



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Procedura zgłaszania problemów z obsługą
oraz nieprawidłowości w funkcjonowaniu
Systemu PEFS 2007
w zakresie Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki**

Wersja 1.0.

Procedura określa sposób postępowania w przypadku napotkania na nieprawidłowe funkcjonowanie Baz lokalnych PEFS 2007 oraz Formularza PEFS 2007 w związku z obsługą systemu PEFS 2007 przez użytkowników. Zgłoszenia mogą obejmować kwestie techniczne, w tym m.in.:

- problemy z importem plików .xml z GWA,
- problemy z importem uczestników projektów z Formularzy PEFS 2007,
- niestabilność systemu PEFS 2007,
- nieoczekiwane komunikaty w trakcie pracy z Formularzem PEFS 2007 i/lub Bazą PEFS 2007,
- nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu PEFS 2007,
- problemy z instalacją i administrowaniem systemem PEFS 2007.

Plan działań:

Procedura zgłaszania problemów z funkcjonowaniem systemu PEFS 2007 obejmuje następujące kroki:

1. Zgłoszenie problemu telefonicznie.

Należy skontaktować się z konsultantem pod nr telefonu: **(22) 535 95 80** lub poprzez e-mail: **epefs@snt.pl** podając następujące informacje:

- opis problemu,
- nazwa instytucji,
- dane kontaktowe.

Uwaga! Na podany adres mailowy nie wolno przysłać Formularzy PEFS 2007 zawierających dane osobowe!!!

2. Analiza zgłoszenia przez konsultanta pod kątem zasadności przesłania Formularza PEFS 2007 zawierającego dane uczestników projektów.
3. Podanie przez konsultanta rozwiązania telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany adres e-mail lub prośba o przekazanie zgłoszenia wraz z plikiem (Formularzem PEFS 2007) za pomocą *Witryny bezpiecznej wymiany plików*.
4. Zgłoszenie problemu poprzez **Witrynę bezpiecznej wymiany plików**:

Zgłaszający wchodzi na stronę <https://pefs2007.snt.pl/SecureUp/>

Witryna bezpiecznej wymiany plików

[Nowe zgłoszenie](#)
[Otwórz zgłoszenie](#)

Copyright 2009 S&T Services Polska sp. z o.o.

i tworzy nowe zgłoszenie podając:

- Imię i nazwisko
- Telefon
- Adres email
- Hasło

Witryna bezpiecznej wymiany plików

Imię i nazwisko:
Telefon:
Adres email:
Hasło:

Hasło użytkownik wybiera sam, ale musi ono spełniać warunki:

- Hasło musi zawierać przynajmniej jedną dużą literę,
- Hasło musi zawierać przynajmniej jedną małą literę,
- Hasło musi zawierać przynajmniej jeden znak nie będący literą (cyfra lub znak specjalny),
- Hasło musi zawierać przynajmniej osiem znaków.

System generuje unikatowy numer "ID zgłoszenia" np. 9f3c759f-b610-44ee-b6c3-618a4fadecc9 i przenosi zgłaszającego do widoku zgłoszenia.

ID ZGŁOSZENIA:

9f3c759f-b610-44ee-b6c3-618a4fadecc9

Proszę skopiować numer zgłoszenia i zapamiętać hasło. Te informacje są niezbędne do logowania się i otwierania zaszyfrowanych plików.

Logcreated: 2010-01-14 08:07:45
 userEmail:
 UserIP:
 OpenSessionTime: 09:07

FileName	Size	date	filesize	Comment
callinfo.txt	115 bytes	09:07		

Plik do przesłania:

Copyright 2009 S&T Services Polska sp. z o.o.

Użytkownik powinien skopiować numer zgłoszenia i zapamiętać hasło, aby móc się do zgłoszenia ponownie zalogować i odszyfrować poprawiony plik.

Użytkownik przesyła pliki za pomocą polecenia *Wyślij plik*

W osobnym pliku .txt lub .doc zgłaszający podaje hasła do pliku/konta administracyjnego (w przypadku Formularza PEFS 2007), jeśli plik jest nimi zabezpieczony oraz krótki opis problemu.

- Odebranie rozwiązania i/lub naprawionego arkusza następuje poprzez zalogowanie się na nr zgłoszenia. Arkusz zwrotnie zostanie umieszczony w tym samym zgłoszeniu. Będzie dostępny do pobrania po zalogowaniu się do zgłoszenia. Pobrany plik będzie skompresowany i zabezpieczony hasłem podanym podczas rejestracji zgłoszenia. Aby wejść do zgłoszenia należy ponownie wejść na Witrynę bezpiecznej wymiany plików: <https://pefs2007.snt.pl/SecureUp/>

Witryna bezpiecznej wymiany plików

Nowe zgłoszenie
 Otwórz zgłoszenie

Copyright 2009 S&T Services Polska sp. z o.o.

Wejście do zgłoszenia wymaga podania ID zgłoszenia oraz hasła podanego podczas tworzenia zgłoszenia.

Witryna bezpiecznej wymiany plików

ID Zgłoszenia:

Hasło:

Copyright 2009 S&T Services Polska sp. z o.o.

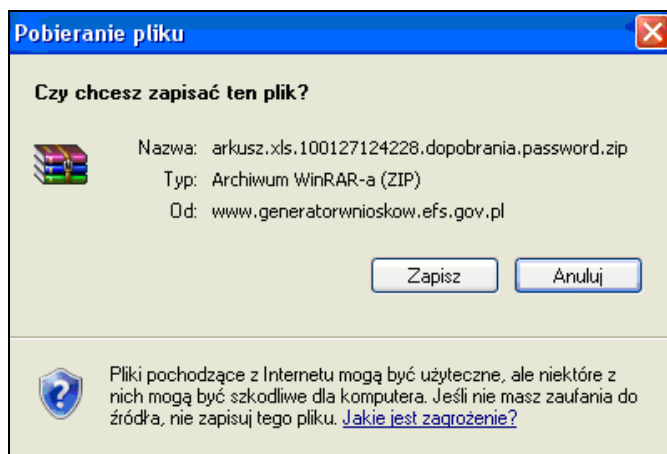
Jeżeli przekazany przez Witrynę bezpiecznej wymiany informacji plik został naprawiony, to pojawi się na liście wraz z poleceniem „Zaszyfruj (potem pobierz)”.

FileName	Size	date	filesize	Comment
2010-01-25_12_09_33_1_.eventtxt	24 bytes	12:09		
2010-01-26_09_31_55_1_.eventtxt	24 bytes	09:31		
2010-01-26_09_34_25_2_.eventtxt	24 bytes	09:34		
2010-01-26_09_36_12_3_.eventtxt	24 bytes	09:36		
2010-01-26_14_07_35_4_.eventtxt	24 bytes	14:07		
2010-01-27_09_12_07_1_.eventtxt	24 bytes	09:12		
2010-01-27_09_55_08_2_.eventtxt	24 bytes	09:55		
2010-01-27_12_41_09_3_.eventtxt	24 bytes	12:41		
arkusz.xls.doszyfru	1,38 MB	14:11		Zaszyfruj (potem pobierz)
callinfo.txt	118 bytes	16:01		

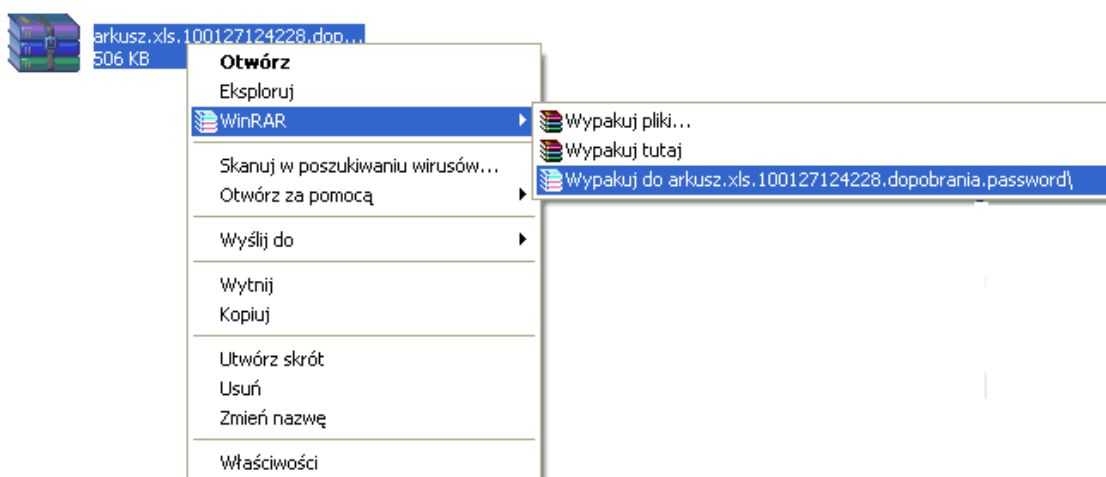
Aby pobrać plik należy postępować zgodnie z poleceniami tzn. w pierwszym kroku należy spakować i zaszyfrować plik przyciskając polecenie „Zaszyfruj (potem pobierz)”. Poprawne wykonanie tej operacji spowoduje, że zaszyfrowany plik zostanie dodany do listy plików w danym zgłoszeniu. Nazwa pliku zostanie rozszerzona o informację na temat daty i godziny zaszyfrowania.

arkusz.xls.100127124228.dopobrania.password.zip	505,04 KB	12:42			Pobierz zaszyfrowany
arkusz.xls.doszyfru100127124228	1,38 MB	14:11			

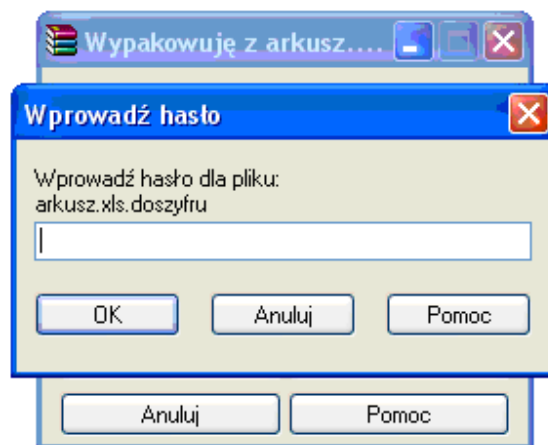
Następnie należy wybrać polecenie „Pobierz zaszyfrowany”, które umożliwi pobranie pliku i zapisanie go w dowolnej lokalizacji na stacji roboczej.



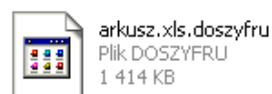
W kolejnym kroku należy wypakować plik.



Przed wypakowaniem program poprosi o hasło do skompresowanego pliku. Należy podać hasło podane w zgłoszeniu!!!.



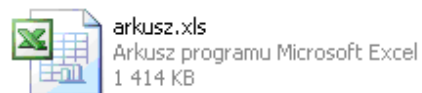
Jeżeli hasło zostało wpisane poprawnie zostanie utworzony folder z naprawionym plikiem.



Aby plik działał poprawnie należy usunąć rozszerzenie.



Formularz jest już gotowy do importu do Bazy lokalne PEFS 2007



Historia dokumentu:

Wersja	Data	Opis zmiany
1.0	2010-10-07	Utworzona pierwsza wersja dokumentu