



Kotnikova 5, 1000 Ljubljana, Slovenija

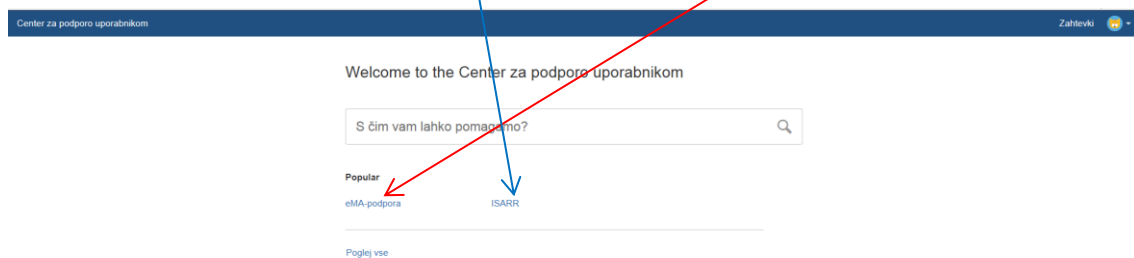
T: 01 400 3680
F: 01 400 35 22
E: gp.svrk@gov.si
www.eu-skladi.si

Datum: 25.10.2017

Navodila uporabnikom – Center za podporo uporabnikom

Služba Vlade Republike Slovenije za razvoj in evropsko kohezijsko politiko nudi podporo uporabnikom (CPU – Center za podporo uporabnikom) informacijskega sistema e-MA/ ISARR2 od 28.10.2017 dalje na naslednje načine:

- aplikacije CPU, dostopne preko spletnega naslova <https://podpora.ema.arr.gov.si/servicedesk/customer/portal/>. Uporabniki morajo ob prvem dostopu do aplikacije opraviti prijavo, kjer so podatki za dostop ločeni od prijave v sistem e-MA (torej ločeno ime in geslo). Uporabniki za podporo e-MA izberejo povezavo **e-MA-podpora**, za podporo ISARR2 pa povezavo **ISARR**. Nadaljnji postopek prijave je opisan v prilogi.



- Uporabnikom, ki ne želijo opraviti prijave v aplikacijo, je na voljo dosedanji način prijave preko e-naslova: ema.svrk@gov.si.

Prijave, posredovane na portal CPU, dostopen preko naslova <https://spp.mgrt.gov.si/sites/cpu/default.aspx>, se na tem mestu od dne 28.10.2017 dalje ne bodo več reševale, zato vas prosimo, da ga ne uporabljate več.

Vse prijave, posredovane na osebne elektronske naslove oseb na SVRK, bodo preusmerjene v aplikacijo CPU, kjer se bodo tudi reševale. Uporabniki bodo pozive za povratne oziroma dodatne informacije ter obvestila o rešitvi prijave prejeli preko systemskega obveščanja aplikacije po elektronski pošti.

Upravičenci se pri vseh vprašanjih (razen pri težavah z dostopom oziroma tehničnimi težavah) obračajo **najprej na skrbnika svoje pogodbe** ali **koordinatorja e-MA na posredniškem organu**, šele nato se usmerijo na enega od načinov podpore.

Prijava mora biti **obvezno** opremljena z naslednjimi **podatki**:

1. Šifra operacije ali vloge (OP20...),
2. Naziv posredniškega organa
3. Osebo, ki je zaznala težavo (ime in priimek, kontaktni podatki)
4. Natančen opis vprašanja/ težave, ki vključuje naslednje podatke:
 - kaj je težava, kdaj se je pojavila (navedba točne ure), kje (kateri del aplikacije) in kako (kaj ste želeli in kaj se je zgodilo)
 - elektronski naslov uporabnika, s katerim je registriran v IS e-MA
 - spletni brskalnik, s katerim je bil uporabnik ob napaki prijavljen v IS e-MA.
4. Ekranske slike mesta napake (zlasti v primeru tehničnih težav). Slike naj zajemajo celoten del ekrana in ne le manjših izrezkov.

Prijave se rešujejo po vrstnem redu dospelja, o rešitvi prijave je uporabnik obveščen.

V primeru, da imajo uporabniki pri dostopu do sistema IS e-MA tehnične težave ali dodatna vprašanja, lahko pokličejo na številko 080 26 23.

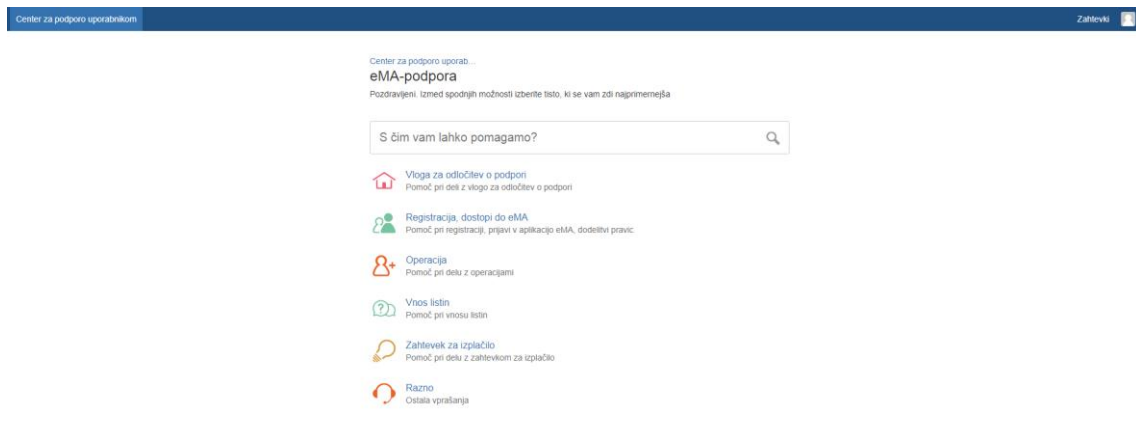
Podpora preko telefonske številke je na voljo:

- od 9:00 do 15:30 ure od ponedeljka do četrтка
 - od 9:00 do 14:30 ure ob petkih.
-

PRILOGA:

1. Prijava vprašanja /težave preko aplikacije CPU

Po kliku na povezavo e-MA podpora se odpre seznam možnosti, kjer izberete rubriko, kamor sodi vaša prijava (npr. Vnos listin).



Odpre se vnosna maska, kjer opredelite zahtevane podatke (vsi so obvezni):

1. Naslov prijave
 2. Naziv posredniškega organa (izbor iz seznama)
 3. Šifra operacije ali vloge (OP20....)
 4. Natančen opis vprašanja / težave, ki vključuje:
 - kaj je težava, kdaj se je pojavila (navedba ure), kje (kateri del aplikacije) in kako (kaj ste želeli in kaj se je zgodilo);
 - osebo, ki je zaznala težavo (ime in priimek in kontaktni podatki);
 - elektronski naslov uporabnika, s katerim je registriran v IS e-MA
 - spletni brskalnik, s katerim je bil uporabnik ob napaki prijavljen v IS e-MA.
 4. Ekranske slike mesta napake (zlasti v primeru tehničnih težav). Slike naj zajemajo celoten del ekrana in ne le manjših izrezkov.
-

Ko podatke vnesete, kliknete gumb Ustvari zahtevek.

Center za podporo uporabnikom / eMA-podpora

Vloga za odločitev o podpori

Summary

Posredniški organ (neobvezno)

Šifra vloge NIC (neobvezno)

Description (neobvezno)

Attachment (neobvezno)

Povlecite in spustite datoteke, prilepi zaslonsko sliko iz odložišča ali browse

Ustvari zahtevek Prekliči

Na ekranu boste imeli dostop do vseh prijav, ki ste jih kreirali. Poleg naslova prijave se nahaja tudi podatek o statusu, v katerem se prijava nahaja. Na desni strani imate dostop do vseh svojih prijav.

Center za podporo uporabnikom / eMA-podpora / EMAP-78

dodajanje prilog na Zzi

V ČAKANJU NA PODORO

Dodaj komentar

Ne obveščaj me

Eskaliraj

Razreši zahtevo

Zahtevki

S klikom na to možnost se vam odpre seznam vseh prijav, ki so opredeljene tudi z ID-jem (evidenčno številko prijave). S klikom na posamezno prijavo se vam odprejo podrobnosti prijave (naslednja ekranska slika).

Center za podporo uporabnikom / eMA-podpora

Zahtevki

Odprti zahtevki | Moji zahtevki | Katerikoli tip zahtevka | Išči po zahtevkih

Tip	Referenca	Povzetež	Service desk	Status	Zahtevek odprti
EMA-78	EMA-78	dodajanje prilog na Zzi	eMA-podpora	V ČAKANJU NA PODORO	Ema Svkr
EMA-77	EMA-77	dodajanje upravičenca	eMA-podpora	V ČAKANJU NA PODORO	Ema Svkr
EMA-76	EMA-76	Brisanje priloge listine ni možno	eMA-podpora	V ČAKANJU NA PODORO	Ema Svkr

1-3 od 3

V podrobnostih je razvidna komunikacija s CPU. Če ste zaprošeni za dodatne/ povratne informacije, odgovore in komentarje dodajate v polje Dodaj komentar. V tem pogledu sta razvidna tudi sled in status reševanja.

Ob reševanju prijave (novi komentarji, spremembe statusov) na vaš elektronski naslov prejmete elektronsko sporočilo iz aplikacije. Za vnos odgovorov oziroma pregled statusov lahko do aplikacije CPU dostopite kar preko klika na sporočilo.

dodajanje prilog na ZzI **ZAPRTO**

Dodaj komentar ...

Ne obveščaj me

Deljeno z
Ema Svrk
Ustaviti

Aktivnost

Stanje vašega zahtevka se je spremenilo na **Zaprto**. Today 10:30 AM **ZADNJI**

Stanje vašega zahtevka se je spremenilo na **Razrešeno** s statusom **Done**. Today 10:28 AM

Stanje vašega zahtevka se je spremenilo na **V čakanju na stranko**. Today 10:27 AM

Alenka Černjáč Today 10:27 AM
Pozdravljeni. Prosimo za dopolnitev.
Hvala in lp
Ekipa e-MA

Informacije Today 10:07 AM
Posredniški organ
Ministrstvo za infrastrukturo
Šifra vloge NIO
op20.xxxx
Description
test3

2. Prijava vprašanja /težave preko elektronske pošte

Prijava vprašanja / težave preko elektronske pošte poteka na naslednji način:

Prijavo uporabnik posreduje na naslov ema.svrk@gov.si, od tam pa se opravi samodejni prenos prijave v aplikacijo CPU. Ob tem pošiljatelj prejme tudi povratno potrditveno sporočilo. Ko agent CPU v prijavo poda odgovor, pošiljatelj prejme novo obvestilo na elektronski naslov. Nanj lahko odgovori z odgovorom na prejeto sporočilo ali neposredno v aplikaciji CPU. V aplikaciji CPU je vedno na voljo tudi vsa zgodovina komunikacije.