



**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 3.0

## 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 28 01** lub poprzez e-mail: [pefs2007@snt.pl](mailto: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 lub zrzutów ekranu (z ang. screenshot) 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.



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



### 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.

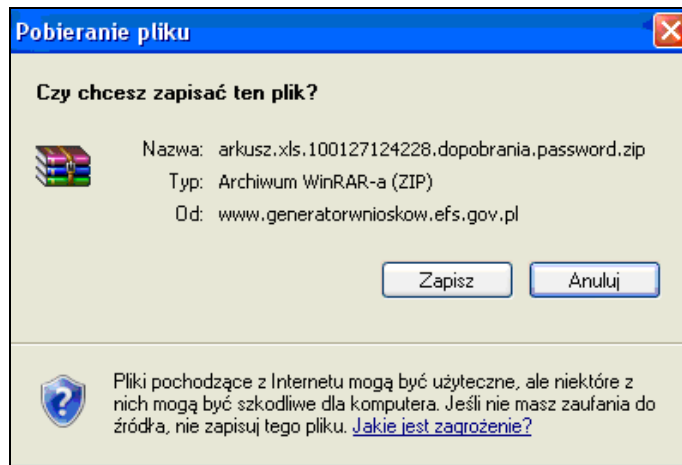
Jeżeli przekazany przez Witrynę bezpiecznej wymiany informacji plik został naprawiony, to pojawi się na liście wraz z poleceniem „Zaszyfruj (potem pobierz)”.

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		<a href="#">Zaszyfruj (potem pobierz)</a>
callinfo.txt	118 bytes	16:01		

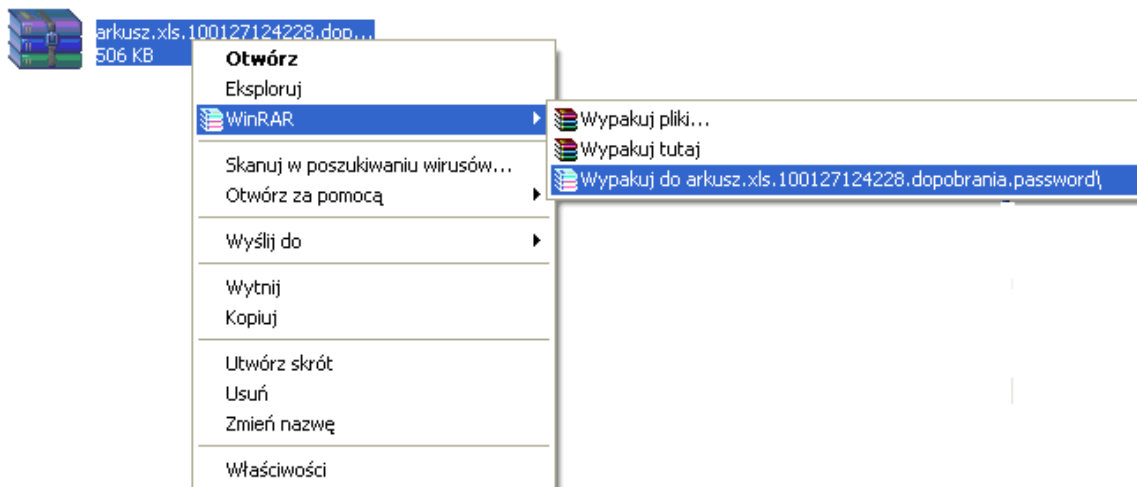
Aby pobrać plik należy postępować zgodnie z poleceniami tzn. w pierwszym kroku należy spakować i zaszyfrować plik przyciskając polecenie „Zaszyfruj (potem pobierz)”. Poprawne wykonanie tej operacji spowoduje, że zaszyfrowany plik zostanie dodany do listy plików w danym zgłoszeniu. Nazwa pliku zostanie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

arkusz.xls. <u>100127124228.dopobrania.password.zip</u>	505,04 KB	12:42		<a href="#">Pobierz zaszyfrowany</a>
arkusz.xls.doszyfru100127124228	1,38 MB	14:11		

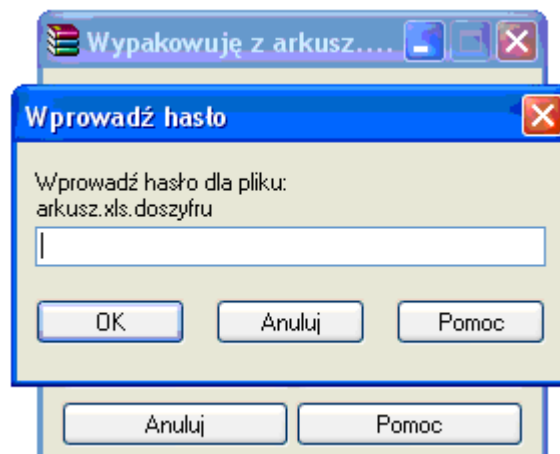
Następnie należy wybrać polecenie „Pobierz zaszyfrowany”, które umożliwi pobranie pliku i zapisanie go w dowolnej lokalizacji na stacji roboczej.



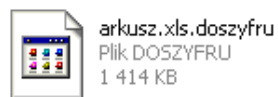
W kolejnym kroku należy wypakować plik.



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



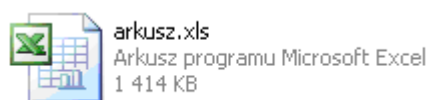
Jeżeli hasło zostało wpisane poprawnie zostanie utworzony folder z naprawionym plikiem.



Aby plik działał poprawnie należy usunąć rozszerzenie.



Naprawiony Formularz jest już dostępny dla użytkownika.







## Zgłoszenie dla systemu PEFS 2007

**Wsparcie techniczne dla użytkowników:**

 e-mail: [pefs2007@snt.pl](mailto:pefs2007@snt.pl), tel. (22) 535 96 71, faks (22) 631 28 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 lub zrzutów ekranu (z ang. screenshot) zawierających dane osobowe!**

Historia dokumentu:

<b>Wersja</b>	<b>Data</b>	<b>Opis zmiany</b>
1.0	2010-10-07	Utworzona pierwsza wersja dokumentu
2.0	2012-01-05	Aktualizacja dokumentu
3.0	2012-11-30	Aktualizacja dokumentu