

POPIS SLUŽBY G13

GsbZapisStavReklamace

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	EntitalInfo	6
6.1.4	Zadost	7
6.2	PŘÍKLAD VOLÁNÍ	8
7	ODPOVĚĎ	9
7.1	VÝSTUPNÍ ÚDAJE	9
7.1.1	OdpovedStatus	9
7.1.2	OdpovedZadostInfo	9
7.2	CHYBOVÉ STAVY	9
7.2.1	Obecné chybové stavy	9
7.2.2	Specifické chybové stavy	9
7.3	PŘÍKLAD ODPOVĚDI	10
8	ODKAZY NA DALŠÍ DOKUMENTY	10
8.1	OBECNÁ DOKUMENTACE	10
8.2	DEFINICE SLUŽBY:	10
8.3	SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY ISSS	11

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	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 poskytovací AIS, které přijímají a zpracovávají reklamace prostřednictvím ISSS. AIS touto službou zapisuje výsledek zpracování reklamace do evidence reklamací vedené na ISSS.

3 Základní informace o službě

Název služby	gsbZapisStavReklamace
Označení služby	G13
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 a ISSS.
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 poskytovací AIS, které přijímají a zpracovávají reklamace prostřednictvím ISSS. AIS zpracovávající reklamaci touto službou zapisuje výsledek zpracování reklamace do evidence reklamací vedené na ISSS.

Poznámka: poskytovací AIS, který přijímá a zpracovává reklamace prostřednictvím ISSS, může sám výsledek zpracování reklamace do evidence ISSS zapsat službou G13 gsbZapisStavReklamace (doporučená varianta) a/nebo může buď vystavovat službu pro čtení stavu reklamace S07 paisCtiStavReklamace. Tento dokument tedy popisuje první variantu.

5.1 Zpracování služby

Po zahájení zpracování vyhledá ISSS zadanou reklamaci v seznamu reklamací provedených prostřednictvím ISSS. U nalezené reklamace nastaví stav reklamace podle parametrů žádosti.

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.

Nastavení stavu reklamace může provést pouze AIS, do kterého byla reklamace předána. Pokud se o nastavení stavu pokusí jiný AIS, je volání zamítnuto.

5.2.2 Zpracování na ISSS

Pokud ISSS eviduje uvedenou reklamaci a tato reklamace je ve stavu čekání na výsledek zpracování, nastaví ISSS v interní evidenci stav zpracování podle parametrů žádosti.

Pokud již ISSS eviduje výsledek zpracování, opakované nastavení stavu nepovolí.

Pokud se ukončí zpracování reklamace v evidenci ISSS a reklamující AIS v rámci reklamace specifikoval požadavek na propagaci informace o dokončení reklamace, provede ISSS předání této informace způsobem zadaným při vytvoření reklamace (viz popis služby G12 gsbReklamujData).

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

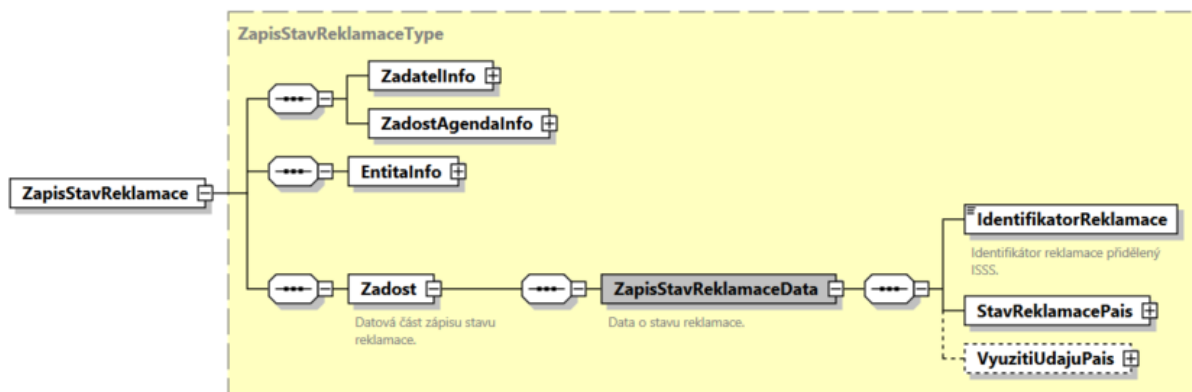
ISSS sestavuje odpověď na službu. Výsledkem je pouze stav zpracování na ISSS.

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA

6 Žádost o službu

6.1 Vstupní údaje

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



6.1.1 ZadatellInfo

Jde o obecnou strukturu určenou pro specifikaci informací o žadateli o službu. V elementu ZadatellInfo 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 EntitalInfo

V této struktuře se předávají identifikátory entit vedených v Základních registrech. ISSS na vstupu ověří existenci těchto entit, případně provede překlad AIFO.

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

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA

Případné lokální AIFO použité ve vnořených elementech elementu Zadost musí vždy odkazovat na lokální AIFO v MapaAifo, obdobně i identifikátory dalších entit.

Naplnění elementu EntitalInfo je relevantní, pokud chce poskytovající AIS, v němž je prováděna reklamační, využít funkcionality ISSS zajišťující vedení záznamu o využití údajů subjektu údajů prostřednictvím ISSS.

Pokud jsou v tomto elementu uvedeny identifikátory entit (AIFO, respektive IČO), může ISSS zaznamenat využití dat těchto entit pro případné sestavování výpisu využití dat prostřednictvím ISSS. Pokud identifikátory entit uvedeny nejsou, v ISSS záznam o využití nevznikne.

Tento element je doporučeno využívat společně s elementem VyuzitiUdajuPais, který umožňuje blíže upřesnit informace o využití údajů. Element VyuzitiUdajuPais je popsán níže.

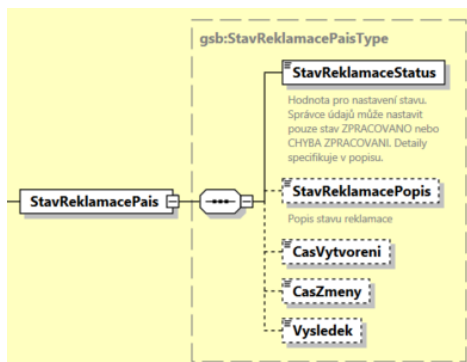
6.1.4 Zadost

V elementu Zadost / ZapisStavReklamaceData předává poskytovající AIS informace o stavu zpracování reklamační.

- IdentifikatorReklamace – identifikátor reklamační přiřazený na ISSS
- StavReklamacePais – stav reklamační předávaný z PAIS, viz dále
- VyuzitiUdajuPais – seznam využití údajů, viz dále

6.1.4.1 StavReklamacePais

V elementu StavReklamacePais se uvádí výsledek zpracování reklamační.

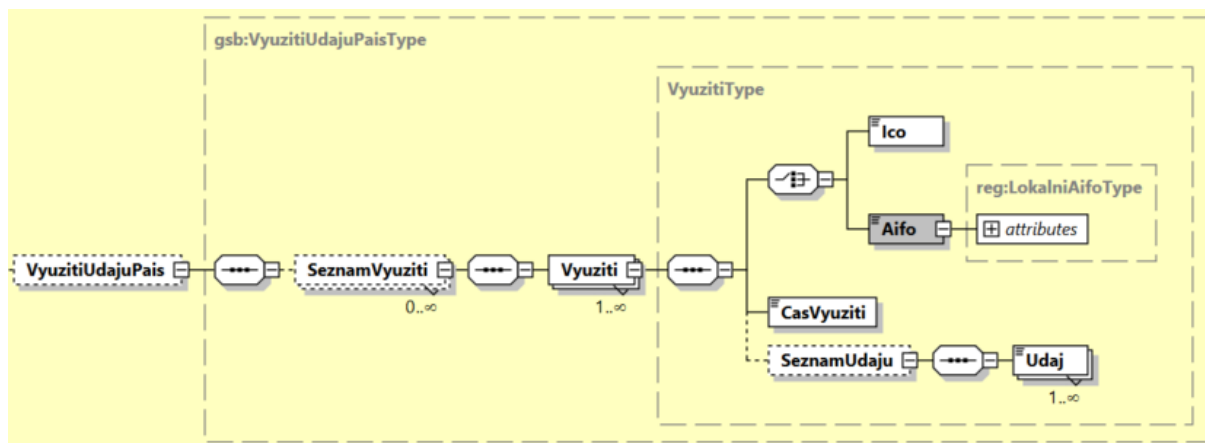


- StavReklamaceStatus – zda byla reklamační úspěšně zpracována nebo zpracována nebyla. Možné stavy, které lze uvést jsou „ZPRACOVANO“ a „CHYBA ZPRACOVANI“.
- StavReklamacePopis – podrobnější textový popis ke stavu zpracování.
- CasVytvoreni – čas, kdy byla reklamační v AIS přijata.
- CasZmeny – čas, kdy byla reklamační v AIS vyřízena.
- Vysledek – textový popis výsledku zpracování reklamační.

6.1.4.2 VyuzitiUdajuPais

Naplnění elementu VyuzitiUdajuPais je možné provést pouze pokud je současně správně naplněn element EntitalInfo.

Element se naplňuje v případě, kdy chce poskytovající AIS, ve kterém byla reklamační zpracována, vytvořit na ISSS záznam o využívání údajů subjektu údajů prostřednictvím ISSS.



V elementu *SeznamVyuziti* je možné specifikovat jednotlivá využití údajů pro konkrétní entity z ROB nebo z ROS. Naplnění elementu *SeznamUdaju* je nepovinné, pokud je uveden, očekává seznam údajů zadaný kódem údaje dle RPP.

Pokud se element *VyuzitiUdajuPais* neuvede a současně je vyplněn element *EntitaInfo*, je zaevidováno využití entit bez dalších podrobností k okamžiku volání této služby (*G13 gsbZapisStavReklamace*).

Využití se na ISSS zaznamená pouze v případě, kdy je výstupem služby *G13 gsbZapisStavReklamace* výsledek OK.

6.2 Příklad volání

Níže je uveden příklad volání.

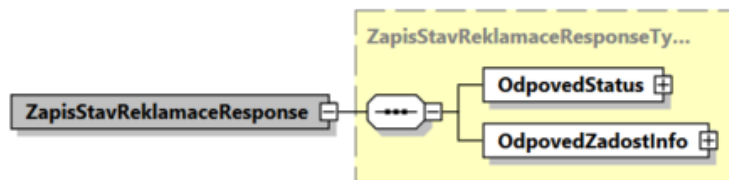
```
<s:Envelope xmlns:s="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
  <s:Header>
    <Action s:mustUnderstand="1"
xmlns="http://schemas.microsoft.com/ws/2005/05/addressing/none">gsbZapisStavReklamace</Action>
  </s:Header>
  <s:Body xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
    <ZapisStavReklamace xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbZapisStavReklamace:v1">
      <ZadatelInfo xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbAbstract:v1">
        <Agenda xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">A419</Agenda>
        <AgendovaRole xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">CR11400</AgendovaRole>
        <Ovm xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">12345678</Ovm>
        <Ais xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">999102</Ais>
        <Subjekt xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">Subjekt F5klient 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-
22T16:09:10.9247952+02:00</AgendaCasZadosti>
        <AgendaZadostId xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">86c078aa-9d11-413c-ac4d-
3f78dcb57bbe</AgendaZadostId>
      </ZadostAgendaInfo>
      <EntitaInfo xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbAbstract:v1">
        <MapaAifo>
          <PrevodAifo xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">
            <LokalniAifo>1</LokalniAifo>
            <GlobalniAifo>AVN1z0eHZY7tD0D82+NdsxE</GlobalniAifo>
          </PrevodAifo>
        </MapaAifo>
        <SeznamIco>
          <Ico xmlns="urn:cz:isvs:reg:schemas:RegTypy:v1">871206</Ico>
        </SeznamIco>
      </EntitaInfo>
      <Zadost>
        <ZapisStavReklamaceData>
          <IdentifikatorReklamace>f77e0c1f-a2c1-4d7e-b8ed-fd880334a6d9</IdentifikatorReklamace>
          <StavReklamacePais>
            <StavReklamaceStatus xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">ZPRACOVANO</StavReklamaceStatus>
          </StavReklamacePais>
        </ZapisStavReklamaceData>
      </Zadost>
    </ZapisStavReklamace>
  </s:Body>
</s:Envelope>
```

```
<StavReklamacePopis xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">Nastaven stav reklamace ZPRACOVANO  
[22.10.2023 16:09:10].</StavReklamacePopis>  
<CasVytvoreni xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">2023-10-22T16:09:10.9247952+02:00</CasVytvoreni>  
<CasZmeny xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">2023-10-22T16:09:10.9247952+02:00</CasZmeny>  
<Vysledek xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">Zpracování reklamace dokončeno</Vysledek>  
</StavReklamacePais>  
</ZapisStavReklamaceData>  
</Zadost>  
</ZapisStavReklamace>  
</s:Body>  
</s:Envelope>
```

7 Odpověď

7.1 Výstupní údaje

Výsledek zpracování je předáváno v typu ZapisStavReklamaceResponseType. 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

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*.

7.2 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

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA

- 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 [0x802310191015]

7.2.2.3 Specifikovaný stav nelze nastavit

- Status / VysledekKod = CHYBA
- Status / VysledekSubKod = NENI OPRAVNENI
- Status / VysledekPopis ... Nastavení reklamace do požadovaného stavu voláním služby gsbZapisStavReklamace není povoleno, stav='PRIJATO'

7.2.2.4 Opakovaný pokus o nastavení stavu

- Status / VysledekKod = CHYBA
- Status / VysledekSubKod = SPECIFIKACE V POPISU
- Status / VysledekPopis ... U reklamace již byl nastaven stav 'ZpracovanoPrijemceOk', stav již nelze změnit.

7.3 Příklad odpovědi

Níže je uveden příklad odpovědi při úspěšném zápisu stavu reklamace.

```
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
  <soapenv:Header />
  <soapenv:Body>
    <ZapisStavReklamaceResponse xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbZapisStavReklamace:v1">
      <OdpovedStatus xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbAbstract:v1">
        <CasOdpovedi xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">2023-10-22T16:19:05.3420843+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">bc796e15-bf5b-443b-8b80-856e344d6710</AgendaZadostId>
        <GsbZadostId xmlns="urn:cz:isvs:gsb:schemas:GsbTypy:v1">0746129a-49b5-4e72-b79c-6ee51ad9f24c</GsbZadostId>
      </OdpovedZadostInfo>
    </ZapisStavReklamaceResponse>
  </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 G13 gsbZapisStavReklamace je:

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA_

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

8.3 Související služby ISSS

Služba *G13 gsbZapisStavReklamace* souvisí s následujícími službami ISSS

- *G12 gsbReklamujData* – žádost o reklamaci údaje.
- *G14 gsbCtiStavReklamace* – čtení stavu reklamace AIsem, který reklamoval.
- *G15 gsbOverPodporuReklamace* – ověření možnosti provést reklamaci přes ISSS.