



# PROVOZNÍ ŘÁD SYSTÉMU CRZ

## Uživatelská podpora pro externí vkladatele

(verze 1. 8. 2014)

### 1. ÚČEL DOKUMENTU

#### 1.1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Provozní řád informačního systému centrální registr zbraní (dále jen „systém CRZ“) je veřejný dokument, který stanoví pravidla pro poskytování uživatelské podpory pro externí vkladatele. Definiuje

- procesy probíhající mezi externími vkladatelskými pracovišti, pracovišti HelpDesk CRZ a odbornými pracovišti a současně stanovuje klasifikaci požadavků, úroveň uživatelské podpory a pravidla pro nastavování priorit k jejich vyřizování (pravidla pro HelpDesk),
- postupy pro poskytování uživatelské podpory při aktualizaci číselníků a opravě záznamů zbraní.

#### 1.2 SUBJEKTY PROVOZNÍHO ŘÁDU SYSTÉMU CRZ

Subjekty tohoto provozního řádu jsou

##### a) externí vkladatelská pracoviště

- držitelé zbrojních licencí,
- Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva;

##### b) HelpDesk CRZ

- odbory služby pro zbraně a bezpečnostní materiál krajských ředitelství policie (dále jen „OSZBM“),
- ředitelství služby pro zbraně a bezpečnostní materiál Policejního prezidia ČR (dále jen „ŘSZBM“),
- stálá služba – pracoviště odboru informatiky a provozu informačních technologií Policejního prezidia ČR (dále jen „stálá služba OIPIT“);

##### c) odborná pracoviště

- realizátoři OIPIT – programátoři, administrátoři a další odborní pracovníci OIPIT,
- externí dodavatelské firmy (externí dodavatelé SW);

##### d) jiné subjekty

- interní vkladatelská pracoviště,
- interní nebo externí příjemci.



## 2. PRAVIDLA PRO HELPDESK

### 2.1 DEFINICE POJMŮ

#### 2.1.1 KLASIFIKACE POŽADAVKŮ

Požadavky, se kterými se externí vkladatelská pracoviště, případně jiné subjekty, obrací na HelpDesk CRZ se klasifikují podle svého obsahu na dotazy, incidenty a změnové požadavky.

##### **Dotaz**

Dotazem se rozumí požadavek, který je žádostí o poskytnutí informací, rady nebo pomoci, jak řešit konkrétní problém.

HelpDesk CRZ vyřizuje dotazy a poskytuje informace týkající se uživatelských problémů vzniklých:

- při využívání programové aplikace systému CRZ,
- při přihlašování se do systému CRZ,
- při zřizování a administraci přístupových kont.

HelpDesk CRZ nevyřizuje dotazy a neposkytuje informace:

- na právní výklad zákona o zbraních,
- na právní výklad zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
- podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
- týkající se jiných činností správce nebo provozovatele systému CRZ,
- které nesouvisí s aplikací CRZ.

##### **Incident**

Incidentem se rozumí nečekaná událost, během které je systém CRZ nebo některá jeho část nefunkční nebo nedostupná.

Incident je například když:

- dojde k předem neohlášenému výpadku (odstávce) systému CRZ nebo některé jeho části,
- dojde k přerušení spojení mezi externím vkladatelským pracovištěm a vnějším rozhraním systému CRZ,
- dojde k chybovému stavu při vkládání záznamů (záznam nejde do systému CRZ vložit) nebo při předávání zásilek zbraní nebo střeliva,
- přístupové konto není funkční.

##### **Změnový požadavek**

Změnovým požadavkem se rozumí požadavky na změnu funkcionality a kvalitu poskytovaných služeb.

Změnovým požadavkem je například požadavek na



- změnu vzhledu formuláře (obrazovky), jejímž prostřednictvím externí vkladatel přistupuje do systému CRZ (např. požadavek na změnu barvy nebo umístění „tlačítek“ pro potvrzení volby, požadavky na změnu popisů jednotlivých položek,...),
- rozšíření nebo naopak omezení služeb poskytovaných externím vkladatelským pracovištěm,
- další změny systému CRZ.

### 2.1.2 PRIORITY POŽADAVKŮ

Prioritu požadavku stanoví určený pracovník z HelpDesk – pracoviště ŘSZBM. Prioritou se rozumí lhůta, dokdy musí být požadavek vyřešen:

- a) priorita 1 – požadavek musí být v pracovní dny vyřešen do 24 h,
- b) priorita 2 – požadavek musí být vyřešen do 5 pracovních dnů,
- c) priorita 3 – lhůta pro vyřešení požadavku není stanovena.

### 2.1.3 ÚROVNĚ POSKYTOVANÉ UŽIVATELSKÉ PODPORY

Každému pracovníkovi HelpDesk CRZ je určeno, pro jakou úroveň vyřizování požadavků je kompetentní. Úrovně jsou nastaveny takto

- a) úroveň „1“
  - vyřizování jednoduchých nebo často se opakujících dotazů,
- b) úroveň „2“
  - vyřizování složitějších dotazů vyžadujících dobrou uživatelskou znalost programové aplikace a znalost související uživatelské dokumentace,
  - správa incidentů,
  - správa změnových požadavků – jejich posuzování, schvalování a vypracování zadání pro odborná pracoviště,
- c) úroveň „3“
  - vypracování odpovědí na nejsložitější dotazy,
  - řešení incidentů.

## 2.2 POSTUPY EXTERNÍCH VKLADATELSKÝCH PRACOVÍŠŤ

Tato kapitola stanoví postupy pro uplatňování uživatelských požadavků ze strany externích vkladatelských pracovišť a některé jejich postupy během incidentů. Jiné subjekty použijí tato ustanovení obdobně.

### 2.2.1 KDO MŮŽE KONTAKTOVAT HELPDESK CRZ

Za externí vkladatelské pracoviště může uplatnit požadavek (dotaz nebo incident) na HelpDesk CRZ kterákoliv pověřená osoba držitele ZL nebo kterýkoliv zaměstnanec ČÚZZS (dále jen „externí vkladatel“).

Změnový požadavek může uplatnit pouze osoba oprávněná jménem držitele ZL jednat (statutární orgán) nebo předseda ČÚZZS.

### 2.2.2 PŘED ODESLÁNÍM POŽADAVKU

Před odesláním dotazu se externí vkladatel na webové stránce systému CRZ vždy nejprve přesvědčí, zda na stejný dotaz již není zodpovězeno v sekci FAQ (často se opakující dotazy – z angl. Frequently Asked Questions).

Před oznámením incidentu se externí vkladatel vždy nejprve přesvědčí, zda na webové stránce systému CRZ ([www.pcr.cz](http://www.pcr.cz) → databáze → Centrální registr zbraní) nebo na úvodní obrazovce systému CRZ, nejsou informace o plánovaném či mimořádném výpadku systému CRZ nebo některých jeho služeb.

### 2.2.3 IDENTIFIKACE EXTERNÍHO VKLADATELE

Externí vkladatel se při kontaktování kteréhokoliv pracoviště HelpDesk CRZ (OSZBM, ŘSZBM nebo pracoviště Stálé služby OIPIT) vždy identifikuje jménem, příjmením a svým uživatelským jménem (login) nebo obchodním jménem držitele ZL.

Pro zaslání informace o způsobu vyřízení svého požadavku uvede svou e-mail adresu (nepovinný údaj).

### 2.2.4 NÁLEŽITOSTI UŽIVATELSKÉHO POŽADAVKU

Uživatelský požadavek musí být formulován stručně a jasně. Externí vkladatel označí, zda požadavek považuje za dotaz, incident nebo změnový požadavek.

Při oznamování incidentu externí vkladatel pracovníkovi HelpDesk CRZ sdělí, co mu nefunguje – při jaké činnosti nefunkčnost zjistil a podle možností mu e-mailem poskytne otisky obrazovek s chybovou zprávou. Dále uvede časové údaje odkdy je systém CRZ nebo některá jeho služba nedostupná.

U změnových požadavků se požaduje, aby byly řádně odůvodněné.

### 2.2.5 ZPŮSOBY ZASÍLÁNÍ POŽADAVKŮ NA HELPDESK

Uživatelské požadavky na pracoviště HelpDesk CRZ zasílá externí vkladatel takto:



---

Dotazy	přednostně e-mailem, výjimečně telefonicky; dotaz zasílá buď na OSZBM nebo na ŘSZBM,
Incidenty	telefonicky i e-mailem; incident oznamuje pracovišti stálé služby OIPIT nebo na ŘSZBM,
Změnové požadavky	pouze písemně; změnové požadavky se zasílají pouze na ŘSZBM.

**Poznámka:**

*Pro zaslání uživatelského požadavku elektronickou cestou lze použít veřejně dostupnou e-mail adresu (viz kapitola 5) nebo e-mail, který je součástí modulu HelpDesk v systému CRZ*

### 2.2.6 JAK SE EXTERNÍ VKLADATEL DOZVÍ O VYŘÍZENÍ SVÉHO POŽADAVKU

Uvede-li externí vkladatel u uživatelského požadavku svou e-mailovou adresu, bude o jeho vyřízení informován e-mailem a to ve lhůtě vyplývající podle nastavené priority požadavku (viz kapitola 2.1.2).

HelpDesk CRZ nedisponuje nástrojem, umožňujícím automatické potvrzování přijetí požadavku ani vzdálené sledování průběhu jeho vyřizování.

### 2.2.7 POSTUPY VKLADATELSKÉHO PRACOVISTĚ BĚHEM INCIDENTU

Vkladatelské pracoviště vkládá záznamy do systému CRZ obvykle online. Přímo na provozovně (prodejně) ověřuje online v systému CRZ předložené doklady, vytváří zásilky, vyznačuje převody zbraní konečnému spotřebiteli (tj. držiteli ZP, ZL nebo ZPL) atd.

Adresát zásilky přebírá zásilku zbraní v okamžiku jejího fyzického doručení a spotřebitel zpravidla odchází z prodejny se zbraní v době, kdy je již převod zbraně v systému CRZ zaznamenán (a kdy tedy policie může záznam převzít a zbraň registrovat).

Během incidentu (tj. během úplného nebo částečného výpadku poskytovaných služeb, který byl oznámen na HelpDesk CRZ) externí vkladatel plní své úkoly bez systému CRZ. Přitom přijímá opatření k tomu, aby po odstranění výpadku všechny záznamy o operacích, které v době jeho trvání uskutečnil, dokázal do systému CRZ co nejrychleji a správně vložit, a aby třetí osobě, které v době výpadku např. prodal zbraň, nevznikly (při její registraci) potíže.

Jedná se o následující opatření:

- operace, které v době výpadku uskuteční, si externí vkladatel poznamená (např. do sešitu) a po odstranění výpadku poznamenané údaje neprodleně vloží do systému CRZ; týká se to nejen údajů o zbraních nebo střelivu, které byly předmětem uskutečněné operace, ale i dokladů na základě kterých operace proběhly (dokladů o udělených výjimkách pro zbraně kategorie A, o povoleních k nabytí vlastnictví, držení nebo nošení zbraně kategorie B, o povoleních MPO,...),
- externí vkladatel v době výpadku věnuje zvýšenou pozornost předkládaným dokladům – důsledně kontroluje čísla a dobu platnosti ZP a jejich skupiny, čísla a skupiny ZL, čísla a dobu platnosti ZL,
- třetí osobu, které např. v době trvání výpadku prodal zbraň, na výpadek systému CRZ upozorní, a to s ohledem na skutečnost, že do doby než on sám převod



zbraně v systému CRZ vyznačí, policie nedokáže záznam zbraně převzít a zbraň zaregistrovat; osobu poučí, že tato situace ale nemá za následek prodloužení 10 denní lhůty, dokdy musí zbraň registrovat.

## 2.3 POSTUPY PRACOVIŠŤ HELPDESK CRZ

HelpDesk CRZ představuje základní kontaktní místo, kam se mohou externí vkladatelská pracoviště obracet se svými požadavky.

### 2.3.1 VYŘIZOVÁNÍ DOTAZŮ

Dotazy přijímají pracoviště OSZBM nebo ŘSZBM, a to pracovníkem uživatelské podpory úrovně „1“. U OSZBM je tímto pracovníkem určen obvykle pracovník s uživatelskou rolí verifikátor nebo administrátor přístupových kont externích vkladatelů. U ŘSZBM je tento pracovník určen ředitelem služby.

Úkolem pracovníka úrovně „1“ je přebírat telefonické dotazy nebo dotazy doručené na pracoviště e-mailem. Jednoduché nebo opakující se dotazy vyřizuje sám. O počtech vyřízených dotazů na úrovni „1“ vede jednoduchou statistiku.

Složitější nebo významnější dotazy neprodleně předá e-mailem manažerovi HelpDesku CRZ, kterým je ředitelem ŘSZBM jmenovaný pracovník ŘSZBM. Manažer HelpDesku CRZ je současně pracovníkem uživatelské podpory úrovně „2“.

Úkolem manažera HelpDesku CRZ je vést sdílenou evidenci dotazů vyřizovaných na „2“ úrovni uživatelské podpory, stanovit u těchto dotazů priority pro jejich vyřízení a přidělovat je pracovníkům „2“ případně „3“ úrovně uživatelské podpory k vypracování odpovědi. Pracovníci úrovně „3“ s externími vkladateli přímo nekomunikují. Výjimkou jsou případy, kdy si potřebují dotaz upřesnit nebo vysvětlit.

Významné nebo opakující se dotazy a odpovědi na ně předává manažer HelpDesk CRZ pracovníkovi odpovědnému za správu webových stránek systému CRZ k jejich uveřejnění v sekci FAQ.

### 2.3.2 ŘEŠENÍ INCIDENTŮ

Oznámení Incidentů přijímají v pracovní době pracovníci ŘSZBM a v pracovní i mimopracovní době službu konající pracovníci stálé služby OIPIT.

Jedná-li se o výpadek systému CRZ nebo některé jeho části nebo o výpadek sítě, je řešení incidentu v kompetenci stálé služby OIPIT. Ta přitom postupuje v souladu se svými zavedenými pracovními postupy. O každém výpadku, jeho příčině a o průběhu řešení informuje vedoucího OIPIT a ředitele ŘSZBM.

Řešení incidentů oznámených na ŘSZBM sleduje manažer HelpDesk CRZ, který postupuje jako při řešení dotazů obdobně. Jedná-li se o incident, který spočívá v chybě programu, v chybě dat nebo v problému s přístupovým kontem incident předá k řešení programátorskému týmu nebo externímu dodavateli SW. Po odstranění zjištěné chyby a po otestování případné opravy programu vyřešení incidentu potvrdí. V případě, že odstranění chyby (programová změna) má dopad na i postupy jiných subjektů, tyto subjekty o změně informuje.



### 2.3.3 VYŘIZOVÁNÍ ZMĚNOVÝCH POŽADAVKŮ

Požadavky na změny aplikace systému CRZ shromažďuje ŘSZBM. Při jejich analýzách a posuzování spolupracuje se členy realizačního týmu. Správa změnových požadavků (Change Management) je upravena samostatným interním dokumentem.

## 3. AKTUALIZACE ČÍSELNÍKŮ

Systém CRZ pro popis záznamů zbraní a střeliva využívá následující číselníky:

- druhy zbraní,
- druhy střeliva,
- výrobce/značka výrobce,
- vzory/modely zbraní,
- ráže.

Tyto číselníky ke dni spuštění systému CRZ do ostrého provozu obsahují hodnoty převzaté z evidence registrovaných, tedy převážně civilních zbraní.

Zjistí-li externí vkladatel při vkládání záznamu zbraně nebo střeliva, že v některém z číselníků požadovaný údaj (hodnota) chybí, požádá o jeho doplnění správce číselníků (ŘSZBM).

Požadavek uplatní u ŘSZBM písemně, stačí e-mailem na adresu [crz.verifikace@pccr.cz](mailto:crz.verifikace@pccr.cz). V požadavku vždy uvede své identifikační údaje v rozsahu podle kapitoly 2.2.3 a dále připojí podklady k aktualizaci (např. uvede webový odkaz na nový model zbraně nebo vloží naskenovaný obrázek nové zbraně a její popis).

Shledá-li ŘSZBM požadavek na aktualizaci číselníku důvodným, číselník neprodleně aktualizuje. Žadající subjekt o způsobu vyřízení požadavku zpětně informuje.

## 4. OPRAVY ZÁZNAMŮ ZBRANÍ

Systém CRZ je nastaven tak, že záznam zbraně může opravit jenom ten, kdo jej do systému CRZ vložil (standardně je to výrobce nebo dovozce) a to pouze v době, kdy ji má ve své evidenční knize. Jakmile dojde k předání a k následnému převzetí této zbraně jiným držitelem ZL, nebo ČÚZZS nebo policií, záznam zbraně se „uzamkne“ a nelze jej již změnit.

Zjistí-li později kdokoliv, že záznam zbraně, kterou má ve své evidenční knize, obsahuje chybu (např. chyba u modelu, u výrobce, překlep ve výrobním čísle), požádá o opravu záznamu ŘSZBM. Tuto opravu je oprávněn provést pouze k tomu určený pracovník ŘSZBM (tzv. superverifikátor).

Požadavek uplatní u ŘSZBM písemně, stačí e-mailem na adresu [crz.verifikace@pccr.cz](mailto:crz.verifikace@pccr.cz). V požadavku vždy uvede své identifikační údaje v rozsahu podle kapitoly 2.2.3 a dále uvede současný stav údaje, který žádá opravit a jeho novou hodnotu (nový požadovaný stav). K požadavku připojí podklad, kterým oprávněnost požadavku doloží (např. fotografii).

Shledá-li ŘSZB požadavek na opravu důvodným, neprodleně záznam opraví. Žadající subjekt o způsobu vyřízení požadavku zpětně informuje.



## 5. KONTAKTY A PRACOVNÍ DOBA HELPDESK CRZ

Aktuální kontakty jsou uveřejněny v sekci „Uživatelská podpora - „Kontaktní údaje – Helpdesk“