Instrukcja Serwisu zleceniowego

I. Nadawanie / zmiana / cofnięcie uprawnień do Serwisu zleceniowego

1. Nadanie/zmiana/cofnięcie Użytkownikowi Zlecającego uprawnień do strony Serwisu zleceniowego odbywa się na podstawie sporządzonego oraz podpisanego przez uprawnioną osobę Zlecającego „Wniosku o nadawanie/ zmianę/ cofnięcie uprawnień do Serwisu zleceniowego", który należy przesłać listownie na adres korespondencyjny albo skanem na adres e-mail Koordynatora Poczty Polskiej.

2. Wniosek winien zawierać:
   1) Nazwę i adres Zlecającego;
   2) imię i nazwisko Użytkownika;
   3) uprawnienia, jakie ma posiadać Użytkownik;
   4) nazwę i adres Punktu, który został uwzględniony w załączniku z wykazem lokalizacji do Umowy;
   5) adres e-mail Użytkownika, na który należy przesłać login (w przypadku, gdy Użytkownik nie posiada adresu e-mail, dopuszcza się przesłanie loginu na adres Koordynatora Zlecającego);
   6) numer telefonu na jaki należy przesłać hasło (w przypadku, gdy Użytkownik nie posiada telefonu, jego hasło zostanie wysłane na jego adres e-mail, a login Użytkownika zostanie wysłany na adres Koordynatora Zlecającego);
   7) datę, od kiedy mają obowiązywać uprawnienia;
   8) imię i nazwisko Koordynatora Zlecającego oraz jego dane kontaktowe.

3. Nie dopuszcza się aby login i hasło były przekazywane jedną ścieżką lub zarówno login jak i hasło były przekazywane na oba środki komunikacji inne niż Użytkownika.

4. Koordynator Zlecającego oraz Koordynator Poczty Polskiej dokonują weryfikacji otrzymanego wniosku. W przypadku stwierdzenia niezgodności należy odesłać wniosek w celu dokonania poprawek.

5. Po założeniu konta w systemie (zgodnie z otrzymanym wnioskiem), Koordynator Poczty Polskiej poinformuje drogą mailową Koordynatora Zlecającego o realizacji wniosku.

6. Jednocześnie na wskazany we wniosku adres e-mail przesłany zostanie nadany login oraz na numer telefonu Użytkownika wskazany we wniosku zostanie wysłana wiadomość SMS z hasłem.

7. Zmiana / cofnięcie uprawnień odbywa się na podstawie wniosku (patrz pkt 1-4 nin. Instrukcji). W miejscu: „Wniosek o nadanie/zmianę/cofnięcie uprawnień* należy wybrać odpowiednią opcję oraz zaznaczyć uprawnienia, które powinien posiadać wyznaczony Użytkownik.

II. Zasady bezpieczeństwa

1. Po pierwszym zalogowaniu się, system wymusza zmianę hasła.

2. Po trzech nieudanych próbach logowania, system jest blokowany dla danego Użytkownika. Odblokowanie konta następuje na prośbę Użytkownika, przekazaną na adres e-mail cppo.obsluga.zlecen@poczta-polska.pl. Tytuł wiadomości powinien zawierać zapis „serwis zleceniowy" natomiast w treści należy wskazać login, dla którego zostało zablokowane konto. Nowe hasło przesyłane jest na adres z którego wpłynęła prośba o odblokowanie konta.

3. System nie dopuszcza, aby w jednym czasie na dwóch komputerach zalogowany był ten sam Użytkownik.

III. Wymagania systemowe

1. Logowanie do serwisu powinno odbywać się poprzez poniżej wymienione przeglądarki:
   1) Internet Explorer - version 11;
   2) Microsoft Edge - all versions;
   3) Google Chrome - version 29;
   4) Mozilla Firefox - version 27;
   5) Apple Safari - version 7.

2. Podczas logowania nie należy używać klawisza ENTER (obsługa wyłącznie kursorem).

IV. Logowanie do Serwisu zleceniowego

1. Logowanie do serwisu zleceniowego następuje na stronie ***gotowka.poczta-polska.pl*** poprzez wpisanie loginu oraz hasła.
   1) **Login** (ciąg cyfr) – przekazywany jest zgodnie z zapisami rozdziału I pkt 2 ppkt 5). Każdy Użytkownik ma przypisany swój indywidualny numer loginu;
   2) **Hasło** (kombinacja cyfr, liter oraz znaków specjalnych) – przekazywany jest zgodnie z zapisami rozdziału I pkt 2 ppkt 6).

2. Po zalogowaniu do serwisu, należy zweryfikować posiadane uprawnienia zgodnie z przesłanym wnioskiem. W przypadku stwierdzenia niezgodności należy niezwłocznie zgłosić to Koordynatorowi Poczty Polskiej.

3. Hasła i loginu nie wolno udostępniać osobom trzecim. Nie należy zapisywać ich w miejscach łatwo dostępnych. Najlepiej nie zgadzać się na zapamiętanie hasła w przeglądarce. W przypadku podejrzenia o nieautoryzowany dostęp do konta należy hasło natychmiast zmienić i poinformować Koordynatora Zlecającego o zaistniałym fakcie.

V. Obsługa Serwisu zleceniowego

1. Składając zamówienie system wymusza określenie Umowy, na którą ma zostać złożone zamówienie.

2. Po określeniu numeru Umowy należy wybrać usługę oraz datę realizacji:
   1) **Wypłata zamknięta** – składający zamówienie określa miejsce wydania wypłaty. System umożliwia wybór wypłaty wg.:

a) specyfikacji stałej określonej w Umowie,
b) specyfikacji określanej podczas składania zlecenia.
W zleceniu należy określić wartość wypłaty oraz odznaczyć opcję: „wstępne zamówienie" albo „potwierdzenie zamówienia".

2) **Wpłata zamknięta** – składający zlecenie wskazuje miejsce przyjęcia wpłaty, w zleceniu określa wartość wpłaty, co zobowiązany jest zrobić poprzez uzupełnienie struktury nominałowej (serwis dokona zsumowania uzupełnionych ilości z nominałami i poda wartość wpłaty) oraz odznacza opcję: „wstępne zamówienie" albo „potwierdzenie zamówienia".

3. Po wprowadzeniu wszystkich danych należy zatwierdzić zlecenie do realizacji. Jeżeli zlecenie zostało wprowadzone poprawnie i zgodnie z zapisami umowy system informuje o poprawności złożenia zlecenia komunikatem „Operacja zakończona powodzeniem".

4. Usługi mogą być realizowane w trybie standardowym lub nadzwyczajnym na warunkach określonych w Umowie.

5. Dostępna jest funkcjonalność generowania kodu QR. Dostęp do niej wymaga pozyskania uprawnień i dotyczy tylko zleceń na usługę w walucie polskiej (PLN). Dopuszcza się możliwość generowania kodów QR dla zleceń, które nie są składane przez serwis zleceniowy. Kod musi zawierać dane wskazane na dowodzie wpłaty zgodnie z wymogami umowy oraz informacje dotyczące przelewu.

VI. Tryby składania zamówień

1. Składanie zamówień na „trzy ręce":
   1) „pierwsza ręka" (np. Kasjer) – składa zamówienie i je potwierdza;
   2) „druga ręka" (np. Kierownik Oddziału) – akceptuje zamówienie złożone przez Kasjera;
   3) „trzecia ręka" (np. Koordynator w centrali) – zatwierdza zamówienie zaakceptowane przez Kierownika Oddziału.
2. Składanie zamówień na „dwie ręce":
   1) „pierwsza ręka" – jeden pracownik składa zamówienie i je potwierdza;
   2) „druga ręka" – drugi pracownik akceptuje je i zatwierdza.

3. Składanie zamówień na „pierwszą rękę" – jeden z pracowników posiada uprawnienia do składania zamówień, ich potwierdzania, akceptowania oraz zatwierdzania.

4. Tryby składania zamówień zależą od uprawnień posiadanych przez Użytkowników, które zostają nadane na podstawie wniosków o nadawanie/cofnięcie uprawnień do serwisu zleceniowego.

VII. Przeglądanie historii zamówień / określenie parametrów wyszukiwania

1. System umożliwia przeglądanie oraz zapisywanie listy zleconych / zrealizowanych usług według:
   1) typu zlecenia – Wypłaty zamkniętej, Wpłaty zamkniętej;
   2) zakresu dat.

2. Status zlecenia:
   1) wprowadzone (nieobecne) – zlecenie zostało wprowadzone; oczekuje na akceptację (zlecenie nie jest widoczne dla Poczty Polskiej);
   2) zaakceptowane (nieobecne) – zlecenie zostało wprowadzone, zaakceptowane i oczekuje na zatwierdzenie (zlecenie nie jest widoczne dla Poczty Polskiej);
   3) zatwierdzone (wprowadzone do systemu) – zlecenie zostało wprowadzone, zaakceptowane oraz zatwierdzone (zlecenie jest widoczne dla Poczty Polskiej);
   4) zatwierdzone (zaakceptowane przez Pocztę Polska) – dotyczy zleceń standardowych, jak i zleceń nadzwyczajnych (które Poczta Polska może odrzucić); taki status odznacza, że zlecenie zostanie zrealizowane;
   5) zatwierdzone (zrealizowane przez Pocztę Polska) – dotyczy zleceń standardowych, jak i zleceń nadzwyczajnych (które Poczta Polska może odrzucić); taki status odznacza, że zlecenie zostało zrealizowane;
   6) zatwierdzone (odrzucone przez Pocztę Polską) – dotyczy zleceń nadzwyczajnych, które Poczta Polska może odrzucić; taki status odznacza, że zlecenie nie zostanie zrealizowane;
   7) anulowane (nieobecne) – zlecenie zostało wprowadzone, jednak podczas akceptacji lub zatwierdzania zostało anulowane (zlecenie nie jest widoczne dla Poczty Polskiej).