

POPIS SLUŽBY G14 GsbCtiStavReklamace

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA

Obsah

1	ÚČEL DOKUMENTU	3
1.1	HISTORIE DOKUMENTU	3
1.1.1	Revize	3
2	ÚČEL SLUŽBY	4
3	ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ	4
4	HISTORIE SLUŽBY	4
5	DETAILNÍ POPIS SLUŽBY	5
5.1	ZPRACOVÁNÍ SLUŽBY	5
5.2	VĚCNÁ PRAVIDLA VZTAHUJÍCÍ SE KE ZPRACOVÁNÍ SLUŽBY	5
5.2.1	Zpracování na vstupu služby	5
5.2.2	Zpracování na ISSS	5
5.2.3	Zpracování na výstupu služby	5
6	ŽÁDOST O SLUŽBU	6
6.1	VSTUPNÍ ÚDAJE	6
6.1.1	ZadatellInfo	6
6.1.2	ZadostAgendaInfo	6
6.1.3	Zadost	6
6.2	PŘÍKLAD VOLÁNÍ	6
7	ODPOVĚĎ	7
7.1	VÝSTUPNÍ ÚDAJE	7
7.1.1	OdpovedStatus	7
7.1.2	OdpovedZadostInfo	8
7.1.3	GsbOdpoved	8
7.2	CHYBOVÉ STAVY	9
7.2.1	Obecné chybové stavy	9
7.2.2	Specifické chybové stavy	9
7.3	PŘÍKLAD ODPOVĚDI	9
8	ODKAZY NA DALŠÍ DOKUMENTY	10
8.1	OBECNÁ DOKUMENTACE	10
8.2	DEFINICE SLUŽBY:	10
8.3	SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY ISSS	10

1 Účel dokumentu

Účelem tohoto dokumentu je poskytnout především orgánům veřejné moci a obecně uživatelům služeb ISSS jednoduchý a srozumitelný popis, jak používat ISSS službu.

Obecný popis služeb vystavovaných na ISSS je uveden v dokumentu *Využití služeb ISSS čtenářskými a zdrojovými AIS¹*.

Obecný popis reklamačního procesu je uveden v dokumentu *Reklamace na ISSS*.

1.1 Historie dokumentu

Verze	Popis	Datum
1.0.0	Verze k akceptaci	20. 10. 2023
1.0.1	Změna loga v záhlaví dokumentu	24.6.2024

1.1.1 Revize

1.0.0 / Revize 0	20.10.2023
------------------	------------

¹ Čtenářským AIS se v tomto smyslu rozumí obecný AIS využívající publikované služby ISSS.

2 Účel služby

Služba je určena pro AIS, které reklamovaly údaje prostřednictvím ISSS. Touto službou AIS zjistí, v jakém stavu je zpracování reklamace.

3 Základní informace o službě

Název služby	gsbCtiStavReklamace
Označení služby	G14
Verze služby	V1.0
Platnost od	1. 11. 2023
Platnost do	
Stav služby	Aktivní
Nahrazena službou	
Nahrazuje službu	
Dostupnost služby, potřebná oprávnění	Služba je k dispozici pro AIS s oprávněním pro přístup k ISZR.
Režim služby	Synchronní.
SLA služby	SLA-1

4 Historie služby

Verze služby	Aktuální stav verze	Publikovaná v produkčním prostředí		Popis změn oproti předchozí verzi
		Od	Do	
V1	Aktivní	1. 1. 2024		Prvotní verze

5 Detailní popis služby

Služba je určena pro AIS, které reklamovaly údaje prostřednictvím ISSS. Touto službou AIS zjistí, v jakém stavu je zpracování reklamace.

Služba přijímá žádost o výpis stavu reklamace identifikované přiřazeným identifikátorem reklamace. Identifikátor reklamace přiřazuje ISSS při přijetí reklamace službou G12 gsbReklamujData.

5.1 Zpracování služby

Po přijetí služby vyhledá ISSS zadanou reklamaci v seznamu reklamací provedených z AIS prostřednictvím ISSS.

Pokud má ISSS informace o ukončení zpracování, vrátí informaci o výsledku zpracování. Pokud tuto informaci nemá, a může ji u poskytovatele AIS, do kterého byla reklamace předána, zjistit, pokusí se informaci o výsledku zpracování zjistit přímo voláním PAIS, výsledek pak vrátí žadateli.

Poznámka: poskytovatel AIS, který přijímá reklamace prostřednictvím ISSS, může buď může sám výsledek zpracování reklamace do evidence ISSS zapsat službou G13 gsbZapisStavReklamace (doporučený postup) a/nebo může vystavovat službu pro čtení stavu reklamace S07 paisCtiStavReklamace (alternativní varianta).

5.2 Věcná pravidla vztahující se ke zpracování služby

5.2.1 Zpracování na vstupu služby

ISSS vždy provádí ověření oprávnění žadatele o službu pro přístup k ISSS. Přístup ke službě mají AIS, které mohou využívat eGON služby ISZR a současně nemají nastavena další omezení na ISSS.

Pokud nejsou správně uvedeny vstupní parametry, je volání zamítnuto.

Dotaz na stav reklamace může provést pouze AIS, který reklamaci provedl. Pokud se o čtení stavu pokusí jiný AIS, ISSS vrátí informaci o neexistenci specifikované reklamace.

5.2.2 Zpracování na ISSS

Pokud ISSS eviduje informaci o ukončeném zpracování reklamace, vrátí tuto informaci na konzumující AIS.

Pokud ISSS nemá informaci o výsledku zpracování, a současně poskytovatel AIS, do kterého byla reklamace předána, vystavuje službu pro čtení stavu reklamace, ISSS provede dotaz do tohoto AIS. Výsledek dotazu do poskytovatele AIS si ISSS uloží v interní evidenci reklamací.

5.2.2.1 Doba na zpracování reklamace

Po vypršení definované doby (interní parametr ISSS) od okamžiku zahájení procesu reklamace jsou informace o zpracování reklamace z ISSS odstraněny. Z pohledu žadatelů o reklamační služby se od takového okamžiku ISSS chová, jako by reklamace s daným identifikátorem nikdy neexistovala.

5.2.3 Zpracování na výstupu služby

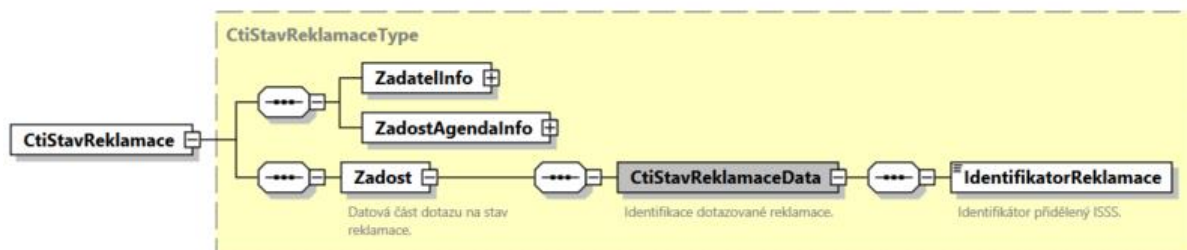
ISSS sestavuje odpověď na službu buď z interní evidence nebo z odpovědi získané z poskytovatele AIS, do kterého byla reklamace předána.

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA

6 Žádost o službu

6.1 Vstupní údaje

Vstupní údaje jsou předávány v typu CtiStavReklamaceType. Schéma žádosti je znázorněno na následujícím obrázku.



6.1.1 ZadatelInfo

Jde o obecnou strukturu určenou pro specifikaci informací o žadateli o službu. V elementu ZadatelInfo jsou uvedeny následující parametry:

- Agenda – kód agendy
- AgendovaRole – kód činnostní role
- Ovm – IČO OVM
- AIS – ID AIS
- Subjekt – subjekt, který data zapisuje
- Uživatel – identifikace uživatele iniciujícího žádost o službu
- DuvodUcel – důvod anebo účel žádosti

Podrobný popis struktury je uveden v dokumentu *Využití služeb ISSS čtenářskými a zdrojovými AIS*.

6.1.2 ZadostAgendaInfo

Jde o obecnou strukturu určenou pro specifikaci informací o žádosti o službu. V elementu ZadostAgendaInfo jsou uvedeny následující parametry:

- AgendaCasZadosti – datum a čas žádosti na straně volajícího AIS
- AgendaZadostId – jedinečný identifikátor žádosti na straně volajícího AIS

Podrobný popis struktury je uveden v dokumentu *Využití služeb ISSS čtenářskými a zdrojovými AIS*.

6.1.3 Zadost

V elementu Zadost / CtiStavReklamaceData specifikuje reklamující AIS identifikátor reklamace přiřazený reklamaci na ISSS při vytvoření reklamace službou G12 qsbReklamujData.

- IdentifikatorReklamace – identifikátor reklamace na ISSS

6.2 Příklad volání

Níže je uveden příklad volání čtení stavu reklamace. Je zvýrazněn identifikátor reklamace, jejíž stav má být načten.

```
<s:Envelope xmlns:s="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">  
<s:Header>
```

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA

```

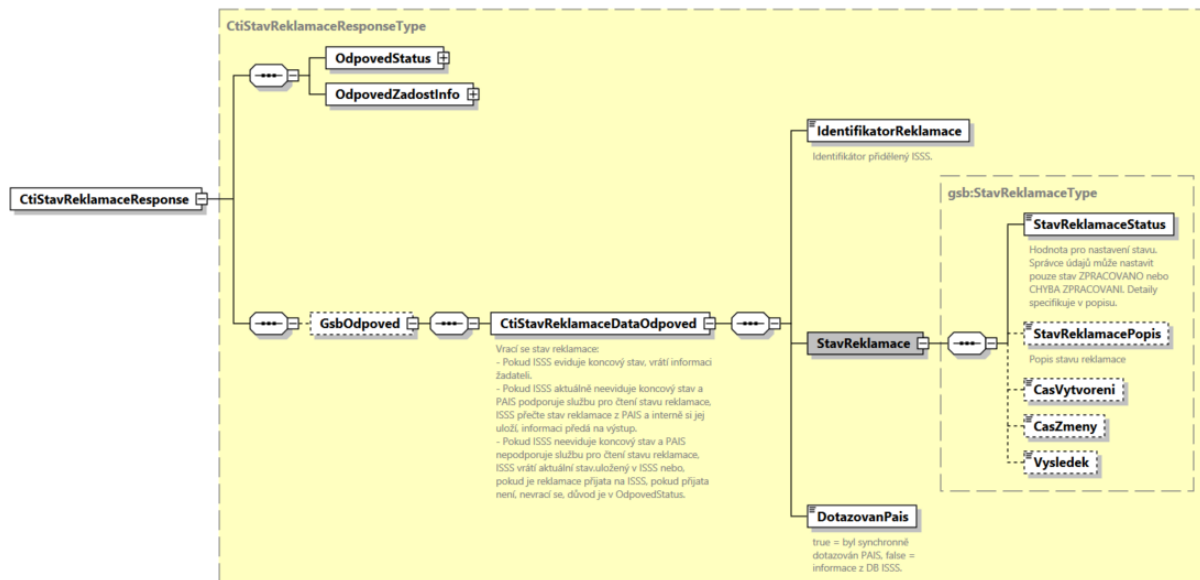
<Action s:mustUnderstand="1"
xmlns="http://schemas.microsoft.com/ws/2005/05/addressing/none">gsbCtiStavReklamace</Action>
</s:Header>
<s:Body xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
<CtiStavReklamace xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbCtiStavReklamace:v1">
<ZadatelInfo xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbAbstract:v1">
<Agenda xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">X999</Agenda>
<AgendovaRole xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">XR1</AgendovaRole>
<Ovm xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">12345678</Ovm>
<Ais xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">999001</Ais>
<Subjekt xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">Subjekt F5klieent eGSB</Subjekt>
<Uzivatel xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">Uzivatel eGSB</Uzivatel>
<DuvodUcel xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">Duvod a ucel eGSB</DuvodUcel>
</ZadatelInfo>
<ZadostAgendaInfo xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbAbstract:v1">
<AgendaCasZadosti xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">2023-10-
21T11:15:01.7596678+02:00</AgendaCasZadosti>
<AgendaZadostId xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">a9de5159-41d1-4865-8a2e-
05f48054499f</AgendaZadostId>
</ZadostAgendaInfo>
<Zadost>
<CtiStavReklamaceData>
<IdentifikatorReklamace>7cf33496-a85d-4f59-a4af-5f5b3fbfda1d</IdentifikatorReklamace>
</CtiStavReklamaceData>
</Zadost>
</CtiStavReklamace>
</s:Body>
</s:Envelope>

```

7 Odpověď

7.1 Výstupní údaje

Výstupní údaje jsou předávány v typu CtiStavReklamaceResponseType. Schéma odpovědi je znázorněno na následujícím obrázku.



7.1.1 OdpovedStatus

Jde o obecnou strukturu obsahující informace o zpracování na ISSS. Jsou v ní uvedeny následující údaje:

- CasOdpovedi – datum a čas zpracování na ISSS
- VysledekKod – výsledek zpracování
- VysledekDetail – zpřesňující informace k výsledku zpracování

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA

Podrobný popis je uveden v dokumentu *Využití služeb ISSS čtenářskými a zdrojovými AIS*.

7.1.2 OdpovedZadostInfo

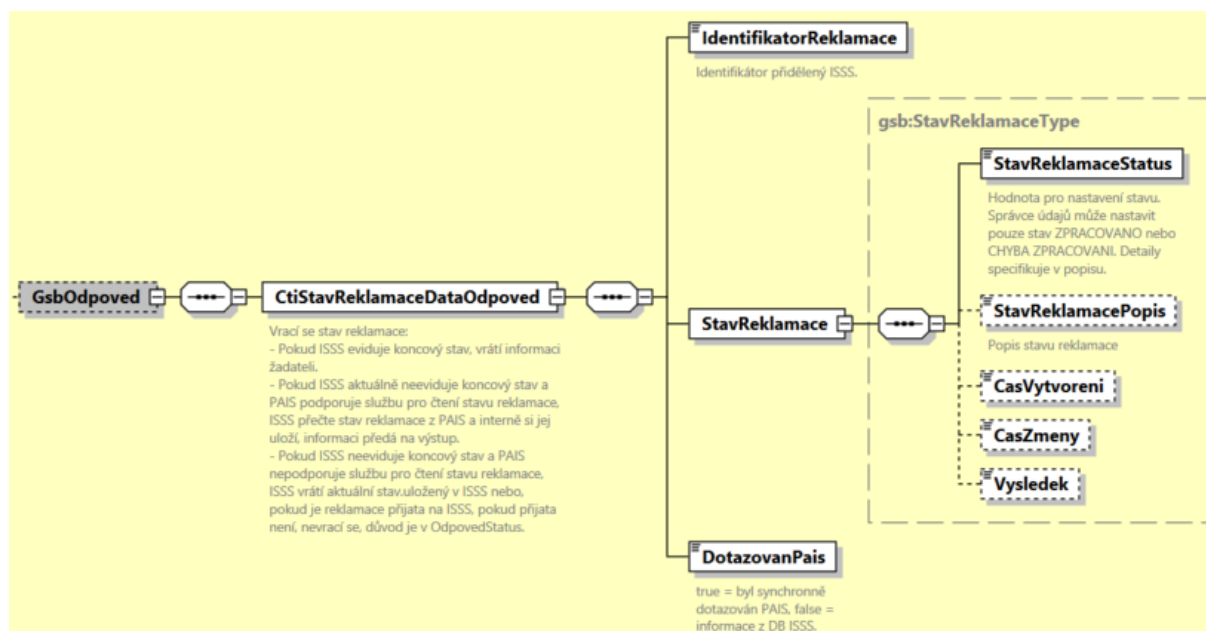
Jde o obecnou strukturu obsahující informace o transakci na ISSS. Jsou v ní uvedeny následující údaje:

- AgendaZadostId – identifikátor žádosti čtenářského AIS
- GsbZadostId – identifikátor transakce přidělený na ISSS

Podrobný popis je uveden v dokumentu *Využití služeb ISSS čtenářskými a zdrojovými AIS*.

7.1.3 GsbOdpoved

Element GsbOdpoved obsahuje v elementu CtiStavReklamaceDataOdpoved informace o aktuálním stavu reklamace, tak jak ho eviduje ISSS (respektive jak ho eviduje AIS, ve kterém byla reklamace provedena).



Element GsbOdpoved je uveden pouze v případě, že zadaná reklamace byla v evidenci ISSS nalezena.

Poznámka: doba, po kterou jsou reklamace na ISSS evidovány může být omezena interním parametrem ISSS.

Element IdentifikatorReklamace obsahuje zadaný identifikátor reklamace.

Element StavReklamace obsahuje informaci o stavu reklamace.

- StavReklamaceStatus obsahuje kód stavu zpracování reklamace. Popis možných stavů je uveden v podkapitole níže.
- StavReklamacePopis obsahuje bližší textovou informaci ke stavu zpracování reklamace.
- CasVytvoreni obsahuje podle stavu reklamace buď čas vytvoření reklamace na ISSS nebo čas vytvoření reklamace získaný z poskytujícího AIS.
- CasZmeny obsahuje podle buď čas změny stavu reklamace v ISSS nebo čas změny stavu reklamace získaný z poskytujícího AIS.
- Vysledek obsahuje informace o výsledku zpracování reklamace, pokud byly předány z poskytujícího AIS.

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA

Element *DotazovanPais* obsahuje informaci, zda byl v rámci zpracování na ISSS přímo ověřován stav reklamace v AIS, do kterého byla informace předána, nebo zda se vrátil stav evidovaný na ISSS.

7.1.3.1 Stav reklamace

Možné stavy reklamace uváděné v elementu *StavReklamaceStatus* jsou:

- **PRIJATO** – reklamace byla přijata na ISSS, dosud nebyla předána.
- **ODESLANO** – reklamace byla předána k vyřízení.
- **ZPRACOVANO** – ISSS získal informaci o výsledku zpracování reklamace, očekává se, že tento stav je předán do ISSS v případě, že vyřízení reklamace bylo provedeno úspěšně.
- **CHYBA ZPRACOVANI** – ISSS nemohlo provést zpracování reklamace, případně ISSS obdržel informaci o neúspěchu zpracování.

7.2 Chybové stavy

7.2.1 Obecné chybové stavy

Obecné chybové stavy jsou popsány v dokumentu *Využití služeb ISSS čtenářskými a zdrojovými AIS*.

7.2.2 Specifické chybové stavy

Níže jsou uvedeny definované specifické stavy. Hodnota v poli *Status / VysledekPopis* je příklad, může se lišit podle situace.

7.2.2.1 Reklamace nejsou na ISSS povoleny

- **Status / VysledekKod** = CHYBA
- **Status / VysledekSubKod** = SPECIFIKACE V POPISU
- **Status / VysledekPopis** ... IPA:CSR01: Reklamační proces nepovolen [Reklamace_Status]

7.2.2.2 Reklamace nebyla nalezena

- **Status / VysledekKod** = VAROVANI
- **Status / VysledekSubKod** = NENALEZENO
- **Status / VysledekPopis** ... Reklamace nenalezena [0x802310191625]

7.3 Příklad odpovědi

Níže je uveden příklad odpovědi při ukončeném zpracování reklamace.

```
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
  <soapenv:Header />
  <soapenv:Body>
    <CtiStavReklamaceResponse xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbCtiStavReklamace:v1">
      <OdpovedStatus xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbAbstract:v1">
        <CasOdpovedi xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">2023-10-21T11:58:30.8940694+02:00</CasOdpovedi>
        <Status xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">
          <VysledekKod>OK</VysledekKod>
        </Status>
      </OdpovedStatus>
      <OdpovedZadostInfo xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbAbstract:v1">
        <AgendaZadostId xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">b9aaa89a-8b6b-4cf0-9975-
e539308b24c0</AgendaZadostId>
        <GsbZadostId xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">e7d23110-1018-44d8-b733-5cfdc6abe364</GsbZadostId>
      </OdpovedZadostInfo>
      <GsbOdpoved>
        <CtiStavReklamaceDataOdpoved>
          <IdentifikatorReklamace>e7d23110-1018-44d8-b733-5cfdc6abe364</IdentifikatorReklamace>
          <StavReklamace>
            <StavReklamaceStatus xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">ZPRACOVANO</StavReklamaceStatus>
            <StavReklamacePopis xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">20231018 104831</StavReklamacePopis>
            <CasVytvoreni xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">2023-10-18T10:48:31.3232580+02:00</CasVytvoreni>
          </StavReklamace>
        </CtiStavReklamaceDataOdpoved>
      </GsbOdpoved>
    </CtiStavReklamaceResponse>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA_

```
<CasZmeny xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">2023-10-18T10:48:31.3232580+02:00</CasZmeny>  
<Vysledek xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">20231018 104831</Vysledek>  
</StavReklamace>  
<DotazovanPais>0</DotazovanPais>  
</CtiStavReklamaceDataOdpoved>  
</GsbOdpoved>  
</CtiStavReklamaceResponse>  
</soapenv:Body>  
</soapenv:Envelope>
```

8 Odkazy na další dokumenty

8.1 Obecná dokumentace

Obecné informace k ISSS jsou uvedeny v dokumentech:

- Základní obecné informace pro publikační AIS a AIS Správců údajů: *Publikace AIS na ISSS*.
- Základní obecné informace pro čtenářské a zdrojové AIS: *Využití služeb ISSS čtenářskými a zdrojovými AIS*.
- Provozní parametry ISSS: *Provozní parametry ISSS*.
- Proces reklamací prostřednictvím ISSS – *Reklamace na ISSS*.

8.2 Definice služby:

Definice služby ***G14 gsbCtiStavReklamace*** je:

- WSDL služby: *gsb_root/gsb/wsd/GsbCtiStavReklamace.wsd*
- Výchozí XSD služby: *gsb_root/gsb/xsd/GsbCtiStavReklamace.xsd*

8.3 Související služby ISSS

Služba ***G14 gsbCtiStavReklamace*** souvisí s následujícími službami ISSS

- ***G12 gsbReklamujData*** – žádost o reklamaci údaje.
- ***G13 gsbZapisStavReklamace*** – nastavení stavu reklamace AISem, do kterého byla reklamace směrována.
- ***G15 gsbOverPodporuReklamace*** – ověření možnosti provést reklamaci přes ISSS.