

Baza FAQ

W tym dokumencie dowiesz się jak przeglądać FAQ - bazę najczęściej zgłaszanych problemów/błędów oraz jak zgłaszać nowe.

Jak korzystać z instrukcji



Jeżeli na stronie w pliku PDF znajduje się ikona kursora w formie "łapki" oznacza to, że dany element jest klikalny.

Po kliknięciu zostaniemy automatycznie przeniesieni w odpowiednie miejsce w dokumencie.

Spis treści

| | |
|--------------------------------|---|
| Przeglądanie bazy FAQ | 2 |
| Rejestrowanie zgłoszenia | 4 |

Przeglądanie bazy FAQ

Przed zarejestrowaniem nowego zgłoszenia, pytania lub błędu, można sprawdzić, czy dany problem nie został już opisany i rozwiązany wcześniej. Do tego celu służy baza najczęściej zgłaszanych problemów/błędów, w skrócie FAQ. Do bazy tej mają dostęp także użytkownicy niezalogowani. Bazę FAQ można przeglądać wybierając w polu „Typ problemu” obszar, którego dotyczy nasz problem. Zawęzi to liczbę pytań i odpowiedzi, które należy przejrzeć w poszukiwaniu rozwiązania problemu.

[Zaloguj się](#)[Zarejestruj się](#)

📄 Jesteś tutaj: [Strona główna](#) > [FAQ](#)

FAQ

Typ problemu:

Ogólne informacje o platformie



Czy na Platformie e-Zamówienia znajdę Instrukcje dla użytkowników, ewentualnie filmiki pokazujące funkcjonalności Platformy?



Czy istnieje możliwość dodania załącznika do zgłaszanego problemu?



Czy Użytkownik ma możliwość wglądu w historię zgłoszonych na Platformie e-Zamówienia problemów?



Czy jest możliwość zgłoszenia problemu poprzez Platformę e-Zamówienia?



Ilu może być supervisorów?



Kim jest supervisor? Kto w jednostce powinien nim być?



Czy na Platformie e-Zamówienia znajdę Instrukcje dla użytkowników, ewentualnie filmiki pokazujące funkcjonalności Platformy?



Chcę zgłosić problem dotyczący funkcjonalności na Platformie e-Zamówienia. Jakie konto mam założyć żeby móc taki problem zgłosić?



Jestem Wykonawcą i chcę korzystać z Platformy e-Zamówienia. Co mam zrobić?



Jestem Zamawiającym i chcę korzystać z Platformy e-Zamówienia. Co mam zrobić?



Nie znalazłem rozwiązania, chcę zgłosić problem

FAQ - strona główna

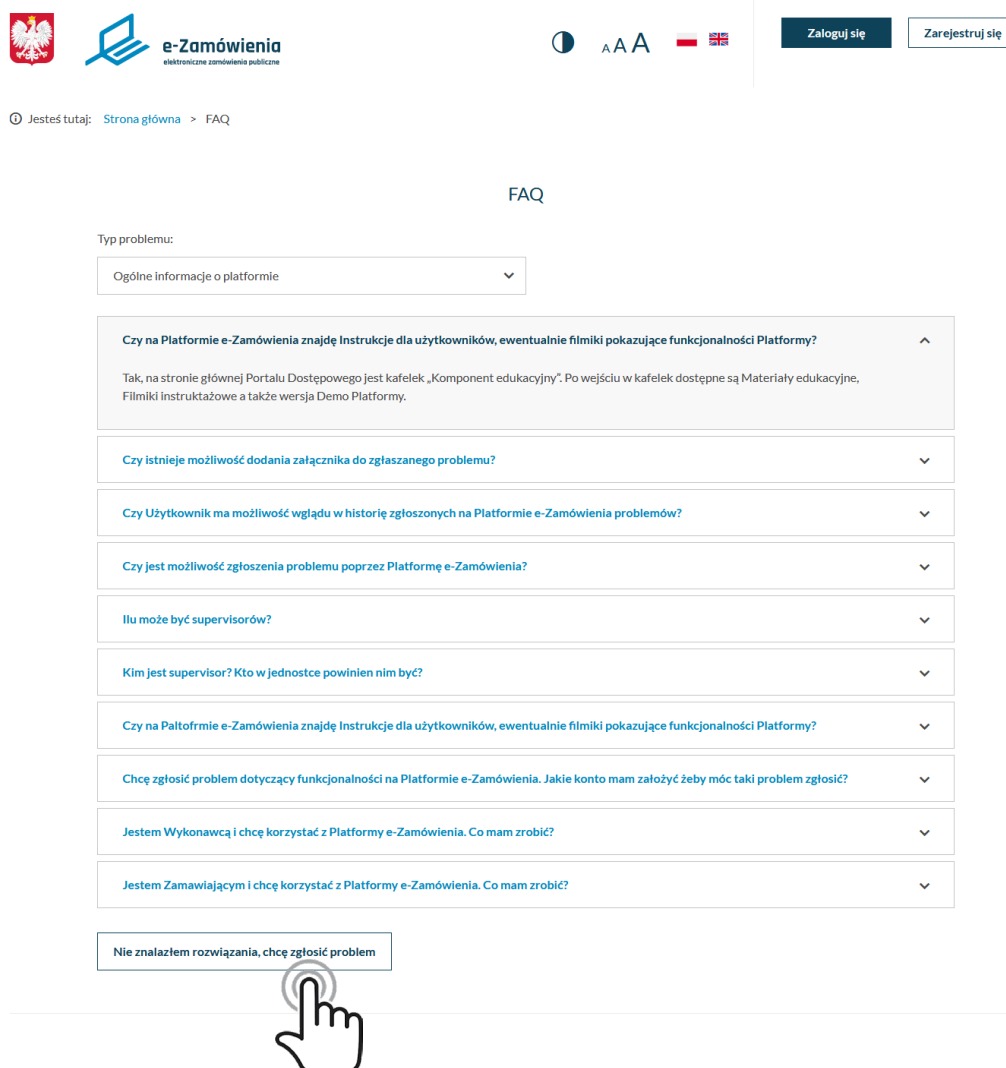
Przeglądanie bazy FAQ

Poszukując rozwiązania problemu, odpowiedzi na zgłoszenia w bazie FAQ można wyświetlić poprzez kliknięcie na znak strzałki w skierowanej w dół „v”.

Aby zwinąć treść odpowiedzi, należy kliknąć znak strzałki skierowanej w górę „^”.

Jeśli przeglądając bazę FAQ, znaleziono rozwiązanie problemu, nie należy zakładać nowego zgłoszenia.

Jeśli nie znaleziono rozwiązania w bazie FAQ dla danego problemu, należy wybrać przycisk „Nie znalazłem rozwiązania, chcę zgłosić problem” znajdujący się pod listą problemów.



Logo e-Zamówienia i logo państwa polskiego.

Strona główna > FAQ

FAQ

Typ problemu:

Ogólne informacje o platformie

Czy na Platformie e-Zamówienia znajdę Instrukcje dla użytkowników, ewentualnie filmiki pokazujące funkcjonalności Platformy?

Tak, na stronie głównej Portalu Dostępnego jest kafelek „Komponent edukacyjny”. Po wejściu w kafelek dostępne są Materiały edukacyjne, Filmiki Instruktażowe a także wersja Demo Platformy.

Czy istnieje możliwość dodania załącznika do zgłaszanego problemu?

Czy Użytkownik ma możliwość wglądu w historię zgłoszonych na Platformie e-Zamówienia problemów?

Czy jest możliwość zgłoszenia problemu poprzez Platformę e-Zamówienia?

Ilu może być supervisorów?

Kim jest supervisor? Kto w jednostce powinien nim być?

Czy na Platformie e-Zamówienia znajdę Instrukcje dla użytkowników, ewentualnie filmiki pokazujące funkcjonalności Platformy?

Chcę zgłosić problem dotyczący funkcjonalności na Platformie e-Zamówienia. Jakie konto mam założyć żeby móc taki problem zgłosić?

Jestem Wykonawcą i chcę korzystać z Platformy e-Zamówienia. Co mam zrobić?

Jestem Zamawiającym i chcę korzystać z Platformy e-Zamówienia. Co mam zrobić?

Nie znalazłem rozwiązania, chcę zgłosić problem

FAQ - wyświetlenie odpowiedzi

Rejestrowanie zgłoszenia

Zostanie wyświetlona strona „Rejestrowanie zgłoszenia”. W polu „Czego dotyczy zgłoszenie” należy wybrać z listy typ zgłoszenia. Jeśli rejestrowany problem nie dotyczy żadnego z listy, należy wybrać „Nowy typ”.

Wybranie opcji „Nie znalazłem rozwiązania, chcę zgłosić problem” wyświetli stronę z formularzem „Rejestrowanie zgłoszenia”.

Rejestrować zgłoszenia mogą tylko użytkownicy zalogowani, posiadający konto na Platformie.



Stefan Karwowski
Podmiot: Podmiot
Zamawiający 11
Zamawiający



① Jesteś tutaj: [Strona główna](#) > [Moje zgłoszenia](#) > Rejestrowanie zgłoszenia

Rejestrowanie zgłoszenia

Czego dotyczy Twój problem?

Ogólne informacje o platformie



10 najnowszych zgłoszeń z tego obszaru:

[Czy na Platformie e-Zamówienia
znajdę Instrukcje dla użytkowników,
ewentualnie filmiki pokazujące
funkcjonalności Platformy?](#)

[Czy istnieje możliwość dodania
załącznika do zgłaszanego
problemu?](#)

[Czy Użytkownik ma możliwość
wglądu w historię zgłoszonych na
Platformie e-Zamówienia
problemów?](#)

[Czy jest możliwość zgłoszenia
problemu poprzez Platformę
e-Zamówienia?](#)

[Ilu może być supervisorów?](#)

[Kim jest supervisor? Kto w
jednostce powinien nim być?](#)

[Czy na Platformie e-Zamówienia
znajdę Instrukcje dla użytkowników,
ewentualnie filmiki pokazujące
funkcjonalności Platformy?](#)

[Chcę zgłosić problem dotyczący
funkcjonalności na Platformie
e-Zamówienia. Jakie konto mam
założyć żeby móc taki problem
zgłosić?](#)

[Jestem Wykonawcą i chcę korzystać
z Platformy e-Zamówienia. Co mam
zrobić?](#)

[Jestem Zamawiającym i chcę
korzystać z Platformy
e-Zamówienia. Co mam zrobić?](#)

[Pokaż wszystkie wpisy z FAQ](#)

[Nie znalazłem rozwiązania, chcę zgłosić problem](#)



Rejestrowanie zgłoszenia



Rejestrowanie zgłoszenia

Rejestrowanie zgłoszenia polega na wypełnieniu danymi wszystkich pól oznaczonych gwiazdką jako pola obowiązkowe oraz ewentualnie wypełnieniu pól nieobowiązkowych.

① Jesteś tutaj: [Strona główna](#) > [Moje zgłoszenia](#) > Rejestrowanie zgłoszenia

Rejestrowanie zgłoszenia

* - pole obowiązkowe

Adres e-mail:

cezar@mailhog.srut.epzp.pentacomp.pl

Telefon:

Podmiot zgłaszający:

Centralny Podmiot Zamawiający S2

Kategoria:*

Wybierz



Priorytet:

Wybierz



Typ problemu:*

Wybierz



Opis problemu:

Link do strony na której wystąpił problem:

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

[Dodaj pliki](#)

Możesz dodać 3 pliki o rozmiarze do 3 MB. Dozwolone formaty to: BMP, JPG, PNG, TXT, PDF, ZIP.

[Zarejestruj zgłoszenie](#)

Formularz rejestracji zgłoszenia.

Rejestrowanie zgłoszenia

Przy rejestracji zgłoszenia należy podać następujące informacje:

Adres email: jest to adres, na który za pośrednictwem SOZ będą wysyłane wszelkie komunikaty związane ze zgłoszeniem.

Telefon (opcjonalnie): numer telefonu do kontaktu w sprawie zgłoszenia.

Podmiot zgłaszający: nazwa podmiotu Użytkownika, w kontekście którego chce zarejestrować zgłoszenie. Domyślnie pole wypełniane jest nazwą podmiotu, w kontekście którego Użytkownik jest zalogowany.

Kategoria: pole słownikowe pozwalające na określenie Użytkownikowi, jaki charakter ma jego zgłoszenie. Dostępne są następujące kategorie zgłoszeń:

Incydent - wybierany w przypadku napotkania nieprawidłowego działania systemu

Porada telefoniczna - wybierana w przypadku zamiaru skorzystania z pomocy telefonicznej dotyczącej działania określonej funkcjonalności systemu e-Zamówienia

Prośba o informację - wybierana w przypadku wysłania tą drogą pytania z prośbą o odpowiedź zwrotną.

Prośba o zmianę - wybierana w przypadku chęci zmiany określonej funkcjonalności lub zawartości

Reklamacja - wybierana w przypadku zamiaru złożenia reklamacji na sposób załatwienia naszego wcześniejszego zgłoszenia.

Priorytet (opcjonalnie): Pole słownikowe pozwalające na określenie Użytkownikowi priorytetu jego zgłoszenia. Priorytet wiąże się z czasem, w jakim oczekiwana jest odpowiedź na zgłoszenie lub też naprawa działania określonej funkcjonalności. Występują trzy poziomy priorytetów: Niski, Średni i Wysoki.

Typ problemu: Pole słownikowe pozwalające Użytkownikowi na określenie typu zgłoszenia. Przez typ problemu należy rozumieć obszar funkcjonalności systemu e-Zamówienia, którego dotyczy zgłoszenie. SOZ pozwala także na dodawanie własnych typów lub wybór typu Inny problem, jeśli zgłoszenie nie mieści się w żadnym z istniejących wymienionych w słowniku typów.

Rejestrowanie zgłoszenia

Opis problemu: Pole tekstowe służące do precyzyjnego opisu zgłaszanego problemu. Najważniejsze pole podczas rejestracji nowego zgłoszenia. Od precyzji opisu problemu zależy czas, w jakim HelpDesk rozpocznie rozwiązywanie problemu bez potrzeby prowadzenia dodatkowej korespondencji z użytkownikiem. Opis problemu powinien jednoznacznie opisywać błąd lub problem związany ze zgłoszeniem. W przypadku, gdy zgłoszenie dotyczy błędu w działaniu aplikacji, opis powinien zawierać sekwencję czynności, których powtórzenie pozwala na zaobserwowanie błędu oraz zawierać ustawienia istniejące na koncie/w systemie w momencie wystąpienia błędu, jak również informacje o systemie operacyjnym, nazwie i wersji przeglądarki, w której błąd występuje. Po wypełnieniu tego pola przycisk „Zarejestruj zgłoszenie” staje się aktywny. Pomimo tego, zaleca się załączenie do zgłoszenia linku do strony, na której wystąpił problem, lub zrzutu ekranu, który wskazuje na dokładne miejsce wystąpienia opisywanego problemu lub też miejsce wystąpienia błędu na Platformie.

Link do strony, na której wystąpił problem: Zaleca się dodanie do zgłoszenia linku do strony, na której wystąpił problem. Aby przekazać w zgłoszeniu link do strony, na której wystąpił problem/ błąd należy skopiować adres z paska adresu przeglądarki i wkleić go do omawianego pola na formularzu.

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.) Do każdego zgłoszenia incydentu, błędu czy pytania zaleca się załączenie pliku zawierającego udokumentowanie zachowania się systemu, np. komunikat systemu.

Prawidłowy plik załącznika powinien mieć następujące właściwości:

- maksymalny rozmiar pliku to 3 MB,
- dozwolone formaty to: BMP, JPG, PNG, TXT, PDF, ZIP.

Aby dodać do zgłoszenia załączniki lub kilka załączników, należy nacisnąć przycisk „Dodaj pliki”. W odpowiedzi system SOZ wyświetli okno dialogowe umożliwiające wskazanie jednego lub kilku plików, które można załączyć do zgłoszenia. Następnie należy nacisnąć przycisk „Otwórz”.

Nazwy załączonych plików zostają pokazane na formularzu zgłoszenia nad przyciskiem „Dodaj pliki”.

Zarządzanie zgłoszeniami zostało opisane w odrębnej instrukcji “Zarządzanie zgłoszeniami przez użytkownika”, która jest dostępna w Centrum pomocy, w sekcji Instrukcje interaktywne.

Rejestrowanie zgłoszenia

Po uzupełnieniu wszystkich pól, należy ponownie sprawdzić poprawność wprowadzonych danych oraz załączników. Jeśli wszystkie dane są prawidłowe i kompletne, można zarejestrować zgłoszenie w bazie danych SOZ poprzez kliknięcie na przycisk „Zarejestruj zgłoszenie”.

① Jesteś tutaj: [Strona główna](#) > [Moje zgłoszenia](#) > Rejestrowanie zgłoszenia

Rejestrowanie zgłoszenia

* - pole obowiązkowe

Adres e-mail: Telefon:

Podmiot zgłaszający:

Kategoria:

Priorytet:

Typ problemu:

Opis problemu:

Link do strony na której wystąpił problem:

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

Możesz dodać 3 pliki o rozmiarze do 3 MB. Dozwolone formaty to: BMP, JPG, PNG, TXT, PDF, ZIP.



Formularz rejestracji zgłoszenia.

Rejestrowanie zgłoszenia

W tym momencie SOZ dokona weryfikacji poprawności wprowadzonych danych (zostanie sprawdzony format adresu e-mail oraz wielkość i format załączonych plików) i rozpocznie zapisywanie zgłoszenia w bazie danych. Po prawidłowym zapisaniu zgłoszenia w bazie zostanie wyświetlone powiadomienie o zarejestrowaniu zgłoszenia, zawierające nadany mu przez system numer. Dla ułatwienia i przyspieszenia rozpatrywania zgłoszeń, do wszelkiej korespondencji i rozmów z HelpDeskiem, należy się posługiwać tym numerem. Poniżej przedstawiono widok ekranu z informacją o prawidłowym zarejestrowaniu zgłoszenia pod numerem 00048.



e-Zamówienia
elektroniczne zamówienia publiczne



A A A



Stefan Karwowski
Podmiot: Podmiot
Zamawiający 11
Zamawiający



Jesteś tutaj: [Strona główna](#) > [Moje zgłoszenia](#) > Rejestrowanie zgłoszenia

Rejestrowanie zgłoszenia

✔ Zgłoszenie zostało zarejestrowane i otrzymało numer 00048.

[Powrót do listy zgłoszeń](#)

Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia

W przypadku niepowodzenia podczas rejestracji zgłoszenia zostanie wyświetlony czerwony komunikat o błędzie.



Nie udało się zarejestrować zgłoszenia.

Komunikat o niepowodzeniu przy rejestracji zgłoszenia