





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

Datum: 01.02.2020

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 od 01.02.2020 dalje preko Aplikacije CPU.

Aplikacija CPU je dostopna:

- preko vstopne strani e-MA, s klikom na napis Aplikacija CPU

	٩V	Uomov											Alenka Cemjac 🕛 📓
REPARTMENT REAR	e-⊿		5	***	দ্ব	5	ά	~	V	⊕	Ŕ	स	*
Vomov		Obvestila	o nadgradnjah IS e-MA										
/loga za odločitev o vodpori	>												
Operacija	>	Splošna obv	vestila										-
Plan Zzl	>						05 01 202	12-42					
Controla	>	Obvestil	lo - vnos doseženih vr	ednosti kazalniko	za leto 2019		06.01.2020	13.40					
Controla KPN	>												
Analiza tveganja		Pozdravlje	eni.										
iistemska korekcija		Obveščan za leto 20	no vas, da smo dne 1.1.20 19.	120 odprli modul za sp	remljanje in poročanje,	ki je namenjen vnosu dos	eženih vrednosti kazalniko	w					
Poročila	>	Podatke je	e potrebno vnesti najkasne	eje do 31.1.2020.									
tevizije	>	Upravičen	ice naprošamo, da se v pr	imeru vprašanj obrnej	o na skrbnika pogodbe	na pripadajočem ministrsl	bru.						
Setrtletna poročila repravilnosti	>	Navodila :	za uporabo modula so obj	avljena preko napisa U	Iporabniška dokumenta	cija, v rubriki Navodila.							
ipremljanje in soročanje	>	Hvala in le	ap pozdrav.										
ldministracija	>	Prijava vpra	ašanj/težav Aplikacija CP	U				Tehničr	na podpora: 080 26 23		Uporabn	niška dokumentacija	

Slika 1 : Dostop do Aplikacije CPU preko vstopne strani e-MA

- 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).

Za kreiranje prijave mora uporabnik najprej klikniti na e-MA podpora.

uter ta podporo uporshelkom		Zabradi 🤗 🗸
ния за Голбина ебоказникоти.	Podporno mesto Center za podporo uporabnikom - atobrodošii!	Customize
	S čim vam lahko pomagamo? Q	
	Projudijivi eMA-podpora	
	Poglej vse	

Slika 2: Začetek kreiranja prijave

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

Upravičenci se pri vseh vprašanjih (razen pri težavah z dostopom oziroma tehničnih 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/ Vloge/ ZzI (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)
 - o 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 dospetja, 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 15:00 ure od ponedeljka do četrtka
- od 9:00 do 14:30 ure ob petkih.

PRILOGA:

Prijava vprašanja /težave preko aplikacije CPU

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

Center za podporo uporabnikom		Zahlevki 🥅 -
Center eMA Pootes	za podporo uporati -podipora ijemi. tumed spodnjih možnosti uzberite tisto, ki se vam zdi nagorimemejša	
Sä	im vam lahko pomagamo? Q	
	Vloga za odločitev o podpori Pomoč pri deli z vlogo za odločitev o podpori	
2	Registracija, dostopi do eMA Pomoč pri registraciji, prijavi v aplikacijo eMA, dodelitvi pravic	
<u>8</u> +	Operacija Pomoč pri delu z operacijami	
(2)	Vnos listin Pomoč pri vnosu listin	
P	Zahtevek za izplačilo Pomoč pri delu z zahtevilom za izplačilo	
0	Razno Ostala vprašanja	

Odpre se vnosna maska, kjer uporabnik opredeli 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);
 - o osebo, ki je zaznala težavo (ime in priimek in kontaktni podatki);
 - o elektronski naslov uporabnika, s katerim je registriran v IS e-MA
 - o 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.

Po vnosu vseh podatkov uporabnik klikne gumb »Ustvari zahtevek«.

enter za podporo upo



Uporabnik ima dostop do vseh prijav, ki jih je kreiral. Poleg naslova prijave se nahaja tudi podatek o statusu prijave, na desni pa je do stop do vseh svojih prijav.

Center za podporo uporabnikom				Zahtevki 💿 🔽 -
Center za podporo upor dodajanje prilog	// еМА-родрога / ЕМАР-76 na Zzl (усакажи на есограва)		Moji zahtevki vel Antevki	3
Dodaj komentar	9,	Ne obveščaj me Eskaliraj Razreši zahtevo		

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

Center za potporo uporab Zahte∨ki			
Odprti zahtevki • Moji zahtevki	Katerikoli tip zahtevka Sči po zahtevka	n Q	
Tip Reference Povzetek	Service desk Status	Zahtevek odpri	
EMAP-78 dodajanje prilog na Zzl	eMA-podpora V ČAKANJU NA POOPORO	Ema Svrk	
EMAP-77 dodajanje upravičenca	eMA-podpora v Čakanju na pooporo	Ema Svrk	
EMAP-76 Brisanje priloge listine ni možno	eMA-podpora v Čakanju na podporo	Ema Svrk	
1-3 od 3			

V podrobnostih je razvidna komunikacija s CPU. V primeru zaprosila za dodatne/ povratne informacije mora uporabnik odgovore navesti v polje »Dodaj komentar«. V tem pogledu sta razvidna tudi sled in status reševanja.

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

	Dodaj komentar	Ne obveščaj me
Aktivno	ost	Deljeno z
Stanje va	ašega zahtevka se je spremenilo na Zaprto. Today 10:30 AM ZADNJI	Ema Svrk Ustvaril
Stanje va	ašega zahtevka se je spremenilo na Razrešeno s statusom Done. Today 10:28 AM	
Stanje va	ašega zahtevka se je spremenilo na V čakanju na stranko. Today 10.27 AM	
	lenka Černjač Today 10.27 AM ozdravljeni. Prosimo za dopolnitev.	
Hı Ek	vala in lp kipa e-MA	
In	formacije Today 10:07 AM	
Po	osredniški organ inistrstvo za infrastrukturo	
Ši	ifra vloge NIO 520.xxx	
De	escription	