



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 2.0

Wstęp

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 lokalną PEFS 2007,
- nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu PEFS 2007,
- problemy z instalacją i administrowaniem systemem PEFS 2007.

Pomoc techniczna obejmuje wsparcie przy użytkowaniu systemu PEFS 2007, **nie obejmuje zaś kwestii merytorycznych** związanych z wprowadzaniem danych, które należy kierować w odrębnym trybie do właściwej Instytucji Pośredniczącej II stopnia/Instytucji Pośredniczącej.

Czas dostępu usługi

Usługa jest dostępna dla użytkowników systemu PEFS 2007 w dni robocze od poniedziałku do piątku, od godziny 8:15 do godziny 16:15.

Rozwiązanie zgłaszanego przez użytkownika problemu powinno nastąpić w ciągu 2 dni roboczych od momentu wpłynięcia od użytkownika zgłoszenia.

Plan działań:

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

1. Zgłoszenie problemu.

Należy skontaktować się z konsultantem pod nr telefonu: **(22) 535 96 71**, korzystając z nr faks **(22) 631 20 01** lub poprzez e-mail: pefs2007@snt.pl podając następujące informacje:

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

Zgłoszenie można dodatkowo przekazać wysyłając na adres wsparcia technicznego wypełnioną kartę „Zgłoszenie dla systemu PEFS 2007” stanowiącą załącznik nr 1.

Uwaga! Na podany adres mailowy nie wolno przysyłać 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/>



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Witryna bezpiecznej wymiany plików

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

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

i tworzy nowe zgłoszenie podając:

- Imię i nazwisko
- Telefon
- Adres email
- Hasło



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Witryna bezpiecznej wymiany plików

Imię i nazwisko:

Telefon:

Adres email:

Hasło:

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

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 przynosi zgłaszającego do widoku zgłoszenia.



Witryna bezpiecznej wymiany plików

ID ZGŁOSZENIA:

b55586de-0977-4b71-9eb0-b4626413ca99

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

```
Logcreated: 2012-01-04 13:22:35
UserEmail: piotr.wojcikowski@snt.pl 1111111
UserIP:
OpenSessionTime: 14:22
```

| Nazwa pliku | Rozmiar | Data | Uwagi |
|--------------|-----------|-------|-------|
| callinfo.txt | 112 bytes | 14:22 | |

Plik do przesłania:

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

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.

5. 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/>



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Witryna bezpiecznej wymiany plików

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

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

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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Witryna bezpiecznej wymiany plików

ID Zgłoszenia:

Hasło:

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

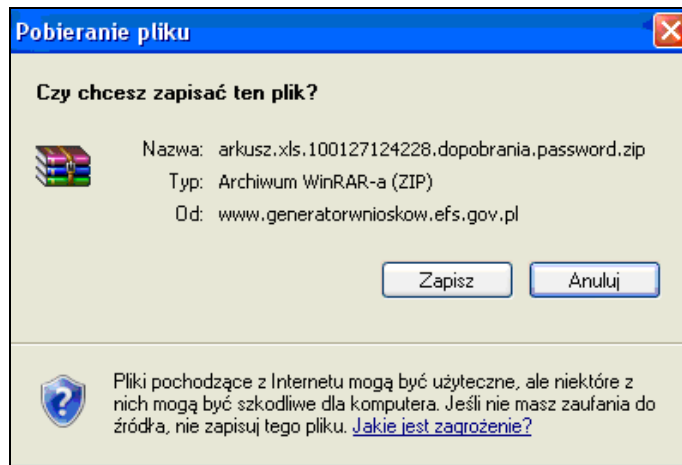
Jeżeli przekazany przez Witrynę bezpiecznej wymiany informacji plik został naprawiony, to pojawi się na liście wraz z poleceniem „Zaszyfruj (potem pobierz)”.

| 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 | | |

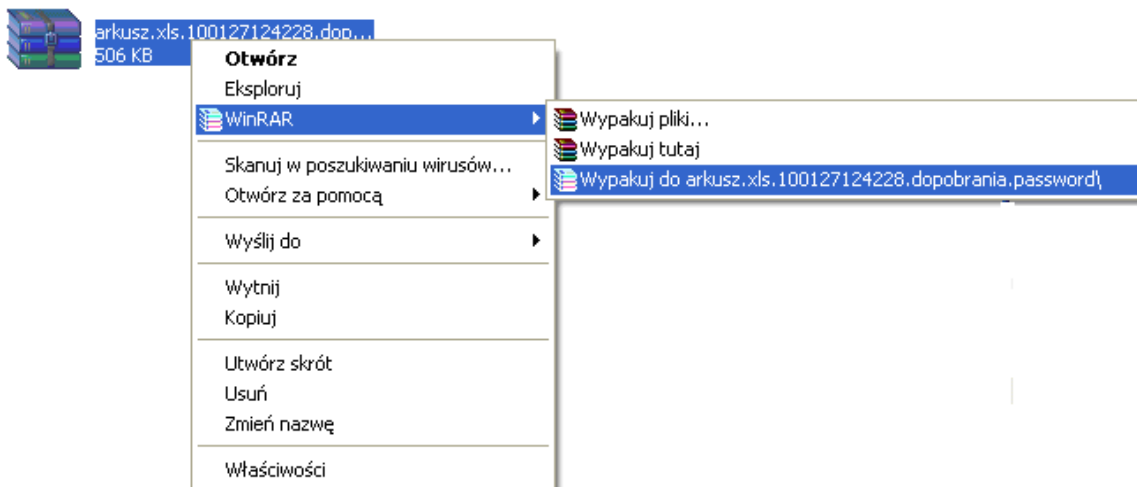
Aby pobrać plik należy postępować zgodnie z poleceniami tzn. w pierwszym kroku należy spakować i zaszyfrować plik przyciskając polecenie „Zaszyfruj (potem pobierz)”. Poprawne wykonanie tej operacji spowoduje, że zaszyfrowany plik zostanie dodany do listy plików w danym zgłoszeniu. Nazwa pliku zostanie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

| | | | | |
|---|-----------|-------|--|--------------------------------------|
| arkusz.xls. <u>100127124228.dopobrania.password.zip</u> | 505,04 KB | 12:42 | | Pobierz zaszyfrowany |
| arkusz.xls.doszyfru100127124228 | 1,38 MB | 14:11 | | |

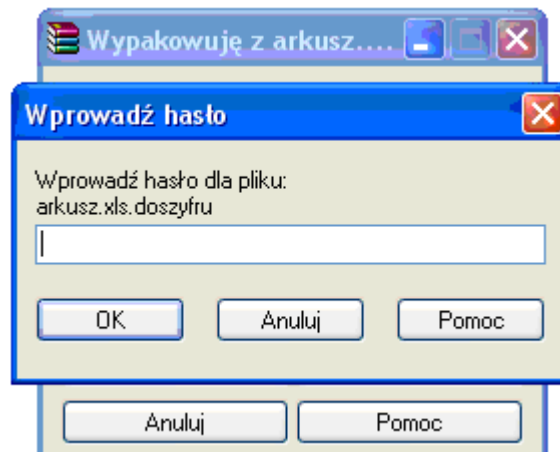
Następnie należy wybrać polecenie „Pobierz zaszyfrowany”, które umożliwi pobranie pliku i zapisanie go w dowolnej lokalizacji na stacji roboczej.



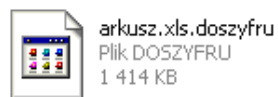
W kolejnym kroku należy wypakować plik.



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



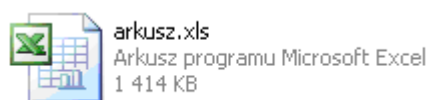
Jeżeli hasło zostało wpisane poprawnie zostanie utworzony folder z naprawionym plikiem.



Aby plik działał poprawnie należy usunąć rozszerzenie.



Naprawiony Formularz jest już dostępny dla użytkownika.



Załącznik nr 1

Zgłoszenie dla systemu PEFS 2007

Wsparcie techniczne dla użytkowników:

e-mail: pefs2007@snt.pl, tel. (22) 535 96 71, faks (22) 631 20 01

Karta zgłoszenia

- Problem
- Błąd aplikacji
- Zmiana funkcjonalności

Informacja o zgłaszającym

Instytucja

Telefon

Wersja aplikacji \ wersja formularza

Data zgłoszenia

Informacja o stacji roboczej użytkownika

System operacyjny

Wersja aplikacji Excel

Opis błędu / problemu / zmiany funkcjonalności

Załączniki do karty zgłoszenia zmiany

- 1.
- 2.

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

Historia dokumentu:

| Wersja | Data | Opis zmiany |
|---------------|-------------|-------------------------------------|
| 1.0 | 2010-10-07 | Utworzona pierwsza wersja dokumentu |
| 2.0 | 2012-01-05 | Aktualizacja dokumentu |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |