



# GŘ PRO CLA A CELNÍ UNII ITSM

## Manuál pro podporu asistenčních služeb SD u systémů UUM&DS a EU TP

Verze 1.00

---

Stav: **Postoupeno k posouzení národním správním orgánům.**

Uveřejněno na [CIRCABC](#) (Zájmová skupina: e-Customs / IT aspects > Library >  
10\_UUM&DS > 50\_Operations)

---

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	

### HISTORIE DOKUMENTU

Vyd.	Re v.	Datum	Popis	Akce (*)	Stránky/Části
0	01	11/09/2017	Prvotní koncept předložen k internímu posouzení.	I	všechny
0	10	18/09/2017	Předloženo GŘ pro daně a celní unii pro informativní účely.	I/R	všechny
0	20	22/09/2017	Předloženo GŘ pro daně a celní unii pro účely přezkoumání.	I/R	všechny
1	00	28/09/2017	Předloženo GŘ pro daně a celní unii pro účely přijetí.	I/R	všechny

(\*) Akce: I = Insert (Vložit) R = Replace (Nahradit)

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	

## OBSAH

<b>1. Úvod</b>	<b>5</b>
1.1 Účel tohoto dokumentu	5
1.2 Cílové skupiny	5
1.3 Struktura tohoto dokumentu	5
1.4 Terminologie	6
1.5 Referenční a platné dokumenty	9
<b>2. Podpora služby Service Desk CDS portálu EU Trader</b>	<b>10</b>
2.1 Role a odpovědnosti	10
2.2 Stupně podpory a spolupracující strany	10
2.3 Organizace NSD	12
<b>3. Proces služeb podpory</b>	<b>14</b>
3.1 Analýza prvního stupně	16
3.2 Kdy záležitost postoupit podpoře druhého stupně	17
3.3 Analýza incidentu národními odborníky	17
<b>4. Kategorizace požadavků na podporu</b>	<b>19</b>
4.1 Standardní a nestandardní proces přístupu do portálu EU Trader přes UUM&DS	19
4.2 Kategorie požadavků na podporu	19
<b>5. Řízení událostí nedostupnosti</b>	<b>20</b>
5.1 Typ událostí nedostupnosti	20
5.2 Oznámení zainteresovaným stranám	20
<b>A.1 Příklady požadavků na běžnou podporu od hospodářských subjektů a doporučení jejich řešení pro NSD</b>	<b>21</b>
A.2 National Service Desks contact details (UUM&DS and EU TP)	31
A.3 National Service Desks contact details (CDMS)	32
A.4 National Project Managers contact details (UUM&DS)	34
A.5 National Project Managers contact details (CD)	35
A.6 Systém UUM&DS – typy členských států, pracovní profily a typy účastníků	36
A.7 Pověření v systému UUM&DS	38

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1: Zkratky a zkratková slova .....	7
Tabulka 2: Definice pojmů.....	8
Tabulka 3: Referenční dokumenty .....	9
Tabulka 4: Platné dokumenty.....	9
Table 5: National Service Desks contact details (UUM&DS and EU TP) .....	32
Table 6: National Service Desks contact details (CDMS) .....	33
Table 7: National Project Managers of UUM&DS .....	34
Table 8: National Project Managers of Customs Decisions .....	35
Tabulka 9: Druhy ČS.....	36
Tabulka 10: Charakteristika implementace ČS a možnosti pověření.....	37
Tabulka 11: Typy účastníků a identifikace povolené portálem EU Trader.....	37
Tabulka 12: Pracovní profily pro vstup do portálu EU Trader .....	37

## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1: Stupně podpory a spolupracující strany v případě portálu EU Trader.....	11
Obrázek 2: Proces služeb podpory u záležitostí hlášených uživateli portálu EU Trader .....	14
Obrázek 3: Základní informace pro analýzu prvního stupně – možnosti WAYF .....	16
Obrázek 4: Výjimka – chybné přihlašovací údaje – systém UUM&DS .....	21
Obrázek 5: Výjimka – chybné přihlašovací údaje - IAM.....	22
Obrázek 6: Výjimka – selhání autentizace .....	22
Obrázek 7: Výjimka – přístup zamítnut .....	23
Obrázek 8: Výjimka – časový limit vypršel.....	24
Obrázek 9: Výjimka – pověření neexistuje .....	24
Obrázek 10: Výjimka – pověření není platné.....	25
Obrázek 11: Ověřit podání žádosti v portálu EU Trader – krok 1 .....	28
Obrázek 12: Ověřit podání žádosti v portálu EU Trader – krok 2 .....	28
Obrázek 13: Ověřit podání žádosti v portálu EU Trader – krok 3 .....	28
Obrázek 14: Chyba po podání žádosti (portál EU Trader).....	29
Obrázek 15: Seznam oznámení .....	29
Obrázek 16: Ověřit podání žádosti v portálu EU Trader – krok 2 .....	29
Obrázek 17: Proces pověření.....	38

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

# 1. Úvod

## 1.1 Účel tohoto dokumentu

Účelem tohoto dokumentu je poskytnout praktický návod, jak používat národní asistenční služby tzv. National Service Desks (NSD) pro podporu hospodářských subjektů (EO) a jimi pověřených uživatelů (celní zástupci a zaměstnanci) v rámci projektů jednotné správy uživatelů a elektronických podpisů (UUM&DS) a portálu EU Trader pro správu celních rozhodnutí (CDS). Dokument se soustředí na odpovědnosti NSD a poskytuje návod, jak postupovat v těch nejběžnějších případech požadavků EO na podporu.

Dokument musí být chápán jako rozšíření dokumentu „Pokyny pro zřízení asistenční služby NSD a provoz transevropských celních systémů“ [RD01]. Na tento dokument se také vztahují ustanovení „Dohody o úrovni asistenčních služeb SD transevropských celních systémů mezi národními správami a DG TAXUD“ [AD02].

## 1.2 Cílové skupiny

Cílové skupiny, pro něž je tento dokument určen, jsou následující:

- osoby, které se účastní zřízení a provozu NSD, včetně:
  - národní projektoví manažeři (NPM);
  - národní odborníci v oblasti obchodu a podnikání.
- členové centrálního projektového týmu (CPT) a smluvní dodavatelé odpovědní za ITSM.

Předpokládá se, že čtenáři tohoto dokumentu:

- rozumí interakcím s CSD ve vztahu k záležitostem týkajícím se požadavků na podporu<sup>1</sup>;
- jsou seznámeni se službami portálu ITSM a SYNERGIA.

## 1.3 Struktura tohoto dokumentu

Struktura dokumentu je následující:

- Kapitola **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** je úvodem k tomuto dokumentu a obsahuje odkazy, platné dokumenty a terminologii;
- Kapitola 2 představuje roli NSD a rozhraní s CSD v kontextu podpory externí domény pro centrální služby poskytované portálem EU Trader ve věci CDS;
- Kapitola **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** uvádí nástin procesu služeb podpory;
- Kapitola **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** popisuje nominální a výjimečný postup pro přístup do portálu EU Trader prostřednictvím systému UUM&DS a nejběžnější kategorii požadavků na podporu;
- Kapitola 5 popisuje řízení případů nedostupnosti;
- Příloha A.1 uvádí příklady běžných požadavků na podporu ze strany EO a osvědčené postupy jejich řešení ze strany NSD;
- Přílohy A.2 a A.3 uvádí přehled kontaktních údajů asistenčních služeb NSD;
- Přílohy A.4 a A.5 uvádí přehled kontaktních údajů národních projektových manažerů;
- A konečně příloha A.6 uvádí kategorizaci členských států na základě možností systému UUM&DS.

<sup>1</sup> Viz online školení na <https://itsmtaxud.europa.eu/>

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

## 1.4 Terminologie

### 1.4.1 Zkratky a zkratková slova

Pro lepší pochopení tohoto dokumentu uvádíme níže seznam zkratk a zkratkových slov používaných v tomto dokumentu.

<b>Zkratka</b>	<b>Popis</b>
CDMS	Customs Decisions Management System (Systém řízení celních rozhodnutí)
CIRCABC	Communication and Information Resource Centre for Administration, Businesses and Citizens (Centrum komunikace a informačních zdrojů pro veřejnou správu, podnikatele a občany)
CPT	Central Project Team (Centrální projektový tým)
CSD	Central Service Desk (Centrální asistenční služba)
DG TAXUD	Directorate General of Taxations and Customs Union (Generální ředitelství pro daně a celní unii)
EO	Economic Operator (Hospodářský subjekt)
EORI	Economic Operators Registration and Identification (Registrace a identifikace hospodářských subjektů)
EOS	Economic Operator System (Systém hospodářského subjektu)
ESS	Employee Self Service (Samoobslužný systém pro zaměstnance)
IAM	Identity and Access Management System (Systém pro správu identit a řízení přístupu)
MS	Member State (členský stát)
NIAM	National Identity and Access Management System (Systém pro správu národních identit a řízení přístupu)
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Knihovna infrastruktury informačních technologií)
ITSM	IT Service Management (Řízení IT služeb)
Smluvní dodavatel ITSM	DG TAXUD contractor responsible for operating Central Services and testing the centrally developed applications  (Smluvní dodavatel GD TAXUD odpovědný za provozování centrálních služeb a za testování centrálně vyvíjených aplikací)
NPM	National Project Manager (národní projektový manažer)
NSD	National Service Desk (národní asistenční služba)
RFC	Request for Change (požadavek na změnu)
SLA	Service Level Agreement (dohoda o kvalitě služeb)
SMT	Service Desk Management Tool (nástroj řízení asistenčních služeb)
SYNERGIA	European Commission - Taxation and Customs Union - Synergia SMT – ESS ( <a href="https://itsmtaxud.europa.eu/smt/ess.do">https://itsmtaxud.europa.eu/smt/ess.do</a> )  (Evropská komise – Daně a celní unie – SMT Synergia – ESS)

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>
<b>Zkratka</b>	<b>Popis</b>
TES	Trans-European Systems (transevropské systémy)
TOC	Terms of Collaboration (podmínky spolupráce)
TP	EU Trader Portal component of Customs Decisions TES (komponenta systému celního rozhodování TES v rámci portálu EU Trader)
UUM&DS	Uniform User Management and Digital Signatures (Jednotná správa uživatelů a elektronické podpisy)

Tabulka 1: Zkratky a zkratková slova

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

## 1.4.2 Definice pojmů

Řada definic je považována za nebytné pro lepší pochopení tohoto dokumentu, rozsahu a služeb nabízených ze strany CSD a NSD.

Pojem	Definice
<b>Centrální service desk</b>	CSD je funkce v rámci operací ITSM. CSD poskytuje jednotné místo vstupu pro NSD. Pracovníci CSD zdokumentují incidenty, problémy nebo požadavky, vyřeší je nebo odešlou, a to dle stupně potřebné podpory (první/druhý/třetí stupeň podpory).
<b>Incident</b>	Každá událost hlášená jako součást běžných operací (centrálních nebo národních), která způsobí nebo může způsobit přerušení či omezení kvality celkových služeb. Z pohledu SMT může být incident výsledkem eskalované interakce (viz Interakce).
<b>Interakce</b>	Každý kontakt uživatele s podporou ITSM je zaznamenán jako interakce. Tyto interakce mohou být eskalovány jako incidenty, požadavky na službu, požadavky na informace a požadavky na změny hlášené uživateli, kteří komunikují s podporou ITSM2, pokud možno, prostřednictvím ESS nebo jiného stávajícího komunikačního kanálu (e-mail, telefon nebo fax).
<b>Znamá chyba</b>	Znamá chyba je problém s již zdokumentovanou hlavní příčinou a řešením. Znamé chyby vznikají a jsou řízeny po celou dobu jejich existence pomocí řízení problémů. Všechny zjištěné problémy, které zatím nebyly vyřešeny, jsou zaznamenány do nástroje CSD SMT jako „znamé chyby“. Radu, týkající se těchto známých chyb, lze hledat prostřednictvím portálu ITSM: <a href="https://itsmtaxud.europa.eu/">https://itsmtaxud.europa.eu/</a>
<b>ČS typu D</b>	ČS bez národní implementace, který používá centrální systém UUM&DS jako své IAM.
<b>Národní service desk</b>	Komponenta asistenční služby NSD poskytované každým národním orgánem státní správy za účelem podpory interních koncových uživatelů (úředníci národní veřejné správy) i externích koncových uživatelů (místní hospodářské subjekty) při každodenním používání národní(ch) celní(ch) aplikace/aplikací.
<b>Problém</b>	Příčina jednoho nebo více incidentů. Příčina není v době vytvoření záznamu obvykle známá a proces řízení problémů odpovídá za další šetření.

Tabulka 2: Definice pojmů



DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

## 1.5 Referenční a platné dokumenty

### 1.5.1 Referenční dokumenty

Referenční dokumenty jsou takové, které jsou výslovně uvedeny v textu tohoto dokumentu.

Referenční dokumenty jsou uvedeny v Tabulka 3.

Ref.	Název	Autor	Verze	Datum
[RD01]	<a href="#">Pokyny pro zřízení asistenční služby NSD a provoz transevropských celních systémů</a>	DG TAXUD	2.70-EN	28/03/2017
[RD02]	<a href="#">Správa přístupu prostřednictvím systému UUM&amp;DS (Průvodce hospodářského subjektu)</a>	DG TAXUD	0.20-EN	11/09/2017
[RD03]	<a href="#">Školící materiály k UUM&amp;DS</a>	DG TAXUD	1.00	23/06/2017
[RD04]	<a href="#">Často kladené otázky týkající se systému UUM&amp;DS (FAQ týkající se fungování UUM&amp;DS)</a>	DG TAXUD	1.00	29/06/2017
[RD05]	<a href="#">Průvodce uživatele systému UUMDS</a>	DG TAXUD	1.50	07/09/2017
[RD06]	<a href="#">UUM&amp;DS FSS – Funkční specifikace systému</a>	DG TAXUD	1.03	09/09/2016
[RD07]	<a href="#">UUM&amp;DS TSS – Technické specifikace systému</a>	DG TAXUD	1.02	28/10/2015
[RD08]	<a href="#">UUM&amp;DS UIS – Specifikace uživatelského rozhraní</a>	DG TAXUD	1.03	06/02/2017
[RD09]	<a href="#">Školící materiály k CDS</a>	DG TAXUD	1.00	08/09/2017
[RD10]	<a href="#">Specifikace portálu EU Trader pro CDS</a>	DG TAXUD	1.1	21.12.2016
[RD11]	<a href="#">Materiály k webináři CDS</a>	DG TAXUD	1.00	2017

Tabulka 3: Referenční dokumenty

### 1.5.2 Platné dokumenty

Platné dokumenty jsou dokumenty, které – bez ohledu na to, jsou-li výslovně uvedeny v textu tohoto dokumentu nebo ne – stanoví závazné požadavky pro tento dokument.

Platné dokumenty jsou uvedeny v Tabulka 4.

Ref.	Název	Autor	Verze	Datum
[AD01]	<a href="#">Podmínky spolupráce týkající se transevropských celních systémů</a>	DG TAXUD	4.70-EN	28/03/2017
[AD02]	<a href="#">Dohoda o úrovni asistenčních služeb SD transevropských celních systémů mezi národními správami a DG TAXUD</a>	DG TAXUD	2.80-EN	28/03/2017
[AD03]	<a href="#">Dohoda o úrovni služeb týkající se dostupnosti a kontinuity transevropských systémů mezi národními správami a DG TAXUD</a>	DG TAXUD	2.70-EN	28/03/2017

Tabulka 4: Platné dokumenty

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

## 2. Podpora služby Service Desk CDS portálu EU Trader

Systém UUM&DS a CDS jsou spolupracující transevropské systémy, které poskytují kombinované centrální služby hospodářským subjektům. Transevropský systém UUM&DS zavádí řízení přístupu do centrálních služeb, jako je CDS portál EU Trader. Oba systémy jsou tvořeny národně a centrálně (EU) spravovanými komponentami.

Za účelem podpory tohoto transevropského systému fungují národní service desky (NSD) jako jednotné kontaktní místo (SPOC) pro externí doménu EO a jejich zástupců. Úkolem centrálního service desku DG TAXUD (ITSM) je podpora NSD poskytováním řešení a pokynů v případě záležitostí, které nelze vyřešit na národní úrovni přes NSD a národní projektový tým (NPT).

Všechny členské státy poskytují NSD služby ve vztahu ke všem běžným transevropským systémům v externí doméně (např. NCTS, ECS a ICS). V souladu s Podmínkami spolupráce v oblasti transevropských celních systémů oficiálně schválenými všemi členskými státy se tato služba od října 2017 rozšiřuje, aby pokrývala také TES v rámci systémů UUM&DS a CDS.

### 2.1 Role a odpovědnosti

Národní Service Desk odpovídá za následující činnosti:

- Identifikace uživatelů a jejich vztahu k hospodářským subjektům v systému UUM&DS za pomoci jejich národního systému řízení uživatelů-hospodářských subjektů (systém MS IAM ani centrální systém UUM&DS IAM pro ČR zatím nevyvinuly řešení UUM&DS na národní úrovni);
- Problematika ověřování;
- Pomoc uživateli, který se může přihlásit, ale nemá patřičnou roli (uživatelská práva v MS IAM);
- Informování hospodářského subjektu o případné částečné nedostupnosti, která má dopad na přístup a akce v systému CDS portálu EU Trader. Oznámení o nedostupnosti odesílá CDS příslušným NSD;
- Oznámení o nedostupnosti místního systému (komponenty UUM&DS ČR) hospodářským subjektům a CSD;
- Správa podnikatelských dotazů týkajících se portálu Trader (registrace žádosti).

Centrální Service Desk ITSM odpovídá za následující činnosti:

- Vyřizování veškerých požadavků na podporu podstoupených od NSD a zaznamenávání podrobností o těchto požadavcích do CSD nástroje Service Desku (SMT SYNERGIA);
- Oznámení o nedostupnosti centrálních systémů NSD;
- Řešení technických chyb;
- Aktualizace často kladených dotazů (FAQ).

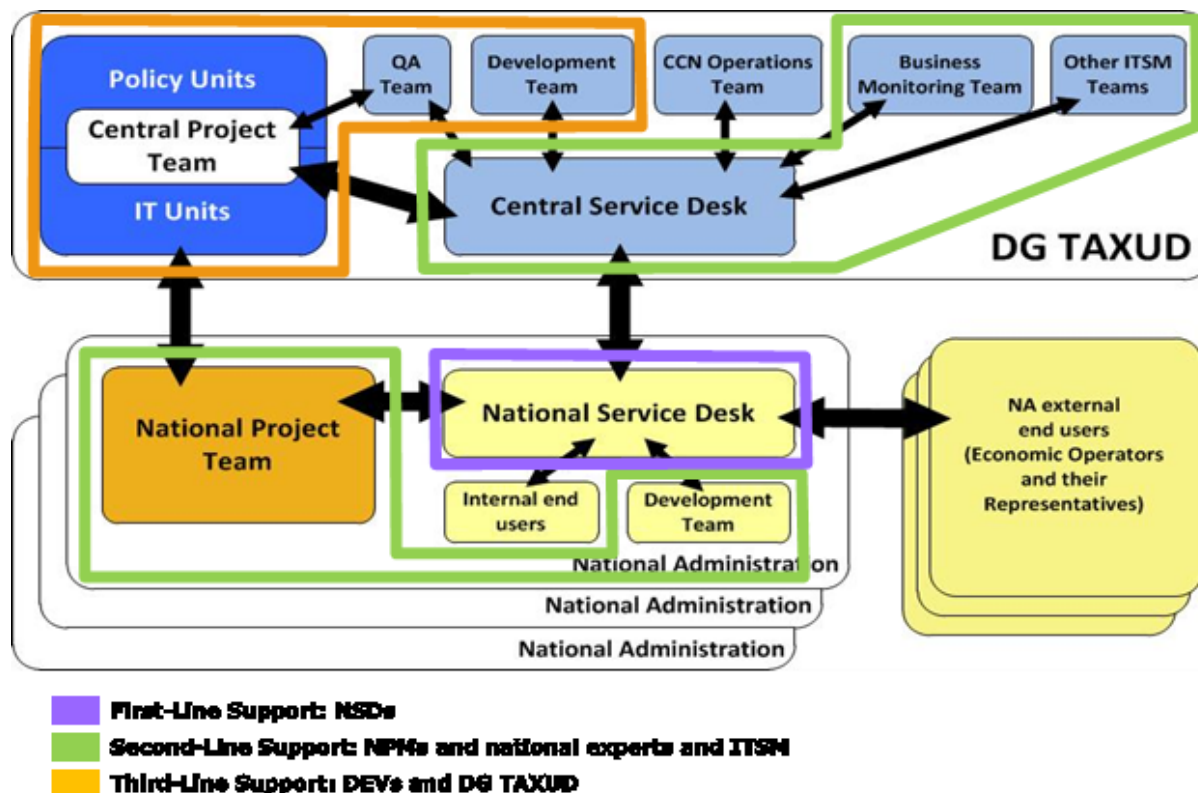
Ostatní strany:

- Smluvní dodavatelé xDev: prošetřit a vyřešit problémy týkající se softwaru IT systémů;
- DG TAXUD: Kontaktní místo pro záležitosti týkající se obchodu a podnikání.

### 2.2 Stupně podpory a spolupracující strany

Hierarchie podpůrných skupin zapojených do řešení incidentů a prošetřování problémů může sestávat ze tří stupňů podpory (Provozování služby ITIL). Každý stupeň vyžaduje specializovanější znalosti nebo více času či dalších zdroje.

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00



Legenda:

Policy units	Útvary pro politiku	National Project Team	Národní projektový tým
Central Project Team	Centrální projektový tým	National Service Desk	Národní asistenční služba Service Desk
IT Units	Útvary IT	Internal end-users	Interní koncoví uživatelé
QA Team	Tým pro zajištění kvality	Development Team	Tým pro vývoj
Development Team	Tým pro vývoj	National Administration	Národní správa
CCN Operations Team	Tým pro operace CCN	NA external end-users (Economic operators and their Representatives)	Externí koncoví uživatelé národní správy (hospodářské subjekty a jejich zástupci)
Business Monitoring Team	Tým pro sledování podnikání	First-line Support: NSDs	Podpora prvního stupně: NSD
Other ITSM Teams	Ostatní týmy ITSM	Second-line Support: NPM and national experts and ITSM	Podpora druhého stupně: NPM a národní odborníci a ITSM
Central Service Desk	Centrální asistenční služba Service Desk	Third-line Support: DEVs and DG TAXUD	Podpora třetího stupně: DEV a DG TAXUD

Obrázek 1: Stupně podpory a spolupracující strany v případě portálu EU Trader

Převod této hierarchie do reality spolupracujících stran v rámci transevropských celních systémů a především v rámci portálu EU Trader je popsán níže.

### Podpora prvního stupně

Jednotným kontaktním místem (SPOC) podpory komunity koncových uživatelů portálu EU Trader (hospodářské subjekty a jejich zástupci) je NSD. Incidents související s řízením přístupu prostřednictvím TES UUM&DS také NSD vyřizuje jako první.

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

Jakmile koncoví uživatelé kontaktují službu NSD, ta se bude snažit shromáždit maximum informací a diagnostických údajů týkajících se incidentu. Dojde k určení incidentu, jeho zaznamenání a kategorizaci. NSD se poté pokusí vyřešit záležitost na přímo místě, čímž se snižuje doba potřebná k řešení všech méně závažných incidentů, např. ot.: můj účet nefunguje – od.: jste registrovaný uživatel / požádal jste o povolení přístupu do centrální služby? Obecně vzato, řešení při prvním kontaktu pomáhají zvyšovat spokojenost koncového uživatele.

Jestliže podpora prvního stupně není schopna incident vyřešit přímo, postoupí jej podpoře druhého stupně.

### **Podpora druhého stupně**

Druhý stupeň podpory řízení incidentů je úkolem, který obecně řeší pracovníci s odbornou specializací nebo se základní/pokročilou znalostí obchodu a podnikání. Ti mohou obvykle věnovat více času diagnostice incidentu a řešení. Podpora druhého stupně bude v případě potřeby požadovat od koncového uživatele další informace a použije veškerou dostupnou dokumentaci v procesu řízení.

Za účelem podpory portálu EU Trader jsou konkrétně do podpory druhého stupně zapojeny dvě následující spolupracující strany:

- národní odborníci CDS a UUM&DS s NPM projektu, kteří jsou SPOC a
- smluvní dodavatel ITSM pro DG TAXUD s CSD, který je zároveň SPOC.

Moment rozhodnutí o postoupení na národní nebo centrální (DG TAXUD) úroveň druhého stupně podpory je popsán v příkladech požadavků na podporu a podkapitole 3.2 kapitoly 3.

### **Podpora třetího stupně**

Jestliže vyšetřování incidentu odhalí problém týkající se softwaru IT systému nebo obchodní záležitosti s dopadem na IT systémy, analýzou a řešením se bude zabývat podpora třetího stupně. V závislosti na případu může být příslušný případ vyřizován

- národními obchodními týmy a/nebo národními vývojovými týmy (záležitosti související se správou uživatelů v MS IAM);
- smluvní dodavatelé DG TAXUD v oblasti vývoje (CUSTDEV nebo DIGIT);
- útvary pro IT a politiku DG TAXUD.

Další informace týkající se služby Service Desk naleznete v dokumentu „Dohoda o úrovni asistenčních služeb SD transevropských celních systémů uzavřená mezi národní správou a DG TAXUD“ [RD02].

## **2.3 Organizace NSD**

NSD tvoří jednotné kontaktní místo pro:

- externí doménu – EO a jejich zástupci;
- národní projektové týmy;
- DG TAXUD a CSD ITSM.

V každodenní komunikaci v rámci NSD se používá příslušná funkční emailová schránka a telefonní číslo. NSD odpovídá za okamžité uvědomění CSD o každé změně v kontaktních údajích NSD.

Kontaktní místa pro NSD v rámci systému UUM&DS a portálu EU Trader jsou uvedena v příloze A.2.

Další informace týkající se asistenční služby (Service Desk) naleznete [RD01].

Dokumenty užitečné pro NSD lze najít v referenčních dokumentech v podkapitole 1.5.1.

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

### **Přístup členů NSD do centrálních úložišť informací a nástrojů**

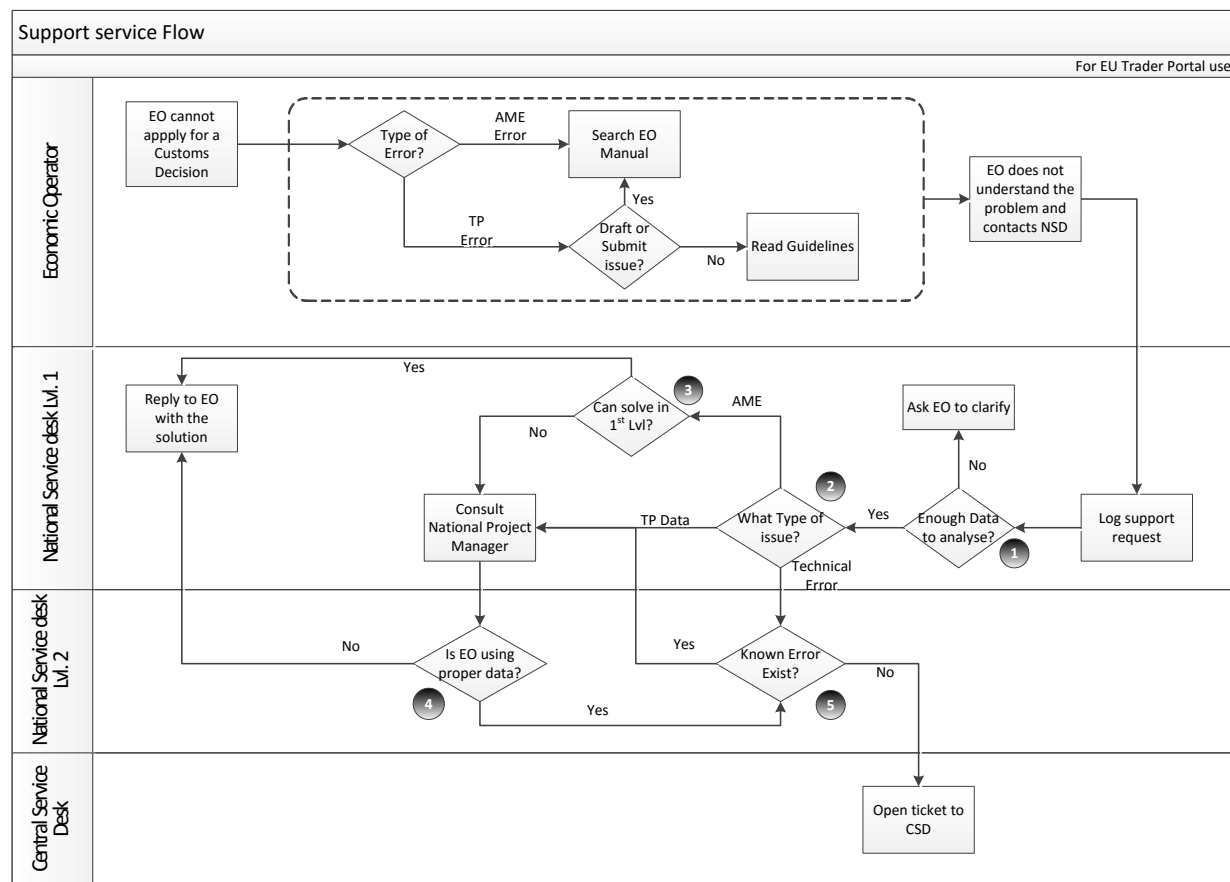
Doporučuje se, aby NSD měl přístup do následujících systémů/úložišť:

- SMT ESS SYNERGIA a portál ITSM k ověření postupu požadavku na službu u ITSM (o účet požádejte [zde](#));
- Zájmové skupiny CIRCABC pro [hlediska e-Customs / IT](#) a [informační technologie](#);
- Skupiny PICS s IT technologií a infrastrukturou a skupiny TAXUD A3 pro CDS;
- [EU portál Trader](#) (pro simulace použijte přizpůsobené prostředí a zkušební účty);
- [Admin UI UUM&DS](#) (SDA);
- NIAM pro křížovou kontrolu existence uživatele a pracovních profilů;
- Stránka CDS na webu Europa.

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

### 3. Proces služeb podpory

Proces služeb podpory představený v této kapitole odkazuje na záležitosti, které hospodářskému subjektu brání požádat o celní rozhodnutí v portálu EU Trader. Proces začíná požadavkem na podporu vydaným ze strany EO nebo jeho zástupců, jelikož nemohou používat portál Trader (objeví se chybová zpráva). Následující schéma ukazuje zjednodušený logický pohled na proces služeb podpory mezi EO a jeho zástupci, NSD a CSD.



Obrázek 2: Proces služeb podpory u záležitostí hlášených uživateli portálu EU Trader

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

Legenda ke schématu: Yes = Ano, No = Ne

Support service flow	Proces služby podpory	EO does not understand the problem and contacts NSD	Hosp. subjekt problému nerozumí a kontaktuje NSD
Economic Operator	Hospodářský subjekt	Log support request	Požadavek na podporu logu
National Service Desk Lvl. 1	Národní asistenční služba Service Desk st. 1	Enough data to analyse?	Dostatek údajů k analýze?
National Service Desk Lvl. 2	Národní asistenční služba Service Desk st. 1	Ask EO to clarify	Požádejte hosp. subjekt o vysvětlení
Central Service Desk	Centrální asistenční služba Service Desk	What type of issue?	Jaký typ problému?
For EU Trader Portal users	Pro uživatele portálu EU Trader	Technical error	Technická chyba
EO cannot apply for a Customs Decision	Hosp. subjekt nemůže požádat o celní rozhodnutí	Known error exists?	Existuje známá chyba?
Type of Error	Typ chyby	Open ticket to CSD	Otevřít ticket do CSD
AME error	Chyba AME	Can solve in 1st Lvl?	Lze vyřešit na 1 st.?
TP error	Chyba TP	Consult National Project Manager	Poradit se s národním manažerem projektu
Search EO Manual	Hledat v manuálu pro hosp. subjekty	Is EO using proper data?	Používá hosp. subjekt správné údaje?
Draft or Submit issue	Problém s konceptem nebo odesláním	Reply to EO with the solution	Odpovědět hosp. subjektu a poskytnout řešení
Read Guidelines	Přečíst pokyny		

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

### 3.1 Analýza prvního stupně

Hospodářský subjekt a jeho zástupci zadají požadavek na podporu do nástroje národního řízení služeb nebo jej zašlou NSD emailem. Po první kontrole požadavku NSD rozhodne, zda jsou údaje od uživatele dostatečné k vyřešení problému. Minimální soubor informací požadovaných od uživatele je následující:

- V případě, kdy přístup uživatele do portálu Trader selže a objeví se obrazovka systému UUM&DS s chybou, musí uživatel poskytnout NSD spolu se svým požadavkem na podporu následující informace:
  - Co si uživatel přeje udělat (např. zobrazit žádosti o celní rozhodnutí v portálu EU Trader);
  - Jaká URL adresa byla zadána;
  - ID uživatele;
  - Informace o pověření (pokud bylo pověření využito);
  - Snímek obrazovky s údaji na stránce WAYF;
  - Kopie ID chyby (text) a snímek obrazovky s chybovou stránkou.
- Pokud dojde k chybě po úspěšném vstupu do portálu EU Trader, uživatel bude muset spolu se svým požadavkem na podporu poskytnout NSD následující informace:
  - Co si uživatel přeje udělat (např. zobrazit/editovat/předložit žádost o celní rozhodnutí v portálu EU Trader);
  - ID uživatele;
  - Jaký krok vyvolal chybu;
  - Jaké políčko nemůže přijmout „platnou“ hodnotu a podle jaké dokumentace je daná hodnota správná;
  - Snímek obrazovky s chybou a kopii chybového textu, je-li k dispozici.

Pokud nejsou informace poskytnuté uživatelem dostačující, NSD bude požadovat doplňující informace. Předloha formuláře s obvyklými otázkami může významně snížit množství času, který je třeba k získání všech nutných informací od žadatele. Služby NSD, které se rozhodnou takovou šablonu vytvořit, by o ní měly informovat všechny uživatele, např. tím, že ji zpřístupní národní portál nebo NSMT.

Obrázek 3: Základní informace pro analýzu prvního stupně – možnosti WAYF



<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

Poté, co má NSD k dispozici základní informace, je dalším krokem analýza podstaty ohlášeného problému. Kromě záležitostí týkajících se podnikatelské činnosti existují tři hlavní kategorie možných chyb:

1. Uživateli naskočí ze systému UUM&DS chybová obrazovka týkající se procesu řízení přístupu;
2. Portál EU Trader zašle uživateli chybové hlášení nebo akci nepovolí (schvalování údajů nebo po podání žádosti o celní rozhodnutí);
3. Technická chyba, ke které došlo během správy přístupu nebo během používání portálu EU Trader (stránka nenalezena nebo jiná chyba).

Postup, který může NSD uplatnit:

- Případ 1: Zkontrolovat status uživatele (platný/aktivní uživatel v IAM, pracovní profily umožňují přístup do portálu EU Trader, možnosti delegování jsou správné);
- Případ 2: Ověřit, zda pracovní profily umožňují uživateli provést akci / ověřit, že používané údaje jsou platné (např. kód TARIC);
- Případ 3: Hledat oznámení o nedostupnosti od CSD;
- Ve všech případech lze chybu definovat také jako známou chybu. Seznam známých chyb je k dispozici v portálu ITSM.

Po dokončení první analýzy rozhodnout o následujícím kroku:

- Informovat uživatele o tom, co bylo špatně a jaký je správný postup;
- Jestliže existuje známá chyba, informujte obchodníka o řešení nebo o tom, jak postupovat, do vyřešení problému;
- Poradit se s národními odborníky;
- Požádat o podporu ITSM;

### 3.2 Kdy záležitost postoupit podpoře druhého stupně

Jestliže prvotní analýza, uvedená v podkapitole **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**, nedokáže problém objasnit, NSD se, dle charakteru incidentu, obrátí na národní odborníky.

Profesní dotazy by měly být směrovány standardně směrovány národní profesní týmy. NPM jednotlivých TES funguje jako SPOC národní tým odborníků.

Otázky nebo problémy, které národní odborníci nejsou schopni vyřešit, se předávají CSD pomocí telefonního hovoru operátora v SYNERGIA SMT ESS nebo zaslání emailu na [ITSM Support](#). ITSM a, v případě potřeby také týmy DG TAXUD a DEV, provedou analýzu a nabídnou řešení.

Některá obecná pravidla jsou uvedena níže.

V případě problému správy přístupu (chybová obrazovka systému UUM&DS), kdy analýza ukazuje, že uživatel použil správné profily, platný účel, otevřel správné odkazy a že nedošlo k aktivní události nedostupnosti, se služba NSD obrátí na CSD.

Případy zadání neplatných údajů do portálu EU Trader se nejdříve předávají národním odborníkům.

Pokud jde o technické chyby, které nebyly objasněny událostí nedostupnosti (aktivní oznámení od CSD), nebo o známé chyby anebo je-li popis chyby nejasný, služba NSD se obrátí na CSD.

### 3.3 Analýza incidentu národními odborníky

Národní odborníci budou přizváni k analýze incidentu spojeného s profesním nebo technickým problémem, k němuž došlo v důsledku implementace na národní úrovni. Odborníci by měli prověřit spojení národních systémů s centrální komponentou TES, stavem národních systémů (možný prostoj nebo problém s kapacitou), zda se jedná o uživatele s platným povolením a správnými profily pro akci, kterou chce v portálu EU Trader provést.

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

Národní odborníci také odpovídají za seznámení hospodářského subjektu a jeho zástupců s legislativou celního kodexu Unie a za poskytnutí vysvětlení a doporučení ohledně podávání žádostí o celní rozhodnutí. Jestliže portál EU Trader nechce přijmout platnou hodnotu, potom – před tím, než přistoupíte k telefonickému hovoru s CSD – hledejte ve známých chybách, zkontrolujte přijatelné odchylky od celního kodexu Unie nebo vyhledejte hodnoty v propojených centrálních systémech, jako jsou CS/RD2 a TARIC.

Jestliže se jedná o problém související s implementací (softwarem) na národní úrovni, obraťte se na národního dodavatele.

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

## 4. Kategorizace požadavků na podporu

### 4.1 Standardní a nestandardní proces přístupu do portálu EU Trader přes UUM&DS

Souhrn běžného procesu kontroly ověření a schválení uživatele před vstupem do centrální služby je uveden níže:

Systém UUM&DS zaznamená přístup do centrální služby a přesměruje uživatele na jeho národní autentizační portál (nebo na centrální, pokud systém není na národní úrovni zaveden). Po provedení ověření zašle IAM zpět zprávu s profilem totožnosti uživatele a s informacemi o pověření (je-li uživatel delegátem hospodářského subjektu). Systém UUM&DS ověří, zda má uživatel schválený přístup do této služby a poté přístup umožní.

V jakékoli fázi se uživateli může objevit chybová obrazovka, a to v důsledku nesprávných vstupních údajů, nedostatečného oprávnění nebo technických problémů. Mezi nejběžnější případy takových výjimek patří:

- ✚ Chybné přihlašovací údaje – výjimka nastane, zadá-li uživatel chybné přihlašovací údaje;
- ✚ Selhání autentizace – selhání v průběhu fáze identifikace, autentizace nebo autorizace na úrovni členského státu;
- ✚ Přístup odepřen systémem UUMDS – výjimka nastane, pokud uživatel nesplní požadavky nezbytné k získání přístupu do centrální služby (není splněno pravidlo bezpečnosti).
- ✚ Povolený čas vypršel - výjimka nastane, pokud uživatel zůstane nečinným po delší dobu, než je nastavený maximální limit mezi přihlášeními;
- ✚ Pověření není platné – pověření neexistuje nebo je neplatné / jeho platnost vypršela;
- ✚ Chybné informace o totožnosti delegátora nebo je delegátor již nečinný - výjimka nastane, pokud delegát zvolí nevhodný typ identifikace nebo poskytne nesprávné identifikační údaje delegátora (např. chybné číslo EORI hospodářského subjektu). Uvedený delegátor neexistuje nebo již není aktivní nebo jeho identifikační údaje již neplatí;
- ✚ Chybné informace o totožnosti delegáta nebo je delegát již nečinná - výjimka nastane, pokud zmocněná osoba zvolí nevhodný typ identifikace nebo poskytne nesprávné identifikační údaje o delegátovi. (např. chybné číslo EORI celního zástupce, jehož jménem zmocněná osoba (zaměstnanec) vstoupila do systému);
- ✚ Jiné technické výjimky (nesprávné prohlášení je systémem UUM&DS odmítnuto z důvodu podpisu zprávy nebo verze prohlášení, odezva SAML poškozena, čas pro odezvu vypršel, technické problémy během přenosu).

Podrobný popis jednotlivých případů a postup doporučený pro NSD je uveden v příloze A.1.

### 4.2 Kategorie požadavků na podporu

Požadavky na podporu se mohou týkat:

- Profesionálních dotazů;
- Dotazů ohledně uživatelského rozhraní systému UUM&DS nebo portálu EU Trader;
- Chybové obrazovky zobrazené
  - systémem MS IAM;
  - systémem UUM&DS;
  - portálem EU Trader.
- Chyb zaznamenaných portálem EU Trader;
- Validčních chyb v různých polích žádosti v portálu EU Trader.

Příloha A.1 uvádí příklady nejčastějších případů a doporučení k jejich řešení.

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

## 5. Řízení událostí nedostupnosti

Tato kapitola popisuje odchylky od ustanovení „Dohody o úrovni služeb týkající se dostupnosti a kontinuity transevropských celních systému uzavřené mezi národními správami a DG TAXUD“ [AD03].

Systémy UUM&DS a CD TES se skládají z řady vzájemně součinných podkomponent hostovaných na národní nebo centrální úrovni, které komunikují přes různé sítě a různými způsoby. Toto prostředí vzájemně součinných systémů zavádí nové typy nedostupnosti, které různě ovlivňují zkušenost koncového uživatele.

### 5.1 Typ událostí nedostupnosti

Následující definice se týkají provozu systému UUM&DS a portálu EU Trader.

**Celková nedostupnost:** Centrální komponenty portálu EU Trader nebo systému UUM&DS nejsou dostupné a v důsledku toho jsou centrální služby nedostupné všem koncovým uživatelům.

**Částečná nedostupnost:** Komponenta systému UUM&DS nebo CD TES je nedostupná a část funkcí centrálních služeb není koncovým uživatelům přístupná.

**Plánovaná/neplánovaná nedostupnost:** Jak je uvedeno v [AD03].

### 5.2 Oznámení zainteresovaným stranám

CSD klasifikuje všechny události nedostupnosti a informuje zainteresované strany (NSD a DG TAXUD) prostřednictvím schváleného postupu, který je popsán v [AD03]. Koncoví uživatelé jsou typu nedostupnosti informováni pomocí různých kanálů.

#### 5.2.1 Oznámení CSD

CSD monitoruje centrální systémy a hlásí události nedostupnosti službám NSD (srov. AD03). Události nedostupnosti národních komponent se oznamují CSD a ty, které mají dopad na centrální služby, se oznamují všem službám NSD také prostřednictvím CSD.

Oznámení o události částečné nedostupnosti zasílané službě NSD by mělo také obsahovat analýzu dopadu – na koho má situace dopad a jaký.

#### 5.2.2 Role NSD a oznámení uživatelům externí domény

Nedostupnost místních komponent systému UUM&DS má dopad nejen na uživatele konkrétní země. NSD oznamuje nedostupnost místního systému hospodářským subjektům v souladu s národními postupy (např. oznámení na národním portálu) a CSD je informován prostřednictvím SYNERGIA SMT ESS.

Služby NSD dále odpovídají za informování externí domény o událostech částečné nedostupnosti.

#### 5.2.3 Oznámení během nedostupnosti aplikace

V průběhu události celkové nedostupnosti jsou koncoví uživatelé centrální služby informováni přesměrováním na výchozí webovou stránku, na níž je uveden seznam všech kontaktních míst služby NSD. Služby NSD jsou informovány odděleně hromadným emailem od CSD.

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

## A.1 Příklady požadavků na běžnou podporu od hospodářských subjektů a doporučení jejich řešení pro NSD

### Procesy výjimek týkajících se systému UUM&DS

#### Příkl. 1: Uživatel poskytne chybné přihlašovací údaje

##### Proces výjimky:

Uživatel se připojuje přes EU TP link a je okamžitě přesměrován na WAYF stránku. Uživatel zadá správné údaje (země, druh subjektu a, v závislosti na případě, také na typ ID a na ID) a je přesměrován na stránku IAM.

Uživatel poskytne chybné přihlašovací údaje a stránka IAM (podle země se může jednat o IAM členského státu nebo o systém UUM&DS jako IAM) zobrazí chybovou zprávu. Některé členské státy podporují přesměrování uživatele na stránku selhání autentizace systému UUM&DS až po několika pokusech o přihlášení.



Obrázek 4: Výjimka – chybné přihlašovací údaje – systém UUM&DS

##### Akce NSD:

NSD odpovídá za ověření totožnosti uživatele v IAM a poskytnutí podpory (znovu nastavit heslo nebo upravit certifikát dle národního řešení).

U ČS typu D (viz příloha A.6), který používá systém UUM&DS jako svůj systém IAM pro přístup do portálu EU Trader, je centrálním systémem UUM&DS a uživatelé mohou k přenastavení hesla využít funkce „Zapomněli jste své heslo“. Pokud se problém s účtem nevyřeší, otevřete požadavek na službu ITSM Support.

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

## AUTHENTICATION SERVICE (ECAS)

Obrázek 5: Výjimka – chybné přihlašovací údaje - IAM

## Příkl. 2: Uživateli se objeví chybová obrazovka pro selhání autentizace

### Proces výjimky:

Přístup je zastaven v důsledku zadání chybných údajů na WAYF stránce:

- Chybný typ identifikace (např. použití DIČ jako identifikačního čísla při zadávání čísla EORI);
- Chybně zadané EORI číslo;
- Chybné zadání subjektu pro delegáta/delegátora;
- Uživatel zkouší neplatnou kombinaci pověření na WAYF stránce.



Obrázek 6: Výjimka – selhání autentizace

### Akce NSD:

Zkontrolujte údaje poskytnuté uživatelem a prověřte, že možnosti na WAYF stránce a/nebo v národním IAM byly vyplněny správně. Křížovou kontrolou prověřte, že profil uživatele odpovídá údajům, které uživatel zadal na WAYF stránce. Poté uživatele informujte o chybném zadání a o tom, jak službu používat. Doplňující informace jsou uživateli k dispozici v dokumentu „Správa přístupu přes systém UUMDS“ [RD02].

## Příkl. 3: Zamítnutí přístupu – uživatel nemá patřičná oprávnění

### Proces výjimky:

Uživatel se připojuje přes EU TP link, na WAYF stránce zadá správné údaje a je přesměrován na stránku IAM. Po úspěšné autentizaci jsou identifikační údaje uživatele odeslány systému

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

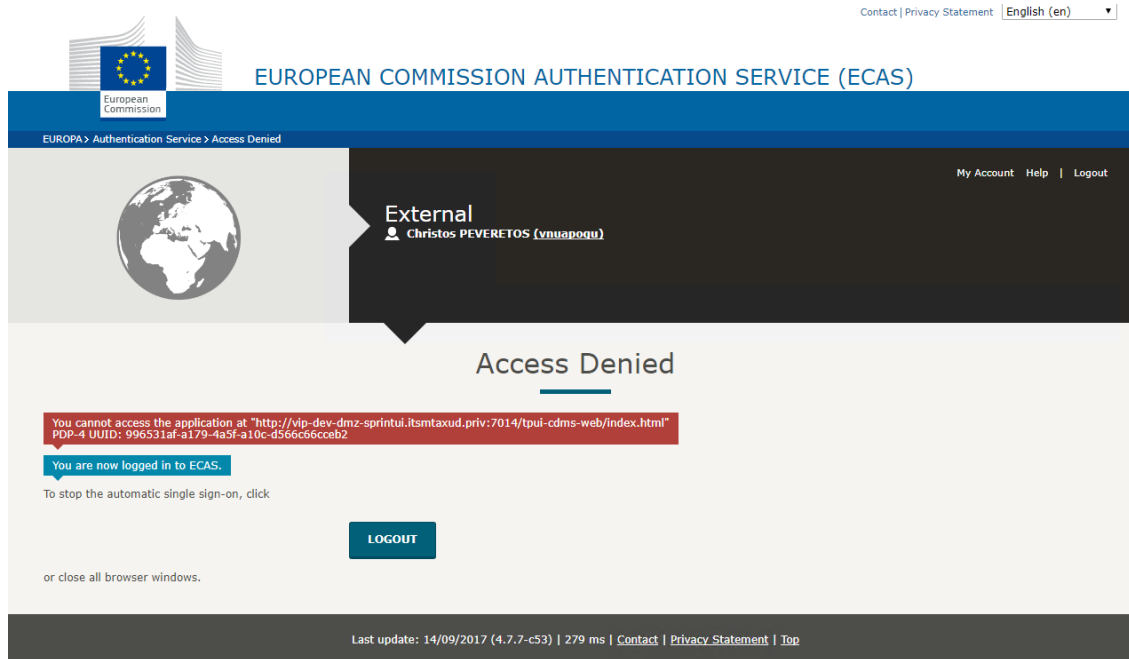
UUM&DS. Systém UUM&DS zprávu ověří a zjistí, že uživatel nesplňuje podmínku přístupu. Systém UUM&DS zobrazí stránku s oznámením, že přístup do služby byl zamítnut z bezpečnostních důvodů.

Proces přístupu se zastaví po kontrole oprávnění v systému UUM&DS. Nejpravděpodobnějším důvodem je skutečnost, že uživatel nemá oprávnění (pracovní profil) pro vstup do EU TP.

#### Akce NSD:

Ověřte oprávnění uživatele v IAM:

- Jestliže byl uživateli přidělen správný pracovní profil pro centrální službu, otevřete požadavek na službu od ITSM.
- Jestliže uživatel nemá patřičné oprávnění, informujte jej, jakým způsobem ho může získat, a oznamte MS IAM NPM, aby požadavek vyřídil na národní úrovni.



Obrázek 7: Výjimka – přístup zamítnut

## Příkl. 4: Uživateli se objeví chybová obrazovka informující o vypršení limitu

### Proces výjimky:

Uživatel se připojuje přes EU TP link a je okamžitě přesměrován na WAYF stránku. Uživatel setrvá na WAYF stránce v nečinnosti déle než 5 minut a poté podá formulář. Systém UUM&DS obratem zobrazí chybovou obrazovku s oznámením „Čas na požadavek vypršel“.

Vysvětlení: Z bezpečnostních důvodů je časový limit pro nečinnost na WAYF stránce nastaven na 5 minut. Pokud tedy uživatel zůstane na této stránce nečinným déle než 5 minut, nemůže se do systému přihlásit ani s patřičnými přihlašovacími údaji. Uživatel by poté měl okno prohlížeče zavřít a otevřít nové. Stránka, která se v takové situaci objeví, je zobrazena na obrázku 5.

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00



Obrázek 8: Výjimka – časový limit vypršel

Druhý případ: Uživatel nechal prohlížeč otevřený několik hodin. Časový limit vyprší a uživatel obdrží příslušnou zprávu.

#### Akce NSD:

NSD odpovídá za informování koncového uživatele o opětovném pokusu o přístup do EU TP pomocí zavření prohlížeče (vyčištění záznamu o nevyužitém limitu) a opětovné autentizaci. Ve výjimečných případech může být nutné, aby uživatel vymazal mezipaměť a cookies prohlížeče před novým pokusem o přihlášení.

#### Příkl. 5: Chybné zadání uživatele na WAYF stránce (pověření nebo totožnost)

##### Proces výjimky:

Uživatel se připojuje přes EU TP link a je okamžitě přeměrován na WAYF stránku. Uživatel zadá nesprávný identifikační údaj delegátora a je přeměrován na stránku IAM. Ověření proběhne úspěšně, ale uživateli se zobrazí stránka s informací, že pověření mezi delegátem a delegátorem neexistuje.



Obrázek 9: Výjimka – pověření neexistuje

#### Akce NSD:

NSD odpovídá za

- ověření totožnosti uživatele v IAM,
- prohledání historie pověření a
- informování uživatele, kde došlo k chybě a jaké kroky podniknout.



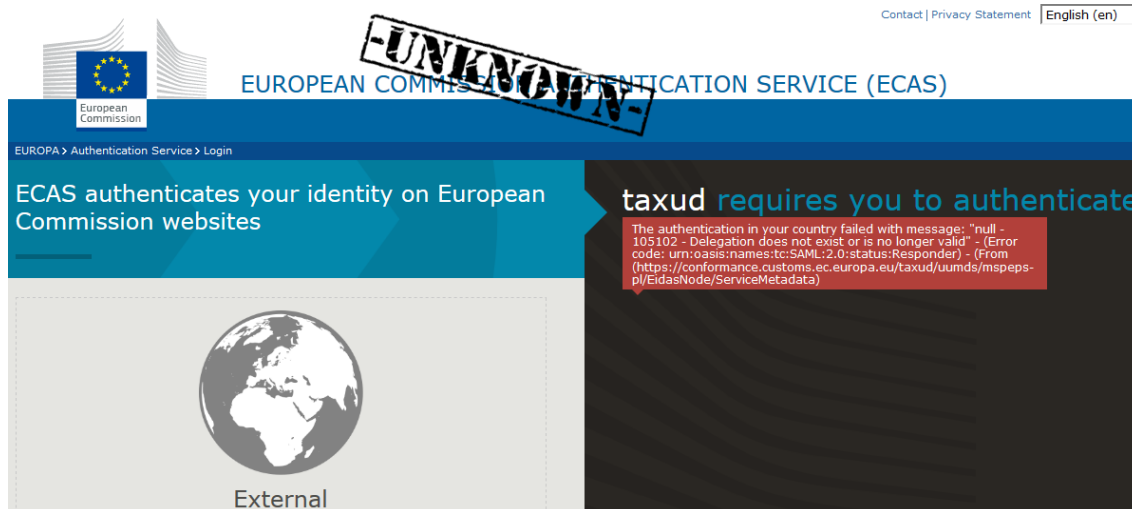
DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

Pokud není pochyb anebo pokud má IAM problém s identifikačním údajem uživatele, záležitost by měla být postoupena MS NPM IAM k vyřešení. Více informací o pověření naleznete v příloze 0.

## Příkl. 6: Uživatel zadá na WAYF stránce správné pověřovací údaje, ale pověření není platné/vypršelo

### Proces výjimky:

Uživatel se připojuje přes EU TP link a je okamžitě přesměrován na WAYF stránku. Uživatel zadá správné údaje (země, druh subjektu a, v závislosti na případě, typ identifikace a identifikační údaj) a je přesměrován na stránku IAM. Autentizace proběhla úspěšně, ale uživateli se zobrazí stránka s informací, že není k dispozici aktivní pověření (nebo je přesměrován na podobnou chybovou obrazovku systému UUM&DS podle implementace na národní úrovni).



Obrázek 10: Výjimka – pověření není platné

### Akce NSD:

NSD odpovídá za

- ověření totožnosti uživatele v IAM,
- prohledání historie pověření a
- informování uživatele, kde došlo k chybě a jaké kroky podniknout.

V závislosti na případě NSD informuje uživatele o

- chybném zadání na WAYF stránce;
- jak vytvořit pověření (pokud ČS podporuje pověření požadovaného typu);
- změně stavu delegátora (např. zneplatněný účet).

To samé platí v případě, že zpráva, kterou uživatel obdržel, jasně neudává příčinu chyby, ale vyšetřování realizované NSD prokáže, že se uživatel pokusil o přístup do EU TP pomocí nesprávných možností pověření (pověření není platné).

NSD se na ITSM obrátí pouze v případě, že výše uvedené kroky nevedou k vyřešení incidentu.

## Příkl. 7: Technické výjimky (obecné)

Proces přístupu se zastaví v IAM.

### Proces výjimky:

Během provozu se mohou vyskytnout různé technické výjimky:

- SAML tvrzení zamítnuté systémem UUM&DS z důvodu neplatného popisu zprávy;

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

- SAML tvrzení zamítnuté systémem UUM&DS z důvodu neplatné verze tvrzení;
- SAML odezva byla porušena;
- Časový limit odezvy (přerušené spojení nebo přetížený server);
- Technické problémy během přenosu.

Běžně by tyto potíže měly dopad na všechny požadavky/odezvy nebo na jejich velkou část a mohly být sledovány národními nebo centrální monitorovacími systémy.

#### **Akce NSD:**

Národní odborníci zanalyzují místní záznamy a určí problém. V závislosti na případě lze podniknout různé kroky buď na národní úrovni, nebo ve spolupráci s ITSM.

### **Příkl. 8: EORI neplatí v systému EOS**

**Případ č. 1:** Desynchronizace mezi národním systémem EOS a centrální systémem EOS nebo mezi centrálním systémem EOS a CRS (podsystem CDS).

Uživatel se úspěšně přihlásí do IAM, poté systém UUM&DS potvrdí totožnost uživatele a povolí přístup do EU TP. Následně EU TP uživateli přístup zablokuje na základě neznámého čísla EORI. Uživateli se objeví chybová obrazovka.

#### **Akce NSD:**

Zkontrolujte platnost čísla EORI v národních databázích EOS. Pokud existuje, otevřete požadavek na službu ITSM Support, aby záležitost prověřila.

**Případ č. 2:** Číslo EORI uživatele bylo zablokováno a již neplatí.

Uživatel je přesměrován na stránku národního IAM, přihlásí se, následně buď obdrží zprávu, že číslo EORI je neplatné/pozastavené, nebo je uživatel opět přesměrován do systému UUM&DS a zobrazí se mu chybová stránka s informací o selhání autentizace.

#### **Akce NSD:**

Zkontrolujte stav čísla EORI a následně informujte hospodářský subjekt.

### **Příkl. 9: Delegátor nebo delegát neobdrží oznámení o pověřovacích krocích (centrální pověření) ze systému UUM&DS**

#### **Proces výjimky:**

Koncový uživatel si předplatí události pověření a vytvoří nebo přijme pověření. Neobdrží žádné oznámení.

#### **Akce NSD:**

Poradte uživateli, aby zkontroloval předplacení oznámení dle následujících pokynů v [RD02]. Uživatel by měl také prověřit, že mu emaily ze systému UUM&DS neblokuje firewall nebo antivirový program.

### **Proces výjimek portálu EU Trader**

#### **TP – příkl. 1: Uživatel nemůže zpracovat nebo podat přihlášku**

**Případ č. 1:** Hospodářský subjekt chce vstoupit na portál EU Trader

NSD potvrdí platnost totožnosti uživatele v IAM a zkontroluje profily, které jsou uživateli přiděleny. Pro zpracování žádosti by měl mít uživatel pracovní profil CUST\_ADMINISTRATIVE a pro podání žádosti CUST\_EXECUTIVE.

Pokud některý pracovní profil chybí, NSD zkontroluje, zda EO požádal o řádné oprávnění a informuje jej o náležitém postupu k získání takového oprávnění.

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

**Případ č. 2:** Zástupce hospodářského subjektu (celní zástupce nebo zaměstnanec) chce vstoupit na portál EU Trader

NSD potvrdí platnost totožnosti uživatele v IAM a zkontroluje profily, které uživateli přidělil delegátor. Pro zpracování žádosti by měl mít delegát pracovní profil CUST\_ADMINISTRATIVE a pro podání žádosti CUST\_EXECUTIVE.

Pokud některý pracovní profil chybí, NSD zkontroluje, zda EO vytvořil správné pověření a informuje o náležitém postupu, jehož prostřednictvím lze od delegátora získat oprávnění.

**Případ č. 3:** Částečná nedostupnost vzájemně součinných systémů

NSD ověří, že uživatel má správný pracovní profil pro portál EU Trader, a, pokud je správný, zkontroluje, zda nejsou aktivní oznámení o nedostupnosti od CSD.

Při událostech částečné nedostupnosti mohou být funkce uživateli částečně nedostupné, mohou se vyskytnout chyby při schvalování údajů v různých formulářích nebo může uživatel zjistit, že některá rozbalovací menu nefungují. To lze vysvětlit selháním vzájemné součinnosti propojených komponent systému CD TES.

V případě události částečné nedostupnosti informuje NSD koncové uživatele o situaci (analýza dopadu je součástí zprávy CSD pro NSD) a jak řešit vzniklé chyby. Více informací o událostech nedostupnosti je uvedeno v kapitole 5.

## **TP – příkl. 2: Uživatel obdržel chybové hlášení při vyplňování žádosti**

NSD zkontroluje snímek obrazovky s chybovým hlášením a prověří, zda nedošlo k událostem částečné nedostupnosti. Pokud záležitost nelze takovou událostí vysvětlit nebo existuje firemní dotaz, služba se obrátí na národní odborníky, kteří situaci zanalyzují a uživateli poradí. V rámci tohoto procesu je také možné záležitost prověřit s legislativou EU a centrálními databázemi jako EOS nebo TARIC. NSD také zkontroluje seznam známých chyb na portálu ITSM, zda případně nenajde nějakou shodu.

CSD kontaktujeme (požadavek na službu ITSM Support) v případě

- chyby nejasného původu po analýze národních odborníků;
- profesního dotazu, který vyžaduje asistenci ze strany DG TAXUD;
- chyby ve specifikacích nebo nesoulad mezi nimi a legislativou.

## **TP – příkl. 3: Po podání žádosti nepřijde oznámení**

Tady se může jednat o chybu pracovního procesu nebo neúplný krok ze strany uživatele. NSD zkontroluje, zda se žádost dostala do systému CDMS. Pokud ne, požádá hospodářský subjekt, aby prověřil, jestli uživatelské rozhraní EU PT neobsahuje chyby a není připojeno k problematické aplikaci. Uživatel EU PT musí zkontrolovat, jestli je žádost v přijatém stavu, neboť chyby nejsou po podání uvedeny v žádné vyskakovací zprávě nebo chybové obrazovce a není snadné je najít. Hospodářský subjekt by měl poskytnout úplný přehled kroků při vyplňování žádosti.

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

**Applications List Page**

View application Duplicate Application Download Application

Member State	Decision Taking Custo...	Application Reference ...	Customs Decision Type	Application submission ...	Customs Decision Appli...
Italy	IT014000	ITETDIT014000-2017-AU D117	Authorisation for the use of an electronic transport document as customs declaration	30/08/2017	Accepted
Italy	IT014000	ITRSSIT014000-2017-GG R118	Application or authorisation of regular shipping service	30/08/2017	Accepted
Italy	IT014000	ITRSSIT014000-2017-MD R145	Application or authorisation of regular shipping service	05/09/2017	Registered

Obrázek 11: Ověřit podání žádosti v portálu EU Trader – krok 1

**TRADER PORTAL - CUSTOMS DECISION MANAGEMENT SYSTEM**

European Commission > DG TAXUD > Trader Portal - Customs Decision Management System

View application View TimeLine View Acceptance Process details Notifications Withdraw Application Right to Appeal Print

**View Application Page**

Applicant Information Application General Information Application Specific Information Application Status Data

Preview of the Acceptance and Take Decision Process

Application Date Of Receipt 05/09/2017

Preview of the Additional Information(s)

Additional Information Start D...	Requested Additional Informa...	Requested Additional Informa...	Additional Information Initial T...	Functionality
No data found				

Preview of the Adjustment(s)

Adjustment Identification	Adjustment Justification	Implement Adjustments Period Of Time	Functionality
No data found			

Obrázek 12: Ověřit podání žádosti v portálu EU Trader – krok 2

**TRADER PORTAL - CUSTOMS DECISION MANAGEMENT SYSTEM**

European Commission > DG TAXUD > Trader Portal - Customs Decision Management System

**View Application Timeline Page**

Application Referen...	Notification type or ...	Request	Notification Recepti...	Notification Status	Submission Status	Functionality
	Customs Decision Application	No	05/09/2017		Confirmed	Details
ITRSSIT014000-2017-MDR145	Reference Number Notification	No	05/09/2017	Received		Details

Obrázek 13: Ověřit podání žádosti v portálu EU Trader – krok 3

NSD by mělo prověřit seznam známých chyb a poradit se s národními odborníky. Jestliže není nalezeno řešení, potom požádejte o podporu ze strany CSD.

## TP – příkl. 4: Chyba po podání žádosti

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

Obchodník by měl vždy prověřit, že žádost byla podána úspěšně, a to s pomocí kroků uvedených v Obrázek 11 a Obrázek 12. Je-li výsledkem chyba, obchodník by měl předat snímek obrazovky s chybou asistenční službě NSD.

Application Referen...	Notification type or...	Request	Notification Recepti...	Notification Status	Submission Status	Functionality
	Customs Decision Application	No	22/09/2017		Error	Details
	Validation Result Notification	No	22/09/2017	Read		Details

Obrázek 14: Chyba po podání žádosti (portál EU Trader)

Pro přístup na stránku s chybou přejděte na seznam oznámení v menu na levé straně, vyberte poslední záznam a žádost a stiskněte tlačítko „Details“ (Podrobnosti).

Application Refe...	Customs Decisi...	Notification Type	Request	Date of reception	Expiry Date	Status	Functionality
		Validation Result Notification	No	22/09/2017		Read	Details
		Validation Result Notification	No	22/09/2017		Read	Details

Obrázek 15: Seznam oznámení

V menu vyberte záložku „Informace o oznámení“ a vytvořte snímek obrazovky s podrobnostmi o chybě. Obchodník poté zašle NSD chybu s popisem kroků, které realizoval, než se chyba objevila.

Validation Result Date Time	22/09/2017 10:20:12
<b>Validation Result</b>	
<b>Validation Result Indication</b>	Negative
<b>Functional Error</b>	
<b>Error Code</b>	VAL-RULE-C0408_C0409
<b>Error Pointer</b>	/applicantInformation/personInChargeOfTheApplicantCompanyOrExercisingControlOverItsManagement
<b>Error Reason</b>	Not necessary if applicant is an authorised economic operator. Only to be filed in if the application is for: a. Customs valuation b. Comprehensive guarantee c. RSS d. Authorised issuer e. AWB f. Simplified declaration g. Centralized clearance h. Entry in the declarant's records i. Transit.
<b>Error Code</b>	VAL-RULE-C0409
<b>Error Pointer</b>	/applicantInformation/personInChargeOfTheApplicantCompanyOrExercisingControlOverItsManagement
<b>Error Reason</b>	Only to be filed in if the application is for: a. Customs valuation b. Comprehensive guarantee c. RSS d. Authorised issuer e. AWB f. Simplified declaration g. Centralized clearance h. Entry in the declarant's records i. Transit.

Obrázek 16: Ověřit podání žádosti v portálu EU Trader – krok 2

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

NSD chybu zanalyzuje a záležitost projedná s národními odborníky. Jestliže chybu nelze vysvětlit dokumentací (legislativa, specifikace a školicí materiál), NSD může problém předat k další analýze CSD.

### **TP – příkl. 5: Moje žádost o jednotné celní rozhodnutí ČS bylo zamítnuto**

Jestliže ČS poskytuje národní službu jednotných celních rozhodnutí, NSD informuje hospodářský subjekt nebo jeho zástupce o náležitém postupu.

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

## A.2 National Service Desks contact details (UUM&DS and EU TP)

The latest version of the National Service Desks list and their contact details for UUM&DS and EU Trader Portal is maintained in CIRCABC.

CC	Country	Email	Main phone number	FAX	Business Days	Business Hours (CET)
AT	Austria	<a href="mailto:info@usp.gv.at">info@usp.gv.at</a>	0043 50233 733	N/A	Monday to Thursday Friday	08:00 - 16:00 08:00 - 14:30
BE	Belgium	<a href="mailto:servicedesk.pub@minfin.fed.be">servicedesk.pub@minfin.fed.be</a>	+32(0)25763636	N/A	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
BG	Bulgaria	<a href="mailto:servicedesk@customs.bg">servicedesk@customs.bg</a>	+359 2 98594980	N/A	Monday to Friday	08:00 - 16:30
CY	Cyprus	<a href="mailto:helpdesk.cyprus@customs.mof.gov.cy">helpdesk.cyprus@customs.mof.gov.cy</a>	+35722601863 +35722601868 +35722601888	+35722602767	Monday to Friday	08:30 - 16:00
CZ	Czech	<a href="mailto:petrovic@cs.mfcr.cz">petrovic@cs.mfcr.cz</a>	420,602,217,620	N/A	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
DE	Germany	<a href="mailto:servicedesk@itzbund.de">servicedesk@itzbund.de</a>	+496920971-545	+4922899680187584	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
DK	Denmark	<a href="mailto:servicedesk@skat.dk">servicedesk@skat.dk</a>	4570157301	N/A	Monday to Friday	08:00 - 17:00
EE	Estonia	<a href="mailto:tollinfo@emta.ee">tollinfo@emta.ee</a>	+3728800814	N/A	Monday to Thursday Friday	07:30 - 15:30 07:30 - 14:30
ES	Spain	<a href="mailto:atenusu@correo.ariat.es">atenusu@correo.ariat.es</a>	34901200348	N/A	Monday to Friday	09:00 - 19:00
ES	Spain	<a href="mailto:proced.simpli.adu@correo.ariat.es">proced.simpli.adu@correo.ariat.es</a>		N/A		09:00 - 15:00
FI	Finland	<a href="mailto:cd@tulli.fi">cd@tulli.fi</a>	+358 295 5200	N/A	Monday to Friday	06.00 - 14.15
FR	France	<a href="mailto:fr-nsd-uumds@douane.finances.gouv.fr">fr-nsd-uumds@douane.finances.gouv.fr</a>	01.57.53.42.91	N/A	Monday to Friday	09:00 - 18:00
GR	Greece	<a href="mailto:uumds.helpdesk@aaade.gr">uumds.helpdesk@aaade.gr</a>	+302104802496	+302104802446	Monday to Friday	06:30 - 15:00
HR	Croatia	<a href="mailto:helpdesk@carina.hr">helpdesk@carina.hr</a>	+385 1 6511888	+385 1 6511889	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
HU	Hungary	<a href="mailto:init_rsz_vfeft_o@nav.gov.hu">init_rsz_vfeft_o@nav.gov.hu</a>	+3614704195	N/A	Monday to Thursday	08:00 - 16:30
IE	Ireland	<a href="mailto:ecustoms@revenue.ie">ecustoms@revenue.ie</a>	+353 67 63139	+353 67 63397	Monday to Friday	10.00 - 18.00
IT	Italy	<a href="mailto:dogane.helpdesk.eu@agenziadogane.it">dogane.helpdesk.eu@agenziadogane.it</a>	-	N/A	Monday to Friday	09:00 - 15:00
LT	Lithuania	<a href="mailto:helpdesk@lrmuitine.lt">helpdesk@lrmuitine.lt</a>	+370 5 236 2302	+370 5 236 2338	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
LU	Luxembourg	<a href="mailto:cds@do.etat.lu">cgs@do.etat.lu</a>	N/A	N/A	Monday to Sunday	08:30 - 17:00
LV	Latvia	<a href="mailto:CDMS.help@vid.gov.lv">CDMS.help@vid.gov.lv</a>	+371 67120869 +371 67120877	N/A	Monday to Friday	08:00 - 16:00
MT	Malta	<a href="mailto:compsec.customs@gov.mt">compsec.customs@gov.mt</a>	+ 356 25 992 777	N/A	Monday to Sunday	08:00 - 17:00

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

CC	Country	Email	Main phone number	FAX	Business Days	Business Hours (CET)
NL	Netherlands	<a href="mailto:BCA.UDO.EU@belastingdienst.nl">BCA.UDO.EU@belastingdienst.nl</a>	+31 881566655	N/A	Monday to Friday	07:00 - 17:00
PL	Poland UUMDS	<a href="mailto:helpdesk-eclo@mf.gov.pl">helpdesk-eclo@mf.gov.pl</a>	48 33 483 20 55	N/A	Monday to Friday	08:00 - 16:00
PL	Poland TP	<a href="mailto:szprot@mf.gov.pl">szprot@mf.gov.pl</a>	48 22 694 52 30	N/A	Monday to Friday	08:00 - 16:00
PT	Portugal	<a href="mailto:uumdscd-nsd@at.gov.pt">uumdscd-nsd@at.gov.pt</a>	N/A	N/A	Monday to Friday	10:00 - 18:30
RO	Romania	<a href="mailto:ro_nsdcd@customs.ro">ro_nsdcd@customs.ro</a>	N/A	N/A	Monday to Thursday Friday	07:30 - 16:00 07:30 - 13:30
SE	Sweden	<a href="mailto:it-support@tullverket.se">it-support@tullverket.se</a>	+46 771 520 520	N/A	Monday to Friday	08:00 - 16:30
SI	Slovenia	<a href="mailto:sd.fu@gov.si">sd.fu@gov.si</a>	00386 5 297 6800	00386 5 297 6764	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
SK	Slovakia	<a href="https://www.financnasprava.sk/sk/kontakt/ako-s-nami-komunikovat">https://www.financnasprava.sk/sk/kontakt/ako-s-nami-komunikovat</a>	+421.48.4317.222	N/A	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
UK	United Kingdom	<a href="mailto:ian.kenney@hmrc.gsi.gov.uk">ian.kenney@hmrc.gsi.gov.uk</a>	03000 573924	N/A	Monday to Friday	08:00 - 14:00

Table 5: National Service Desks contact details (UUM&DS and EU TP)

### A.3 National Service Desks contact details (CDMS)

The latest version of the National Service Desks list and their contact details for Customs Decisions System is maintained in CIRCABC.

CC	Country	Email	Main phone number	FAX	Business Days	Business Hours (CET)
AT	Austria	<a href="mailto:triple-c-austria@bmf.gv.at">triple-c-austria@bmf.gv.at</a>	0043 50233 730	0043 50233 596 2051	Monday to Friday	06:00 - 22:00
BE	Belgium	<a href="mailto:plda.helpdesk@minfin.fed.be">plda.helpdesk@minfin.fed.be</a>	+32(0)25793333	N/A	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
BG	Bulgaria	<a href="mailto:servicedesk@customs.bg">servicedesk@customs.bg</a>	+359 2 98594980	N/A	Monday to Friday	08:00 - 16:30
CY	Cyprus	<a href="mailto:helpdesk.cyprus@customs.mof.gov.cy">helpdesk.cyprus@customs.mof.gov.cy</a>	+35722601888 +35722601868 +35722601863	+35722602767	Monday to Friday	08:30 - 16:00
CZ	Czech	<a href="mailto:ecrhelpdesk@cs.mfer.cz">ecrhelpdesk@cs.mfer.cz</a>	420,724,013,914	N/A	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
DE	Germany	<a href="mailto:servicedesk@itzbund.de">servicedesk@itzbund.de</a>	+496920971-545	+4922899680187584	Monday to Sunday	00:00 - 24:00



<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

CC	Country	Email	Main phone number	FAX	Business Days	Business Hours (CET)
DK	DK - Denmark	<a href="mailto:servicedesk@skat.dk">servicedesk@skat.dk</a>	4570157301	N/A	Monday to Friday	08:00 - 17:00
EE	Estonia	<a href="mailto:tollinfo@emta.ee">tollinfo@emta.ee</a>	+3728800814	N/A	Monday to Thursday Friday	07:30 - 15:30 07:30 - 14:30
ES	Spain	<a href="mailto:atenusu@correo.aeat.es">atenusu@correo.aeat.es</a> <a href="mailto:proced.simpli.adu@correo.aeat.es">proced.simpli.adu@correo.aeat.es</a>	34901200348	N/A	Monday to Friday	09:00 - 19:00
FI	FI-Finland	<a href="mailto:cd@tulli.fi">cd@tulli.fi</a>	+358 295 5200	N/A	Monday to Friday	06:00 - 14:15
FR	France	<a href="mailto:fr-nsd-cdms@douane.finances.gouv.fr">fr-nsd-cdms@douane.finances.gouv.fr</a>	01.57.53.28,13	N/A	Monday to Friday	09:00 - 18:00
GR	Greece	<a href="mailto:cds.helpdesk@aade.gr">cds.helpdesk@aade.gr</a>	+302104802841	+302104802446	Monday to Friday	06:30 - 15:00
HR	Croatia	<a href="mailto:helpdesk@carina.hr">helpdesk@carina.hr</a>	+385 1 6511888	+385 1 6511889	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
HU	Hungary	<a href="mailto:init_rsz_itkft_o@nav.gov.hu">init_rsz_itkft_o@nav.gov.hu</a>	+3614704284	N/A	Monday to Thursday	08:00 - 16:30
IE	IE-Ireland	<a href="mailto:ecustoms@revenue.ie">ecustoms@revenue.ie</a>	+353 67 63139	+353 67 63397	Monday to Friday	10.00 - 18.00
IT	Italy	<a href="mailto:dogane.helpdesk.eu@agenziadogane.it">dogane.helpdesk.eu@agenziadogane.it</a>	-	N/A	Monday to Friday	09:00 - 15:00
LT	Lithuania	<a href="mailto:helpdesk@lrmutine.lt">helpdesk@lrmutine.lt</a>	+370 5 236 2302	+370 5 236 2338	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
LU	Luxembourg	<a href="mailto:cds@do.etat.lu">cds@do.etat.lu</a>	N/A	N/A	Monday to Sunday	08:30 - 17:00
LV	Latvia	<a href="mailto:CDMS.help@vid.gov.lv">CDMS.help@vid.gov.lv</a>	+371 67120869 +371 67120877	N/A	Monday to Friday	08:00 - 16:00
MT	Malta	<a href="mailto:compsec.customs@gov.mt">compsec.customs@gov.mt</a>	+ 356 25 992 777	N/A	Monday to Sunday	08:00 - 17:00
NL	Netherlands	<a href="mailto:BCA.UDO.EU@belastingdienst.nl">BCA.UDO.EU@belastingdienst.nl</a>	+31 881566655	N/A	Monday to Friday	07:00 - 17:00
PL	PL-Poland	<a href="mailto:szprot@mf.gov.pl">szprot@mf.gov.pl</a>	48 22 694 52 30	N/A	Monday to Friday	08:00 - 16:00
PT	Portugal	<a href="mailto:uumdscd-nsd@at.gov.pt">uumdscd-nsd@at.gov.pt</a>	N/A	N/A	Monday to Friday	10:00 - 18:30
RO	Romania	<a href="mailto:ro_nsdcd@customs.ro">ro_nsdcd@customs.ro</a>	N/A	N/A	Monday to Thursday Friday	07:30 - 16:00 07:30 - 13:30
SE	Sweden	<a href="mailto:it-support@tullverket.se">it-support@tullverket.se</a>	+46 771 520 520	N/A	Monday to Friday	08:00 - 16:30
SI	Slovenia	<a href="mailto:sd.fu@gov.si">sd.fu@gov.si</a>	00386 5 297 6800	00386 5 297 6764	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
SK	Slovakia	<a href="https://www.financnasprava.sk/sk/kontakt/ako-s-nami-komunikovat">https://www.financnasprava.sk/sk/kontakt/ako-s-nami-komunikovat</a>	+421.48.4317.222	N/A	Monday to Sunday	00:00 - 24:00
UK	United Kingdom	<a href="mailto:alison.glenn@hmrc.gsi.gov.uk">alison.glenn@hmrc.gsi.gov.uk</a>	03000 528005	N/A	Monday to Friday	08:00 - 14:00

Table 6: National Service Desks contact details (CDMS)

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

## A.4 National Project Managers contact details (UUM&DS)

The latest version of the National Project Managers list and their contact details for UUM&DS is maintained in CIRCABC.

<b>Country Contacts</b>	<b>Surname</b>	<b>Name</b>	<b>E-mail</b>	<b>Phone</b>
Austria	Juric	Kristian	<a href="mailto:kristian.juric@bmf.gv.at">kristian.juric@bmf.gv.at</a>	T: +43 1 514 33 505326
Belgium	Verdegem	Dirk	<a href="mailto:dirk.verdegem@minfin.fed.be">dirk.verdegem@minfin.fed.be</a>	T: +32 257 634 81
Bulgaria	Encheva	Maia	<a href="mailto:Maia.Entcheva@customs.bg">Maia.Entcheva@customs.bg</a>	T: +359 2 9859 4182
Cyprus	Constandinou	Constandinos	<a href="mailto:cconstandinou@dits.mof.gov.cy">cconstandinou@dits.mof.gov.cy</a>	T: +357 22 601431 F: +357 22 602751
Croatia	Kosmat	Dragutin	<a href="mailto:Dragutin.Kosmat@carina.hr">Dragutin.Kosmat@carina.hr</a>	T: +38516211263
Czech Republic	Sikora	Tomas	<a href="mailto:t.sikora@cs.mfcr.cz">t.sikora@cs.mfcr.cz</a>	T: +420 261 334 037 M: +420 602 286 203
Denmark	Jungdal	Peter	<a href="mailto:Peter.Jungdal@skat.dk">Peter.Jungdal@skat.dk</a>	T: +45 723 89171
Estonia	Lindroos	Tiina	<a href="mailto:tiina.lindroos@emta.ee">tiina.lindroos@emta.ee</a>	T: +372 676 2308
Finland	Kokko	Jari	<a href="mailto:Jari.Kokko@tulli.fi">Jari.Kokko@tulli.fi</a>	T: +358-40-3321534
France	Amoureux	Erwann	<a href="mailto:erwan.amoureux@douane.finances.gouv.fr">erwan.amoureux@douane.finances.gouv.fr</a>	T: +33 1 57 53 42 91
Germany	Bregenzer	Stefan	<a href="mailto:stefan.bregenzer@bmf.bund.de">stefan.bregenzer@bmf.bund.de</a>	T: +49 022899 6821786 F: +49 022899 6822977
Greece	Tsagkaris	Nikos	<a href="mailto:n.tsagkaris@aade.gr">n.tsagkaris@aade.gr</a>	T: +30 210 480 2414 F: +30 210 480 2409
Hungary	Czegledi	Laszlo	<a href="mailto:czegledi.laszlo@nav.gov.hu">czegledi.laszlo@nav.gov.hu</a>	T: +36-1-4704-229
Ireland	O'Brien	Dáire	<a href="mailto:daiobri@revenue.ie">daiobri@revenue.ie</a>	T: +353 1 8972912
Italy	Pellegrini	Francesco	<a href="mailto:francesco.pellegrini01@agenziadogane.it">francesco.pellegrini01@agenziadogane.it</a>	T: +39 06 5024 3263
Latvia	Kiegele	Liga	<a href="mailto:liga.kiegele@vid.gov.lv">liga.kiegele@vid.gov.lv</a>	T: +371 67 120 510
Lithuania	Everlingas	Algirdas	<a href="mailto:algirdas.everlingas@lrmuitine.lt">algirdas.everlingas@lrmuitine.lt</a>	T: + 370 5 236 2341 F: + 370 5 236 2336
Luxembourg	Asselborn	Laurent	<a href="mailto:Laurent.Asselborn@ctie.etat.lu">Laurent.Asselborn@ctie.etat.lu</a>	T: +352 247-81711
Malta	Catania	Marco	<a href="mailto:marco.l.catania@gov.mt">marco.l.catania@gov.mt</a>	T: +356 25685209
Netherlands	Roodenrijs	Rob R	<a href="mailto:rhja.roodenrijs@belastingdienst.nl">rhja.roodenrijs@belastingdienst.nl</a>	
Poland	Bulakowski	Wojciech	<a href="mailto:wojciech.bulakowski@mofnet.gov.pl">wojciech.bulakowski@mofnet.gov.pl</a>	T: +48 22 6945474 F: +48 22 6944303
Portugal	Oliveira	José Morujão	<a href="mailto:Jose.Morujao.Oliveira@at.gov.pt">Jose.Morujao.Oliveira@at.gov.pt</a>	
Romania	Ciulacu	Florin	<a href="mailto:florin.ciulacu@customs.ro">florin.ciulacu@customs.ro</a>	
Slovakia	Trojak	Marian	<a href="mailto:Marian.trojak@financnasprava.sk">Marian.trojak@financnasprava.sk</a>	
Slovenia	Gajski	Primož	<a href="mailto:primoz.gajski@gov.si">primoz.gajski@gov.si</a>	T: +386 1 478 38 35
Spain	Zapico	Alberto	<a href="mailto:alberto.zapico@correo.aeat.es">alberto.zapico@correo.aeat.es</a>	T: +34- 915830487
Sweden	Hammar	Peter	<a href="mailto:peter.hammar@tullverket.se">peter.hammar@tullverket.se</a>	
United Kingdom	Holtum	Stuart	<a href="mailto:stuart.holtum@hmrc.gsi.gov.uk">stuart.holtum@hmrc.gsi.gov.uk</a>	T: +44 3000 592969

Table 7: National Project Managers of UUM&DS

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

## A.5 National Project Managers contact details (CD)

The latest version of the National Project Managers list and their contact details for Customs Decisions System is maintained in CIRCABC.

Country	MASP Appointed NPM	Role	Email	Phone
Austria	Markus Kaiser	IT	<a href="mailto:marcus.kaiser@extern.bmf.gv.at">marcus.kaiser@extern.bmf.gv.at</a>	T: +43 664 6257797
Austria	Ronald Kaltenbäck	Business	<a href="mailto:ronald.kaltenbaeck@bmf.gv.at">ronald.kaltenbaeck@bmf.gv.at</a>	T: +43 1 51433 504153
Belgium	Sonia Debois	IT	<a href="mailto:sonia.debois@minfin.fed.be">sonia.debois@minfin.fed.be</a>	T: +32 25765 446 M: +32 470765446
Belgium	Simon Ballarini	NPM	<a href="mailto:simon.ballarini@minfin.fed.be">simon.ballarini@minfin.fed.be</a>	
Belgium	Veerle Jackers	Business	<a href="mailto:veerle.jackers@minfin.fed.be">veerle.jackers@minfin.fed.be</a>	T: +32(0)257 66 797
Bulgaria	Elenka Petrova	Business	<a href="mailto:Elenka.Petrova@customs.bg">Elenka.Petrova@customs.bg</a>	T:+359298594218
Bulgaria	Mariela Manoilova	IT	<a href="mailto:Mariela.Manoilova@customs.bg">Mariela.Manoilova@customs.bg</a>	T:+359298594227
Croatia	Nenad Fonjak	IT&Business	<a href="mailto:nenad.fonjak@carina.hr">nenad.fonjak@carina.hr</a>	T: +38516211256
Cyprus	Evanthia Kamenou	Business	<a href="mailto:ekamenou@customs.mof.gov.cy">ekamenou@customs.mof.gov.cy</a>	T: +357 22601888
Cyprus	Pavlos Hoplaros	IT	<a href="mailto:phoplaros@aits.mof.gov.cy">phoplaros@aits.mof.gov.cy</a>	T: +357 22601390
Czech Republic	Richard Vesecký	Business	<a href="mailto:r.vesecky@cs.mfcr.cz">r.vesecky@cs.mfcr.cz</a>	T: +420 261332120
Czech Republic	Tomáš Kocourek	Business	<a href="mailto:t.kocourek@cs.mfcr.cz">t.kocourek@cs.mfcr.cz</a>	
Denmark	Jesper Andreassen	NPM	<a href="mailto:JAndr@skm.dk">JAndr@skm.dk</a>	T: +45 723-89270
Estonia	Karin Kruusa	NPM	<a href="mailto:CD-NPM-EE@emta.ee">CD-NPM-EE@emta.ee</a>	T: +372 676 2158
Finland	Annukka Elonen	Business	<a href="mailto:annukka.elonen@tulli.fi">annukka.elonen@tulli.fi</a>	T: +358 40 3322078
Finland	Terhi Kivinen	IT	<a href="mailto:terhi.kivinen@tulli.fi">terhi.kivinen@tulli.fi</a>	T: +358 40 3326810
France	Nicolas Landais-Letessier	IT	<a href="mailto:nicolas.landais@douane.finances.gouv.fr">nicolas.landais@douane.finances.gouv.fr</a>	T: +33 (0)1.57.53.28.13
France	Caroline Lafargue	Business	<a href="mailto:caroline.lafargue@douane.finances.gouv.fr">caroline.lafargue@douane.finances.gouv.fr</a>	T: +33 (0)1.57.53.46.16
France	Claire Guerin de Tourville	Business	<a href="mailto:claire.guerin-de-tourville@douane.finances.gouv.fr">claire.guerin-de-tourville@douane.finances.gouv.fr</a>	T: +33 (0)1.57.53.40.44
France	Laetitia Flour-Bourril	Business	<a href="mailto:laetitia.flour-bourril@douane.finances.gouv.fr">laetitia.flour-bourril@douane.finances.gouv.fr</a>	T: +33 (0)1.57.53.46.85
Germany	Astrid Brieke	IT&Business	<a href="mailto:Astrid.Brieke@zoll.bund.de">Astrid.Brieke@zoll.bund.de</a>	T: +49 (0) 228 682 46 04
Greece	Argiros Chasiotis	Business	<a href="mailto:a.chasiotis@1926.syzefxis.gov.gr">a.chasiotis@1926.syzefxis.gov.gr</a>	T: +30 213 133 2496
Greece	Maria Giannakakou	IT	<a href="mailto:m.giannakakou@gsis.gr">m.giannakakou@gsis.gr</a>	T: +30 213 133 2438
Hungary	Éva Somogyi	NPM	<a href="mailto:somogyi.eva@nav.gov.hu">somogyi.eva@nav.gov.hu</a>	T: +36 1 456 9586
Ireland	Donal Flannery	Business	<a href="mailto:donal.flannery@revenue.ie">donal.flannery@revenue.ie</a>	T: 00 353 67 63362
Ireland	Daire O'Brien	IT	<a href="mailto:daire.obrien@revenue.ie">daire.obrien@revenue.ie</a>	T: 00 353 1 8972912
Italy	Francesco Cusmai	IT NPM	<a href="mailto:francesco.cusmai@agenziadogane.it">francesco.cusmai@agenziadogane.it</a>	T: +39.06.5024.3015
Italy	Matteo Francese	CRS Contr.	<a href="mailto:mfrancese@sogei.it">mfrancese@sogei.it</a>	
Lithuania	Danutė Jarienė	NPM	<a href="mailto:danute.jariene@lrmuitine.lt">danute.jariene@lrmuitine.lt</a>	T: +370 5 232 7466
Lithuania	Tautvydas Banelis	IT	<a href="mailto:tautvydas.banelis@lrmuitine.lt">tautvydas.banelis@lrmuitine.lt</a>	T: +37052362360
Luxembourg	Ralph Kemp	NPM	<a href="mailto:ralph.kemp@do.etat.lu">ralph.kemp@do.etat.lu</a>	T: +352 2818-2243
Latvia	Mrs. Daina Vilciņa	NPM	<a href="mailto:Daina.Vilcina@vid.gov.lv">Daina.Vilcina@vid.gov.lv</a>	T: +371 67120816
Malta	Marco Catania	IT	<a href="mailto:marco.l.catania@gov.mt">marco.l.catania@gov.mt</a>	T: +356 25685209
Malta	Mario Grech	Business	<a href="mailto:mario.r.grech@gov.mt">mario.r.grech@gov.mt</a>	T: +356 25685186
Netherlands	Peter Splinter	NPM	<a href="mailto:p.splinter@belastingdienst.nl">p.splinter@belastingdienst.nl</a>	T: +31 6 18 60 82 77
Poland	Agata Grajda	Business	<a href="mailto:agata.grajda@mf.gov.pl">agata.grajda@mf.gov.pl</a>	T: +48 22 694 52 30
Poland	Kamil Sobowski	IT	<a href="mailto:kamil.sobowski@poz.mofnet.gov.pl">kamil.sobowski@poz.mofnet.gov.pl</a>	T: +48 61 658-35-51
Portugal	Cristina Carvalho	Business	<a href="mailto:Cristina.Almeida.Carvalho@at.gov.pt">Cristina.Almeida.Carvalho@at.gov.pt</a>	T: +351218813888
Portugal	Eduarda Horta	IT	<a href="mailto:Maria.Eduarda.Horta@at.gov.pt">Maria.Eduarda.Horta@at.gov.pt</a>	T: +351 21 383 48 39
Romania	Constantin Trimbez	NPM	<a href="mailto:constantin.trimbez@customs.ro">constantin.trimbez@customs.ro</a>	
Slovenia	Bogo Planinc	e-customs NPM	<a href="mailto:bogo.planinc@gov.si">bogo.planinc@gov.si</a>	None
Slovenia	Barbara Balaban	Business	<a href="mailto:barbara.balaban@gov.si">barbara.balaban@gov.si</a>	T: +386 1 478 3886
Slovenia	Anja Hribovšek	IT	<a href="mailto:anja.hribovsek@gov.si">anja.hribovsek@gov.si</a>	T: +386 1 478 3983
Slovak Republic	Marian Trojak	IT	<a href="mailto:marian.trojak@financnasprava.sk">marian.trojak@financnasprava.sk</a>	
Spain	Laura Blanco	NPM	<a href="mailto:laura.blanco@correo.acat.es">laura.blanco@correo.acat.es</a>	
Sweden	Mona Olofsson	IT	<a href="mailto:mona.olofsson@tullverket.se">mona.olofsson@tullverket.se</a>	T: +46 920 25 96 66
Sweden	Pär Lassesson	Business	<a href="mailto:par.lassesson@tullverket.se">par.lassesson@tullverket.se</a>	T: +46 40 661 34 34
United Kingdom	Sandra Diss	Business	<a href="mailto:sandra.diss@hmrc.gsi.gov.uk">sandra.diss@hmrc.gsi.gov.uk</a> ; <a href="mailto:projectteam.masp@hmrc.gsi.gov.uk">projectteam.masp@hmrc.gsi.gov.uk</a>	T: 03000 593044 M: 00447823374804
United Kingdom	Stuart Holttum	IT (Design)	<a href="mailto:stuart.holttum@hmrc.gsi.gov.uk">stuart.holttum@hmrc.gsi.gov.uk</a> ; <a href="mailto:projectteam.masp@hmrc.gsi.gov.uk">projectteam.masp@hmrc.gsi.gov.uk</a>	

Table 8: National Project Managers of Customs Decisions

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

## A.6 Systém UUM&DS – typy členských států, pracovní profily a typy účastníků

Tato příloha obsahuje základní informace o systému UUM&DS a různých realizacích ze strany členských států.

Systém UUM&DS podporuje 4 různé druhy realizací členským státem. Tabulka 9 uvádí popis různých druhů a Tabulka 10 kategorizaci jednotlivých členských států. Více informací je uvedeno v [RD06].

<i>MS IAM typu A</i>	<i>Systém MS IAM je v celní oblasti jedním konsolidovaným systémem autentizace a autorizace uživatelů, který může být přímo propojený se systémem UUM&amp;DS.</i>
<i>MS IAM typu B</i>	<i>Systém MS IAM v celní oblasti sestává ze dvou systémů, z nichž jeden je pro autentizaci a druhý pro poskytnutí doplňujících atributů. Systém UUM&amp;DS požaduje od jiného systému informace o autentizaci a autorizaci a vyhledává je v něm ve členském státě, který je jednotným kontaktním místem (SPOC) v rámci systému UUM&amp;DS.</i>
<i>MS IAM typu C</i>	<i>Systém MS IAM v celní oblasti sestává z více systémů IAM pro uživatele autentizace a autorizace. ČS poskytne jednotný IAM s běžným přihlašovacím portálem za účelem propojení se systémem UUM&amp;DS.</i>
<i>MS IAM typu D</i>	<i>ČS nemá IAM, který by se dal sdružovat se systémem UUM&amp;DS. V důsledku toho zadává totožnost a oprávnění do centrálního systému UUM&amp;DS.</i>

Tabulka 9: Druhy ČS

Tabulka 10 uvádí přehled charakteristiky implementace ČS k 02/10/2017 a podporované druhy účastníků.

ČS	Země	Druh	DLG	HOST	Obchodník A	Zaměstnanec obchodníka	Zástupce B obchodníka A	Zaměstnanec zástupce B obchodníka A
AT	Rakousko	A	L	C		X		X
BE	Belgie	A	N	C	X			
BG	Bulharsko	A	L	C	X	X	X	X
CY	Kypr	C	C	C	X		X	
CZ	Česká republika	A	L	L	X		X	
DE	Německo	D	C	N	X		X	
DK	Dánsko	C	L	L	X			
EE	Estonsko	D	N	N	X			
ES	Španělsko	A	L	L	X	X	X	X
FI	Finsko	D	N	N	X			
FR	Francie	D	C	N	X			
GR	Řecko	B	C	L	X	X	X	X
HR	Chorvatsko	C	L	C	X	X	X	X
HU	Maďarsko	A	L	C	X	X	X	X
IE	Irsko	A	C	C	X		X	
IT	Itálie	A	L	L	X	X	X	X
LT	Litva	A	L	C	X	X	X	X

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

ČS	Země	Druh	DLG	HOST	Obchodník A	Zaměstnanec obchodníka	Zástupce B obchodníka A	Zaměstnanec zástupce B obchodníka A
LU	Lucembursko	D	C	N	X	X	X	
LV	Lotyšsko	A	L	L	X	X		
MT	Malta	D	N	N	X			
NL	Nizozemí	C	N	L	X			
PL	Polsko	C	L	C	X	X	X	X
PT	Portugalsko	B	L	L	X	X		
RO	Rumunské	D	C	N	X	X	X	
SE	Švédsko	A	N	L	X			
SI	Slovinsko	A	L	L	X	X		
SK	Slovensko	D	C	N	X	X		
UK	Velká Británie	D	C	N	X	X	X	

Tabulka 10: Charakteristika implementace ČS a možnosti pověření

Tabulka 11 uvádí souhrn typů účastníků a identifikace jednotlivých účastníků podporovaných portálem EU Trader pro přístup hospodářských subjektů a jejich zástupců.

ID	Typ účastníka	Primárně podporovaný typ ID	Alternativní podporovaný typ ID
CR	Celní zástupce	EORI	DPH
EMPL	Zaměstnanec	NA_eID	EID, DPH
EO	Hosp. subjekt	EORI	

Tabulka 11: Typy účastníků a identifikace povolené portálem EU Trader

Tabulka 12 uvádí přehled pracovních profilů podporovaných portálem EU Trader pro přístup hospodářských subjektů a jejich zástupců. Obsahuje také stručný popis aplikačních práv pro jednotlivé pracovní profily.

Pracovní profily portálu EU Trader	Popis
CUST_CONSULTATIVE	Může zobrazovat informace.
CUST_ADMINISTRATIVE	Může zobrazovat a zadávat informace
CUST_EXECUTIVE	Může zobrazovat, zadávat a podávat informace

Tabulka 12: Pracovní profily pro vstup do portálu EU Trader

DG TAXUD	REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS
GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&DS AND EU TP	VERZE: 1.00

## A.7 Pověření v systému UUM&DS

HS, který si přeje delegovat svá práva (pracovní profily) na své zaměstnance nebo na jiné společnosti (celní zástupci), jež jednájí jeho jménem, musí vytvořit pověření. Systém UUM&DS podporuje:

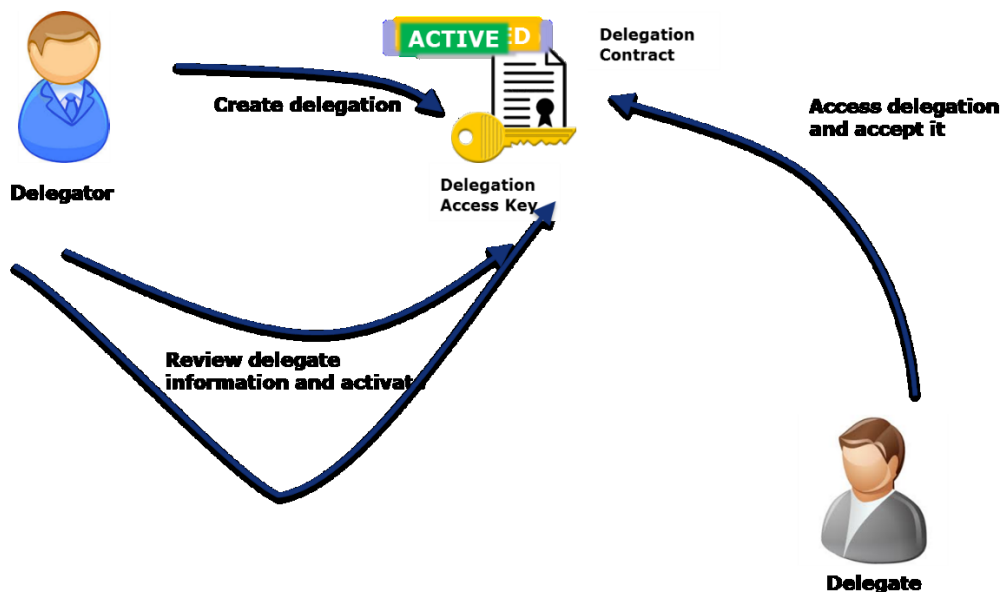
- Pověření 1. stupně:
  - Hospodářský subjekt deleguje práva na celního zástupce nebo;
  - Hospodářský subjekt deleguje práva své zaměstnance.
- Pověření 2. stupně:
  - Celní zástupce deleguje některá práva poskytnutí při delegování 1. stupně na zaměstnance.

Zastoupení (pověření) může být přímé nebo nepřímé:

- Přímé zastoupení: HS odpovídá za jednání realizované celním zástupce (pověřeným subjektem) jménem hospodářského subjektu;
- Nepřímé zastoupení: Celní zástupce (pověřený subjekt) odpovídá za své jednání realizované jménem hospodářského subjektu.

Pověření zaměstnance je vždy „zmocněním“. HS nebo CZ zůstávají odpovědní za jednání svých zaměstnanců.

V závislosti na implementaci na straně každého ČS může koncový uživatel využít pro vytvoření pověření buď národní systém (ČS s místním delegováním), nebo centrální systém (UUM&DS), pokud ČS používá centrální systém pro poskytování možných pověření svým obchodníkům.



Obrázek 17: Proces pověření

Legenda:

Delegator - Delegate	Delegátor – Delegát	Delegation Access Key	Klíč pro přístup k pověření
Create delegation	Vytvořit pověření	Delegation Contract	Smlouva o pověření
Review delegate information and activate	Zkontrolovat informace o delegátovi a aktivovat	Access delegation and accept it	Přístup k pověření a přijetí

V případě centrálního pověření musí mít EO profil BP\_DELEGATOR, aby mohl vstoupit do administrační konzole systému UUM&DS a nastavit pověření na <https://customs.ec.europa.eu/taxud/uumds/admin-ext/>. Delegát by měl mít profil

<b>DG TAXUD</b>	<b>REF: ITSM2_LOT2-SC07-GDL-UUMDS-TP-NSD.OPS</b>
<b>GUIDE TO SD SUPPORT FOR UUM&amp;DS AND EU TP</b>	<b>VERZE: 1.00</b>

BP\_DELEGATE, aby mohl pověření přijmout. Proces pověření pro ČS s centrálním systémem pověření je objasněn v uživatelské příručce [RD05].

Správa pověření je popsána v kapitole 2.10 [RD02]. ČS, který dostává dotazy týkající se pověření, může koncové uživatele odkázat na tento dokument coby návod, jak systém pověření používat.

**\*\*\* Konec dokumentu \*\*\***