

## Zarządzanie zgłoszeniami przez użytkownika

W tym dokumencie dowiesz się jak przeglądać, monitorować, komentować oraz uzupełniać zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń (SOZ)

### Jak korzystać z instrukcji

### Spis treści



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

Po kliknięciu zostaniemy automatycznie przeniesieni w odpowiednie miejsce w dokumencie.

|                                              |   |
|----------------------------------------------|---|
| Przeglądanie i monitorowanie zgłoszeń.....   | 2 |
| Komentowanie i uzupełnianie zgłoszenia ..... | 6 |
| Zamykanie zgłoszeń .....                     | 9 |

## Przeglądanie i monitorowanie zgłoszeń

Chcąc przeglądać zgłoszenia w SOZ, Użytkownik musi posiadać konto na Platformie oraz być na niej zalogowany. Użytkownik nie posiadający konta lub nie zalogowany nie może przeglądać zgłoszeń. Zalogowany Użytkownik może monitorować statusy oraz przeglądać, co się dzieje z jego zgłoszeniami. Do tego celu służy formatka „Moje zgłoszenia”. Użytkownik Platformy ma dostęp tylko do swoich zgłoszeń.

Formatka dostępna jest po kliknięciu kafelka „Moje zgłoszenia w Centrum Pomocy”.

### Dla zamawiającego

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Nowe ogłoszenie</b></p> <p>Utwórz nowe ogłoszenie.</p>                                                                                                        | <p><b>Nowe ogłoszenie dotyczące koncesji</b></p> <p>Utwórz nowe ogłoszenie dotyczące koncesji.</p>                                                                     | <p><b>Nowe postępowanie</b></p> <p>Utwórz nowe postępowanie.</p>                                                                                                                                   | <p><b>Nowy konkurs</b></p> <p>Utwórz nowy konkurs.</p>                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>Nowa koncesja</b></p> <p>Utwórz nową koncesję.</p>                                                                                                            | <p><b>Moje postępowania/konkursy /koncesje</b></p> <p>Zobacz wszystkie postępowania/konkursy/koncesje które prowadzisz.</p>                                            | <p><b>Moje ogłoszenia</b></p> <p>Zobacz wszystkie swoje ogłoszenia (opublikowane oraz w przygotowaniu)</p>                                                                                         | <p><b>Moje plany</b></p> <p>Publikacja, przeglądanie, aktualizacja planów.</p>                                                                                                                                                          |
| <p><b>BZP</b></p> <p>Biuletyn Zamówień Publicznych</p>                                                                                                              | <p><b>Przeglądaj postępowania/konkursy</b></p> <p>Przeglądaj wszystkie postępowania lub konkursy prowadzone na platformie.</p>                                         | <p><b>Formularz informacji o złożonych ofertach i wnioskach do Prezesa UZP</b></p> <p>W tym miejscu można przygotować i uzupełnić formularz na potrzeby przekazania informacji do Prezesa UZP.</p> | <p><b>Roczne sprawozdanie o udzielonych zamówieniach</b></p> <p>Przygotuj i prześlij do Prezesa UZP roczne sprawozdanie o udzielonych zamówieniach.</p>                                                                                 |
| <p><b>Centrum pomocy</b></p> <p>W tym miejscu można przejść do strony komponentu edukacyjnego.</p>                                                                  | <p><b>Moje zgłoszenia w Centrum Pomocy</b></p> <p>Zgłoszenia w Centrum pomocy.</p>  | <p><b>FAQ</b></p> <p>Często Zadawane Pytania – zbiory często zadawanych pytań i odpowiedzi.</p>                                                                                                    | <p><b>Wizualizacja wniosku</b></p> <p>W tym miejscu, w łatwy sposób, możesz sprawdzić jak wygląda Twój wniosek XML.</p>                                                                                                                 |
| <p><b>Prześlij podpisany wniosek</b></p> <p>Przesłanie przez supervisora wniosku o rejestrację podmiotu podpisanego przez upoważnionego reprezentanta podmiotu.</p> | <p><b>Raport rocznych sprawozdań o udzielonych zamówieniach</b></p> <p>Przeglądaj dane dotyczące sprawozdań za wybrany rok.</p>                                        | <p><b>Raport ogłoszeń opublikowanych w BZP i Dz. Urz. UE</b></p> <p>Przeglądaj dane dotyczące ogłoszeń opublikowanych w BZP i Dz. Urz. UE</p>                                                      | <p><b>Raport zamówień zrównoważonych oraz innowacyjnych z ogłoszeń opublikowanych w BZP i Dz. Urz. UE</b></p> <p>Przeglądaj dane dotyczące zamówień zrównoważonych oraz innowacyjnych z ogłoszeń opublikowanych w BZP i Dz. Urz. UE</p> |
| <p><b>Dane ogólne o zamówieniach</b></p> <p>Przeglądaj ogólne dane dotyczące zamówień</p>                                                                           |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                         |

Menu ustawień - moje zgłoszenia

## Przeglądanie i monitorowanie zgłoszeń

Zostanie wyświetlona strona „Moje zgłoszenia”, która przedstawia wszystkie zgłoszenia zarejestrowane przez zalogowanego Użytkownika, w tym także zgłoszenia Zamknięte (przechowywane przez okres zdefiniowany w module SOZ przez Administratora) w formie tabelarycznej.

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

### Moje zgłoszenia

[Nowe zgłoszenie](#)

| DATA ↕     | STATUS ↕  | NUMER ZGŁOSZENIA ↕ | TYP PROBLEMU ↕        | KATEGORIA ↕         | PRIORYTET ↕     | ODBIORCA ↕ |                           |
|------------|-----------|--------------------|-----------------------|---------------------|-----------------|------------|---------------------------|
| 2020-08-04 | Nowe      | 00089              | Problem z logowaniem  | Incydent            | Niski priorytet | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-31 | Nowe      | 00088              | Problem z ogłoszeniem | Prośba o informację | ---             | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-29 | Zamknięte | 00087              | jakość obsługi        | Prośba o informację | ---             | Użytkownik | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-29 | Otwarte   | 00086              | Problem z logowaniem  | Reklamacja          | ---             | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-06-25 | Nowe      | 00043              | Problem z ogłoszeniem | Zażalenie           | ---             | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |

### Moje zgłoszenia

Poza kolumnami wymienionymi przez Użytkownika w zgłoszeniu na ekranie widnieją dodatkowo następujące pola:

**Data** - data zarejestrowania zgłoszenia.

**Status** - informacja o bieżącym statusie obsługi zgłoszenia.

Statusy zgłoszeń mogą być następujące:

**Nowe** - zgłoszenie zarejestrowane w SOZ. Żadna akcja nie została przez obsługę wykonana.

**Otwarte** - zgłoszenie otwarte przez pracownika Infolinii lub HelpDesk.

**Oczekujące na odpowiedź** - zgłoszenie oczekuje na reakcję osoby zgłaszającej.

**W trakcie realizacji** - zgłoszenie realizowane przez pracownika HelpDesk.

**Zawieszone** - zgłoszenie zostało zawieszone (np. problem wymaga eskalacji do zewnętrznego dostawcy).

**Zamknięte** - zgłoszenie zostało zamknięte przez pracownika Helpdesk lub zgłaszającego Użytkownika.

## Przeglądanie i monitorowanie zgłoszeń

## Moje ogłoszenia

**Numer zgłoszenia** - informacja o numerze zgłoszenia.

**Typ problemu** - obszar funkcjonalności systemu e-Zamówienia.

**Kategoria** - określenie charakteru zgłoszenia.

**Priorytet** - określenie jak poważne jest zgłoszenie.

**Odbiorca** - Użytkownik lub Platforma, do którego adresowane jest zgłoszenie lub strona zamykająca zgłoszenie.

Na formatce Moje zgłoszenia, obok nazwy każdego pola znajdują się dwie strzałki (skierowane: jedna w górę i jedna w dół). Naciśnięcie lewego przycisku myszy po wskazaniu kursorem na strzałkę umożliwia sortowanie zgłoszeń rosnąco lub malejąco wg wartości w tym polu.

Np. naciśnięcie strzałki w górę przy polu „Data” spowoduje posortowanie zgłoszeń od najstarszego do najnowszego.

Z kolei naciśnięcie strzałki w dół przy polu „Data” spowoduje posortowanie zgłoszeń od najnowszego do najstarszego. W przypadku gdy liczba wpisów jest większa od 10, lista zgłoszeń zostanie podzielona na dwie lub więcej podstron.

## Moje zgłoszenia

Nowe zgłoszenie

| DATA ↕     | STATUS ↕  | NUMER ZGŁOSZENIA ↕ | TYP PROBLEMU ↕        | KATEGORIA ↕         | PRIORYTET ↕     | ODBIORCA ↕ |                           |
|------------|-----------|--------------------|-----------------------|---------------------|-----------------|------------|---------------------------|
| 2020-06-25 | Nowe      | 00043              | Problem z ogłoszeniem | Zażalenie           | ---             | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-29 | Zamknięte | 00086              | Problem z logowaniem  | Reklamacja          | ---             | Użytkownik | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-29 | Zamknięte | 00087              | jakość obsługi        | Prośba o informację | ---             | Użytkownik | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-31 | Nowe      | 00088              | Problem z ogłoszeniem | Prośba o informację | ---             | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-08-04 | Nowe      | 00089              | Problem z logowaniem  | Incydent            | Niski priorytet | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |

Moje zgłoszenia



## Przeglądanie i monitorowanie zgłoszeń

Na końcu każdego wiersza zawierającego zgłoszenie znajduje się link „Szczegóły”. Kliknięcie na ten link spowoduje otwarcie formatki wybranego zgłoszenia. Po naciśnięciu linku „Szczegóły” w wierszu, dla którego numer zgłoszenia wynosi 00088, otworzy się formatka opisująca zgłoszenie o tym numerze.

### Szczegóły zgłoszenia nr 00088

\* - pole obowiązkowe

|                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| Numer zgłoszenia: | 00088                 |
| Data zgłoszenia:  | 2020-07-31 14:28:58   |
| Kategoria:        | Prośba o informację   |
| Priorytet:        | Niski priorytet       |
| Typ problemu:     | Problem z ogłoszeniem |
| Status:           | Nowe                  |

**Opis problemu**

Nie mogę się zalogować

**Link do strony na której wystąpił problem**

<http://backend.soz.ezamowienia.gov.pl/bugzilla/>

**Załączniki**

[blad\\_logowania.jpg](#)

Dodaj komentarz: \*

Nie podano wartości

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

Dodaj pliki

Zaktualizuj zgłoszenie

Zamknij zgłoszenie

Powrót do listy zgłoszeń

Szczegóły zgłoszenia

## Komentowanie i uzupełnianie zgłoszenia

Na każdym etapie obsługi zgłoszenia do momentu jego zamknięcia, istnieje możliwość dodania komentarza do zgłoszenia.

Aby dodać komentarz do istniejącego zgłoszenia, należy przejść do okna „Moje zgłoszenia”, następnie odszukać zgłoszenie, do którego chce się dodać komentarz i kliknąć w link „Szczegóły”.

### Moje zgłoszenia

[Nowe zgłoszenie](#)

| DATA       | STATUS    | NUMER ZGŁOSZENIA | TYP PROBLEMU          | KATEGORIA           | PRIORYTET       | ODBIORCA   |                           |
|------------|-----------|------------------|-----------------------|---------------------|-----------------|------------|---------------------------|
| 2020-08-04 | Nowe      | 00089            | Problem z logowaniem  | Incydent            | Niski priorytet | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-31 | Nowe      | 00088            | Problem z ogłoszeniem | Prośba o informację | ---             | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-29 | Zamknięte | 00087            | jakość obsługi        | Prośba o informację | ---             | Użytkownik | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-29 | Zamknięte | 00086            | Problem z logowaniem  | Reklamacja          | ---             | Użytkownik | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-06-25 | Nowe      | 00043            | Problem z ogłoszeniem | Zażalenie           | ---             | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |

### Moje zgłoszenia

## Komentowanie i uzupełnianie zgłoszenia

Otworzy się formatka z treścią zgłoszenia wraz z polem „Dodaj komentarz”.

W polu „Dodaj komentarz” można wpisać treść komentarza, na przykład uzupełnienie opisu naszego zgłoszenia wpisując: „Zapomniałem napisać, że nie mogę się zalogować na smartfonie”. Jednocześnie, do komentarza Użytkownik może dodawać także załączniki.

Po upewnieniu się, że komentarz jest kompletny, należy nacisnąć przycisk Zaktualizuj zgłoszenie.

📄 Jesteś tutaj: [Strona główna](#) > [Moje zgłoszenia](#) > Szczegóły zgłoszenia nr 00089

### Szczegóły zgłoszenia nr 00089

\* - pole obowiązkowe

|                                                                                                                                                                                     |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Numer zgłoszenia:                                                                                                                                                                   | 00089                |
| Data zgłoszenia:                                                                                                                                                                    | 2020-08-04 13:43:39  |
| Kategoria:                                                                                                                                                                          | Incydent             |
| Priorytet:                                                                                                                                                                          | Niski priorytet      |
| Typ problemu:                                                                                                                                                                       | Problem z logowaniem |
| Status:                                                                                                                                                                             | Nowe                 |
| <b>Opis problemu</b>                                                                                                                                                                |                      |
| Nie mogę się zalogować do SOZ. Przy próbie logowania otrzymuję komunikat 502 Bad Gateway.                                                                                           |                      |
| <b>Link do strony na której wystąpił problem</b>                                                                                                                                    |                      |
| <a href="https://test.mt.ezamowienia.gov.pl/oauth2/authorize?client_id=epzp_POD&amp;scope=o">https://test.mt.ezamowienia.gov.pl/oauth2/authorize?client_id=epzp_POD&amp;scope=o</a> |                      |
| <b>Załączniki</b>                                                                                                                                                                   |                      |
| <a href="#">bład_logowania.jpg</a>                                                                                                                                                  |                      |

Dodaj komentarz:\*

Przesłany w zgłoszeniu link jest błędny. Poniżej przesyłam prawidłowy.

[https://test.mt.ezamowienia.gov.pl/oauth2/authorize?client\\_id=epzp\\_POD&scope=oxc-DV520](https://test.mt.ezamowienia.gov.pl/oauth2/authorize?client_id=epzp_POD&scope=oxc-DV520)

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

[Dodaj pliki](#)

Zaktualizuj zgłoszenie

Zamknij zgłoszenie

Powrót do listy zgłoszeń



Szczegóły zgłoszenia z dodanym komentarzem

## Komentowanie i uzupełnianie zgłoszenia

Po wykonaniu jednej wyżej opisanych czynności, w formatce zgłoszenia pojawi się pole z przesłaną treścią pytania wraz z informacją kto i kiedy je zadał (data oraz czas).

Dodatkowo pojawi się pole Dodaj komentarz, w którym Użytkownik powinien udzielić wyczerpującej odpowiedzi na przesłane pytanie pracownika HelpDesk.

W przypadku, gdy użytkownik nie udzieli odpowiedzi na pytanie pracownik aHelpDesk przez 14 dni zgłoszenie zostaje automatycznie zamknięte.

|                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Typ problemu:                                                                                                                                                                                                                    | Problem dotyczący założenia konta |
| Status:                                                                                                                                                                                                                          | Nowe                              |
| <b>Opis problemu</b>                                                                                                                                                                                                             |                                   |
| Wystąpił problem z założeniem konta na Platformie. System informuje o braku możliwości utworzenia konta pomimo, że wszystkie wpisane dane są poprawne tzn. spełniają kryteria określone na stronie rejestracji konta użytkownika |                                   |
| <b>Link do strony na której wystąpił problem</b>                                                                                                                                                                                 |                                   |
| <a href="http://platforma.fake.pl/rejestracja_uzytkownika">http://platforma.fake.pl/rejestracja_uzytkownika</a>                                                                                                                  |                                   |
| <b>Załączniki</b>                                                                                                                                                                                                                |                                   |
| Brak                                                                                                                                                                                                                             |                                   |

Platforma  
2020-08-25 14:14:14

Proszę o podanie systemu operacyjnego oraz przeglądarki na jakich ten błąd występuje.

Dodaj komentarz:\*

Problem dotyczy systemu Windows 10 oraz przeglądarki Edge

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

Dodaj pliki

Zaktualizuj zgłoszenie

Zamknij zgłoszenie

Powrót do listy zgłoszeń

*Odp. na pytanie pracownika Help Desk*

## Zamykanie zgłoszeń

Może wydarzyć się sytuacja, że zarejestrowano zgłoszenie w systemie SOZ i przed jego rozwiązaniem przez HelpDesk problem ustąpił lub też Użytkownik sam znalazł przyczynę problemu i go rozwiązał.

W takim przypadku Użytkownik powinien zamknąć zarejestrowane zgłoszenie.

W tym celu należy przejść do strony „Moje zgłoszenia” i wyszukać zgłoszenie, które chce się zamknąć.

Należy wybrać zgłoszenie planowane do zamknięcia, a następnie kliknąć link „Szczegóły”, aby je wyświetlić.

### Moje zgłoszenia

[Nowe zgłoszenie](#)

| DATA       | STATUS    | NUMER ZGŁOSZENIA | TYP PROBLEMU                      | KATEGORIA | PRIORYTET        | ODBIORCA   |                           |
|------------|-----------|------------------|-----------------------------------|-----------|------------------|------------|---------------------------|
| 2020-07-28 | Nowe      | 00014            | Problem z logowaniem              | Incydent  | Niski priorytet  | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-13 | Nowe      | 00012            | Problem dotyczący założenia konta | Incydent  | Niski priorytet  | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-10 | Zamknięte | 00011            | Problem z logowaniem              | Incydent  | Niski priorytet  | Użytkownik | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-06 | Nowe      | 00010            | Problem dotyczący założenia konta | Zażalenie | ---              | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-06 | Nowe      | 00009            | Problem dotyczący założenia konta | Incydent  | Średni priorytet | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-03 | Nowe      | 00008            | Problem dotyczący założenia konta | Incydent  | Wysoki priorytet | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-02 | Nowe      | 00005            | Problem dotyczący założenia konta | Incydent  | Wysoki priorytet | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-02 | Nowe      | 00004            | Problem dotyczący założenia konta | Incydent  | Wysoki priorytet | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-02 | Nowe      | 00003            | Problem dotyczący założenia konta | Zażalenie | ---              | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |
| 2020-07-02 | Nowe      | 00002            | Problem dotyczący założenia konta | Zażalenie | ---              | Platforma  | <a href="#">Szczegóły</a> |

1

2

Następna →

Moje zgłoszenia

## Zamykanie zgłoszeń

Po wyświetleniu formatki „Szczegóły zgłoszenia” należy kliknąć na przycisk „Zamknij zgłoszenie”.

### Szczegóły zgłoszenia nr 00009

\* - pole obowiązkowe

|                      |                                   |
|----------------------|-----------------------------------|
| Numer zgłoszenia:    | 00009                             |
| Data zgłoszenia:     | 2020-07-06 11:42:50               |
| Kategoria:           | Incydent                          |
| Priorytet:           | Średni priorytet                  |
| Typ problemu:        | Problem dotyczący założenia konta |
| Status:              | Nowe                              |
| <b>Opis problemu</b> |                                   |
| test                 |                                   |
| <b>Załączniki</b>    |                                   |
| Brak                 |                                   |

Dodaj komentarz:\*

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

Dodaj pliki

Zaktualizuj zgłoszenie

Zamknij zgłoszenie

Powrót do listy zgłoszeń



Szczegóły zgłoszenia

## Zamykanie zgłoszeń

System poprosi o potwierdzenie operacji zamknięcia zgłoszenia przez Użytkownika.

Szczegóły zgłoszenia nr 00009

\* - pole obowiązkowe

|                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| Numer zgłoszenia: | 00009               |
| Data zgłoszenia:  | 2020-07-06 11:42:50 |
| Kategoria:        | Incydent            |
| Priorytet:        |                     |
| Typ problemu:     |                     |
| Status:           |                     |

**Opis problemu**

test

**Załączniki**

Brak

**Czy na pewno chcesz zamknąć zgłoszenie?**

Zgłoszenie zostanie zamknięte i nie będzie możliwości jego ponownego otwarcia.

**Tak, zamknij zgłoszenie**

Anuluj

Dodaj komentarz:\*

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

**Dodaj pliki**

**Zaktualizuj zgłoszenie** **Zamknij zgłoszenie** **Powrót do listy zgłoszeń**

Potwierdzenie zamknięcia zgłoszenia

## Zamykanie zgłoszeń

Jeśli Użytkownik potwierdzi zamiar jego zamknięcia klikając przycisk „Tak, zamknij zgłoszenie”, nastąpi wyświetlenie okna informującego o zamknięciu zgłoszenia.



**e-Zamówienia**  
elektroniczne zamówienia publiczne





Jan Kowalski  
Podmiot: Ministerstwo  
Cyfryzacji  
Zamawiający



① Jesteś tutaj: [Strona główna](#) > [Moje zgłoszenia](#) > Szczegóły zgłoszenia nr 00009

### Szczegóły zgłoszenia nr 00009

✔ Zgłoszenie zostało zamknięte.

[Powrót do listy zgłoszeń](#)

### Informacja o zamknięciu zgłoszenia