

Popis eGON služby

E177 - iszrCtiReklamaci

Typ dokumentace:	Technická	Verze:	01.04
Autor:	Digitální a informační agentura	Datum aktualizace:	21. 6. 2023
Účel:	Popis eGON služeb v rámci základních registrů	Počet stran:	9

Obsah

1	Účel dokumentu.....	3
2	Funkcionalita služby	3
3	Základní informace o službě	3
4	Historie služby	3
5	Účel služby - detailní popis	4
6	Věcná pravidla vztahující se ke zpracování služby.....	4
7	Rozpad eGon služby na primitivní služby.....	4
7.1	Seznam a popis využívaných primitivních služeb	4
7.2	Workflow zpracování služby	4
8	Vstupní údaje.....	5
8.1	ZadostInfo	5
8.2	Zadost	5
9	Kontroly při volání služby	5
10	Příklad volání služby.....	5
11	Výstupní údaje	6
11.1	OdpovedInfo	6
11.1.1	Stavy	6
11.2	IszrOdpoved	6
11.2.1	IszrAplikacniStatus	6
11.2.2	Stavové údaje	7
12	Příklad odpovědi	7
13	Notifikace změn	8
14	Chybová hlášení	8
15	Odkazy na další dokumenty	8
15.1	Definice služby	8
15.2	Egon služby	9

1 Účel dokumentu

Účelem tohoto dokumentu je především poskytnout orgánům veřejné moci, obecně uživatelům Základních registrů, jednoduchý a srozumitelný popis, jak používat příslušnou eGON službu, včetně informací pro IT pracovníky orgánů veřejné moci.

2 Funkcionalita služby

Služba *E177 iszrCtiReklamaci* slouží pro čtení informace o stavu zpracování reklamace iniciované prostřednictvím služeb ISZR.

3 Základní informace o službě

Název služby	iszrCtiReklamaci
Označení služby	E177
Verze služby	V1.1
Publikována v katalogu služeb od verze	
Platnost od	1.5.2014
Platnost do	
Stav služby	Aktivní
Nahrazena službou	
Nahrazuje službu	
Třída služby	S4
Dostupnost služby, potřebná oprávnění	Veřejná služba, ověření dle registrace.
Režim služby	Synchronní i asynchronní
SLA služby	SLA-NA

4 Historie služby

Verze služby	Aktuální stav verze	Publikovaná v produkčním prostředí		Popis změn oproti předchozí verzi
		Od	Do	
V1	neaktivní	1.5.2014	29. 6. 2023	Prvotní verze
V1.1	aktivní	29. 6. 2023		Úprava pro službu E311 – IszrReklamujUdajeRos2

5 Účel služby - detailní popis

Služba *E177 iszrCtiReklamaci* slouží pro čtení informací o stavu zpracování reklamace v reklamačním procesu iniciovaném prostřednictvím reklamačních služeb ISZR.

Reklamační proces je iniciován prostřednictvím reklamačních služeb ISZR (*E62 iszrReklamujUdajeRob*, *E311 iszrReklamujUdajeRos2*). Při volání reklamační služby obdrží volající AIS identifikátor reklamace, který může později použít pro dotaz k ověření stavu zpracování reklamace⁽¹⁾.

Volající AIS obdrží ve výsledku služby *E177 iszrCtiReklamaci* na základě uvedení přiděleného identifikátoru reklamace informace o rozpadu reklamace na jednotlivé editory a stavu zpracování. Případně může AIS získat diagnostické informace o předání zprávy do systému editora.

Poznámky:

- (1) Informace o stavu zpracování reklamace jednotlivými editory je do systému implementována jednotlivými editory postupně a nezávisle na implementaci služby pro čtení informace o stavu zpracování reklamace. U některých editorů tedy služba může poskytovat pouze informace o předání reklamace do systému editora bez možnosti zjištění stavu zpracování v systému editora.

6 Věcná pravidla vztahující se ke zpracování služby

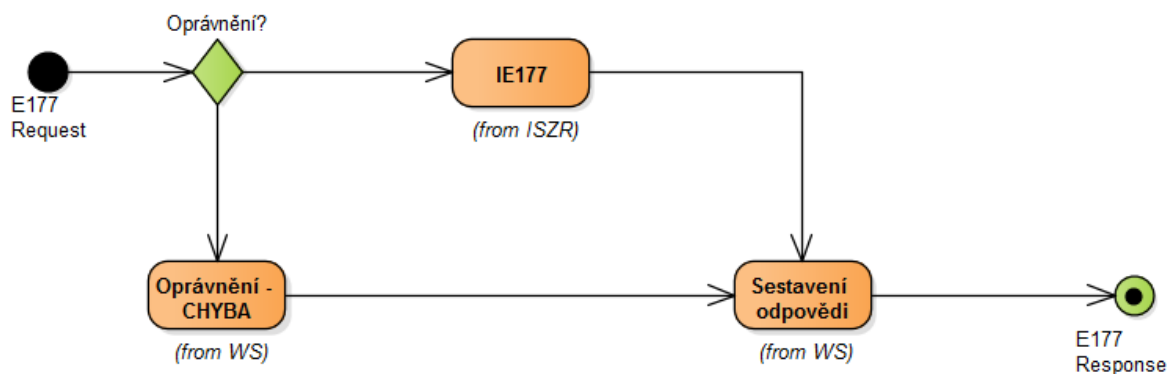
Po zahájení zpracování je provedeno ověření existence reklamace podle zadaného identifikátoru a ověření volajícího (informaci o stavu může získat pouze AIS, který reklamaci inicioval). Po ověření jsou vráceny data o stavu reklamace.

7 Rozpad eGon služby na primitivní služby

7.1 Seznam a popis využívaných primitivních služeb

V rámci zpracování nejsou využívány žádné interní služby základních registrů ani spolupracujících AIS, pro zpracování jsou využívána provozní data ISZR.

7.2 Workflow zpracování služby



8 Vstupní údaje

Vstupní údaje obsahují standardní položky, definované v datovém typu *IszrCtiReklamaciType*. Bez správného vyplnění vstupních údajů nelze transakci zpracovat.

8.1 ZadostInfo

Položka *ZadostInfo* představuje standardní hlavičku datové zprávy dotazu, která je odesílána ke zpracování. Struktura a obsah hlavičky zprávy jsou dány datovým typem *ZadostInfoType*. Obsahuje údaje, které ISZR vyžaduje pro ověření přístupu ke službě. Povinné položky musí být vyplněny.

Položky *Subjekt*, *Uzivatel*, *DuvodUcel* není třeba vyplňovat.

8.2 Zadost

Položka *Zadost* slouží k detailní specifikaci požadavků na službu. Vstupní parametry jsou uvedeny v elementu *IszrCtiReklamaciData*. V tomto elementu se specifikuje požadovaná reklamace, a to buď prostřednictvím přiděleného identifikátoru reklamace vráceného reklamační službou v elementu *IdentifikatorReklamace* nebo prostřednictvím identifikátoru žádosti reklamační služby v elementu *IszrZadostId*. Vyhledání se provádí podle všech zadaných parametrů v logickém součinu.

Volitelně je možné zadat v nepovinném atributu *provozniUdaje* požadavek na vrácení provozních informací o průběhu zpracování reklamace. Pokud není explicitně požadováno, provozní informace se nevydávají.

9 Kontroly při volání služby

Na vstupu jsou prováděny běžné kontroly na oprávnění při volání služby. Dále je prováděna kontrola oprávnění, kdy identifikace volajícího pro službu *iszrCtiReklamaci* musí být totožná jako identifikace žadatele, který reklamaci do systému vložil reklamační službou (AIS, Agenda, Agendová role, OVM).

10 Příklad volání služby

```
<s:Envelope xmlns:s="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
  <s:Header>
    <Action s:mustUnderstand="1"
xmlns="http://schemas.microsoft.com/ws/2005/05/addressing/none">IszrCtiReklamaci</Action>
  </s:Header>
  <s:Body xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
    <IszrCtiReklamaci xmlns="urn:cz:isvs:iszr:schemas:IszrCtiReklamaci:v1">
      <ZadostInfo xmlns="urn:cz:isvs:iszr:schemas:IszrAbstract:v1">
        <CasZadosti xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">2014-05-
12T08:21:51.473218+02:00</CasZadosti>
        <Agenda xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">Axxx</Agenda>
        <AgendovaRole xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">CRxxx</AgendovaRole>
        <Ovm xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">ovm</Ovm>
        <Ais xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">ais</Ais>
        <Subjekt xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">Subjekt</Subjekt>
        <Uzivatel xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">Uzivatel</Uzivatel>
        <DuvodUcel xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">Duvod</DuvodUcel>
        <AgendaZadostId xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">f12d2474-96f4-441f-a8b2-
587f4d6837e9</AgendaZadostId>
      </ZadostInfo>
    </Zadost>
  </IszrCtiReklamaciData>
</s:Body>
</s:Envelope>
```

```
<IdentifikatorReklamace
xmlns="urn:cz:isvs:iszr:schemas:IszrDataCtiReklamaci:v1">c2d25f0d-4640-45ff-b579-
b1625eedf305</IdentifikatorReklamace>
</IszrCtiReklamaciData>
</Zadost>
</IszrCtiReklamaci>
</s:Body>
</s:Envelope>
```

11 Výstupní údaje

Výstupní údaje obsahují položky definované v datovém typu *IszrCtiReklamaciResponseType*.

11.1 OdpovedInfo

Struktura položky *OdpovedInfo* obsahuje údaje, které ISZR ale i AIS očekává k dokončení vyřízení požadavku. Struktura a obsah hlavičky zprávy jsou dány datovým typem *OdpovedInfoType*.

11.1.1 Stav

Stav provedení služby je uveden v elementu *Status/VysledekKod*:

- OK – služba byla zpracována v pořádku
- VAROVANI – při zpracování nastala situace, na kterou je vhodné upozornit.
- CHYBA – zpracování není možné provést

Pokud skončí služba stavem *VAROVANI*, jsou podrobnosti uvedeny v systémové části odpovědi.

Stav *VAROVANI* nastává v situacích:

- Nebylo možné reklamaci nalézt podle uvedených vstupních parametrů
- Žadatel není totožný jako žadatel o reklamační službu

Ve výše uvedených případech, kdy je výsledkem stav *VAROVANI* je systémový subkód nastaven na hodnotu *NENALEZENO*.

Stav *CHYBA*, kdy zpracování není možné provést, nastane v situaci, kdy službu nebylo možné z nějakého závažného důvodu vykonat nebo sestavit odpověď. Příkladem situace, ve které vzniká tato chyba, je například chybný vstup služby, nedostupnost databáze a podobně.

11.2 IszrOdpoved

Položka je vyplněna, pokud nedojde k systémové chybě při vykonání služby a jsou k dispozici data. Obsahem položky je aplikační status ISZR v elementu *IszrAplikacniStatus*, jako vykonavatele služby a dále informace o stavu zpracování pro každého editora, na kterého se reklamační volání rozpadlo.

11.2.1 IszrAplikacniStatus

Element *VysledekIszrKodType* obsahuje:

- OK – vydány stavové informace o reklamaci
- VAROVANI – reklamace nebyla nalezena nebo není oprávnění.

V případě výsledku *VAROVANI* je uveden v elementech *VysledekDetail* v elementu *VysledekSubKod* informace o typu varování:

- ZAZNAM NENALEZEN – záznam nebyl nalezen nebo není oprávnění.

11.2.2 Stavové údaje

V dalších elementech jsou uvedeny stavové údaje k požadované reklamaci:

<i>AgendaZadostId</i>	Identifikátor AIS při iniciaci reklamace
<i>IszrZadostId</i>	Identifikátor ISZR požadavku iniciace reklamace
<i>IdentifikatorReklamace</i>	Identifikátor reklamace přiřazený reklamační službou
<i>Registr</i>	Identifikace registru, kterého se reklamace týká
<i>CasVytvoreni</i>	Datum a čas iniciace reklamace
<i>CasZmeny</i>	Datum a čas poslední změny stavových informací
<i>ReklamaceEditora</i>	Seznam stavů reklamace rozpadlých na jednotlivé editory

11.2.2.1 ReklamaceEditora

<i>AgendaEditora</i>	Identifikátor agendy editora
<i>IcoEditora</i>	IČO editora, pokud je známé a relevantní pro reklamaci (tj. pro reklamaci v ROS)
<i>ReklamovanePolozky</i>	Seznam reklamovaných položek
<i>StavReklamace</i>	Stav reklamace: - PRIJATO – přijato v ISZR - ODESLANO – odesláno na editora - ZPRACOVANO – editor potvrdil zpracování - CHYBA ZPRACOVANI – nemohlo být provedeno, detaily jsou uvedeny v popisu
<i>StavReklamacePopis</i>	Popis stavu reklamace, generuje buď ISZR nebo je vyplněno od editora při nastavení stavu
<i>CasZmeny</i>	Datum a čas poslední změny
<i>ReklamaceEditorId</i>	Sdílený identifikátor reklamace mezi ISZR a editorem
<i>ReklamacePrubeh</i>	V případě požadavku na <i>provozniUdaje</i> obsahuje seznam pokusu o předání reklamace na editora

12 Příklad odpovědi

```
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
  xmlns:autocont1="urn:cz:isvs:iszr:schemas:IszrRobCtiAiFo:v1"
  xmlns:abs="urn:cz:isvs:iszr:schemas:IszrAbstract:v1"
  xmlns:autocont2="urn:cz:isvs:iszr:schemas:IszrCtiReklamaci:v1"
  xmlns:reg="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1"
  xmlns:autocont3="urn:cz:isvs:iszr:schemas:IszrDotazyData:v1"
  xmlns:autocont4="urn:cz:isvs:iszr:schemas:IszrTypy:v1"
  xmlns:autocont5="urn:cz:isvs:iszr:schemas:IszrDataCtiReklamaci:v1">
  <soapenv:Header />
  <soapenv:Body>
    <autocont2:IszrCtiReklamaciResponse>
      <abs:OdpovedInfo>
```

```
<reg:CasOdpovedi>2014-05-12T08:57:30.4407500+02:00</reg:CasOdpovedi>
<reg:Status>
  <reg:VysledekKod>OK</reg:VysledekKod>
</reg:Status>
<reg:AgendaZadostId>4544ac34-0057-44d1-9058-fafc2315a622</reg:AgendaZadostId>
<reg:IszrZadostId>cc3e2c5c-f8a2-417b-9c48-c373cf18a221</reg:IszrZadostId>
</abs:OdpovedInfo>
<autocont2:IszrOdpoved>
  <autocont2:IszrCtiReklamaciDataResponse>
    <autocont3:IszrAplikacniStatus>
      <autocont4:VysledekIszrKodType>OK</autocont4:VysledekIszrKodType>
    </autocont3:IszrAplikacniStatus>
    <autocont5:AgendaZadostId>c4302eae-a0d7-4340-9620-
57dac7181a64</autocont5:AgendaZadostId>
    <autocont5:IszrZadostId>c2d25f0d-4640-45ff-b579-b1625eedf305</autocont5:IszrZadostId>
    <autocont5:IdentifikatorReklamace>c2d25f0d-4640-45ff-b579-
b1625eedf305</autocont5:IdentifikatorReklamace>
    <autocont5:Registr>ROB</autocont5:Registr>
    <autocont5:CasVytvoreni>2014-05-06T12:00:59.3318420</autocont5:CasVytvoreni>
    <autocont5:CasZmeny>2014-05-06T12:21:24.7309950</autocont5:CasZmeny>
    <autocont5:ReklamaceEditora>
      <autocont5:ReklamaceEditora>
        <autocont5:AgendaEditora>A115</autocont5:AgendaEditora>
        <autocont5:ReklamovanePolozky>
          <autocont5:ReklamovanaPolozka>AdresaPobytu</autocont5:ReklamovanaPolozka>
          <autocont5:ReklamovanaPolozka>DatumNarozeni</autocont5:ReklamovanaPolozka>
          <autocont5:ReklamovanaPolozka>DatumPravniMociUmrti</autocont5:ReklamovanaPolozka>
          <autocont5:ReklamovanaPolozka>DatumUmrti</autocont5:ReklamovanaPolozka>
          <autocont5:ReklamovanaPolozka>DorucovaciAdresa</autocont5:ReklamovanaPolozka>
          <autocont5:ReklamovanaPolozka>Jmeno</autocont5:ReklamovanaPolozka>
        </autocont5:ReklamovanePolozky>
        <autocont5:StavReklamace>ZPRACOVANO</autocont5:StavReklamace>
        <autocont5:StavReklamacePopis>Nastaveni stavu editorem 06.05.2014 12:19:55
ZPRACOVANO</autocont5:StavReklamacePopis>
        <autocont5:CasZmeny>2014-05-06T12:21:24.6703420</autocont5:CasZmeny>
        <autocont5:ReklamaceEditorId>c4302eae-a0d7-4340-9620-
57dac7181a64</autocont5:ReklamaceEditorId>
      </autocont5:ReklamaceEditora>
    </autocont5:ReklamaceEditora>
  </autocont2:IszrCtiReklamaciDataResponse>
</autocont2:IszrOdpoved>
</autocont2:IszrCtiReklamaciResponse>
</soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

13 Notifikace změn

Služba není editační, notifikace změn pro ni není relevantní.

14 Chybová hlášení

Služba neobsahuje specifická chybová hlášení.

15 Odkazy na další dokumenty

15.1 Definice služby

WSDL služby: egon/wsdl/IszrCtiReklamaci.wsdl
XSD služby: egon/xsd/IszrCtiReklamaci.xsd

15.2 Egon služby

DIA_popis_eGON_sluzeb_E62_iszrReklamujUdajeRob.doc

DIA_popis_eGON_sluzeb_E311_iszrReklamujUdajeRos2.doc