



INSTRUKCJA ZGŁASZANIA PROBLEMÓW W SYSTEMIE KS-MRK

 	INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA					KS-OmniPharm
	INSTRUKCJA ZGŁASZANIA UWAG W KS-MRK					
	ISO 9001	ISO/IEC 27001	Dokument:	6	Wydanie:	

SPIS TREŚCI

1. WSTĘP	3
2. JAK ZAŁOGOWAĆ SIĘ DO SYSTEMU KS-MRK?	3
3. JAK UTWORZYĆ KONTO OSOBISTE W SYSTEMIE KS-MRK?	3
4. JAK WPROWADZIĆ ZGŁOSZENIE SERWISOWE POPRZEZ SYSTEM MRK?	3
5. JAK PRZEGLĄDAĆ ZGŁOSZENIA WPROWADZONE DO KS-MRK?	4
6. JAK DODAĆ ODPOWIEDŹ DO ZGŁOSZENIA?	5
7. ZAMKNIĘCIE ZGŁOSZENIA	5
8. JAK UZUPEŁNIĆ FORMULARZ ZGŁOSZENIA - SZCZEGÓŁY	5
9. FILTROWANIE ZGŁOSZEŃ	7

1. WSTĘP

System KS-MRK umożliwia zgłaszanie problemów dotyczących systemów Kamssoft oraz pozwala na śledzenie postępu realizacji zgłoszenia i historii korespondencji. Wprowadzone zgłoszenie trafia do osoby, która aktualnie najszybciej może zająć się jego realizacją.

2. JAK ZALOGOWAĆ SIĘ DO SYSTEMU KS-MRK?

1. Wejdź na stronę mrk.kamssoft.pl.
2. Zaloguj się do systemu podając:
 - Login (jest to numer klienta (nr licencji) - KAMSOFID)
 - Hasło (dla użytkowników korzystających z systemu KS-AOW hasłem jest hasło EWD ustalone w procesie inauguracji KS-EWD w systemie KS-AOW).

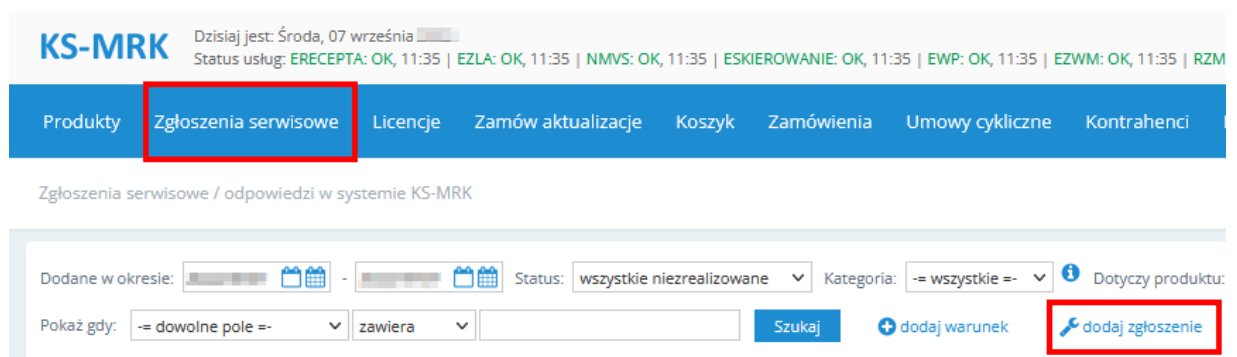
UWAGA! Jeśli nie znasz hasła EWD dla swojej firmy możesz utworzyć konto osobiste w MRK. Sposób utworzenia konta został opisany poniżej.

3. JAK UTWORZYĆ KONTO OSOBISTE W SYSTEMIE KS-MRK?

1. Wejdź na stronę mrk.kamssoft.pl.
2. Wybierz opcję „[utwórz konto](#)” (dolna część okna).
3. System poprosi o podanie 6-cyfrowego numeru klienta (numeru licencji) oraz numeru NIP.
4. Następnie system poprosi o wprowadzenie danych niezbędnych do założenia osobistego konta w MRK.
UWAGA! Podane login i hasło należy zapamiętać, ponieważ będą one potrzebne każdorazowo podczas logowania do systemu MRK.
5. Na wskazany adres e-mail zostanie wysłany link aktywacyjny, w który należy wejść, żeby potwierdzić założenie konta.
6. Można wprowadzić zgłoszenie poprzez system MRK.



4. JAK WPROWADZIĆ ZGŁOSZENIE SERWISOWE POPRZEC SYSTEM MRK?

1. Wejdź na stronę mrk.kamssoft.pl.
2. Zaloguj się do systemu podając login i hasło (do konta firmowego lub do konta osobistego).
3. Wybierz z górnego menu **Zgłoszenia serwisowe**, a następnie **Dodaj zgłoszenie**:



Rys. 1. Dodanie zgłoszenia serwisowego

4. Uzupełnij formularz zgłoszenia serwisowego i wyślij klikając **Zapisz**. Szczegółowy opis dotyczący wypełnienia formularza zgłoszenia został opisany w osobnym rozdziale ([szczegóły](#)).

 	INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA					KS-OmniPharm
	INSTRUKCJA ZGŁASZANIA UWAG W KS-MRK					
ISO 9001	ISO/IEC 27001	Dokument:	6	Wydanie:	2026-02-09	

Nowe zgłoszenie serwisowe x

Zgłoszenie
Załączniki

Dotyczy produktu: KS-OMNIPHARM - ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA SIECIAMI APTEK

Numer katalogowy: 5150PI04.01

Uwaga! Proszę upewnić się, czy wybrano właściwy produkt, którego ma dotyczyć zgłoszenie!
W przeciwnym przypadku zgłoszenie nie trafi do osoby opiekującej się tym produktem!

Zgłoś jako: -- proszę wybrać kategorię -- ⓘ

Temat zgłoszenia:

Treść zgłoszenia:

Osoba zgłaszająca:

Rejestrowane zgłoszenie **nie powinno zawierać danych osobowych (innych niż dane osoby zgłaszającej)** w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

Dotyczy to zarówno danych przekazanych bezpośrednio jak również danych przekazanych pośrednio np. na zrzutach ekranu. Ewentualne przekazanie powierzonych danych osobowych dotyczących zgłoszenia powinno być wykonane w sposób zapewniający należyte bezpieczeństwo i poufność informacji (w szczególności dane powinny być zaszyfrowane).

W przypadku gdy w zgłoszeniu występują powierzone dane osobowe, KAMSOF S.A. informuje, że począwszy od 25.05.2018 r. roku kwestia powierzenia przetwarzania danych osobowych regulowana jest:

1. Dla przypadków świadczenia przez KAMSOF S.A. usług udostępniania oprogramowania w modelu SaaS lub świadczenia usług drogą elektroniczną - przez zapisy zawarte w regulaminach tych usług,
2. Dla przypadków dotyczących świadczenia przez KAMSOF S.A. usług wdrożeniowych lub serwisowych oprogramowania przez zapisy regulaminu udostępnionego przez KAMSOF S.A. na stronie - www.kamssoft.pl/daneosobowe/regulaminpdo o ile strony nie zawarły odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Jednocześnie zakres powierzonych danych osobowych oraz cel ich przetwarzania pozostaje niezmienny w stosunku do obowiązujących aktualnie umów powierzenia.

Czy zgłoszenie zawiera powierzone dane osobowe w rozumieniu RODO? TAK NIE

Strony potwierdzają, że obowiązek usunięcia danych nie dotyczy treści wpisów dotyczących Zgłoszeń Serwisowych, w tym w udostępnionym przez Powiernika elektronicznym systemie przyjmowania Zgłoszeń Serwisowych KS-MRK, które Powiernik może przechowywać dla celów dowodowych związanych z prawidłowym wykonaniem obowiązków wynikających z Regulaminu przynajmniej przez okres przedawnienia roszczeń z nimi związanych (Administrator został poinformowany, iż treść Zgłoszeń Serwisowych nie powinna zawierać Danych Osobowych innych, aniżeli samego Administratora lub jego personelu obsługującego Zgłoszenie Serwisowe)

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, dalej "RODO", na stronie www.kamssoft.pl/daneosobowe udostępniony został serwis informacyjny, w ramach którego KAMSOF S.A. jako Administrator Danych będzie publikował wszelkie istotne dla procesów przetwarzania danych osobowych informacje, w tym również informacje mające na celu spełnienie obowiązków informacyjnych określonych art. 13 i 14 RODO. Ponadto Administrator Danych informuje, iż będzie przetwarzał dane osobowe tylko w celach w jakich zostały mu przekazane oraz przez czas niezbędny dla ich realizacji, jednak nie dłużej niż do momentu wniesienia skutecznego sprzeciwu.

Zapisz

Anuluj

Rys. 2. Okno nowego zgłoszenia serwisowego



5. JAK PRZEGLĄDAĆ ZGŁOSZENIA WPROWADZONE DO KS-MRK?

Wszystkie zgłoszenia można wyświetlić z poziomu **Menu Główne > Zgłoszenia serwisowe**:



Rys. 3. Menu „Zgłoszenia serwisowe”

Domyślnie wyświetlona zostanie lista wszystkich niezakończonych zgłoszeń serwisowych dodanych w okresie wskazanym w filtrach (zakres dat można zmienić w polu **Dodane w okresie**, rys. poniżej). Otrzymałą listę można zawęzić lub rozszerzyć poprzez ustawienia filtrów (Rys. 4). Szczegółowy opis dostępnych filtrów znajduje się w rozdziale [Filtrowanie zgłoszeń](#).

 	INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA						KS-OmniPharm
	INSTRUKCJA ZGŁASZANIA UWAG W KS-MRK						
ISO 9001	ISO/IEC 27001	Dokument:	6	Wydanie:	2026-02-09		

Zgłoszenia serwisowe / odpowiedzi w systemie KS-MRK

Dodane w okresie: - Status: wszystkie niezrealizowane Kategorie: -= wszystkie -= Dotyczy produktu: -= wszystkie -= pokaż odpowiedzi z moim udziałem

Pokaż gdy: -= dowolne pole -= zawiera Szukaj Sortuj wg: daty odpowiedzi 10

Rys. 4. Opcje umożliwiające filtrowanie zgłoszeń serwisowych


W celu wyświetlenia zgłoszeń wraz z historią korespondencji, należy zaznaczyć pole wyboru **pokaż odpowiedzi** w oknie filtrów.

Dotyczy produktu: -= wszystkie -= pokaż odpowiedzi z moim udziałem


Sortuj wg: daty odpowiedzi 10

Rys. 5. Zaznaczenie opcji skutkuje wyświetleniem zgłoszeń wraz z historią odpowiedzi

6. JAK DODAĆ ODPOWIEŹ DO ZGŁOSZENIA?


Dodatkowe uwagi do zgłoszenia lub odpowiedź na pytanie operatora Kamssoft można wprowadzić używając ikony  przy wybranym zgłoszeniu.



7. ZAMKNIĘCIE ZGŁOSZENIA

W momencie, gdy operator Kamssoft zakończy pracę nad zgłoszeniem, zostaje przydzielony mu status DO AKCEPTACJI. Na tym etapie można zakończyć zgłoszenie dodatkowo wystawiając przy tym ocenę jego wykonania (klikając na ikonę ). Zgłaszający ma możliwość odrzucenia statusu zadania DO AKCEPTACJI – w takim przypadku należy opisać powód podjęcia takiej decyzji. W przypadku, gdy zadanie otrzyma status DO AKCEPTACJI, ale nie zostanie potwierdzone lub odrzucone przez osobę zgłaszającą, zostanie ono automatycznie zamknięte **po upływie 7 dni**.

8. JAK UZUPEŁNIĆ FORMULARZ ZGŁOSZENIA - SZCZEGÓŁY

Formularz zgłoszenia należy wypełnić w następujący sposób:

1. Uzupełnić pole **Dotyczy produktu** – należy wybrać system KS-OmniPharm.
2. Uzupełnić pole **Zgłoś jako** i określić kategorię zgłoszenia (dodatkowe opisy poszczególnych kategorii są widoczne po skierowaniu kursora na ikonę ):
 - o **Stan krytyczny** - sytuacja uniemożliwiająca prawidłowe użytkowanie produktu, wymagająca niezwłocznej interwencji serwisanta celem przywrócenia stanu funkcjonalnego produktu sprzed awarii, w tym również usunięcia nieprawidłowości w bazie danych. Stan krytyczny oznacza nieprawidłowość produktu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji produktu w obrębie ścieżek krytycznych, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu produktu.
 - o **Stan awaryjny, awaria** - błąd powodujący działanie produktu odmiennie od oficjalnych instrukcji użytkowania lub powodujący uzyskiwanie z produktu niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów produktu.

 	INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA						KS-OmniPharm
	INSTRUKCJA ZGŁASZANIA UWAG W KS-MRK						
	ISO 9001	ISO/IEC 27001	Dokument:	6	Wydanie:	2026-02-09	

- **Usterka** - drobny błąd niepowodujący otrzymywania błędnych wyników działania, polegający na niejasności metody interpretacji danych uzyskiwanych z produktu.
- **Dysfunkcja/niedogodność** - cecha systemu powodująca niewygodę lub uciążliwość w obsłudze produktu.
- **Konsultacje** - zgłoszenie serwisowe, mające na celu wyjaśnienie wątpliwości, zlecenie opracowania modyfikacji.
- **Usługa komercyjna** – zlecenie opracowania i wykonania modyfikacji płatnej.
- **Pomysł** - zgłoszenie nowego pomysłu, propozycji modyfikacji, zmian w produkcie lub organizacji pracy.
- **Inne** - inne zgłoszenie serwisowe, nie podlegające w/w kryteriom.

3. Podać Temat zgłoszenia,

4. Uzpełnić Treść zgłoszenia:

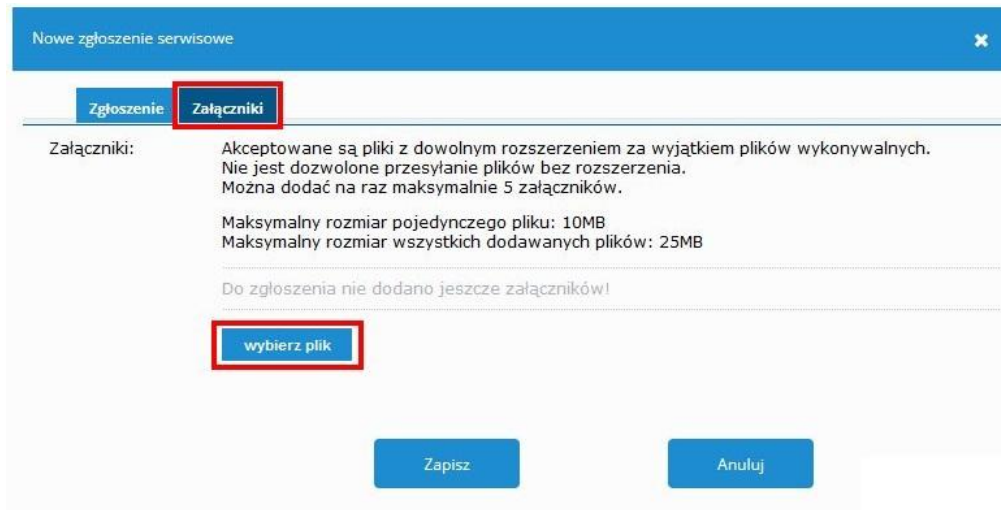
- Szczegółowy opis zaistniałej sytuacji / problemu / pomysłu.
- Przedstawienie wszystkich wykonanych operacji na systemie KS-OmniPharm, KS-AOW.
- Od kiedy problem został zauważony, czy przed tym były wykonywane jakieś czynności serwisowe (modyfikacje, przycięcie, archiwizacja bazy KS-AOW, przywrócenie bazy z kopii, zmiany w konfiguracji itp.).
- Podanie szczegółowej ścieżki dostępu, która doprowadziła do pojawienia się komunikatu błędu np. Moduł 24. Analizy → Magazyn → Struktura według dostawców.
- Podanie wersji systemów, z których korzystano.
UWAGA! Przed wystawieniem zgłoszenia należy upewnić się, że użytkownik korzysta z najbardziej aktualnych wersji programów. W przypadku starszych wersji w pierwszej kolejności **obowiązkowo** należy wykonać aktualizacje do najnowszych wersji wszystkich systemów i ponownie wykonać te same kroki, które wcześniej doprowadziły do wystąpienia komunikatu błędu w systemach (w celu sprawdzenia czy problem został usunięty). Wykonanie czynności jest niezwykle ważne, ponieważ aktualizacje (poza nowościami) zawierają również zmiany mające na celu naprawę bieżąco zgłaszanych problemów.
- Podanie rodzaju bazy i jaka jej wersja występuje w aptece 32/64 – bity, np: Oracle Database 11g Release 11.2.0.2.0 - 64bit Production.

5. W polu Osoba zgłaszająca podać imię i nazwisko osoby wykonującej zgłoszenie.

6. Zaznaczyć odpowiednią opcję przy pytaniu „Czy zgłoszenie zawiera powierzone dane osobowe w rozumieniu RODO?”. Jeśli wybrana zostanie opcja „Tak”, należy postępować zgodnie z instrukcją wyświetloną w formularzu zgłoszenia.

Druga zakładka **Załączniki** (Rys. 6) w oknie **Nowe zgłoszenie serwisowe** służy do dołączenia załączników do zgłoszenia np.:

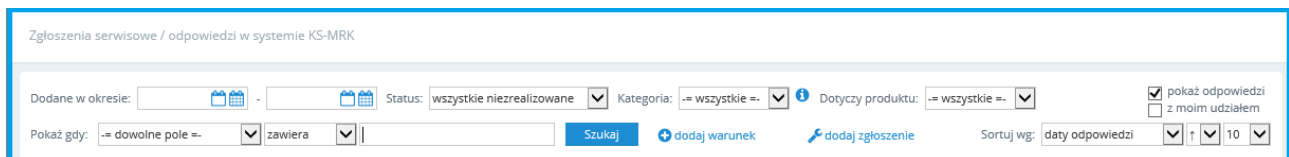
- zrzut ekranu prezentujący zgłaszany problem,
- pliki logów w zależności od zgłaszanego problemu



Rys. 6. Z poziomu zakładki "Załączniki" można dodać do zgłoszenia np. zrzut ekranu lub logi



9. FILTROWANIE ZGŁOSZEŃ

Po wybraniu opcji **Zgłoszenia serwisowe** wyświetlone zostanie okno, w którym można wyszukiwać zgłoszenia według określonych kryteriów (Rys. 7).



Rys. 7. Opcje filtrowania zgłoszeń serwisowych

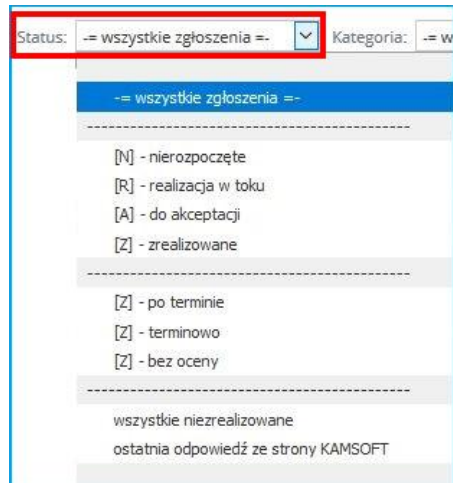
W celu wyszukania zgłoszenia można określić następujące parametry:

- **Dodane w okresie** – możliwość wyświetlenia zgłoszeń dodanych w wybranym okresie. Aby wyświetlić zgłoszenia z aktualnego dnia, wystarczy kliknąć w ikonę  (rys. poniżej). Aby wybrać inny zakres dat, można skorzystać z kalendarza, klikając w ikonę .




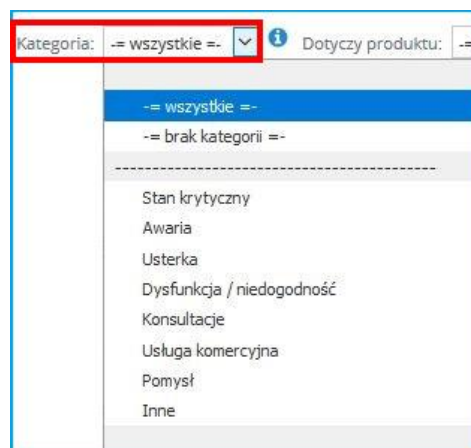
Rys. 8. Filtr umożliwiający wyświetlenie zgłoszeń z wybranego okresu, możliwość wskazania bieżącego dnia

- **Status zgłoszenia:**

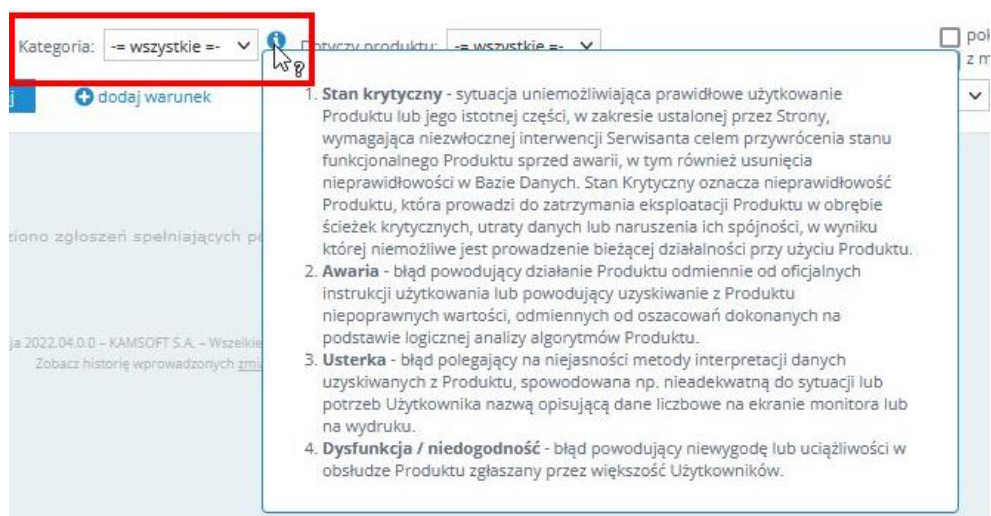


Rys. 9. Filtr umożliwiający wyświetlenie zgłoszeń o wybranym statusie realizacji

- **Kategoria** – możliwość wyświetlenia zgłoszeń o określonej kategorii, którą można wybrać z listy. Warto zapoznać się z dodatkowym opisem znaczenia poszczególnych kategorii, widocznym po skierowaniu kursora na ikonę  (Rys. 11).

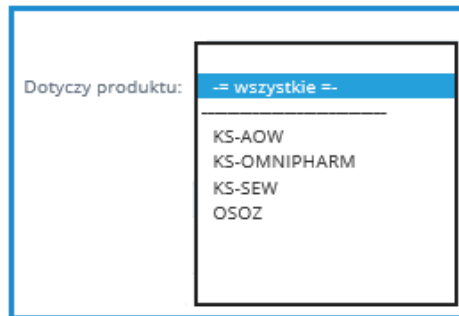


Rys. 10. Filtr umożliwiający wyświetlenie zgłoszeń z wybranej kategorii



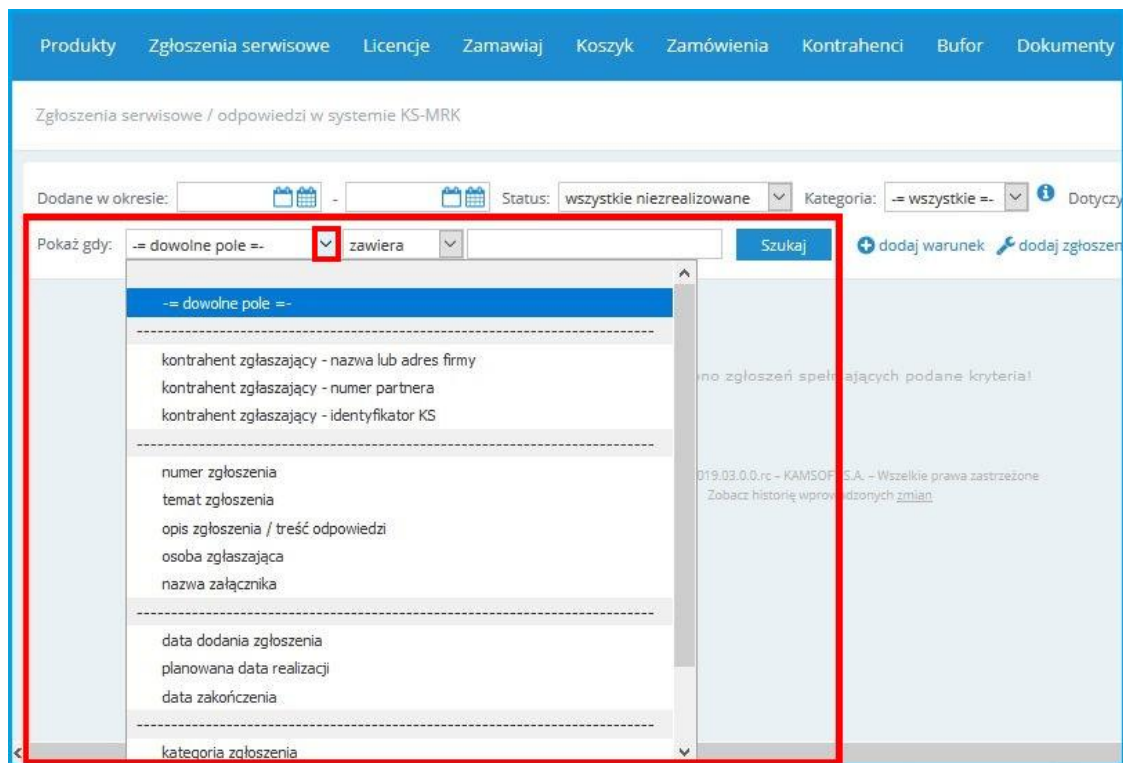
Rys. 11. Dodatkowe informacje

- **Dotyczy produktu** – możliwość wyszukania zgłoszenia dotyczącego określonego produktu, np. KS-OMNIPHARM.



Rys. 12. Filtr umożliwiający wyświetlenie zgłoszeń dotyczących wybranego produktu, np. KS-OMNIPHARM

Oprócz wyżej wymienionych parametrów użytkownik może skorzystać z dodatkowych kryteriów wyszukiwania, np. wg kontrahenta zgłaszającego, numeru zgłoszenia czy osoby zgłaszającej:



Rys. 13. Dodatkowe opcje wyszukiwania

Za pomocą przycisku **+ dodaj warunek** można zdefiniować kolejne warunki wyszukiwania. W celu wyszukania zgłoszeń o podanych kryteriach, należy wybrać przycisk **Szukaj**. W następnym kroku system wyszuka dodane zgłoszenie, w którym znajdują się następujące informacje:

- termin wykonania zadania,
- status zadania,
- data zgłoszenia zadania,
- czy zadanie zostało wykonane w terminie,
- data zakończenia.