

Instrukcja dla użytkowników systemu MEWA 2.0

FEM 2021-2027





Spis treści

Wstęp	3
1 Wymagania systemu	3
2 Procedury rozpoczęcia, kontynuowania i zakończenia pracy z systemem	4
3 Rejestracja użytkownika i zarządzanie kontem	4
3.1 Zabezpieczenie przed złośliwą aktywnością (ReCAPTCHA)	5
3.2 Logowanie do aplikacji systemu	6
3.3 Blokowanie i usuwanie konta	6
3.4 Zmiana hasła	7
4 Nawigacja i elementy systemu	7
4.1 Elementy systemu dostępne przed zalogowaniem	7
4.2 Elementy systemu dostępne po zalogowaniu	8
5 Wniosek o dofinansowanie	13
5.1 Tworzenie nowego wniosku o dofinansowanie	13
5.2 Uprawnienia do wniosku	14
5.3 Formularz edycji i podglądu wniosku	16
5.4 Edycja wniosku	17
5.5 Walidacja wniosku	17
5.6 Podpisywanie i wysyłanie wniosku na nabór	18
5.7 Wycofywanie wniosku	19
6 Zadania dla wnioskodawcy	19
6.1 Powiadomienia o zadaniach	21
6.2 Odbieranie zadań	21
6.3 Szczegóły zadania dla wnioskodawcy	22
6.4 Wniosek jako załącznik do zadania	23
6.5 Wykonywanie zadania dla wnioskodawcy	23
6.6 Przeterminowanie zadania	24
7 Wsparcie techniczne i zgłaszanie problemów	24
7.1 Zgłaszanie problemów technicznych	24
7.2 Postępowanie z incydentami bezpieczeństwa	25



Wstęp

System MEWA 2.0 jest narzędziem przeznaczonym do obsługi wniosków o dofinansowanie w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Mazowsza 2021-2027. Główne cele to:

- przygotowanie, edycja i wystanie podpisanego elektronicznie wniosku o dofinansowanie projektu,
- obsługa wniosku o dofinansowanie na etapie jego oceny,
- kontakt z opiekunami projektu w zakresie zmian we wniosku o dofinansowanie,
- przechowywanie i dostęp do dokumentów projektu w formie elektronicznej,
- dokonywanie oceny projektów przez ekspertów.

System MEWA 2.0 dostępny jest pod adresem <https://mewa21.mazowia.eu>.

Rys. 1. Strona główna systemu MEWA 2.0 – ekran logowania.

1 Wymagania systemu

W celu poprawnego działania systemu wymagany jest dostęp do stabilnego połączenia z siecią Internet oraz posiadanie zainstalowanej aktualnej wersji przeglądarki internetowej np. Google Chrome, MS Edge, która ma

- włączoną obsługę zapisywania „ciasteczek” (cookies),
- włączoną obsługę JavaScript,
- wyłączone blokowanie wyskakujących okienek dla witryny mewa21.mazowia.eu.

W celu podpisania i złożenia do instytucji wniosku o dofinansowanie projektu niezbędne jest również posiadanie aktywnego [Profilu Zaufanego](#) lub skonfigurowanej innej formy podpisu elektronicznego realizowanego za pośrednictwem usługi e-podpisu dostarczanej przez platformę Profilu Zaufanego.

2 Procedury rozpoczęcia, kontynuowania i zakończenia pracy z systemem

- 1) Rozpoczęcie pracy użytkownika w systemie obejmuje uruchomienie przeglądarki, wprowadzenie identyfikatora i hasła w sposób minimalizujący ryzyko podejrzenia przez osoby nieupoważnione oraz ogólne stwierdzenie poprawności działania systemu.
- 2) Użytkownik powinien zwracać uwagę, czy nie wystąpiły objawy, mogące świadczyć o naruszeniu zasad ochrony danych.
- 3) Odchodząc od swojego komputera, każdy użytkownik powinien zablokować dostęp do systemu poprzez użycie przycisku wyloguj i zamknięcie ona przeglądarki.
- 4) Zakończenie pracy polega na wylogowaniu z systemu i zamknięciu wszystkich okien i kart przeglądarki. Użytkownik powinien poczekać przy komputerze do chwili zakończenia wylogowywania i zamykania otwartych okien przeglądarki.
- 5) Hasło użytkownika jest jego własnością i zna je wyłącznie dany użytkownik. Zabronione jest przekazywanie hasła innym osobom. W przypadku podejrzenia odkrycia hasła przez nieupoważnioną osobę, użytkownik jest zobowiązany do natychmiastowej jego zmiany.
- 6) Za wszelkie operacje w systemie wykonywane z wykorzystaniem indywidualnego loginu oraz hasła odpowiada właściciel danego identyfikatora.

3 Rejestracja użytkownika i zarządzanie kontem

Nowo utworzone konto użytkownika posłuży do logowania i korzystania z dwóch aplikacji działających w systemie MEWA 2.0:

- Aplikacja dla RPO WM 2014-2020 dostępna pod adresem <https://mewa2.mazowia.eu>,
- Aplikacja dla FEM 2021-2027 dostępna pod adresem <https://mewa21.mazowia.eu>.

Rys. 2. Ekran rejestracji systemu MEWA 2.0

W celu korzystania z systemu należy najpierw zarejestrować konto w systemie klikając przycisk „[Zarejestruj się](#)” (1) umieszczony na stronie startowej systemu. Założenie konta wymaga podania adresu e-mail (2) (konieczny do potwierdzenia ważności konta) oraz hasła (3 i 4). Wymagania dotyczące hasła:

- minimum 8 znaków,
- przynajmniej jeden znak specjalny,
- przynajmniej jedna cyfra („0-9”),
- przynajmniej jedna wielka litera („A”-„Z”).

Po wybraniu „Utwórz konto” (5) na podany adres e-mail zostanie wysłana wiadomość zawierająca link aktywacyjny. Potwierdzenie aktywacji konta jest równoznaczne z zapoznaniem się z informacjami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych w systemie.

Link aktywacyjny jest ważny przez 24 godziny. Po tym czasie aktywacja konta będzie możliwa ponowne wysłanie linku, po wpisaniu danych konta.

UWAGA!

Zalecamy, aby podczas rejestracji użytkownika wykorzystać email, z którym nie wiąże się ryzykiem utraty dostępu do konta przez instytucję np. z uwagi na absencje pracowników.

Zalecamy również, aby wnioski były tworzone na kontach będących pod kontrolą faktycznych wnioskodawców, a nie podmiotów trzecich np. świadczących usługi doradcze.

W systemie działa system nadawania i odbierania uprawnień, dzięki któremu wnioskodawca **może przyznawać i zabierać dostęp do odczytu wniosku** innym użytkownikom systemu.

3.1 Zabezpieczenie przed złośliwą aktywnością (ReCAPTCHA)

System wykorzystuje narzędzie ochrony witryn internetowym reCAPTCHA w celu odróżniania prawdziwych użytkowników od botów. Realizowane to jest przy pomocy różnorodnych testów weryfikacyjnych, opartych o interakcje na stronie. Weryfikacja następuje bez interakcji z użytkownikiem. W ten sposób identyfikowane jest czy akcje na stronie wykonywane są przez ludzi, czy przez niepożądane programy komputerowe.

Komunikat zabezpieczeń przed złośliwą aktywnością

Logowanie nie powiodło się. Weryfikacja reCAPTCHA zwróciła błąd.

- Jeżeli błąd się powtarza odczekaj 2 minuty przed kolejną próbą.
- Aby zwiększyć prawdopodobieństwo pozytywnej weryfikacji wpisz login i hasło ręcznie zamiast korzystać z autouzupełniania.
- W dalszych krokach spróbuj dezaktywować rozszerzenia przeglądarki, wyłączyć blokowanie reklam i włączyć obsługę JavaScript.
- Na działanie tej funkcji może mieć wpływ to czy korzystasz z aktualnej wersji przeglądarki i czy używasz VPN.

Rys. 3. Komunikat niepowodzenia weryfikacji

Jeżeli działanie użytkownika zostanie sklasyfikowane jako złośliwa aktywność zostanie zablokowana możliwość zalogowania i zostanie wyświetlona odpowiednia informacja. Algorytm jest niezależny, a na jego działanie ma wpływ wiele czynników. Mogą to być:

- zbyt duża ilość logowań w krótkim czasie,
- to, że inny użytkownik jest zalogowany do systemu w innych kartach,

- używanie managerów haseł i autouzupełniania,
- używanie blokowania reklam i innych wtyczek do przeglądarek,
- blokowanie lub ograniczanie obsługi JavaScript.

Dlatego aby zwiększyć prawdopodobieństwo pozytywnej weryfikacji należy wpisać login i hasło ręcznie zamiast korzystać z autouzupełniania. W dalszych krokach można dezaktywować rozszerzenia przeglądarki, wyłączyć blokowanie reklam i włączyć obsługę JavaScript.

Na działanie tej funkcji może mieć też wpływ to czy użytkownik korzysta aktualnej wersji przeglądarki i czy używa VPN lub proxy oraz to, że login/mail jest adresem ogólnym np. zaczyna się od "biuro" itp. a także to czy używa popularnego adresu IP, np. sieć publiczna lub w dużej firmie.

3.2 Logowanie do aplikacji systemu

Aby złożyć wniosek w ramach RPO WM 2014-2020 lub uzyskać dostęp do wcześniej złożonego wniosku w ramach tego programu należy zalogować się do aplikacji dostępnej pod adresem <https://mewa2.mazowia.eu>.

Pod adresem <https://mewa21.mazowia.eu> będą dostępne wyłącznie wnioski złożone w ramach FEM 2021-2027.

Dla kont istniejących dotychczas w aplikacji **MEWA dla RPO 2014-2020** login pozostaje bez zmian, natomiast będzie wymagana zmiana hasła przy pierwszym logowaniu. Użytkownicy tych kont logując się do aplikacji **MEWA dla FEM 2021-2027** jako login muszą podać adres e-mail powiązany z kontem (nie login).

3.3 Blokowanie i usuwanie konta

W przypadku wystąpienia konieczności zablokowania dostępu do konta lub w przypadku konieczności wznowienia działania konta lub konieczności usunięcia konta użytkownik powinien przekazać do administratora systemu zgłoszenie przez formularz zgłaszania problemów technicznych. We wniosku należy podać informacje o koncie: login i adres email, dane kontaktowe i przyczynę zablokowania lub odblokowania konta (jeśli dotyczy). Po zweryfikowaniu wniosku administrator dokona odpowiednich zmian na koncie.

3.4 Zmiana hasła

W przypadku utraty hasła lub konieczności jego zmiany należy skorzystać z funkcji [Zapomniałeś hasła?](#) dostępnej w widoku okna logowania.

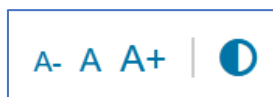
Rys. 4. Ekran resetowania hasła

Odnośnik (1) przekierowuje do kolejnego okna, w którym należy wpisać adres e-mail (2) skojarzony z kontem. Po kliknięciu „Resetuj hasło” (3) a wskazany adres e-mail zostanie wysłany link do strony pozwalającej na ustanowienie nowego hasła.

Zalogowany użytkownik może zmienić hasło w ustawieniach „Mojego konta”.

4 Nawigacja i elementy systemu

W systemie udostępniono możliwość zmiany kontrastu strony i zmiany rozmiaru czcionki wyświetlanej na stronie. Funkcje zgodne z WCAG 2.0



Rys. 5. Menu dostępności

Nawigacja i zakres dostępnych funkcji są różne w zależności od tego czy użytkownik posiada konto w systemie i jest zalogowany czy nie jest zalogowany.

4.1 Elementy systemu dostępne przed zalogowaniem

Przed zalogowaniem na górze strony wyświetlane jest menu poziome dające dostęp do następujących stron i funkcji systemu:

Deklaracja dostępności - Na tej stronie znajdziesz informacje dotyczące rozwiązań technicznych zastosowanych w systemie MEWA 2.0 w celu zapewnienia dostępności.

Instrukcja użytkownika - Na tej stronie znajdziesz dokumenty, które pomogą Ci sprawnie korzystać z systemu MEWA 2.0.

Zgłoś problem - Strona zawierająca formularz zgłoszeniowy, za pomocą którego możesz zgłosić błąd i problemy techniczne, które napotkałeś podczas pracy w systemie.

Dla każdego zgłoszenia istotne jest podanie numeru wniosku (gdy jesteś zalogowany), opisu problemu, który napotkałeś, czasu wystąpienia problemu. Do zgłoszenia możesz również załączyć zrzut ekranu lub inny plik dotyczący wystąpienia błędu.

Zaloguj się - Strona logowania – domyślnie jest to strona startowa systemu.

4.2 Elementy systemu dostępne po zalogowaniu

Po zalogowaniu w lewej części strony wyświetlane jest menu pionowe dające dostęp do stron i funkcji:

4.2.1 Moje konto

Strona została podzielona na następujące sekcje:

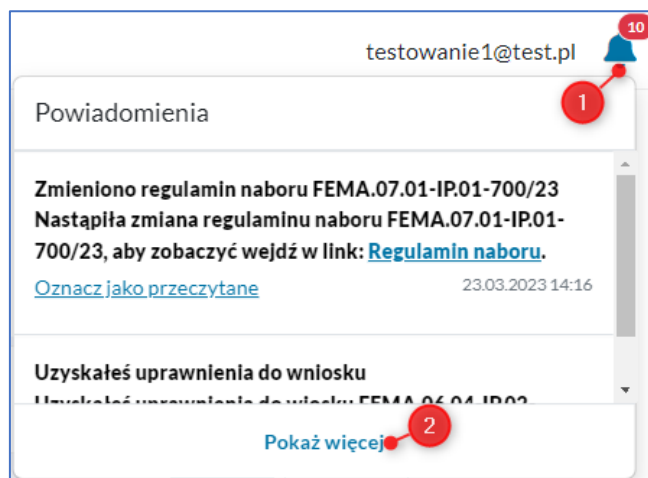
Dane użytkownika - Informacje dotyczące adresu e-mail, na który założone jest konto. Możliwość zmiany hasła

Nadane uprawnienia do wniosków - Tabela zawierająca informacje o wnioskach i użytkownikach, którym nadano uprawnienia do wniosków.

4.2.2 Powiadomienia dla użytkownika

System powiadamia użytkownika o zdarzeniach, które wystąpiły w kontekście konta użytkownika, naboru, w ramach którego użytkownik posiada wniosek lub wniosku o dofinansowanie. Podstawową formą informowania są wiadomości mailowe wysyłane na adres e-mail powiązany z kontem lub podany we wniosku o dofinansowanie.

Alternatywną metodą informowania są komunikaty dodawane do listy powiadomień.



Rys. 6. Powiadomienia w systemie

Lista powiadomień dostępna jest w prawym górnym rogu i oznaczona symbolem dzwonka  (1). W celu zapoznania się ze wszystkimi otrzymanymi powiadomieniami kliknij „Pokaż więcej” (2).

Aby skutecznie otrzymywać powiadomienia należy dbać o to, żeby filtry antyspamowe nie klasyfikowały wiadomości z domeny mazowia.eu jako SPAM. Trzeba regularnie sprawdzać foldery SPAM, Wiadomości-Śmieci oraz reguły antyspamowe.

4.2.3 Wyszukaj nabór

Za pomocą dostępnych filtrów możesz wyszukać nabór po dowolnym ciągu znaków powiązanych z szukanym naborem lub też po Instytucji ogłaszającej nabór, Nazwie funduszu lub Statusie naboru.

Dla każdego Naboru przedstawiane są następujące informacje:

- Instytucja ogłaszająca nabór
- Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych
- Wojewódzki Urząd Pracy
- Nazwa funduszu
- Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego
- Europejski Fundusz Społeczny
- Status
- Rozpoczęty
- Zakończony
- Unieważniony
- Działanie
- Nr naboru
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Opis naboru
- Sposób wyboru
- konkurencyjny
- niekonkurencyjny
- Typy wnioskodawców – ogólny
- Typy wnioskodawców – szczegółowy
- Wielkość przedsiębiorstwa
- Potencjalni wnioskodawcy (tylko dla niekonkurencyjnego sposobu wyboru projektu)

Zapoznanie się ze szczegółami naboru jest możliwe poprzez kliknięcie przycisku „Szczegóły naboru”.

W celu utworzenia nowego wniosku o dofinansowanie kliknij przycisk „Złóż wniosek”.

Dodatkowo, na dole strony ze szczegółami naboru możesz znaleźć informacje o dotychczasowych Powiadomieniach do naboru dotyczących np. zmian w Regulaminie naboru lub innych ważnych sprawach.

4.2.4 Moje wnioski

Na tej stronie znajdziesz listę wniosków, które zostały przez Ciebie utworzone lub zostały Tobie udostępnione. Za pomocą dostępnych filtrów możesz wyszukiwać swoje wnioski po numerze wniosku lub jego fragmencie oraz po statusie wniosku.

Numer	Wniosek	Zadanie
FEMA.08.02-IP.01-04MD/24	Projekt czyste powietrze w naszej gminie Gmina Wrzeciono Mniejsze	Brak zadań ✓
FEMA.08.02-IP.01-999/23		

Rys. 7. Widok Moje wnioski

Lista zawiera następujące informacje pogrupowane w polach:

- Numer (1) - prezentujące Numer wniosku oraz Numer naboru. Kliknięcie w numer naboru przekierowuje do strony „Szczegóły naboru”,
- Wniosek (2) – wyświetla tytuł projektu oraz nazwę wnioskodawcy,
- Zadanie (3) – informuje o statusie aktualnego zadania dla wniosku. Dostępne statusy zadania:
 - W trakcie! – status w którym wniosek jest w wersji roboczej zanim jeszcze został wysłany na nabór.
 - Brak zadań ✓ – brak przydzielonych zadań przez pracownika instytucji.
 - Oczekuje! – zadanie oczekuje na odbiór.
 - Odebrane! – zadanie zostało odebrane i oczekuje na wykonanie, pojawia się również informacja o typie zadania (szerzej opisane w rozdziale Zadania dla wnioskodawcy).
- Szczegóły wniosku (4) – przycisk otwierający stronę „Szczegóły wniosku”

4.2.5 Szczegóły wniosku

Jest to strona na której prezentowane są informacje do wniosku, w tym miejscu użytkownik może wykonywać działania związane z wnioskiem i przeglądać dokumenty.

Szczegóły wniosku

Informacje o wniosku, zadaniach i załącznikach

Dane aktualnej wersji

Numer wniosku FEMA.02.07-IP.01-00WT/23	Podpisany i wysłany ✓ 07.11.2023 16:53:51
Numer naboru FEMA.02.07-IP.01-002/23	Właściciel wojtek@ocena.pl
Wartość ogółem 0,00 PLN	Wnioskowane dofinansowanie 0,00 PLN
Tytuł projektu	
Nazwa wnioskodawcy	

Zadania i wersje wniosku (5)

Dokumenty wniosku (17)

Przedstawiciele wnioskodawcy (1)

Uprawnienia dla wniosku (0)

Rys. 8. Widok Szczegółów wniosku

Aby zachować przejrzystość prezentowane informacje są pogrupowane w sekcje. Sekcje domyślnie są zwinięte z wyjątkiem pierwszej tj. „Dane aktualnej wersji”. Aby wyświetlić zawartość pozostałych sekcji należy kliknąć w belkę tytułową w momencie gdy jest podświetlona kolorem.

Szczegóły wniosku dzielą się na następujące sekcje:

- a) Dane aktualnej wersji – tu dostępne są dane konta właściciela i podstawowe informacje o treści aktualnej wersji wniosku w tym status pierwszej wersji wniosku tj.:

- Roboczy – wniosek o dofinansowanie w trybie edycji,
 - Unieważniony – nabór, w ramach którego został utworzony wniosek został unieważniony przez Instytucję ogłaszającą nabór,
 - Anulowany – wniosek został wycofany przez wnioskodawcę
 - Podpisany i wysłany – wniosek o dofinansowanie, który został złożony w odpowiedzi na ogłoszony konkurs,
 - Podpisany i niewysłany – wniosek o dofinansowanie, który został podpisany, ale z jakiś przyczyn nie został złożony w odpowiedzi na konkurs (przede wszystkim z uwagi na zakończenie terminu naboru wniosków),
 - Wystąpił błąd podpisu – wniosek nie został prawidłowo podpisany z powodu błędu aplikacji lub serwisu ePUAP.
- b) Zadania i wersje wniosku – sekcja pozwala na dostęp do wersji wniosku aktualnej i archiwalnych (1) oraz sprawdzenie szczegółów wykonywanych i archiwalnych zadań dla wnioskodawcy (2). W przypadku kiedy zadanie jest nieodebrane zamiast przycisku „Szczegóły” wyświetlany jest przycisk „Odbierz”.

Zadania i wersje wniosku (5)				
Identyfikator zadania	Status zadania	Wyznaczony termin	Wersja wniosku 1	Akcje 2
Wysłanie wniosku na nabór 07.11.2023 16:44	Wykonane ✓ Wysłanie wniosku i dokumentów	30.04.2024 08:30	1 - Zatwierdzona > Podpisany i wysłany	
Nowe zadanie dla wnioskodawcy (1) 04.01.2024 11:31	Przeterminowane ✕ Wysłanie wniosku i dokumentów	07.02.2024 23:59	2 - Po terminie > Niewysłany	Szczegóły
Nazwa zadania dla wnioskodawcy (2) 10.06.2024 13:37	Wykonane ✓ Wysłanie wniosku i dokumentów	17.06.2024 23:59	3 - Aktualna > Podpisany i wysłany	Szczegóły
Zadanie dla wnioskodawcy (3) 10.06.2024 13:47	Wykonane ✓ Informacja			Szczegóły
Nowe zadanie dla wnioskodawcy (4) 11.06.2024 11:14	Odebrane ! Wysłanie wniosku i dokumentów	18.06.2024 23:59	4 - Robocza > Zwalidowana	Szczegóły

Rys. 9. Sekcja Zadania i wersje wniosku

- c) Dokumenty wniosku – pozwalają przeglądać i pobierać dokumenty wniosku, dokumenty można filtrować i wyszukiwać, pliki pogrupowane są wg. zadań dla wnioskodawcy.

Dokumenty wniosku (72)				
Nazwa pliku	Data utworzenia	Typ	Nr zadania	Pobierz
UPD_Zadanie_005Z_2_78.PDF	14:14 25.07.2023	Urzędowe potwierdz...	2	
Test2_02.pdf	14:13 25.07.2023	Zadanie dla beneficje...	2	
Formularz informacji o wynikach kontroli PZP_PKP_PLK_01.pdf	12:59 20.07.2023	Zadanie	1	
UPD_Zadanie_005Z_1_30.PDF.xades	12:55 20.07.2023	Urzędowe potwierdz...	1	
UPD_Zadanie_005Z_1_30.PDF	12:55 20.07.2023	Urzędowe potwierdz...	1	
Wniosek_FEMA_08_02-IP_01-005Z_23_UPO.pdf	12:34 20.07.2023	Wniosek		
Wniosek_FEMA_08_02-IP_01-005Z_23.xades	12:34 20.07.2023	Wniosek		
Wniosek_FEMA_08_02-IP_01-005Z_23.pdf	12:33 20.07.2023	Wniosek		
Strona 5 z 5 (łącznie: 72 załączników)				

Rys. 10. Widok sekcji Dokumenty wniosku

- d) Przedstawiciele wnioskodawcy - lista osób, które zostały wprowadzone do formularza wniosku o dofinansowanie w sekcji Przedstawiciele wnioskodawcy

Przedstawiciele wnioskodawcy (1)			
Imię i nazwisko	Stanowisko	Nr telefonu	Adres e-mail
Jan Kowalski	INSP WUP	000000000	adres@email

Rys. 11. Widok sekcji Przedstawiciele wnioskodawcy

- e) Uprawnienia dla wniosku - lista użytkowników, którym zostały nadane uprawnienia do wniosku o dofinansowanie. Użycie przycisku „Nadaj uprawnienie” pozwala na nadanie uprawnień innemu użytkownikowi systemu. Uprawnienia mogą być jedynie nadane aktywnym użytkownikom. Wyróżnia się dwa poziomy uprawnień Odczyt i Edycja. Uprawnienia można w każdym momencie usuwać lub modyfikować.

Uprawnienia dla wniosku (0)			
Lp.	Adres e-mail	Data nadania uprawnienia	Poziom uprawnień
1	test@test.pl	11.06.2024 13:28	Odczyt
Nadaj uprawnienie			

Rys. 12. Widok sekcji Uprawnienia dla wniosku

- f) Usuń wniosek – przycisk umiejscowiony w prawym dolnym rogu strony, jest dostępny do momentu gdy wniosek jest w statusie „Roboczy” i nigdy nie był wysłany na nabór. Użycie przycisku powoduje trwałe usunięcie wniosku o dofinansowanie z systemu.

Rys. 13. Przycisk Usun wniosek

4.2.6 Instrukcja

Dokumenty i informacje opisujące sposób korzystania z systemu.

4.2.7 Zgłoś problem

Szczegółowy opis znajduje się w rozdziale 8. Wsparcie techniczne i zgłaszanie problemów.

4.2.8 Kontakt

Strona przedstawia dane kontaktowe służące do komunikacji z instytucjami ogłaszającymi nabór w sprawach związanych z ogłoszonymi naborami wniosków o dofinansowanie.

5 Wniosek o dofinansowanie

Wniosek o dofinansowanie jest obiektem w systemie łączącym w sobie wszystkie informacje zgromadzone w trakcie wypełniania formularza wniosku i procesowania zadań dla wnioskodawcy.

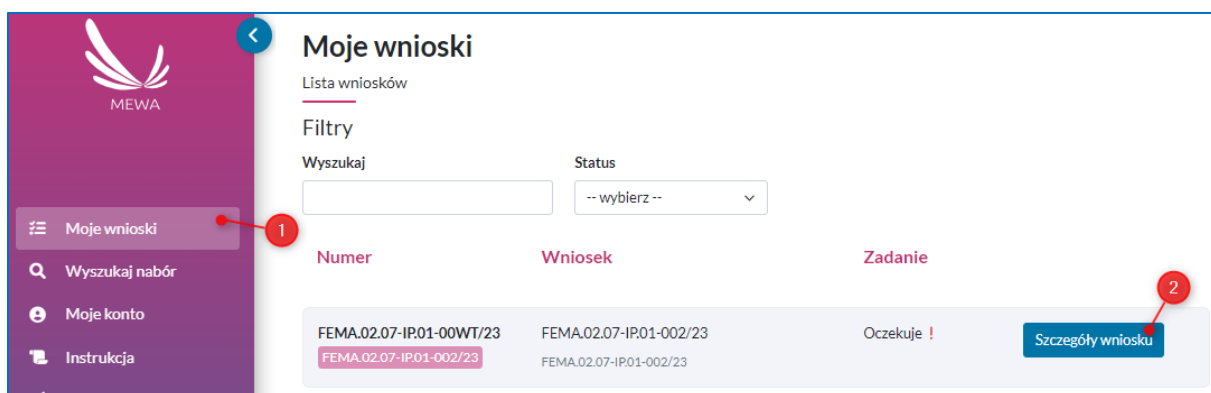
5.1 Tworzenie nowego wniosku o dofinansowanie

W celu utworzenia nowego wniosku o dofinansowanie należy przejść do strony Wyszukaj nabór, zidentyfikować odpowiedni nabór i użyć przycisku „Złóż wniosek”.

Rys. 14. Widok naboru na liście na stronie Wyszukaj nabór.

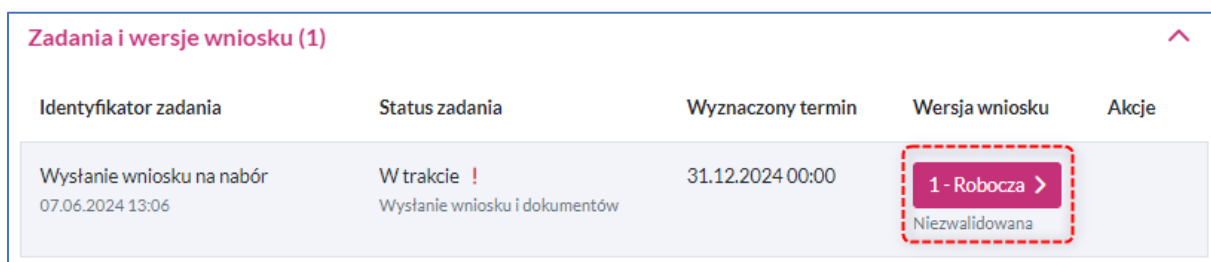
Przycisk dostępny jest dla każdego naboru o statusie „Rozpoczęty” z poziomu list naborów lub z poziomu szczegółów danego naboru.

Po utworzeniu wniosku na stronie „Moje wnioski” (1) dodawana jest kolejna pozycja odwołująca się do nowoutworzonego wniosku. W celu wyświetlenia formularza wniosku należy użyć przycisku „Szczegóły wniosku” (1), który znajduje się po prawej stronie na liście wniosków.



Rys. 15. Lista Moje wnioski.

Po przekierowaniu do „Szczegółów wniosku” użytkownik w celu otwarcia formularza edycji wniosku musi użyć przycisku wyświetlanego polu „Wersje wniosku” oznaczonego cyfrą 1 (oznacza ona numer wersji wniosku).



Rys. 16. Otwarcie formularza wniosku z poziomu Szczegółów wniosku.

5.2 Uprawnienia do wniosku

W widoku **Szczegóły wniosku** i w widoku **Moje konto** można zarządzać uprawnieniami do wniosku i uzyskać informacje o otrzymanych uprawnieniach do wniosków zapisanych w systemie.

Wniosek może być udostępniony innemu użytkownikowi na dwa sposoby:

- tylko do odczytu - wtedy użytkownik otrzymujący uprawnienia nie może edytować formularza wniosku ani odbierać zadań i na nie odpowiadać,
- lub „odczyt i zapis” - wtedy użytkownik, któremu udzielono uprawnień może wprowadzać zmiany w udostępnionym wniosku, oraz odbierać i odpowiadać na zadania dla wnioskodawcy.

Użytkownik, który nie jest właścicielem wniosku i otrzymał uprawnienia nie może uprawnień do tego wniosku przekazać innym użytkownikom.

Moje konto

Ustawienia konta

Dane użytkownika

Adres e-mail

mateusz.nowak@email.eu

Zmień hasło

Nadane uprawnienia do wniosków

Lp.	Adres e-mail	Wniosek	Data nadania uprawnienia	Poziom uprawnień	
1	wkowalski@mail.com	FEMA.05.07-IP.01-04DS/24	04.06.2024 12:54	Pełne	 

Nadaj uprawnienie

Uzyskane uprawnienia do wniosków

Lp.	Wniosek	Udostępnione przez	Data nadania uprawnienia	Status	Poziom uprawnień	
1	FEMA.08.02-IP.01-04MD/24	wkowalski@mail.com	19.06.2024 09:50	Podpisany i wysłany	Pełne	

Rys. 17. Uprawnienia do wniosków na stronie Moje konto

Po kliknięciu „Nadaj uprawnienie” zostanie otwarty formularz w którym należy podać adres e-mail wcześniej zarejestrowanego w systemie konta, wybierać wniosek, do którego mają zostać nadane uprawnienia oraz określić poziom uprawnień. Po uzupełnieniu danych należy zatwierdzić operację przyciskiem **Zapisz**.

UWAGA!

Przed nadaniem uprawnień należy się upewnić że użytkownik **posiada aktywne konto** w systemie.

Jeżeli nastąpi próba nadania uprawnień dla konta które nie istnieje w systemie zostanie wyświetlony komunikat o błędzie.

Przydziel uprawnienie

E-mail

Wniosek

-- wybierz --

Poziom uprawnień

☒ Odczyt

☐ Odczyt i zapis

Anuluj

Zapisz

Rys. 18. Formularz przydzielania uprawnień

Na głównej zakładce „Moje konto” można sprawdzić nadane uprawnienia i w każdej chwili edytować  lub usunąć uprawnienie .

5.3 Formularz edycji i podglądu wniosku

Formularz wniosku pozwala na edycję nowego wniosku jego zapisania i wysłanie w odpowiedzi (pierwsza wersja wniosku) na nabór oraz na podgląd wystanych wersji wniosku również w przypadku uprawnień tylko do odczytu dla innych użytkowników systemu a także edycję wniosku w odpowiedzi na wezwanie instytucji w przypadku konieczności dokonania zmian (kolejne poza pierwszą wersje wniosku).

Rys. 19. Formularz wniosku

Formularz edycji wniosku jest podzielony sekcje, u góry po prawej stronie ekranu znajduje się informacja o numerze wersji otwartego formularza (formularz wniosku może być zmieniany) oraz data ostatniego zapisu wniosku.

Oprócz standardowego menu systemu dostępnego po lewej stronie użytkownik ma do dyspozycji po prawej stronie menu formularza. Pozwala ono na poruszanie się po sekcjach wniosku i oraz na dostęp do dodatkowych funkcji wspierających działania użytkownika:

- Regulamin naboru – umożliwia bezpośrednie przejście na stronę internetową, na której opublikowano Regulamin naboru
- Pobierz wniosek w PDF – umożliwia pobranie i zapisanie wniosku w formacie PDF na komputerze użytkownika
- Pobierz wniosek w JSON – umożliwia pobranie pliku wniosku w formacie umożliwiającym jego późniejszy import
- Import z pliku JSON – umożliwia wczytanie pliku, który zawiera dane innego wniosku i wczytanie je do aktualnie edytowanego wniosku; funkcjonalność działa dla wniosków w ramach tego samego naboru.

W pasku dolnym ekranu umiejscowiono przyciski odpowiadające zapisywanie wniosku, sprawdzanie wniosku oraz podpisywanie i wysyłanie wniosku w odpowiedzi na nabór. Działania tych przycisków opisano w we właściwych rozdziałach tej instrukcji.

5.4 Edycja wniosku

Wniosek należy uzupełniać zgodnie z instrukcją wypełniania wniosku o dofinansowanie właściwą dla danego naboru wskazaną w regulaminie naboru.

Kolejność wypełniania poszczególnych sekcji wniosku co do zasady nie ma znaczenia natomiast zgodnie z logiką działania formularza nie można dodać pozycji budżetowych bez uprzedniego dodania zadania.

Zapisywanie formularza odbywa się automatycznie i jest realizowane przez system. Dodatkowo dla bezpieczeństwa na dolnym pasku ekranu edycji wniosku o dofinansowanie umieszczono przyciski [Zapisz] i [Zapisz i wyjdź], które umożliwiają dokonanie dodatkowego zapisu przez użytkownika.

UWAGA!

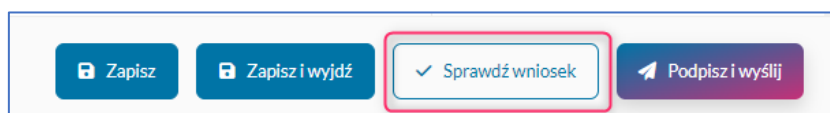
Nie należy otwierać i edytować tego samego wniosku w wielu kartach lub oknach przeglądarki. W każdym z okien działa automatyczny zapis, który będzie zapisywał aktualnie wyświetlany w danym oknie formularz jako wersję najnowszą. Może to doprowadzić do utraty wprowadzonych w formularzu zmian.

5.5 Walidacja wniosku

Poszczególne pola formularza mają zdefiniowane reguły walidacyjne, które należy spełnić, aby dane pole zostało uznane jako poprawnie wypełnione. Reguły te mogą dotyczyć:

- wymagalności pola,
- minimalnej i maksymalnej liczby znaków dla pola,
- konieczności dodania co najmniej jednego elementu, np. w sekcji Miejsce realizacji,
- zależności pomiędzy polami, np. nie można wprowadzać daty rozpoczęcia zadania nie mieszczącej się w okresie realizacji projektu.

W celu sprawdzenia poprawności wypełnienia formularza należy użyć przycisku **Sprawdź wniosek**, który znajduje się na dolnym pasku ekranu edycji formularza.



Rys. 20. Przyciski dostępne podczas tworzenia wniosku

Użycie tego przycisku spowoduje:

- pojawienie się komunikatu walidacyjnego pod każdym polem, które zostanie uznane za nieprawidłowo wypełnione,
- pojawienie się w prawym menu informacji o ilościach błędów zidentyfikowanych w poszczególnych sekcjach wniosku.

Rys. 21. Widok wniosku po uruchomieniu sprawdzania

Wszystkie błędy we wniosku o dofinansowanie muszą zostać poprawione, aby wniosek mógł zostać przesłany do ION w odpowiedzi na nabór.

5.6 Podpisywanie i wysyłanie wniosku na nabór

UWAGA!

Rozdział opisuje sposób wysłania pierwszej wersji wniosku.

Wniosek o dofinansowanie może zostać podpisany i wysłany do Instytucji ogłaszającej nabór, jeżeli:

- został prawidłowo uzupełniony – wszystkie reguły walidacyjne zostały spełnione,
- okres trwania danego naboru wniosków o dofinansowanie nie zakończył się,
- użytkownik dysponuje aktywnym profilem zaufanym.

Po zakończeniu naboru istnieje możliwość podpisania wniosku o dofinansowanie natomiast nie będzie on mógł być wysłany do Instytucji ogłaszającej nabór.

W celu podpisania wniosku należy użyć przycisku [Podpisz i wyślij], który jest dostępny na pasku dolnym ekranu edycji formularza oraz w widoku Szczegółów projektu.

- W przypadku podpisywania wniosku **Podpisem Zaufanym** należy zaznajomić się z instrukcją dostępną na stronie <https://pz.gov.pl/pz/help>,
- W przypadku podpisywania wniosku za pomocą **podpisu certyfikatem kwalifikowanym** należy zaznajomić się z Instrukcją dostępną na stronie <https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/pomoc>,
- W przypadku chęci użycia **e-dowodu** należy postępować zgodnie z instrukcjami dostępnymi na stronie <https://www.gov.pl/web/e-dowod>.

Wynikiem przeprowadzonej procedury podpisywania i wysyłania wniosku może być uzyskania przez wnioskodawcę następującego statusu wniosku:

Roboczy – procedura podpisywania nie powiodła się. W takiej sytuacji zalecamy ponowną próbę podpisu, a w dalszej kolejności kontakt z administratorami systemu poprzez formularz na stronie Zgłoś problem.

Podpisany i wysłany – procedura zakończyła się sukcesem. Wniosek został podpisany i wysłany do Instytucji ogłaszającej nabór. Dowodem potwierdzającym ten fakt będzie dokument Urzędowe



potwierdzenie odbioru dokumentu elektronicznego (UPO) przesłane na adres e-mail podany w sekcji Oświadczenia oraz dostępne do pobrania w Szczegółach projektu.

Podpisany i niewysłany – wniosek o dofinansowanie, który został podpisany, ale z jakiś przyczyn nie został złożony w odpowiedzi na konkurs (przede wszystkim z uwagi za zakończenie terminu naboru wniosków).

UWAGA!

Czynności podpisywania wniosku i oznaczania go jako wysłany w aplikacji dla FEM 21-27 połączono w jeden krok. Oznacza to, że udana próba podpisania wniosku o dofinansowanie w okresie trwania naboru spowoduje automatycznie uznanie wniosku o dofinansowanie za wysłany (poprawnie złożony). Procedury tej nie można cofnąć czyli nie można anulować złożonego podpisu i wrócić do edycji tej wersji wniosku.

5.7 Wycofywanie wniosku

Procedura wycofywania wniosku realizowana jest poza systemem MEWA 2.0. W tym celu do Instytucji ogłaszającej nabór należy skierować pismo podając numer naboru oraz numer wniosku, który ma zostać wycofany. Pismo powinno zostać podpisane przez osobę upoważnioną do reprezentowania wnioskodawcy.

6 Zadania dla wnioskodawcy

Zadania służą do komunikacji między wnioskodawcą a instytucją i umożliwiają otrzymanie informacji dotyczących wniosku oraz pozwalają wnioskodawcy na przesłanie do instytucji uzupełnień wniosku oraz innych dokumentów.

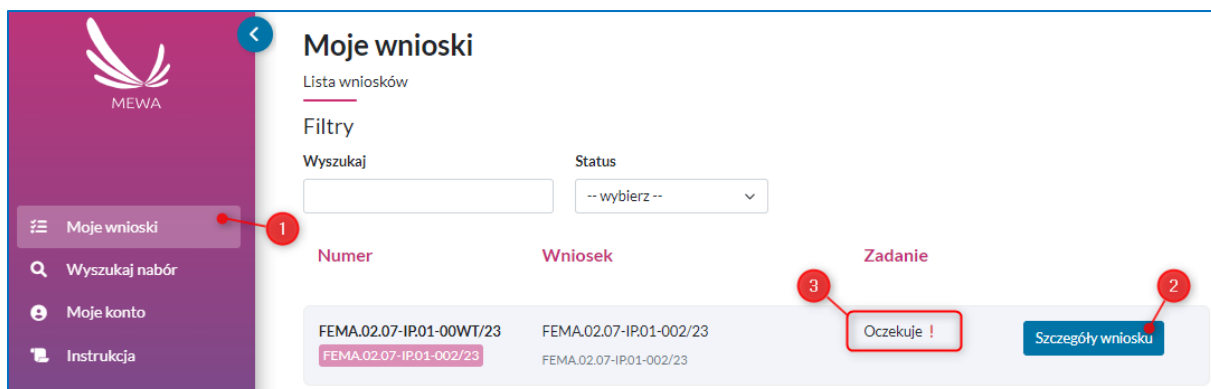
Zadanie inicjuje pracownik instytucji. Każde zadanie ma określone: rodzaj, datę wystawienia, temat, termin na realizację, załącznik przedstawiający szczegóły czynności do wykonania.

Szczegółowa treść zadania jest widoczna dla wnioskodawcy dopiero po podpisaniu odbioru zadania.

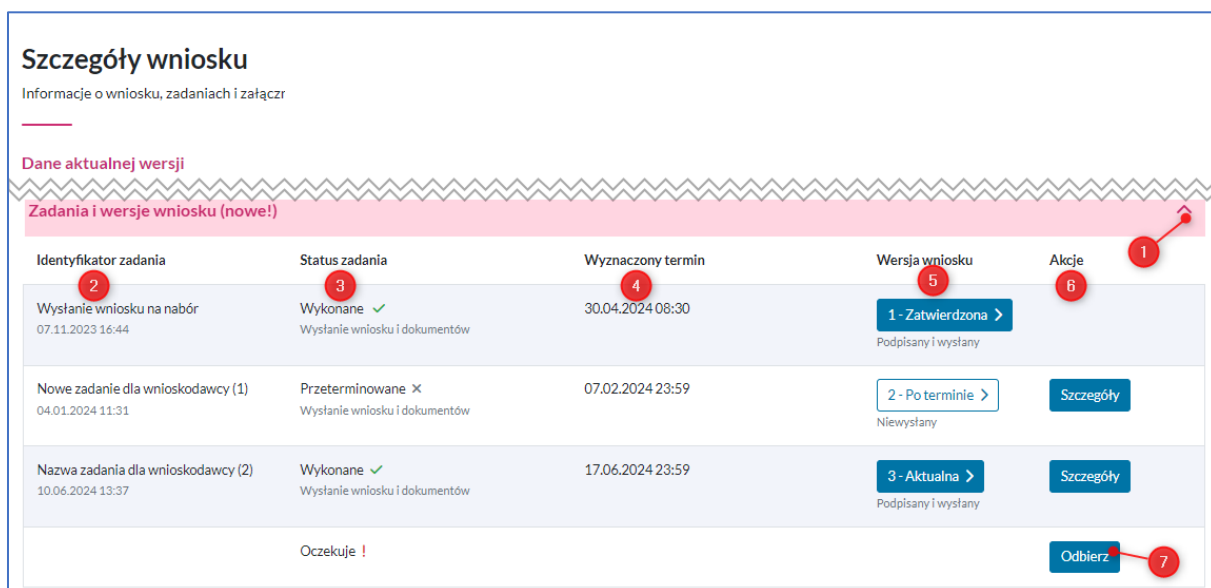
Rodzaj zadania definiuje zakres akcji jakie może wykonać wnioskodawca.

Listę aktywnych i nieaktywnych Zadań można wyświetlić z poziomu strony „Szczegóły wniosku”.

Odsyłacz do szczegółów wniosku dostępny jest z poziomu listy „Moje wnioski” (1). W tym miejscu w polu „Zadanie” wyświetlany jest również stan ostatniego aktywnego zadania (3).



Rys. 22. Otwieranie szczegółów wniosku



Rys. 23. Lista zadań dla wnioskodawcy wraz z wersjami wniosku

Aby wyświetlić **Szczegóły zadania** należy rozwinąć sekcję **Zadania i wersje wniosku** poprzez kliknięcie w **tytuł sekcji** (1). Zostanie wyświetlona **lista zadań** wraz z powiązanymi z nimi wersjami wniosku.

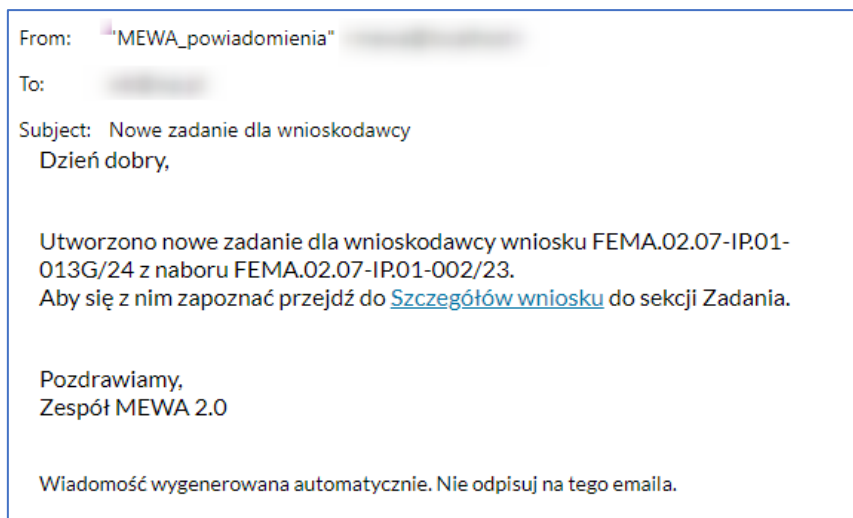
Pierwszy wpis na liście to wersja wniosku która została wysyłany na nabór a **każdy wpis kolejny** to **zadanie dla wnioskodawcy** dotyczące tego wniosku. W przypadku gdy rodzaj zadania nie wymaga przesłania nowej wersji wniosku **przycisk wersji wniosku** nie jest wyświetlany. W chwili **gdy istnieje aktywne zadanie w tytule sekcji** wyświetlany jest **dopisek „(nowe!)”**. Lista zadań dla wnioskodawcy wyświetla następujące informacje:

- Identyfikator zadania (2) – informacja o nazwie zadania, wyświetla się po odebraniu zadania.
- Status zadania (3) – aktualny status zadania.
- Wyznaczony termin (4) – termin na wykonanie zadania.
- Wersja wniosku (5) – link do wersji wniosku powiązanej z zadaniem oraz status tej wersji, kliknięcie powoduje wyświetlenie wersji wniosku.
- Akcje (6) – przyciski pozwalające uruchomić odebranie zadania (7) lub przejść do formularza „Szczegóły zadania”.

6.1 Powiadomienia o zadaniach

Po wystawieniu zadania przez pracownika instytucji wnioskodawca otrzymuje powiadomienie na adres e-mail podany we wniosku **w oświadczeniu** o komunikacji elektronicznej. Dodatkowo powiadomienia mogą być wysłane na adres konta **właściciela** wniosku, oraz **przedstawicieli**.

W treści wiadomości mailowej znajduje się link prowadzący do strony „Szczegóły wniosku”.



Rys. 24. Przykładowa wiadomość informująca o zadaniu

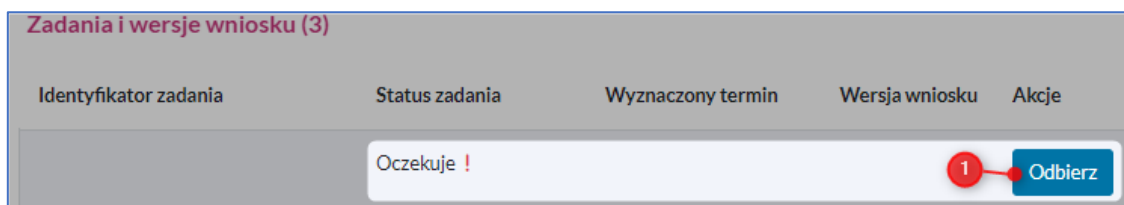
System dodatkowo informuje użytkownika o zdarzeniach poprzez dodanie komunikatu do listy powiadomień na koncie wnioskodawcy i kontaktach uprawnionych (oznaczona ikoną dzwonka) .

System wysyła powtórne powiadomienie o zadaniu po upływie 7 dni kalendarzowych od daty jego wystawienia w przypadku, gdy zadanie nie zostało odebrane.

Powiadomienie o przeterminowaniu zadania jest wysyłane po upływie terminu na wykonanie zadania.

6.2 Odbieranie zadań

Zadania, które nie są odebrane posiadają status „Oczekuje!” a po prawej stronie jest dostępny dla nich przycisk „Odbierz”. Aby zapoznać się z treścią zadania należy podpisać urzędowe poświadczenie odbioru (UPD). W tym celu należy użyć przycisku **Odbierz** (1). Po jego kliknięciu nastąpi przekierowanie do serwisu **e-podpis**.



Rys. 25. Przycisk odbierania zadania

W celu podpisania odbioru zadania należy postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie po przekierowaniu na stronę dostawcy usług podpisu elektronicznego. Podpis realizowany jest przez usługi e-podpisu dostarczane przez platformę Profilu Zaufanego.

gov.pl | Serwis Rzeczypospolitej Polskiej

e-podpis

...

[Kod źródłowy dokumentu.xml \(użytkownik zaawansowany\)](#)

Uwaga! Jeśli widzisz błędy na podglądzie dokumentu, wróć do edycji.

[WRÓĆ DO USŁUGI](#) [PODPISZ I WYŚLIJ](#)

Rys. 26. Widok strony dostawcy podpisu elektronicznego

6.3 Szczegóły zadania dla wnioskodawcy

Po zakończeniu procedury odbioru zadania nastąpi automatyczne przekierowanie na stronę systemu MEWA 2.0 do podstrony „Szczegóły zadania”.

Szczegóły zadania

Zadanie dla wniosku FEMA.02.07-IP.01-013G/24

Informacje dotyczące zadania

Tytuł zadania	Zadanie dla wnioskodawcy (4)
Rodzaj zadania	Wysłanie wniosku i dokumentów
Status zadania	Odebrane
Data otrzymania	12:59 08.03.2024
Data odebrania	13:26 08.03.2024
Wyznaczony termin	23:59 15.03.2024
Data wykonania	

Otrzymane dokumenty

plik_3_04.pdf [Pobierz](#)

Wysyłane dokumenty

[Roboczy](#) [Zwalidowany](#)

[Powrót](#) [Wyślij odpowiedź](#)

Rys. 27. Widok strony Szczegóły zadania

W tym miejscu użytkownik ma dostęp do informacji opisujących zadanie dla wnioskodawcy. Są to m.in:

- **Informacje dotyczące zadania** (1) czyli rodzaj zadania inne podstawowe informacje.
- Szczególnie istotny jest **Wyznaczony termin** (2) którego przekroczenie spowoduje zmianę statusu zadania na przeterminowane i zablokuje możliwość realizacji zadania.

- W dalszej części znajduje się sekcja **Otrzymane dokumenty** (3) pozwalająca na dostęp do plików otrzymanych od instytucji.
- Kolejna sekcja to **Wysłane dokumenty** (4) stanowi miejsce odpowiedzi na zadanie. Jeżeli zadanie wymaga nowej wersji wniosku wtedy wyświetla się przycisk stanowiący odnośnik do nowej (5) **wersji wniosku**. Poniżej jest element umożliwiający **dodawanie załączników** (6).
- Na końcu znajduje się przycisk **Wyślij odpowiedź** (7) pozwalający przesłać odpowiedź i zakończyć zadanie.

UWAGA!

Przycisk **Wyślij odpowiedź** (7) jest aktywny dopiero po dodaniu minimum jednego załącznika np. pisma przewodniego. Maksymalna liczba znaków w nazwie pojedynczego załącznika nie może przekraczać 20.

6.4 Wniosek jako załącznik do zadania

W zadaniach typu „Wysłanie wniosku i dokumentów” jednym z załączników jest plik PDF wniosku o dofinansowanie.

Odebranie zadania tego typu powoduje, że system tworzy nową wersję roboczą wniosku, którą użytkownik może edytować w formularzu wniosku. W chwili wysyłania odpowiedzi na zadanie **system automatycznie dołączy plik PDF wniosku** do plików załączanych przez wnioskodawcę w sekcji „Wysłane dokumenty”. Załączany wniosek nie wymaga oddzielnego podpisu elektronicznego, podpis wniosku i pozostałych załączników realizowany jest łącznie w momencie *wykonywania zadania*.

UWAGA!

Aby móc wysłać odpowiedź na zadanie w przypadku gdy wymagane jest przesłanie wniosku robocza wersja wniosku musi mieć status **Zwalidowany**.

6.5 Wykonywanie zadania dla wnioskodawcy

UWAGA!

Po złożeniu pierwszej wersji wniosku na nabór **dodawanie załączników do wniosku** poprzez sekcję załączniki zostaje **zablokowane**.

Wykonanie zadania polega na dołączeniu w formularzu „Szczegóły zadania” wymaganych dokumentów i potwierdzenia ich wysłania poprzez złożenie podpisu elektronicznego.

Czynności dostępne do wykonania w systemie przez użytkownika różnią się w zależności od rodzaju zadania i są to:

- *Informacja* – użytkownik ma możliwość pobrania otrzymanych dokumentów,
- *Informacja z prawem do protestu* lub *Prośba o dokumenty* – użytkownik ma możliwość pobrania otrzymanych dokumentów i dodawania załączników, które wyśle jako odpowiedź do instytucji,



- *Wysłanie dokumentów* - użytkownik ma możliwość pobrania otrzymanych dokumentów i dodawania załączników i poprawiania wniosku o dofinansowanie, które wyszło jako odpowiedź do instytucji,
- *Wysłanie wniosku i dokumentów* - użytkownik ma możliwość pobrania otrzymanych dokumentów i poprawiania wniosku o dofinansowanie, który wyszło jako odpowiedź do instytucji.

Nazwa pliku załączanego w formularzu odpowiedzi na zadanie nie może być dłuższa niż 20 znaków (rozszerzenie pliku nie jest wliczane w długość nazwy).

Termin na wykonanie zadania liczony jest do końca dnia określonego przy wystawianiu zadania i jest widoczny dla wnioskodawcy w polu *Termin wyznaczony*.

Potwierdzenia podpisem może dokonać użytkownik będący właścicielem wniosku lub użytkownik posiadający uprawnienia edycji do wniosku. Podpis realizowany jest przez usługi e-podpisu dostarczane przez platformę Profilu Zaufanego.

Za moment wykonania zadania uznaje się moment, w którym dokonano elektronicznego podpisania dokumentów.

UWAGA!

Jeżeli użytkownik **nie podpisze** załączonych do zadania dokumentów **nie zostaną one uznane za złożone** w terminie.

Podpis wysłania dokumentów w odpowiedzi na zadanie dla wnioskodawcy w tym podpis nowej wersji wniosku jest realizowany w taki sposób jak w przypadku odbioru zadania.

UWAGA!

Zaleca się przystąpienie **odpowiednio wcześniej do realizacji wysłania odpowiedzi** na zadanie **ze względu na czas jaki jest potrzeby na przeprowadzanie procedury podpisu elektronicznego** na stronie dostawcy usługi.

Po podpisaniu następuje blokada możliwości zmiany załączników i przekazanie plików do dalszego procedowania przez instytucję. Po poprawnym podpisaniu zostanie wygenerowane urzędowe potwierdzenie odbioru (UPO).

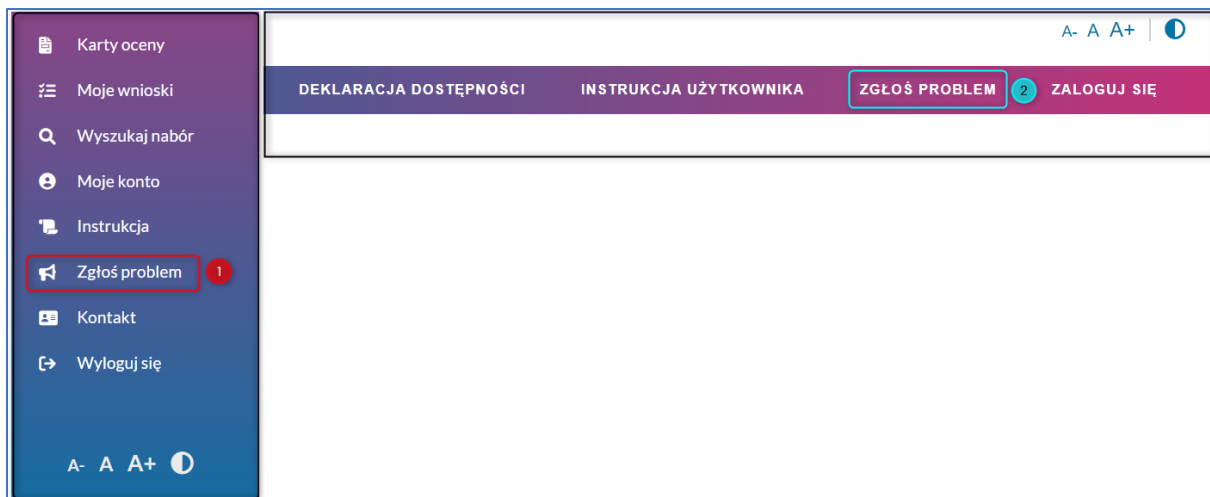
6.6 Przeterminowanie zadania

Przeterminowanie zadania oznacza zablokowanie możliwości wykonania zadania. Przeterminowanie następuje o godzinie 24.00 w dniu, na który wyznaczono termin realizacji zadania. Przeterminowanie dotyczy zadań odebranych i nieodebranych. Zadania przeterminowane można odebrać.

7 Wsparcie techniczne i zgłaszanie problemów

7.1 Zgłaszanie problemów technicznych

Zespół wsparcia technicznego dla użytkowników systemu MEWA 2.0 świadczy pomoc w dni robocze w godzinach 8.00 -16.00.



Rys. 28. Otwieranie formularza zgłaszania problemów

Zgłaszanie problemów technicznych jest dostępne **dla zalogowanych** użytkowników w menu pionowym (1) oraz **niezalogowanych** użytkowników w menu poziomym (2) i służy do zgłaszania problemów technicznych związanych z działaniem aplikacji i błędami w niej występującymi.

UWAGA!

Wsparcie techniczne

- **nie świadczy pomocy w zakresie wiedzy merytorycznej** specyficznej dla aplikowania o środki przy pomocy systemu;
- **ani nie pośredniczy w kwestiach formalnych** takich jak przywrócenie terminu dla zadania czy wydłużenie trwania naboru.

W tym celu załatwienia wymienionych spraw należy kontaktować się bezpośrednio z pracownikami instytucji ogłaszającej nabór. Dane są dostępne na stronie „Kontakt”.

Zaleca się aby w każdym innym przypadku niż problemy z działaniem konta, tworzyć zgłoszenia po uprzednim zalogowaniu się. Pozwala to uzyskać dokładniejsze informacje dotyczące problemu.

Dokładne opisanie okoliczności wystąpienia problemu w tym wskazanie jakie czynności użytkownik podjął przed jego wystąpieniem oraz wypełnienie wszystkich pól pozwolą szybciej i precyzyjniej udzielić pomocy.

UWAGA!

Szczególnie ważne jest podanie poprawnego adresu e-mail, jeżeli zgłoszenie wysyła niezalogowany użytkownik.

7.2 Postępowanie z incydentami bezpieczeństwa

W przypadku stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa danych w systemie teleinformatycznym lub na nośnikach z informacjami, a także w przypadku podejrzenia takiego naruszenia, na co wskazuje: włamanie do pomieszczenia, stan urządzeń, zawartość zbiorów danych, ujawnione hasła dostępu, ujawnienie osobom nieuprawnionym np. danych osobowych ze zbioru danych znajdujących się w systemie teleinformatycznym lub nietypowy sposób działania programu, wszyscy pracownicy mają



obowiązek zgłaszania wszelkich zdarzeń, które naruszają lub mogą naruszyć zapisy niniejszej polityki.

Do incydentów bezpieczeństwa należą w szczególności:

1. zdarzenia losowe zewnętrzne (pożar obiektu/pomieszczenia, zalanie wodą, utrata zasilania, utrata łączności);
2. zdarzenia losowe wewnętrzne (awarie serwera, komputerów, twarde dysków, oprogramowania, pomyłki informatyków, użytkowników, utrata/zagubienie danych);
3. umyślne incydenty (włamanie do systemu teleinformatycznego lub pomieszczeń, kradzież danych/sprzętu, wyciek informacji, ujawnienie danych osobom nieupoważnionym, świadome zniszczenie dokumentów/danych, działanie wirusów i innego szkodliwego oprogramowania).

Postępowanie z incydentami:

1. Zdarzenia związane z bezpieczeństwem informacji należy zgłaszać przez formularz zgłaszania problemów.
2. Pracownik wsparcia technicznego dokonuje wstępnej identyfikacji zdarzenia i na podstawie dostępnych informacji oraz analizy okoliczności zdarzenia, kwalifikuje zdarzenie (lub serię zdarzeń) jako:
 - zdarzenie niemające cech naruszenia bezpieczeństwa informacji,
 - incydent związany z naruszeniem bezpieczeństwa informacji;
3. O możliwości zaistnienia przypadku naruszenia bezpieczeństwa informacji mogą świadczyć:
 - przypadki naruszenia poufności (ujawnienie niepowołanym osobom), integralności (uszkodzenie, przekłamanie, zniszczenie) i dostępności (dane nie są dostępne w użytecznej postaci na żądanie uprawnionych użytkowników) danych, niezależnie od ich nośnika, w tym także przechowywanych i przetwarzanych w systemach teleinformatycznych oraz transmitowanych przez łącza sieci,
 - niedostępność oraz działania niezgodne ze specyfikacją (błędne) systemów teleinformatycznych, zwłaszcza systemów i aplikacji krytycznych (z wyłączeniem kontrolowanych i zaplanowanych prac niemających wpływu na bezpieczeństwo informacji,
 - infekcje, propagacja i działanie szkodliwego oprogramowania (malware – kody i skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie, do których zaliczają się między innymi wirus, robak internetowy, koń trojański, spyware, keylogger, rootkit, dialer, exploit etc.),
 - rozpoznanie, penetracja i próby omijania systemów zabezpieczeń,
 - niewłaściwe wykorzystywanie lub nadużywanie zasobów informacyjnych,
 - ataki odmowy usługi na systemy teleinformatyczne,
 - ataki nieautoryzowanego dostępu do aplikacji, systemów oraz ataki eskalacji poziomu uprawnień w systemach,
 - kradzież lub zniszczenie urządzeń przetwarzających lub/i przechowujących informacje oraz nośników danych,
 - wyłudzenia (lub próby wyłudzeń) informacji wrażliwych, takich jak np. hasła dostępowe czy tajemnice,
 - ataki socjotechniczne, ataki z wykorzystaniem phishing'u, skimming'u oraz innych technik zagrażających naruszeniu poufności, dostępności i integralności informacji,
 - incydenty wielokomponentowe (złożone incydenty dotyczące wielu systemów, wykorzystujące wiele wektorów ataków itp.),
 - łamanie zasad przepisów prawa powszechnego lub regulaminów w obszarze bezpieczeństwa informacji (niestosowanie zasady ochrony hasła),



4. Pracownik wsparcia technicznego po zaklasyfikowaniu zgłoszenia jako incydent powiadamia niezwłocznie administratora systemu;
5. Osoba wyznaczona, we współpracy z administratorem systemu teleinformatycznego (jeżeli dotyczy), przeprowadza analizę incydentu;
6. Analiza incydentu uwzględnia następujące kryteria:
 - charakter incydentu i jego znaczenie związane z naruszeniem bezpieczeństwa fizycznego lub teleinformatycznego,
 - miejsce wystąpienia incydentu - identyfikacja punktu, w którym nastąpiło zdarzenie (lokalizacja, serwer, stacja robocza itp.),
 - liczba komórek organizacyjnych Jednostki, zakres zasobów dotkniętych incydem,
 - identyfikację zasobów potrzebnych przy dalszych działaniach w ramach postępowania z incydem związanym z bezpieczeństwem informacji,
 - możliwości rozszerzania się incydentu i sposoby jego ograniczania,
 - rodzaj ujawnionej informacji (jeśli ma zastosowanie – np. dane osobowe).