



Kotnikova 5, 1000 Ljubljana, Slovenija

T: 01 400 3680

F: 01 400 35 22

E: gp.svrk@gov.si

www.eu-skladi.si

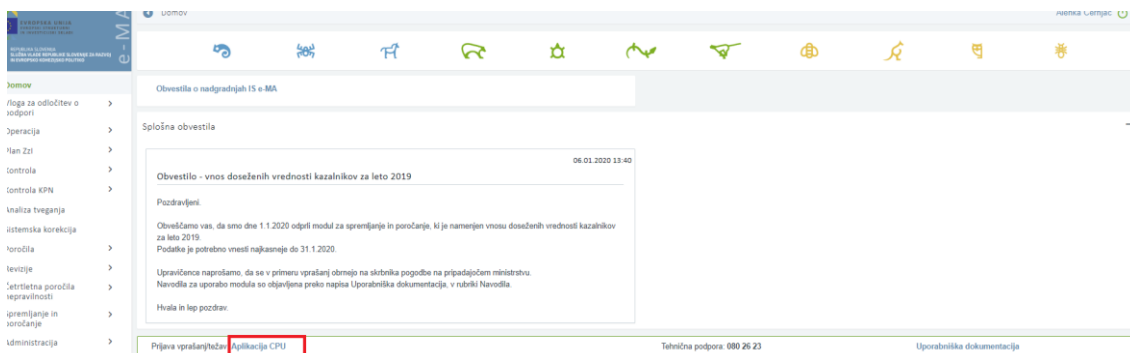
Datum: 01.02.2020

## 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

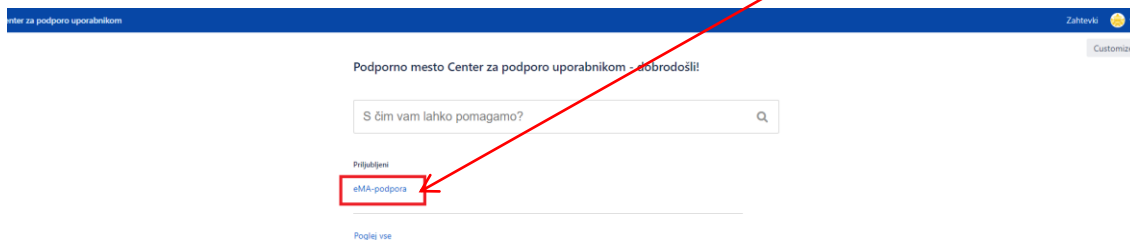


Slika 1 : Dostop do Aplikacije CPU preko vstopne strani e-MA

- 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**.



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 systemskega 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/ Zzl (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. Ekranne 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:

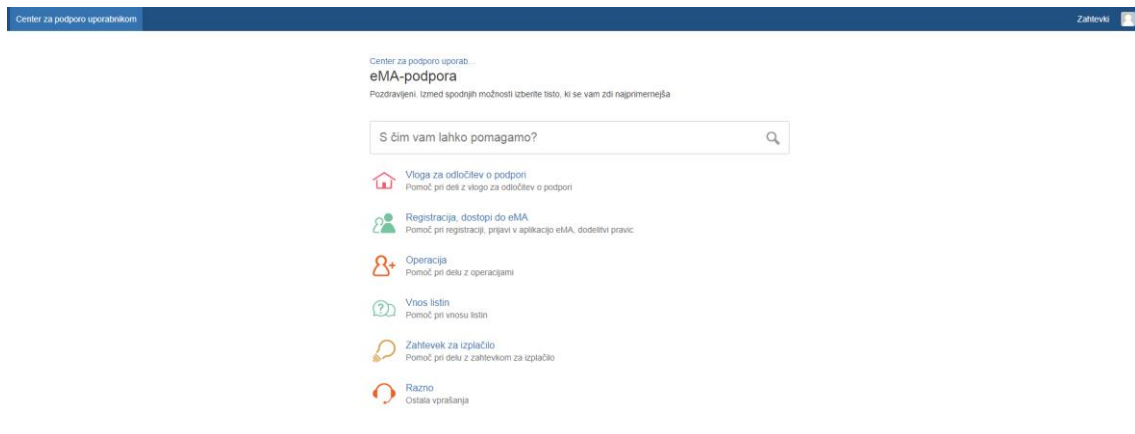
- od 9:00 do 15:00 ure od ponedeljka do četrтка
- od 9:00 do 14:30 ure ob petkih.

---

## 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).



---

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);
    - 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. Ekranse 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«.

Center za podporo uporabnikom / eMA-podpora  
Zahtevki

Center za podporo uporabnikom / eMA-podpora  
Vloga za odločitev o podpori

Summary

Posredniški organ (neobvezno)  
None

Šifra vloge NIO (neobvezno)

Description (neobvezno)

Attachment (neobvezno)  
Povlecite in spustite datoteke, prilepi zaslonko sliko iz odložišča ali browse

Ustvari zahtevek Preklici

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

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

Center za podporo uporabnikom / eMA-podpora / EMAP-78  
dodajanje priloge na Zsl V ČAKANJU NA PODOROBO

Dodaj komentar

Ne obveščaj me

Eskaliraj

Razreši zahtevo

Moji zahtevki 3

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 podporo uporabnikom / eMA-podpora  
Zahtevki

Odprti zahtevki Moji zahtevki Katerikoli tip zahtevka Išči po zahtevkih


Tip	Referenca	Povzetak	Service desk	Status	Zahtevek odpri
	EMAP-78	dodajanje priloge na Zsl	eMA-podpora	V ČAKANJU NA PODOROBO	Ena Svrk
	EMAP-77	dodajanje upravičenja	eMA-podpora	V ČAKANJU NA PODOROBO	Ena Svrk
	EMAP-76	Brisanje priloge listine ni možno	eMA-podpora	V ČAKANJU NA PODOROBO	Ena 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 komentariji, 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.

---

 dodajanje prilog na ZzI **ZAPRTO**


 Dodaj komentar ...  0  Ne obveščaj me

**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.xxx  
Description  
test3

**Deljeno z**  
 Ema Svrk  
Ustavil