Szanowni Państwo,

Aby usprawnić działania Pomocy Technicznej (Help-Desk) i dzięki temu umożliwić uzyskanie szybkiej pomocy wszystkim, którzy borykają się z istotnymi problemami, które rzeczywiście WYMAGAJĄ naszych działań jako wykonawcy utrzymującego systemy BeSTi@ i SJO BeSTi@ gorąco apelujemy do Państwa o:

1. W pierwszej kolejności zapoznawanie się na bieżąco z komunikatami zamieszczanymi na portalu budzetsjt.pl w aktualnościach, w sekcji często zadawanych pytań oraz o poszukiwanie rozwiązań swoich problemów w zamieszczonych na portalu dokumentacji systemów oraz poradnikach. Bardzo duża część odpowiedzi na Państwa pytania zawarta jest w tych materiałach. Prosimy o wyrozumiałość, jeśli będziemy Państwa odsyłać do tych materiałów w przypadku, gdy odpowiedzi na Państwa pytania są w nich zawarte.

2. W przypadku pytań i wątpliwości stricte merytorycznych, a nie związanych z funkcjonowaniem systemów – o wyjaśnianie takich zagadnień w pierwszej kolejności z właściwą Regionalną Izbą Obrachunkową. Nie jesteśmy uprawnieni do podejmowania decyzji i oceny co do prawidłowości formalnej czy merytorycznej Państwa działań.

3. W przypadku problemów technicznych, w szczególności związanych z instalacją i konfiguracją systemów, problemami ze standardowym oprogramowaniem systemowym, serwerem baz danych SQL czy narzędziami do składania podpisów elektronicznych – o zapoznanie się z instrukcją administratora i sekcją często zadawanych pytań na portalu budzetjst.pl i podjęcie próby rozwiązania problemów ze wsparciem własnych służb informatycznych a w przypadku jednostek organizacyjnych – o uzyskanie takiego wsparcia od macierzystej jst. Duża część tych problemów nie wymaga znajomości specyfiki systemu BeSTi@ i SJO BeSTi@ tylko podstawowej wiedzy w zakresie administrowania systemami IT.

4. Przy zgłaszaniu (potencjalnie) błędnego działania systemów – prosimy o

przekazywanie opisów i okoliczności takich błędów w sposób jak najbardziej szczegółowy, jasny i rzetelny, w tym podawanie „ścieżki dojścia” do danego problemu czyli jakie dane wejściowe przy wykonaniu określonej funkcji powodują błędną sytuację lub komunikat błędu (z podaniem szczegółów tego komunikatu). Dokładany opis zgłoszenia w znacznym stopniu przyspieszy naszą reakcję i nie będzie wymagało kolejnych kontaktów celem doszczegółowienia zgłoszenia.

5. Rozpoczynanie pracy mającej na celu wywiązanie się z obowiązków w zakresie sprawozdawczości tak szybko, jak tylko możliwe – aby było możliwe rozwiązanie ewentualnych problemów i niejasności w terminach umożliwiających Państwu dotrzymanie wyznaczonych terminów.

Szczególnie w trakcie spiętrzenia zgłoszeń istotna jest właściwa ich priorytetyzacja – dlatego prosimy o konsekwentne przestrzeganie powyższych zasad.

Jak zwykle dokładamy wszelkich starań, aby móc udzielić skutecznej pomocy jak największej liczbie użytkowników, ale nie jest możliwe aby przy takim spiętrzeniu każdy z Państwa mógł uzyskać na bieżąco kompleksową pomoc, której oczekuje, jednakże zgodnie z zapisami umowy liczba linii telefonicznych jak i osób pracujących w help-desku ma swoje ograniczenia.