplikacji.

## Czas dostępu do 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://lsi.wup-rzeszow.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 Lokalnego Systemu Informatycznego stanowiącą załączniki nr 1 lub pisemnie na numer faksu podany poniżej.

### Telefon stacjonarny

Konsultanci wsparcia technicznego dostępni są pod stacjonarnym numerem telefonu: **(+48 58) 690-74-19**

### Poczta elektroniczna

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

[wsparcie.lsi.rzeszow@npc.pl](mailto:wsparcie.lsi.rzeszow@npc.pl)

### Faks

Problemy można zgłaszać faksem, na numer: **(+48 58) 690-79-82**

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

## Przekazanie zgłoszenia błędu/pytania/propozycji zmiany

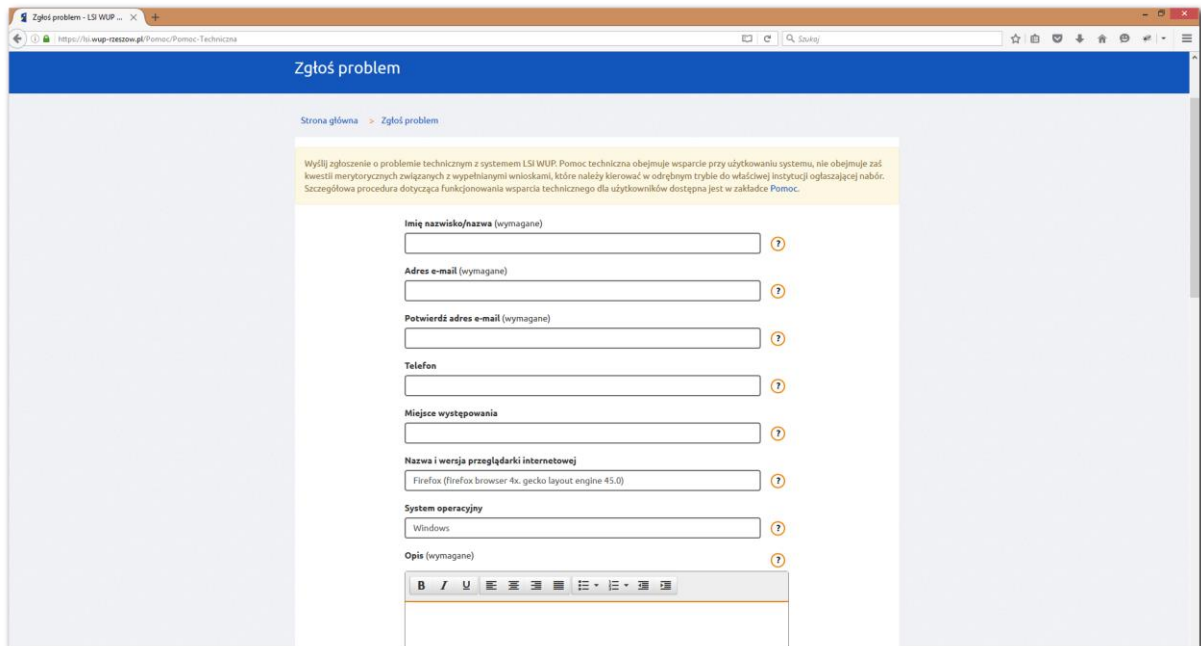
Zgłoszenie błędu w funkcjonowaniu aplikacji, pytania lub propozycji usprawnień obejmuje następujące kroki:

### 1. Zgłoszenie błędu lub pytania.

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

Zrzutek ekranu strony internetowej Lokalny System Informatyczny (LSI WUP). W górnej części znajduje się menu z linkami: Logowanie, Nabory, Aktualności, Często zadawane pytania, Pomoc. Poniżej jest formularz logowania z polami na Identyfikator użytkownika i Hasło, oraz przycisk Zaloguj. W dolnej części strony, w sekcji 'Skontaktuj się ze wsparciem technicznym', znajduje się link 'Zgłoś problem' wyróżniony czerwonym kwadratem i strzałką. Strona zawiera również loga Funduszy Europejskich, Unii Europejskiej oraz Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie.

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



Zgłoś problem

Strona główna > Zgłoś problem

Wylij zgłoszenie o problemie technicznym z systemem LSI WUP. 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 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)

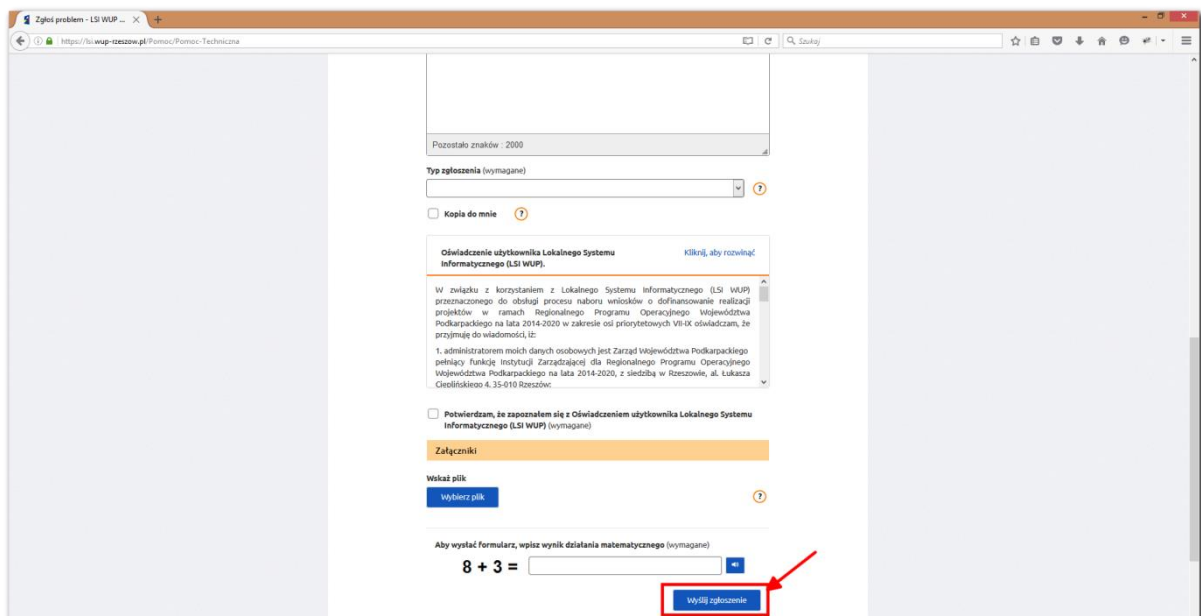
Telefon

Miejsce występowania

Nazwa i wersja przeglądarki internetowej  
Firefox (Firefox browser 4x, gecko layout engine 45.0)

System operacyjny  
Windows

Opis (wymagane)



Pozostała znaków: 2000

Typ zgłoszenia (wymagane)

Kopię do mnie

Oświadczenie użytkownika Lokalnego Systemu Informatycznego (LSI WUP). [Kliknij, aby rozwinąć](#)

W związku z korzystaniem z Lokalnego Systemu Informatycznego (LSI WUP) przeznaczonego do obsługi procesu naboru wniosków o dofinansowanie realizacji projektów w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020 w zakresie osi priorytetowych VIII-IX oświadczam, że przyjmuję do wiadomości, iż:

1. administratorem moich danych osobowych jest Zarząd Województwa Podkarpackiego pełniący funkcję Instytucji Zarządzającej dla Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020, z siedzibą w Rzeszowie, al. Łukasza Cieślińskiego 4, 35-010 Rzeszów.

Potwierdzam, że zapoznałem się z Oświadczeniem użytkownika Lokalnego Systemu Informatycznego (LSI WUP) (wymagane)

Załączniki

Wskaź plik

Wybierz plik

Aby wysłać formularz, wpisz wynik działania matematycznego (wymagane)

8 + 3 =

Wyślij zgłoszenie

Do formularza można załączyć pliki w formacie .doc, .docx, .xls, .xlsx, .txt, .rtf, .pdf, .jpg, .png, .csv, .odt, .oth, .ods, .ots, .odg, .otg, .odp, .otp, .odf, .odb, .oxf (rozmiar pojedynczego pliku to maksymalnie 2MB, grupy plików - to maksymalnie 10MB).

Dodatkowo istnieje możliwość skontaktowania się z konsultantem pod nr telefonu **(+48 58) 690-74-19**, w celu doprecyzowania zgłoszenia lub wysłania karty zgłoszeniowej korzystając z nr faksu **(+48 58) 690-79-82**.

## 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

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

przesunąć się o 48 kolejnych godzin zegarowych licząc od momentu przekazania przez użytkownika dodatkowych informacji.

## Karta zgłoszenia dla Lokalnego Systemu Informatycznego

### Wsparcie techniczne dla użytkowników:

e-mail: [wsparcie.lsi.rzeszow@npc.pl](mailto:wsparcie.lsi.rzeszow@npc.pl), tel. (+48 58) 690-74-19, fax (+48 58) 690-79-82

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	
<p>W związku z korzystaniem z Lokalnego Systemu Informatycznego (LSI WUP) przeznaczonego do obsługi procesu naboru wniosków o dofinansowanie realizacji projektów w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020 w zakresie osi priorytetowych VII-IX oświadczam, że przyjmuję do wiadomości, iż:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>administratorem moich danych osobowych jest Zarząd Województwa Podkarpackiego pełniący funkcję Instytucji Zarządzającej dla Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020, z siedzibą w Rzeszowie, al. Łukasza Ciepłińskiego 4, 35-010 Rzeszów;</li> <li>podstawą przetwarzania danych osobowych są: <ol style="list-style-type: none"> <li>art. 54 ust. 2, art. 59 ust. 1, art. 65, art. 74. ust 1 i 3, art. 115, art. 122 ust. 2 i 3, art. 125 ust. 2 lit. c-e, ust. 4 lit. 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.),</li> </ol> </li> </ol>	



- b. art. 5 oraz art. 19 ust. 4 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) oraz załącznika I i II do tego rozporządzenia,
  - c. art. 9 ust. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. poz. 1146, 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 RPO WP 2014-2020;
  4. przetwarzane w systemie dane osobowe należą do zbioru danych pn. Regionalny Program Operacyjny Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020 i zostały powierzone do przetwarzania Instytucji Pośredniczącej RPO WP 2014-2020 – Wojewódzkiemu Urzędowi Pracy w Rzeszowie, z siedzibą: 35-025 Rzeszów, ul. płk. Leopolda Lisa-Kuli 20;
  5. moje dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom realizującym badania ewaluacyjne na zlecenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju, Instytucji Zarządzającej lub Instytucji Pośredniczącej w ramach RPO WP oraz specjalistycznym podmiotom realizującym na zlecenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju, Instytucji Zarządzającej lub Instytucji Pośredniczącej kontrole oraz audyt w ramach RPO WP 2014-2020;
  6. podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek odmowa ich podania jest równoznaczna z brakiem możliwości zarejestrowania w Lokalnym Systemie Informatycznym (LSI WUP);
  7. mam prawo dostępu do swoich danych i ich poprawiania.

Zapoznałem/am się (po przeczytaniu należy podpisać)

.....