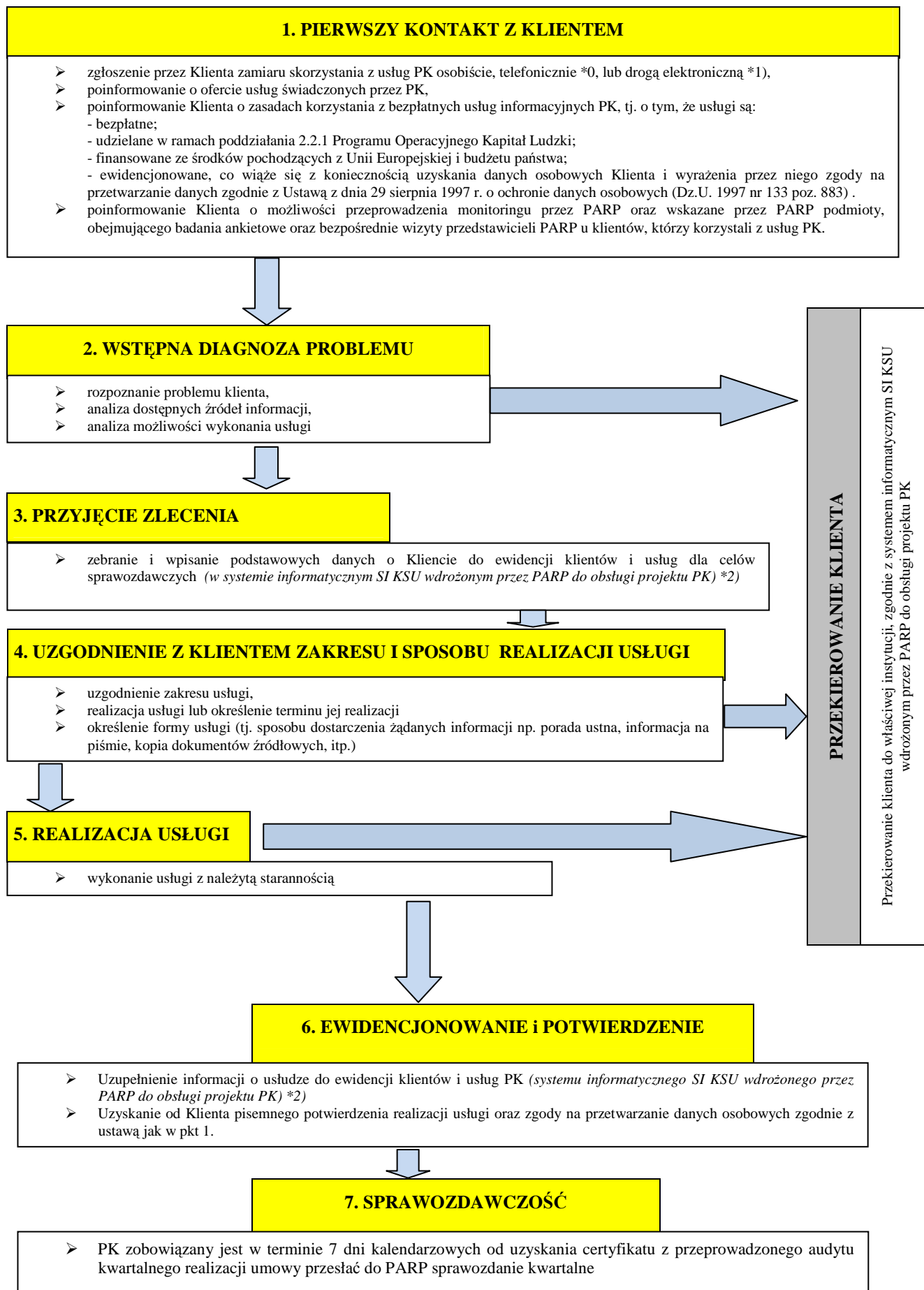


PROCEDURA ŚWIADCZENIA USŁUGI INFORMACYJNEJ PK



Niezbędne etapy realizacji usługi informacyjnej świadczonej drogą telefoniczną:

1. Uruchomienie aktywnej linii telefonicznej umożliwiającej wykonywanie połączeń głosowych (w tym zapewnienie aparatu posiadającego homologację dopuszczającą do użycia na terenie RP oraz urządzenia rejestrującego rozmowy telefoniczne).
2. Zapewnienie przekazania informacji o zasadach korzystania z bezpłatnych usług informacyjnych PK tj. przekazanie, przed uzyskaniem połączenia klienta z konsultantem PK, komunikatu informującego o tym, że usługi informacyjne są:
 - bezpłatne;
 - udzielane w ramach poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki;
 - finansowane ze środków pochodzących z Unii Europejskiej i budżetu państwa;
 - ewidencjonowane, co wiąże się z koniecznością uzyskania danych osobowych Klienta i wyrażenia przez niego zgody na przetwarzanie danych zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883)
3. Zapewnienie konieczności wyrażenia zgody przez klienta na przetwarzanie jego danych osobowych w celach i przez okres wskazany w umowie o udzieleniu wsparcia na prowadzenie PK, tj. przekazanie odpowiedniego komunikatu przez uzyskaniem połączenia klienta z konsultantem PK. Brak wyrażenia zgody jest równoznaczny z brakiem połączenia.
4. Połączenie z konsultantem:
 - zapewnienie możliwości zbierania podstawowych danych o Kliencie, zgodnie z ewidencją klientów i usług PK wraz ze szczegółową charakterystyką klientów (załącznik nr 2 do wniosku Beneficjenta o płatność) oraz z zachowaniem poufności przetwarzanych danych
 - realizacja usługi
5. Uwzględnienie usług informacyjnych wyświadczonych drogą telefoniczną w sprawozdaniach kwartalnych z realizacji umowy.
6. Zapewnienie archiwizacji i zabezpieczenia nośników pochodzących z urządzeń rejestrujących wykonane usługi w formie rozmowy telefonicznej.

1) Niezbędne etapy realizacji usługi informacyjnej świadczonej drogą elektroniczną:

1. Uruchomienie formularza zapytań dla Klientów korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną z wykorzystaniem serwisu internetowego dostępnego pod adresem WWW Beneficjenta (w tym zapewnienie przeglądarki internetowej MSIE 6.0, Firefox 1.0, Opera 7.0 lub kompatybilnej, z włączoną opcją „cookies”, o rozdzielczości ekranu przynajmniej 800x600).
2. Na stronie WWW z formularzem zapytań – umieszczenie informacji o zasadach korzystania z bezpłatnych usług informacyjnych PK, tj. o tym, że usługi są:
 - bezpłatne;
 - udzielane w ramach poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki;
 - finansowane ze środków pochodzących z Unii Europejskiej i budżetu państwa;
 - ewidencjonowane, co wiąże się z koniecznością uzyskania danych osobowych Klienta i wyrażenia przez niego zgody na przetwarzanie danych zgodnie z Ustawą z dnia 29

sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883) .

3. Zapewnienie możliwości zbierania podstawowych danych o Kliencie, zgodnie z wykazem dokumentów dotyczących sprawozdawczości projektu oraz z zachowaniem poufności przetwarzanych danych.
4. Zapewnienie konieczności wyrażenia zgody przez Klienta na przetwarzanie jego danych osobowych w celach i przez okres wskazany w umowie o udzieleniu wsparcia na prowadzenie PK.
5. Określenie statusu wszystkich pól formularza zapytań jako wymagane przy akceptacji przez Klienta, w tym wprowadzenie pola potwierdzającego uzyskanie informacji określonej w pkt 2 oraz pkt 4. W przypadku braku akceptacji formularz zapytania nie jest przesyłany.
6. Przesłanie informacji zwrotnej do nadawcy potwierdzającej otrzymanie zapytania, informującej nt. zasad korzystania z usług PK oraz o przewidywanym maksymalnym czasie odpowiedzi. Maksymalny czas wysłania potwierdzenia – 1 dzień roboczy.
7. Realizacja usługi (przesłanie odpowiedzi/umówienie się na konsultacje) – w terminie do 3 dni roboczych.
8. Uwzględnienie usług informacyjnych wyświadczonych drogą elektroniczną w sprawozdaniach kwartalnych z realizacji umowy.
9. Zapewnienie zabezpieczenia serwerów, na których przechowywane są dane osobowe Klientów zgodnie z polityką bezpieczeństwa informacji wdrożonej u Beneficjenta.

2) Zestawienie podstawowych **danych o Kliencie PK** niezbędnych do ewidencjonowania w systemie informatycznym SI KSU dla projektu:

