

# **PROCEDURA WSPARCIA UŻYTKOWNIKÓW ZC ORAZ REALIZACJI KONSULTACJI GRUPOWYCH**

## **Rozdział 1. WSPARCIE UŻYTKOWNIKÓW**

### **1.1 Wstęp**

1. Usługa wsparcia Użytkowników hot-line polega na udzielaniu odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników związane z bieżącą eksploatacją zarówno dotychczasowej, jak i zmodernizowanej aplikacji ZC przez Wykonawcę za pośrednictwem: telefonu, faksu, poczty elektronicznej i portalu obsługi hot-line udostępnianego przez Wykonawcę.
2. Wykonawca przekaze Zamawiającemu szczegółowe informacje na temat ww. kanałów informacji w terminie 3 dni od zawarcia umowy.

### **1.2 Procedura**

1. Usługa wsparcia Użytkowników świadczona będzie w następujący sposób:
  - 1.1. telefonicznie – udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem Wykonawcy;
  - 1.2. poprzez faks – przekazywanie przez Użytkowników bardziej skomplikowanych lub większej liczby pytań;
  - 1.3. poprzez pocztę elektroniczną (e-mail) – zadawanie pytań przez Użytkowników i udzielanie odpowiedzi przez konsultantów Wykonawcy poprzez pocztę elektroniczną;
  - 1.4. poprzez portal obsługi hot-line – umożliwienie Użytkownikom: rejestracji zgłoszeń, monitorowania stanu ich obsługi, zapoznania się z odpowiedzią udzieloną przez konsultantów Wykonawcy. Oprócz tego umożliwienie Użytkownikom dostępu do tzw. bazy wiedzy, zawierającej pytania zadawane przez innych Użytkowników i udzielone odpowiedzi.
2. Wykonawca zobowiązany jest udzielać odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień związanych z technicznymi aspektami eksploatacji ZC, w szczególności:
  - 2.1. niezrozumienia przez Użytkowników sposobu działania poszczególnych funkcji ZC;
  - 2.2. problemów z działaniem poszczególnych funkcji ZC;
  - 2.3. braku umiejętności odszukania przez Użytkowników poszczególnych funkcji ZC.
3. Wykonawca jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na pytanie Użytkownika za pomocą tego samego kanału komunikacji jakim zostało zadane pytanie. W wyjątkowych sytuacjach Wykonawca może udzielić odpowiedzi inną drogą niż telefoniczna, jeżeli odpowiedź na pytanie zadane kanałem telefonicznym może okazać się niewystarczająca.

4. Jeżeli odpowiedź na zadane pytanie można znaleźć w dokumentacji użytkownika lub administratora, Wykonawca zobowiązany jest poza udzieleniem odpowiedzi wskazać odwołanie do ww. dokumentów.
5. Wykonawca będzie prowadził „Rejestr pytań Użytkowników ZC oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników” zawierający m.in. następujące informacje: data i godzina zadania pytania, przedmiot pytania, opis udzielonej odpowiedzi, data udzielenia odpowiedzi.
6. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu „Rejestr pytań Użytkowników ZC oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników”, stanowiący podstawę rozliczenia okresu świadczenia usługi hot-line.

### **1.3 Portal obsługi Hot-line**

1. Użytkownik może korzystać z portalu obsługi hot-line w trybie 24/ 7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Odpowiedź na zadane pytanie zostaje również przekazana poprzez portal obsługi hot-line.
3. Czas udzielenia odpowiedzi na pytanie zadane poprzez portal obsługi hot-line nie może przekraczać dwóch dni roboczych od daty zgłoszenia.

### **1.4 Wsparcie telefoniczne Użytkowników**

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia telefonicznego w dniach roboczych od godz. 8:00 do godz. 16:00.
2. W celu wykonania usługi wsparcia telefonicznego Wykonawca zapewni jedną linię telefoniczną.
3. W przypadku, gdy odpowiedź na zadane pytanie jest zbyt obszerna lub Wykonawca nie potrafi udzielić odpowiedzi natychmiast, Wykonawca uzgodni z Użytkownikiem czas i formę udzielenia odpowiedzi.

### **1.5 Wsparcie Użytkowników przy pomocy faksu lub poczty elektronicznej**

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia świadczonego przy pomocy faksu lub poczty elektronicznej w trybie 24/ 7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą, jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Pytania powinny być przekazywane w sformalizowany sposób – przy wykorzystaniu formularza „Zgłoszenie pytania” - HOT-01.
3. Wykonawca najpóźniej w następnym dniu roboczym potwierdza przyjęcie pytania w sposób określony na formularzu zgłoszenia pytania (telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej).
4. Czas udzielenia odpowiedzi na pytanie zadane przy pomocy faksu lub poczty elektronicznej nie może przekraczać dwóch dni roboczych od daty zgłoszenia.

### **1.6 Wykaz wzorów formularzy**

Zgłoszenia Użytkowników w ramach realizacji usługi wsparcia Użytkowników ZC odbywać się będą poprzez formularz „Zgłoszenie pytania” – HOT-01.

## **Rozdział 2. KONSULTACJE GRUPOWE**

### **2.1 Przedmiot konsultacji grupowych**

1. Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi konsultacje grupowe dedykowane Użytkownikom dotyczące zmodernizowanej aplikacji ZC, mające na celu:
  - 1.1. zaprezentowanie zmian w zmodernizowanej aplikacji ZC wykonanych w ramach realizacji przedmiotu umowy w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
  - 1.2. udzielenie odpowiedzi na pytania i wyjaśnienie wątpliwości, związanych z eksploatacją zmodernizowanej aplikacji ZC, zadane przez Użytkowników przed danym cyklem konsultacji grupowych;
  - 1.3. wymianę doświadczeń między Użytkownikami zmodernizowanej aplikacji ZC oraz przekazanie Wykonawcy propozycji dalszego rozwoju systemu.
2. Wykonawca zapewni i pokryje wszelkie koszty związane z realizacją konsultacji grupowych, w szczególności:
  - 2.1. wykładowców, którzy profesjonalnie przygotują oraz przeprowadzą konsultacje grupowe;
  - 2.2. sal, w których będą odbywać się konsultacje grupowe wraz z odpowiednim wyposażeniem;
  - 2.3. materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych dla wszystkich uczestników zajęć;
  - 2.4. wyżywienie (przerwy kawowe, obiad w każdym dniu konsultacji, kolację, śniadanie) dla uczestników konsultacji grupowych;
  - 2.5. noclegi w pokojach maksymalnie 2-osobowych.

### **2.2 Wymiar konsultacji grupowych**

1. Konsultacje grupowe dedykowane są pracownikom Urzędów Wojewódzkich, ich oddziałów i filii a także MRPiPS.
2. Wykonawca zorganizuje 4 cykle 2 dniowych konsultacji grupowych dla maksymalnie 140 osób. Strony uzgodnią termin realizacji konsultacji grupowych.
3. Konsultacje grupowe zostaną zrealizowane dla grup liczących nie więcej niż 35 uczestników.
4. W sytuacji, gdy Jednostka nie skieruje pracownika na konsultacje grupowe organizowane przez Wykonawcę, Zamawiający zapewnia sobie możliwość skierowania na konsultacje grupowe pracowników innych Urzędów. Zmiany w tym zakresie mogą być wprowadzane w trybie roboczym.

### **2.3 Przygotowanie konsultacji**

1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do zatwierdzenia „Plan realizacji konsultacji grupowych” w ciągu 45 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy.
2. „Plan realizacji konsultacji grupowych” musi zawierać następujące pozycje:
  - 2.1. procedurę informowania Urzędów Wojewódzkich o konsultacjach grupowych organizowanych przez Wykonawcę;
  - 2.2. procedurę rekrutacji uczestników konsultacji grupowych;

- 2.3. metodykę realizacji konsultacji grupowych;
  - 2.4. procedurę kontroli jakości konsultacji grupowych;
  - 2.5. harmonogram realizacji prac przygotowawczych oraz przeprowadzenia konsultacji grupowych.
3. Zamawiający dokonuje akceptacji dokumentu „Plan realizacji konsultacji grupowych” w ciągu 10 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawia uwagi w postaci protokołu rozbieżności. Brak protokołu rozbieżności oznacza akceptację dokumentu przez Zamawiającego.
  4. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, do zatwierdzenia, „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych” określający: tematy poszczególnych zajęć, szacunkowy czas ich realizacji oraz formę przekazania informacji, aby zapewnić osiągnięcie celów określonych w rozdziale 1 pkt 1, co najmniej na 21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji w danym cyklu konsultacji grupowych.
  5. Zamawiający dokonuje akceptacji dokumentu „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowych” w ciągu 7 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawia uwagi w postaci protokołu rozbieżności. Brak protokołu rozbieżności oznacza akceptację dokumentu przez Zamawiającego.

## **2.4 Organizacja i przeprowadzenie konsultacji grupowych**

1. Konsultacje grupowe należy prowadzić w oddzielnej sali dla każdej grupy.
2. Konsultacje grupowe powinny być prowadzone w godzinach od 08:00 do 17:00 w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. W trakcie zajęć należy przewidzieć przynajmniej dwie krótkie przerwy kawowe oraz przerwę obiadową.
3. W trakcie przerw w prowadzeniu konsultacji grupowych Wykonawca zapewni dla wszystkich uczestników:
  - 3.1. herbatę, kawę, zimne napoje i ciastka (w trakcie krótkich przerw);
  - 3.2. obiad w każdym dniu trwania konsultacji (w trakcie przerwy obiadowej);
  - 3.3. kolację w pierwszym dniu konsultacji;
  - 3.4. śniadanie w drugim dniu konsultacji.
4. Czas trwania konsultacji grupowych powinien wynieść od 7 do 8 godzin lekcyjnych, przy czym przez jedną godzinę lekcyjną rozumie się 45 min.
5. Wykonawca zawiadomi Jednostki o miejscu i czasie prowadzenia konsultacji grupowych, co najmniej na 30 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia ich realizacji oraz przeprowadzi rekrutację uczestników.
6. Zamawiający zapewnia sobie możliwość uczestnictwa w konsultacjach grupowych, jako słuchacz (maksymalnie 3 osoby w grupie).
7. W zależności od potrzeb, w trakcie konsultacji Wykonawca zapewni dostęp stacji roboczej wykładowcy do aplikacji ZC udostępnionego w środowisku testowym.

## **2.5 NARZĘDZIA WERYFIKACJI JAKOŚCI KONSULTACJI GRUPOWYCH**

Dla każdej konsultacji grupowej Wykonawca przygotowuje kwestionariusz zawierający wykaz uczestników oraz zbierze ich podpisy potwierdzające udział w poszczególnych dniach zajęć. Oprócz tego Wykonawca przekaże uczestnikom ankietę umożliwiającą indywidualną ocenę jakości zajęć. Ocenie w skali od 1 do 6 powinny podlegać:

1. przygotowanie merytoryczne wykładowcy;
2. sposób prowadzenia konsultacji grupowej przez wykładowcę;
3. jakość i kompletność materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji przekazanych uczestnikom.
4. warunki panujące w sali, w której prowadzone są konsultacje (m.in.: umeblowanie, oświetlenie, nagłośnienie, temperatura);
5. standard wyżywienia i zakwaterowanie uczestników konsultacji.

## **2.6 ZAPEWNIENIE WYKŁADOWCÓW**

1. Wykonawca zapewni wykładowców posiadających wiedzę z zakresu obsługi aplikacji ZC oraz umiejętności jej przekazania w sposób zrozumiały dla Użytkowników w liczbie umożliwiającej prowadzenie konsultacji grupowych zgodnie z „Planem realizacji konsultacji grupowych”;
2. Wykonawca pokryje wszelkie koszty związane z pracą wykładowców (tzn.: wynagrodzenia, ubezpieczenia, opodatkowania, dojazdu, zakwaterowania, wyżywienia, itp.), w trakcie konsultacji grupowych.

## **2.7 PRZYGOTOWANIE SAL DLA REALIZACJI KONSULTACJI GRUPOWYCH**

1. Wykonawca zapewni klimatyzowane sale, w liczbie umożliwiającej prowadzenie konsultacji grupowych zgodnie z „Planem realizacji konsultacji grupowych”.
2. Wykonawca zapewni w salach warunki zgodne z przepisami BHP.
3. Każda sala powinna być wyposażona w: min. 35 miejsc siedzących dla uczestników konsultacji grupowych, stanowisko wykładowcy ze sprzętem komputerowym z zainstalowanym oprogramowaniem wykorzystywanym do prowadzenia zajęć (do którego Wykonawca posiada licencje) oraz z dostępną aplikacją ZC, sprzęt do prowadzenia prezentacji multimedialnych, nagłośnienie, itp.

## **2.8 PRZYGOTOWANIE MATERIAŁÓW PREZENTUJĄCYCH ZAGADNIENIA OMAWIANE W TRAKCIE KONSULTACJI GRUPOWYCH**

1. Wykonawca opracuje materiały prezentujące zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji w sposób zrozumiały dla Użytkowników nie posiadających wykształcenia technicznego.
2. Pakiet materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych powinien zawierać:
  - 1.1. prezentacje multimedialne omawiane przez wykładowcę w trakcie konsultacji grupowych;
  - 1.2. dokument zawierający opis najważniejszych zmian wprowadzonych w aplikacji ZC w wyniku realizacji przedmiotu umowy w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;

- 1.3. wykaz najczęstszych pytań i wątpliwości zadawanych przez Urzędy Wojewódzkie na hot-line Wykonawcy wraz z odpowiedziami udzielonymi przez Wykonawcę w okresie poprzedzającym dany cykl konsultacji grupowych;
- 1.4. wykaz pytań i wątpliwości zgłoszonych przez Urzędy Wojewódzkie przed danym cyklem konsultacji grupowych wraz z odpowiedziami udzielonymi przez Wykonawcę.
3. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, do zatwierdzenia, materiały prezentujące zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych, co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji w danym cyklu konsultacji grupowej.
4. Zamawiający dokonuje akceptacji materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych w ciągu 5 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawia uwagi w postaci protokołu rozbieżności.
5. Wykonawca przekaże każdemu uczestnikowi konsultacji grupowych oddzielny pakiet materiałów najpóźniej w pierwszym dniu konsultacji.
6. Dodatkowo Wykonawca udostępni uczestnikom Urzędów Wojewódzkich pakiet materiałów omawianych w trakcie konsultacji grupowych w postaci elektronicznej z możliwością pobrania.

## 2.9 JĘZYK KONSULTACJI GRUPOWYCH

Językiem obowiązującym w czasie realizacji konsultacji będzie język polski. W szczególności:

1. zespół Wykonawcy będzie posługiwał się biegle językiem polskim;
2. wszystkie konsultacje będą prowadzone w języku polskim;
3. wszystkie dokumenty i materiały prezentujące zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych zostaną przygotowane w języku polskim.

## 2.10 ODBIÓR KONSULTACJI GRUPOWYCH

Prace stanowiące przedmiot zamówienia będą odbierane według przedstawionego poniżej harmonogramu i warunków akceptacji.

Przedmiot odbioru	Termin wykonania	Warunki akceptacji
Plan realizacji konsultacji grupowych	45 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji konsultacji	<p>Przedmiotem akceptacji będzie dokument „Plan realizacji konsultacji grupowych”, dostarczony przez Wykonawcę w ramach wymagań określonych w rozdziale 2 pkt 2.3 ust. 1. Ocenie podlegać będą:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) procedura informowania Urzędów o konsultacjach grupowych organizowanych przez Wykonawcę;</li> <li>2) procedura rekrutacji uczestników konsultacji grupowych;</li> <li>3) metodyka realizacji konsultacji grupowych;</li> <li>4) procedura kontroli jakości konsultacji grupowych;</li> <li>5) harmonogram realizacji prac przygotowawczych oraz prowadzenia konsultacji grupowych.</li> </ol> <p>Akceptacja „Planu realizacji konsultacji grupowych” jest niezbędna dla otrzymania kolejnych akceptacji.</p>

Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowej	21 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji w danym cyklu konsultacji grupowej danego typu	Ocenie podlegać będzie dokument „Szczegółowy plan realizacji konsultacji grupowej”, dostarczony przez Wykonawcę w ramach wymagań określonych w rozdziale 2 pkt 2.3 ust. 4, określający tematy poszczególnych zajęć, szacunkowy czas ich realizacji oraz formę przekazania informacji, aby zapewnić osiągnięcie celów określonych w rozdziale 2 pkt 2.1.
Pakiet materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych	14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji w danym cyklu konsultacji grupowej	Ocenie podlegać będzie pakiet materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych: 1) spełnienie wymagań dotyczących pakietu materiałów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji grupowych, zdefiniowanych w rozdziale 2 pkt 2.8; 2) zgodność ze „Szczegółowym planem realizacji konsultacji grupowej”. Akceptacja pakietu stanowi niezbędny warunek rozpoczęcia konsultacji grupowych, w trakcie których planowane jest jego wykorzystanie.
Organizacja i prowadzenie konsultacji grupowych	Zgodnie z rozdziałami 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Ocenie podlegać będzie zgodność sposobu realizacji następujących zadań szczegółowych, związanych z organizacją i prowadzeniem konsultacji grupowych, z wymaganiami określonymi w niniejszym załączniku: 1) zgodność z celami konsultacji grupowych (rozdział 2 pkt 2.1); 2) kompletność oraz poprawność merytoryczna pakietów prezentujących zagadnienia omawiane w trakcie konsultacji (rozdział 2 pkt 2.8); 3) zgodność czasu trwania konsultacji grupowych z „Planem realizacji konsultacji grupowych” (rozdział 2 pkt 2.3) i wymaganiami określonymi w rozdziale 2 pkt 2.2; 4) przeprowadzenie konsultacji grupowych dla odpowiedniej liczby osób (rozdział 2 pkt 2.2); 5) standard wyżywienia uczestników konsultacji grupowych (rozdział 2 pkt 2.4 ust. 3 i rozdział 2 pkt 2.6 ust. 2); 6) przygotowanie sal dla realizacji konsultacji grupowych (rozdział 2 pkt 2.7); 7) jakość konsultacji grupowych oceniana przez uczestników w ankietach (rozdział 2 pkt 2.5); 8) inne aspekty organizacyjne konsultacji grupowych (rozdział 2 pkt 2.4); 9) spełnienie wymagań w zakresie języka realizacji usługi (rozdział 2 pkt 2.9).

## 2.11 SPRAWOZDAWCZOŚĆ Z REALIZACJI KONSULTACJI GRUPOWYCH

1. W ciągu 10 dni roboczych po zakończeniu trzymiesięcznego okresu realizacji umowy, Wykonawca przygotowuje i przedstawi Zamawiającemu „Zestawienie dotyczące realizacji usług konsultacji w (nr kwartału i nr roku lub inny okres czasu)” podsumowujące zakres prac wykonanych w danym okresie w ramach realizacji tej części przedmiotu umowy, stanowiące

załącznik do „Raportu z realizacji umowy za okres ...”. Zestawienie powinno zawierać następujące informacje:

- 1.1. oznaczenie okresu, za który jest sporządzane;
- 1.2. wykaz grup, dla których w danym okresie zrealizowano konsultacje grupowe, opisanych przez następujące informacje:
  - 1.2.1. datę rozpoczęcia konsultacji grupowej,
  - 1.2.2. datę zakończenia konsultacji grupowej,
  - 1.2.3. miejsce realizacji konsultacji grupowej,
  - 1.2.4. imię i nazwisko wykładowcy,
  - 1.2.5. średnią ocenę jakości konsultacji grupowej, obliczoną na podstawie ankiet wypełnionych przez uczestników danej grupy,
  - 1.2.6. liczbę uczestników konsultacji grupowej.
- 1.3. Wykonawca zagreguje informacje opisujące konsultacje grupowe lub określone w pkt 1.2, w celu przedstawienia zbiorczych informacji uzyskanych w danym okresie oraz od początku realizacji umowy;
- 1.4. opis innych prac zrealizowanych przez Wykonawcę w danym okresie;
- 1.5. tabelę zestawiającą szczegółowe oceny jakości konsultacji grupowych, przeniesione z ankiet wypełnianych przez uczestników konsultacji;
2. Do „Zestawienia z realizacji usług konsultacji w (nr kwartału i nr roku lub inny okres czasu)” Wykonawca załączy:
  - 2.1. oryginały kwestionariuszy zawierających wykazy uczestników konsultacji grupowych oraz ich podpisy potwierdzające udział w poszczególnych dniach zajęć;
  - 2.2. w formie elektronicznej skany ankiet oceniających jakość konsultacji grupowych, wypełnionych przez uczestniczących w nich pracowników Urzędów;
  - 2.3. w formie elektronicznej skany ankiet oceniających jakości wsparcia wykładowców podczas konsultacji organizowanych u Zamawiającego, wypełnionych przez uczestników konsultacji;
3. Wykonawca prześle Zamawiającemu do akceptacji propozycję wzoru zestawienia, o którym mowa w pkt 1, co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem pierwszego sporządzenia.
4. Zamawiający zatwierdzi wzór zestawienia, o którym mowa w pkt 1, w ciągu 5 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawi uwagi celem modyfikacji wzoru przez Wykonawcę.
5. Wszystkie zestawienia Wykonawca opracuje w języku polskim.



## Rozdział 3. FORMULARZ HOT-1

### 3.1 HOT-01 Zgłoszenie pytania

#### 3.1.1 Formularz

<b>ZC</b>	<b>Zgłoszenie pytania HOT-1</b>	data: znak:
-----------	-------------------------------------	----------------

**Imię i nazwisko Użytkownika:**

**Nazwa Jednostki:**

**Zwrotny nr telefonu i/ lub e-mail:**

#### **Treść pytania**

---

---

---

---

#### 3.1.2 Opis formularza

<b>Nazwa pola</b>	<b>Opis</b>
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Imię i nazwisko Użytkownika	Imię i nazwisko Użytkownika zgłaszającego pytanie.
Nazwa Jednostki	Nazwa Jednostki, w której pracuje Użytkownik.
Zwrotny numer telefonu i/lub e-mail	Informacja o numerze telefonu i/lub adresie e-mail, na który (jeden z podanych) zostanie przekazana odpowiedź - w ten sam sposób zostanie przekazane również potwierdzenie otrzymania pytania.
Treść pytania	Szczegółowy opis pytania.