



**Fundusze  
Europejskie**  
Program Regionalny

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



**Procedura zgłaszania problemów z obsługą oraz  
nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu LSI2014EFS dla  
Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa  
Lubelskiego na lata 2014-2020**

(Wsparcie techniczne dla użytkowników – HelpDesk)



**Fundusze Europejskie**  
Program Regionalny

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## 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 Lokalnego Systemu Informatycznego LSI2014EFS (dalej LSI2014EFS), a pracownikami wsparcia technicznego.

Wsparcie techniczne polega na świadczeniu usługi udzielania informacji i pomocy w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z obsługą LSI2014EFS. Pomoc techniczna obejmuje wsparcie przy użytkowaniu systemu, nie obejmuje zaś kwestii merytorycznych związanych z wypełnianymi wnioskami lub fiskalami, które należy kierować w odrębnym trybie do właściwej Instytucji Pośredniczącej. Za pośrednictwem wsparcia technicznego istnieje również możliwość zgłoszenia propozycji zmiany funkcjonalności aplikacji LSI2014EFS.

## Czas dostępu 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://lsi2014efs.lubelskie.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 LSI2014EFS stanowiącą załączniki nr 1 lub pisemnie na numer faksu podany poniżej.

### Telefon stacjonarny

Konsultanci wsparcia technicznego dostępni są pod stacjonarnym numerem telefonu:

(81) 820 03 07

### Poczta elektroniczna

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

[wsparcie.sowa.lublin@brittenet.com.pl](mailto:wsparcie.sowa.lublin@brittenet.com.pl)

### Faks

Problemy można zgłaszać faksem, na numer:

(81) 820 03 09

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:

**Lokalny System Informatyczny (LSI2014EFS)**  
REGIONALNY PROGRAM OPERACYJNY WOJEWÓDZTWA LUBELSKIEGO 2014–2020

Logowanie | Nabory | Aktualności | Często zadawane pytania | Pomoc | 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  
pn. - pt. 7.30 - 15.30  
tel. (81) 820-03-07  
Jeżeli chcesz wystąpić o pomoc techniczną  
technicznego wejź na **Zgłoś problem**

Logowanie  
Nabory  
Aktualności  
Często zadawane pytania  
Pomoc

O systemie  
Regulamin  
Polityka prywatności  
Dostępność  
Zgłoś problem  
Wzory dokumentów



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

## Lokalny System Informatyczny (LSI2014EFS)

REGIONALNY PROGRAM OPERACYJNY WOJEWÓDZTWA LUBELSKIEGO 2014 – 2020

[Logowanie](#) | [Nabory](#) | [Aktualności](#) | [Często zadawane pytania](#) | [Pomoc](#)

A A+ A++

### Zgłoś problem

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

Wyślij zgłoszenie o problemie technicznym z systemem LSI2014EFS. 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)

Jan Kowalski



Adres e-mail (wymagane)

jan.kowalski@mail.pl



Potwierdź adres e-mail (wymagane)

jan.kowalski@mail.pl



Telefon

123456789



Miejsce występowania

Zakładka nabory



Nazwa i wersja przeglądarki internetowej

Chrome (chrome browser 4x. webkit layout engine 537.36)



System operacyjny

Windows



Opis (wymagane)



**B** *I* U

Przykładowy opis problemu.

Dodatkowo istnieje możliwość skontaktowania się z konsultantem pod nr telefonu **(81) 820 03 07**, w celu doprecyzowania zgłoszenia lub wystania karty zgłoszeniowej korzystając z nr faksu **(81) 820 03 09**.

2. Analiza zgłoszenia przez konsultanta wsparcia technicznego.



**Fundusze Europejskie**  
Program Regionalny

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



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 – z zastrzeżeniem dni oraz godzin, w których usługa Wsparcia Technicznego jest świadczona. 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 LSI2014EFS

#### Wsparcie techniczne dla użytkowników:

e-mail: [wsparcie.sowa.lublin@brittenet.com.pl](mailto:wsparcie.sowa.lublin@brittenet.com.pl), tel. (81) 820 03 07, fax (81) 820 03 09

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 (LSI2014EFS)	
W związku z korzystaniem z Lokalnego Systemu Informatycznego LSI2014EFS przeznaczonego do obsługi procesu naboru wniosków o dofinansowanie realizacji projektów w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2014-2020 (RPO WL 2014-2020) w zakresie Osi Priorytetowych 9, 10, 11, 12 wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych oraz oświadczam, że przyjmuję do wiadomości, iż:	





1. administratorem moich danych osobowych jest Województwo Lubelskie z siedzibą w Lublinie, przy ul. Artura Grottgera 4, 20-029 Lublin (Instytucja Zarządzająca RPO WL 2014-2020);
2. podstawą przetwarzania danych osobowych są:
  - a) Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014 – 2020 (Dz. U. z 2016 r. poz. 217);
  - b) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiające 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.U.UE.L.2013.347.320, z późn. zm.);
  - c) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1304/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. w sprawie Europejskiego Funduszu Społecznego i uchylającego rozporządzenie (WE) nr 1081/2006 (Dz.U.UE.L.2013.347.470, z późn. zm.);
  - d) Rozporządzenie Wykonawcze Komisji (UE) nr 1011/2014 z dnia 22 września 2014 r. ustanawiające szczegółowe przepisy wykonawcze do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 w odniesieniu do wzorów służących do przekazywania Komisji określonych informacji oraz szczegółowe przepisy dotyczące wymiany informacji między beneficjentami a instytucjami zarządzającymi, certyfikującymi, audytowymi i pośredniczącymi (Dz.U.UE.L.2014.286.1);
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 WL 2014-2020;
4. przetwarzane w systemie dane osobowe należą do zbioru danych pn. „Użytkownicy serwisu internetowego LSI2014EFS” i zostały powierzone do przetwarzania:
  - a) Instytucji Pośredniczącej RPO WL 2014-2020 – Wojewódzkiemu Urzędowi Pracy w Lublinie, ul. Obywatelska 4, 20-092 Lublin;
  - b) Wykonawcy LSI2014EFS - Britenet Sp. z o.o., ul. Wołoska 9, 02-583 Warszawa,
5. moje dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom realizującym badania ewaluacyjne na zlecenie Ministra Rozwoju, Instytucji Zarządzającej RPO WL 2014-2020 lub Instytucji Pośredniczącej RPO WL 2014-2020 oraz specjalistycznym podmiotom realizującym na zlecenie Ministra Rozwoju, Instytucji Zarządzającej RPO WL 2014-2020 lub Instytucji Pośredniczącej RPO WL 2014-2020 kontrole oraz audyt w ramach RPO WL 2014-2020;
6. podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek odmowa ich podania jest równoznaczna z brakiem możliwości zarejestrowania w Lokalnym Systemie Informatycznym LSI2014EFS;
7. mam prawo dostępu do swoich danych i ich poprawiania.

Zapoznałem/am się  
(po przeczytaniu należy podpisać)

.....