

Časté dotazy při řešení technických problémů s IS KP14+

(pro odpověď klikněte na otázku níže)

Nemohu se přihlásit do IS KP14+

- 1. z důvodu zapomenutého hesla. Mám k dispozici telefonní číslo použité při registraci.
- zapomněl jsem heslo, nemám nebo si nepamatuji původní tel. číslo použité při registraci, případně jsem zapomněl nebo změnil i e-mailovou adresu použitou při registraci. Znám datum narození uvedené při registraci.

Byla mi doručena e-mailová zpráva o resetu hesla

- 3. obdržel jsem v SMS jednorázové heslo, ale změnu hesla po přihlášení nelze provést.
- 4. ale neobdržel jsem v SMS jednorázové heslo. Mám k dispozici telefonní číslo uvedené při registraci.
- 5. ale nemám již k dispozici telefonní číslo použité při registraci.

Obdržel jsem heslo

- 6. prostřednictvím SMS, ale nedostal jsem žádnou e-mailovou zprávu.
- **7.** po předchozím uživateli, byl proveden reset hesla, nemám k dispozici telefonní číslo použité při registraci, ani neznám e-mailovou adresu použitou při registraci. Znám pouze uživatelské jméno.

Jsem nový statutární zástupce subjektu

- 8. nedostal jsem od předchozího uživatele přístup k projektu s právy správce přístupů. Nemohu měnit role, ani přidávat a odebírat uživatele, ale přístup k projektu mám např. s právy editora.
- 9. nedostal jsem od předchozího uživatele přístup k projektu s právy správce přístupů. Nemohu měnit role, ani přidávat a odebírat uživatele a nemám ani přístup k projektu. Přístup k projektu má ale např. jiný člen týmu, má však omezené role.
- **10.** nedostal jsem od předchozího uživatele přístup k projektu s právy správce přístupů. Nemám vůbec přístup do aplikace a k projektu a přístup nemá ani jiný člen týmu.

Aplikace hlásí

- 11. nemám aktuální aplikaci Crypto Native App.
- 12. nemám aktuální rozšíření Crypto Web Extension.
- 13. při podpisu v Firefox ESR, že používám nepodporovaný prohlížeč.
- 14. "Za neregistrovaného signatáře musí být předáno, pomocí plné moci, oprávnění k podpisu úlohy."





1. Co mám dělat, když se nemohu přihlásit do aplikace IS KP14+ z důvodu zapomenutého hesla. Mám k dispozici telefonní číslo použité při registraci.

Postup: Klikněte na <u>tento odkaz</u>. Do pole **Uživatelské jméno** zadejte celé uživatelské jméno **VELKÝMI PÍSMENY**, do pole **Mobilní telefon** zadejte číslo mobilního telefonu, který jste uvedl/a při registraci. Do pole **Kontrolní kód** opište kontrolní kód z obrázku. Stiskněte tlačítko **Pokračovat**. Na stránce se aktivuje pole **Aktivační klíč**. Vyčkejte na zaslání aktivačního klíče, pak jej vložte do pole a stiskněte tlačítko **Pokračovat**. Do pole **Heslo** zadejte nové heslo a do pole **Kontrola hesla** jej zadejte ještě jednou. Hesla se musí shodovat. Stiskněte tlačítko **Dokončit**. Pokud byla zadána správně obě hesla, aplikace zobrazí hlášku, **Heslo bylo změněno**. Přejděte zpět na úvodní stránku aplikace a přihlaste se pomocí nového hesla.

V případě, že byla zadána různá hesla nebo nesplňovala parametry bezpečného hesla, aplikace na toto upozorní. V tomto případě je třeba odstranit nedostatky dle pokynů aplikace.

2. Co mám dělat, když se nemohu přihlásit do aplikace IS KP14+, zapomněl jsem heslo, nemám nebo si nepamatuji původní tel. číslo použité při registraci, případně jsem zapomněl nebo změnil i e-mailovou adresu použitou při registraci. Znám datum narození uvedené při registraci.

Postup: Klikněte na <u>tento odkaz</u> a vyplňte do formuláře Vaše jméno, příjmení a datum narození, aktuální e-mailovou adresu a číslo mobilního telefonu. Do pole **Kontrolní kód** opište kontrolní kód z obrázku.

Po odeslání požadavku je třeba vyčkat, než proběhne vyhodnocení administrátory na straně správce aplikace, kteří:

- reset hesla potvrdí, v případě, že žádost bude v pořádku. Nové heslo pak bude doručeno ve formě SMS na uvedené mobilní číslo v žádosti a současně bude na uvedenou e-mailovou adresu doručeno potvrzení resetu hesla s uvedením uživatelského jména.
- vyzvou uživatele k doplnění prostřednictvím uvedené e-mailové adresy v žádosti. V případě, že uživatel má aktuálně již oba kontaktní údaje jiné, než jsou uvedeny u jeho účtu, bude vyzván při zpracovávání požadavku na reset hesla administrátorem k poskytnutí alespoň 1 původního kontaktního údaje z důvodu bezpečnostního ověření.

3. Co mám dělat, když mi byla doručena e-mailová zpráva o resetu hesla, obdržel jsem v SMS jednorázové heslo, ale změnu hesla po přihlášení nelze provést.

Postup: V tomto případě je nejjednodušším řešením aplikovat postup pro zapomenuté heslo.

Změnu hesla lze případně vyzkoušet také v jiném prohlížeči. Zkušenější uživatelé mohou zkusit vymazat dočasné soubory prohlížeče a soubory cookies a zkusit znovu vstoupit do aplikace prostřednictvím zaslaného jednorázového hesla.

4. Co mám dělat, když mi byla doručena e-mailová zpráva o resetu hesla, ale neobdržel jsem v SMS jednorázové heslo. Mám k dispozici telefonní číslo uvedené při registraci.

Postup: V tomto případě je možné, že došlo k nějakým potížím při doručení hesla prostřednictvím SMS. Stává se také, že uživatelé nedopatřením SMS z telefonu buď odstraní nebo je doručení SMS blokováno telefonem a uživatelským nastavením. Další možnost je, že u uživatelského účtu je uvedeno jiné telefonní číslo, než aktuálně používáte. V případě, že je pro Vás původní telefonní číslo dostupné (máte jej přímo Vy nebo např. Váš kolega), můžete použít postup pro <u>zapomenuté heslo</u>.

V případě, že telefonní číslo již dostupné není, aplikujte postup pro <u>reset hesla</u>.

5. Co mám dělat, když mi byla doručena e-mailová zpráva o resetu hesla, ale nemám již k dispozici telefonní číslo použité při registraci.

Postup: V případě, že telefonní číslo již dostupné není, aplikujte postup pro <u>reset hesla</u>.

6. Co mám dělat, když mi byla doručena SMS s heslem, ale nedostal jsem žádnou e-mailovou zprávu.

Postup: E-mailová zpráva, která obsahuje informaci, u kterého uživatelského jména je třeba provést reset hesla, je zasílána na e-mailovou adresu, která je uvedena v profilu uživatele. Jedná se o údaj, který byl uveden při registraci účtu. Pokud nebyla zpráva uživateli doručena, jsou nejpravděpodobnější příčinou neaktuální údaje v profilu uživatele.

Pokud má uživatel pouze jedno uživatelské jméno v systému, je identifikace, u kterého uživatelského jména je třeba reset provést, snadná. V případě, že je uživatel registrován vícekrát, je nutné postupně vyzkoušet přístup ke všem účtům. Případně je možné aplikovat postup pro <u>zapomenuté heslo</u> nebo pro <u>reset hesla</u>.

7. Co mám dělat, když jsem obdržel heslo po předchozím uživateli, byl proveden reset hesla, nemám k dispozici telefonní číslo použité při registraci, ani neznám e-mailovou adresu použitou při registraci. Znám pouze uživatelské jméno.

Postup: V tomto případě je nutné provést novou <u>registraci do IS KP14+</u>. Po obdržení uživatelského jména je třeba zaslat v příloze depeše žádost o přiřazení projektu a převod role Správce přístupů ve formátu .pdf na adresu technické podpory **OPVVV_Žadatel/Příjemce_Technická podpora*skk**. Žádost musí obsahovat stručný důvod převodu, reg. číslo projektu a uživatelské jméno, na které má být projekt převeden. Dokument musí být opatřen elektronickým podpisem statutárního zástupce. Převod role je vyřizován cca do 10 dnů.

8. Co mám dělat, když jsem nový statutární zástupce subjektu, ale nedostal jsem od předchozího uživatele přístup k projektu s právy správce přístupů. Nemohu měnit role, ani přidávat a odebírat uživatele, ale přístup k projektu mám např. s právy editora.

Postup: V tomto případě je třeba zaslat v příloze depeše žádost o převodu role Správce přístupů ve formátu .pdf na adresu technické podpory **OPVVV_Žadatel/Příjemce_Technická podpora*skk.** Žádost musí obsahovat stručný důvod převodu, reg. číslo projektu a uživatelské jméno, na které má být role převedena. Dokument musí být opatřen elektronickým podpisem statutárního zástupce. Převod role je vyřizován cca do 10 dnů.

9. Co mám dělat, když jsem nový statutární zástupce subjektu, ale nedostal jsem od předchozího uživatele přístup k projektu s právy správce přístupů. Nemohu měnit role, ani přidávat a odebírat uživatele a nemám ani přístup k projektu. Přístup k projektu má ale např. jiný člen týmu, má však omezené role.

Postup: V tomto případě připadají v úvahu dva možné postupy.

- 1. Je možné převést roli Správce přístupů na uživatele, který má již k projektu přístup na základě zaslané žádosti o převod role Správce přístupů. Žádost může odeslat uživatel, který má k projektu přístup. Žádost je třeba zaslat v příloze depeše ve formátu .pdf na adresu technické podpory OPVVV_Žadatel/Příjemce_Technická podpora*skk. Žádost musí obsahovat stručný důvod převodu, reg. číslo projektu a uživatelské jméno, na které má být role převedena. Dokument musí být opatřen elektronickým podpisem statutárního zástupce. Převod role je vyřizován cca do 10 dnů. Po převodu role bude moci tento uživatel přidávat nebo odebírat další uživatele a případně roli Správce přístupů dalšímu uživateli postoupit.
- 2. Je možné rovnou přiřadit nového uživatele k projektu a roli Správce přístupů na něj převést na základě zaslané žádosti o přiřazení k projektu a převod role Správce přístupů. Žádost může zaslat uživatel, který již projekt sdílí nebo nově registrovaný uživatel, např. nový statutární zástupce. Žádost je třeba zaslat v příloze depeše ve formátu .pdf na adresu technické podpory OPVVV_Žadatel/Příjemce_Technická podpora*skk. Žádost musí obsahovat stručný důvod převodu, reg. číslo projektu a uživatelské jméno, na které má být role převedena. Dokument musí být opatřen elektronickým podpisem statutárního zástupce. Převod role je vyřizován cca do 10 dnů.

10. Co mám dělat, když jsem nový statutární zástupce subjektu a nedostal jsem od předchozího uživatele přístup k projektu s právy správce přístupů. Nemám vůbec přístup do aplikace a k projektu a přístup nemá ani jiný člen týmu.

Postup: V případě, že nemáte vůbec přístup do aplikace, je nutné nejprve provést novou <u>registraci do IS KP14+</u>. Po obdržení uživatelského jména je třeba zaslat v příloze depeše žádost o přiřazení projektu a převod role Správce přístupů ve formátu .pdf na adresu technické podpory **OPVVV_Žadatel/Příjemce_Technická podpora*skk.** Žádost musí obsahovat stručný důvod převodu, reg. číslo projektu a uživatelské jméno, na které má být projekt převeden. Dokument musí být opatřen elektronickým podpisem statutárního zástupce. Převod role je vyřizován cca do 10 dnů.

11. Co mám dělat, když aplikace hlásí, že nemám aktuální aplikaci Crypto Native App.

Postup: V případě tohoto hlášení je třeba provést aktualizaci Crypto Native App (CNA). Odkaz je součástí chybového hlášení nebo si lze aktualizaci stáhnout <u>na tomto odkazu</u>.

Instalaci je třeba provádět pod účtem přihlášeného uživatele do umístění **C:\Users\uzivatelXY\TescoSW**. V případě instalace do jiného umístění není pak aplikace funkční.

12. Co mám dělat, když aplikace hlásí, že nemám aktuální rozšíření Crypto Web Extension.

Postup: V případě tohoto hlášení je třeba provést aktualizaci Crypto Web Extension (CWE). Odkaz je součástí chybového hlášení nebo se lze použít <u>tento odkaz</u>. Aktualizaci rozšíření CWE, pokud je podporována prohlížečem, můžete také provést přímo v prohlížeči u již instalovaného rozšíření.

V případě instalace rozšíření pro prohlížeč Internet Explorer 11 je třeba dbát na to, aby instalace byla provedena do umístění *C:\Users\uzivatelXY\TescoSW*. V případě instalace do jiného umístění např. do Program Files (x86) nebo pod účet jiného uživatele není pak rozšíření funkční.

V případě, že používáte prohlížeč v anonymním režimu nebo bez přihlášení ke svému účtu, je třeba také zkontrolovat, že je použití rozšíření povoleno v anonymním režimu (např. Google Chrome, Opera, Mozilla Firefox).

13. Co mám dělat, když používám Firefox ESR a při podpisu aplikace hlásí, že používám nepodporovaný prohlížeč.

Postup: Prohlížeč Firefox ESR má proti běžné verzi ve výchozím nastavení vypnuté Service Workers. Lze je zapnout prostřednictvím přepnutí předvolby **dom.serviceWorkers.enabled** na hodnotu **True.** Více informací o editoru předvoleb lze nalézt na <u>tomto odkazu</u>.

14. Co mám dělat, když aplikace hlásí: "Za neregistrovaného signatáře musí být předáno, pomocí plné moci, oprávnění k podpisu úlohy".

Postup: V případě, že je na projektu evidován signatář bez registrace v IS KP14+, je nutné, aby byl na projektu definován zmocněnec prostřednictvím plné moci. Záznam **papírové plné moci** zakládá správce přístupů, kde pak jako zmocnitele vybírá neregistrovaného signatáře a jako zmocněnce uživatele, který má k projektu přístup. Po importu dokumentu plné moci je ještě třeba vybrat **úlohy projektu – předmět zmocnění** prostřednictvím tlačítka **Vybrat předmět zmocnění** (Záznamy lze vybírat postupně nebo s přidrženou klávesou Ctrl). Přiložený soubor plné moci musí být originál nebo musí projít autorizovanou konverzí.

Následně zmocněnec pod svým účtem přikládá k záznamu prostřednictvím značky pečeti svůj elektronický podpis a tímto úkonem přechází práva k podpisu vybraných úloh na zmocněnce. U záznamu plné moci se pak ve sloupci **Platnost** zobrazí zelené zatržítko a na záznamu uživatele na záložce **Přístup k projektu** je zelené zatržítko ve sloupci **Zmocněnec**.

Pozn.: V případě, že by nedošlo z nějakého důvodu k zobrazení zatržítka ve sloupci zmocněnec a předchozí úkony by byly provedeny správně, je možné stisknout tlačítko **Aktualizovat příznak Zmocněnec** na záložce **Přístup k projektu**.

Podrobný postup pro evidování plných mocí v aplikaci je dostupný v <u>uživatelské příručce pro vyplnění žádosti o podporu</u> v kapitolách Přístup k projektu a Plné moci.