

PROCEDURA OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH GDAŃSKIEJ PLATFORMY EDUKACYJNEJ dla niezalogowanych Użytkowników GPE

WSTĘP

Instrukcja skierowana jest do Użytkowników GDAŃSKIEJ PLATFORMY EDUKACYJNEJ, którzy mają problem z zalogowaniem się do systemu. Instrukcja powinna być ogólnie dostępnym i szeroko rozpowszechnianym dokumentem wśród osób korzystających z aplikacji GPE.

ZANIM ZGŁOSISZ...

Przed przystąpieniem do sformułowania zgłoszenia należy upewnić się, czy problem nie wynika z przyczyn niezależnych od działania systemu, na przykład: awaria łącza internetowego, niesprawność komputera, brak wymaganego oprogramowania, itp.

GDZIE ZGŁASZAĆ ?

Kanałem komunikacyjnym udostępnionym Użytkownikom jest formularz zgłoszeniowy) dostępny na głównej stronie portalu (edu.gdansk.pl) – zakładka **HELPDESK**.

Bezpośredni link do formularza: <https://forms.office.com/e/CGfbZNhptE>

Uwaga!

Zgłoszenia, przekazane innymi kanałami komunikacyjnymi niż oficjalne, nie będą obsługiwane przez Helpdesk ani przez Wykonawców obsługujących GPE.

JAK ZGŁASZAĆ ?

Aby poprawnie zgłosić problem z zalogowaniem się do systemu GPE należy wypełnić formularz zgłoszeniowy.

Każdorazowo podczas korespondencji z serwisem GPE, otrzymają Państwo unikalny numer zgłoszenia, przesyłany w wiadomości potwierdzającej otrzymanie zgłoszenia oraz w odpowiedziach ze strony serwisu. Prosimy nie zmieniać tytułu wiadomości i pozostawić w niej unikalny numer zgłoszenia. W przeciwnym wypadku zgłoszenie zostanie potraktowane jako nowe, co może wydłużyć czas realizacji.

STRUKTURA ZGŁOSZENIA (formularz HELPDESK)

ROLA ZGŁASZAJĄCEGO

W powyższym polu należy określić swoją rolę w systemie.

Dostępne role:

- **Pracownik**
- **Rodzic**
- **Uczeń**

TYP WNIOSKU

W przypadku zgłoszeń dotyczących problemu z zalogowaniem się do GPE wyróżniamy jeden typ problemu – Wniosek o usługę. Wskazany typ problemu będzie domyślnie ustawiony w formularzu zgłoszeniowym.

W przypadku, gdy problem zgłasza Rodzic (**Rola zgłaszającego**) konieczne jest wypełnienie dodatkowego pola, w którym należy wskazać imię i nazwisko Ucznia.

PODSYSTEM

W przypadku zgłoszeń dotyczących problemu z zalogowaniem się do GPE domyślnie będzie ustawiony parametr: **UONET+**.

SZKOŁA LUB JST

W oknie wyboru znajduje się lista placówek oświatowych objętych GPE. Należy wskazać placówkę, której dotyczy formułowane zgłoszenie. Wskazanie złej placówki może znacznie wydłużyć lub wręcz uniemożliwić działania diagnostyczne i reakcje na zgłoszenie, dlatego należy upewnić się, że w polu wyboru widnieje prawidłowa placówka.

TYTUŁ

To pole powinno zawierać możliwie jak najbardziej zwięzłą i konkretną informację dotyczącą typu zgłoszenia.

OPIS PROBLEMU

W polu tekstowym należy zwięźle opisać, na czym polega problem z zalogowaniem się do systemu. Brak w zgłoszeniu precyzyjnego i zwięzłego opisu, może spowodować konieczność wielokrotnego kontaktu z Helpdeskiem, co znacznie wydłuża czas obsługi zgłoszenia.

CZAS REALIZACJI

Dla problemów związanych z zalogowaniem się do GPE obowiązuje 14 dni roboczych na realizację zgłoszenia.

Czas realizacji zgłoszenia obliczany jest od chwili dokonania zgłoszenia – uwzględniając czas pracy 8.00-16.00. Czas reakcji na zgłoszenie dokonane po godzinie 16.00 w dniu roboczym obliczany jest od godziny 8.00 następnego dnia roboczego.

Gdy status zgłoszenia zostaje zmieniony na „Rozstrzygnięte”, do zgłaszającego zostaje wysłana odpowiednia wiadomość e-mail z informacją o tej zmianie.

Zgłoszenie pozostaje w tym stanie przez okres 3 dni roboczych, w trakcie którego zgłaszający ma możliwość ponownego otwarcia zgłoszenia poprzez przesłanie nowej wiadomości.

Po upływie 3 dni roboczych zgłoszenie automatycznie zmienia status na „Zamknięte”, co uniemożliwia podejmowanie dalszych działań oraz wprowadzanie jakichkolwiek zmian w jego zakresie.