

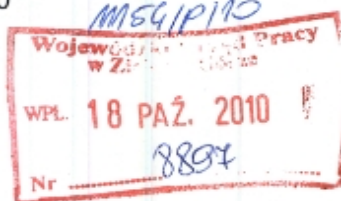
MINISTERSTWO
ROZWOJU REGIONALNEGO

Warszawa, 2010-10-08

DEPARTAMENT ZARZĄDZANIA
EUROPEJSKIM FUNDUSZEM SPOŁECZNYM

DZF-VIII-0422-59-ASo/10

Nk. 13802f 110



Institucje Pośredniczące
Instytucje Pośredniczące II Stopnia
Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informuję, że Departament Zarządzania Europejskim Funduszem Społecznym podpisał umowę na świadczenie usługi wsparcia technicznego w postaci HelpDesk dla użytkowników Systemu PEFS w zakresie PO KL z firmą S&T Services Polska.

HelpDesk to centrum kontaktu, gdzie można skorzystać ze specjalistycznej konsultacji technicznej oraz diagnozy problemu. Wsparcie obejmuje:

- zapewnienie grupy konsultantów, którzy będą odpowiadać telefonicznie na pytania użytkowników,
- rejestrację każdego zgłoszenia w bazie serwisowej,
- przekierowanie zgłoszeń dotyczących problemów z Formularzami PEFS 2007 do wyznaczonego szyfrowanego, kanału komunikacji.

Usługa świadczona jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i obejmuje Użytkowników Baz lokalnych PEFS 2007 w IP i IP2 oraz Beneficjentów korzystających z Formularza PEFS 2007.

Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z usługi HelpDesk przedstawione zostały w *Procedurze zgłaszania problemów z obsługą oraz nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu PEFS 2007 w zakresie Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki*. Materiał dostępny jest dla Państwa Instytucji poprzez portal Baza Wiedzy w zakładce Systemy Informatyczne/PEFS 2007.

Z poważaniem

Z-CA DYREKTORA DEPARTAMENTU

Anna Mickiewicz

Załącznik: -
DW: WM, WP



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Ministerstwo
Rozwoju Regionalnego
ul. Wspólna 2/4
00-926 Warszawa

tel. (022) 330 30 04
fax (022) 330 30 31
www.mrr.gov.pl
www.funduszeuropejskie.gov.pl

