



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



eObčanka – Identifikace pro macOS

příručka uživatele

verze 1.40 ze dne 18. 7. 2023



Obsah

1. Elektronická identifikace pomocí občanského průkazu	5
2. Co je eObčanka - Identifikace?	6
3. Co je třeba připravit před zahájením identifikace?	7
4. Jak provést identifikaci pomocí občanského průkazu?	8
4.1 Volba internetové služby	8
4.2 Volba přihlášení občanským průkazem	10
4.3 Spuštění aplikace eObčanka - Identifikace	11
4.4 Identifikace občanským průkazem	11
4.4.1 <i>Kontrola prostředí a zjištění údajů o identifikaci</i>	12
4.4.2 <i>Navázání spojení se serverem a získání instrukcí</i>	13
4.4.3 <i>Detekce občanského průkazu pro identifikaci</i>	13
4.4.3.1 Automatické pokračování po vložení občanského průkazu	14
4.4.4 <i>Komunikace se serverem pro elektronickou identifikaci</i>	15
4.4.5 <i>Vizuální kontrola robohash obrázku a zadání IOK - schválení identifikace</i>	16
4.4.5.1 Použití čtečky s integrovanou klávesnicí	16
4.4.5.2 Zadání nesprávné hodnoty IOK	17
4.4.6 <i>Dokončení identifikace</i>	17
4.5 Předání údajů o uživateli poskytovateli služby	20
4.6 Přihlášení k webovým stránkám	21
5. Varianty identifikačního procesu	22
5.1 Vypnutí dotazu webového prohlížeče	22
5.1.1 <i>Vypnutí dotazu v Google Chrome</i>	22
5.1.2 <i>Vypnutí dotazu v Mozilla Firefox</i>	22
5.1.3 <i>Spuštění aplikace v Safari</i>	23
5.2 Použití čtečky s integrovanou klávesnicí	23
5.3 Automatická detekce občanského průkazu	25
5.4 Automatické ukončení aplikace	25
5.5 Návrh aplikačního upgrade	26
5.5.1 <i>Provedení upgrade aplikace</i>	26
6. Co když eObčanka - Identifikace nefunguje anebo se něco pokazí?	27
7. Jak může eObčanka - Identifikace pomoci s řešením problému?	28
7.1 Zahájení diagnostiky	28
7.2 Provedení diagnostiky	28



7.3	Vyhodnocení diagnostiky a další postup	30
7.4	Typické problémy, zobrazované v diagnostickém režimu	31
7.4.1	<i>Stav aplikace a operačního systému</i>	31
7.4.2	<i>Čtečka karet a čip občanského průkazu</i>	31
7.4.3	<i>Dostupnost internetu a serveru pro identifikaci</i>	32
8.	Co se může při identifikaci pokazit a jak to řešit?	33
9.	Kam se obrátit, když se problém nepodaří vyřešit?	36
9.1	Pokud lze aplikaci spustit	36
9.2	Aplikaci nelze spustit, další možnosti	38
10.	Uživatelské nastavení aplikace	39

Seznam obrázků

Obrázek 1:	Okno pro přihlášení do internetové služby.....	9
Obrázek 2:	Okno pro výběr prostředku pro elektronickou identifikaci.....	10
Obrázek 3:	Webová stránka pro přihlášení občanským průkazem.....	11
Obrázek 4:	eObčanka – Identifikace provádí kontrolu prostředí.....	12
Obrázek 5:	Identifikátory identifikační operace a výzva k vložení občanského průkazu	13
Obrázek 6:	eObčanka – Identifikace našla občanský průkaz a je připravena k identifikaci	14
Obrázek 7:	eObčanka – Identifikace v průběhu identifikační operace.....	15
Obrázek 8:	Okno pro zadání IOK – schválení identifikace	16
Obrázek 9:	Upozornění na zadání nesprávné hodnoty IOK.....	17
Obrázek 10:	Okno aplikace v průběhu identifikace	18
Obrázek 11:	Informace o úspěšném dokončení identifikace	19
Obrázek 12:	Stránka pro udělení souhlasu s předáním osobních údajů	20
Obrázek 13:	Webová stránka po úspěšném přihlášení uživatele	21
Obrázek 14:	Dotaz na spuštění eObčanka – Identifikace v Google Chrome.....	22
Obrázek 15:	Dotaz na spuštění eObčanka – Identifikace v Mozilla Firefox	23
Obrázek 16:	Dotaz na spuštění eObčanka – Identifikace v Safari	23
Obrázek 17:	Zadání IOK při použití čtečky s klávesnicí	24
Obrázek 18:	Okno s probíhající diagnostikou v eObčanka – Identifikace.....	29
Obrázek 19:	Úspěšné dokončení diagnostiky	30
Obrázek 20:	Formulář pro odeslání problému pracovníkům technické podpory.....	37



Obrázek 21: Okno pro uživatelské nastavení aplikace..... 39



1. ELEKTRONICKÁ IDENTIFIKACE POMOCÍ OBČANSKÉHO PRŮKAZU

Pomocí **občanského průkazu** se lze **identifikovat vůči online službám** a portálům poskytovaných zejména veřejnou správou. Držitel občanského průkazu může provést elektronickou identifikaci ze svého **PC**. v rámci elektronické identifikace uživatel **prokáže** svoji **totožnost**, aniž by musel osobně kontaktovat poskytovatele internetové služby.

Hlavní výhodou elektronické identifikace je: možnost **komunikovat** zejména **s veřejnou správou z pohodlí svého domova anebo z práce**. Občan nemusí navštívit úřad veřejné správy osobně, může potřebnou **agendu vyřídit, odkud chce a kdy mu to vyhovuje**. Na základě úspěšného prokázání své totožnosti může občan bezpečně využívat služby, které daný úřad nabízí k vyřízení elektronickou cestou.

Při identifikaci prokáže uživatel svoji totožnost vůči **státem provozovanému identifikačnímu serveru**. Identifikační server pak **předá informace o uživateli** poskytovateli internetových služeb, které chce uživatel využívat. Poskytovatel služby **důvěřuje osobním údajům**, dodaným ze státem garantovaného identifikačního systému. Může poskytnout požadovanou službu, neboť obdržel prověřenou informaci o uživateli.



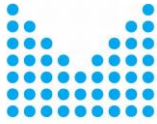
2. CO JE EOBČANKA - IDENTIFIKACE?

eObčanka - Identifikace je software umožňující držiteli občanského průkazu vzdálenou **identifikaci** zejména vůči **online službám** a portálům veřejné správy. *eObčanka - Identifikace* zpřístupňuje uživateli identifikační funkci občanského průkazu.

V průběhu elektronické identifikace musí čip občanského průkazu komunikovat se serverem pro identifikaci. Držitel občanského průkazu navíc musí operaci schválit zadáním *Identifikačního osobního kódu (IOK)*.

Program *eObčanka - Identifikace* je **prostředníkem komunikace**. Zprostředkovává komunikaci mezi serverem a čipem a zajišťuje **interakci s uživatelem**.

Bez aplikace *eObčanka - Identifikace*, **instalované v PC**, by tedy elektronická identifikace občanským průkazem nemohla fungovat. Před prvním pokusem o identifikaci je nutno [stáhnout instalační balíček eObčanka](#) a software do PC instalovat.



3. CO JE TŘEBA PŘIPRAVIT PŘED ZAHÁJENÍM IDENTIFIKACE?

Před zahájením identifikace pomocí občanského průkazu je třeba:

- Mít k dispozici **počítač** s podporovaným operačním systémem macOS. ([Seznam podporovaných operačních systémů](#) je uveden na webových stránkách pro podporu občanských průkazů.)
- Počítač musí být připojen k internetu.
- Mít k počítači připojenou **čtečku čipových karet**. (Typicky se čtečka připojuje k USB portu počítače).
- Mít k dispozici **občanský průkaz** s čipem, **vydaný po 1. 7. 2018**
 - Pro elektronickou identifikaci nelze využívat starší verzi občanských průkazů s čipem.
 - Občanský průkaz musí mít **aktivovaný Identifikační osobní kód (IOK)**. Jeho aktivace se provádí na úřadu obce s rozšířenou působností.
- **Instalovat software eObčanka** pro podporu elektronických funkcí občanského průkazu:
 - [Stáhnout instalační balíček z webových stránek](#) pro podporu občanských průkazů.
 - Instalovat software *eObčanka*; postup instalace je popsán [v samostatné příručce](#).
- Vybrat si na internetu službu, kterou chce uživatel využívat, a která umožňuje přihlášení pomocí občanského průkazu.

Jakmile jsou připraveny všechny výše popsané body, může uživatel začít občanský průkaz používat pro elektronickou identifikaci ke službám umožňujícím přihlášení pomocí občanského průkazu.



4. JAK PROVÉST IDENTIFIKACI POMOCÍ OBČANSKÉHO PRŮKAZU?

Identifikace vůči službě na internetu se skládá z několika postupných kroků. Aplikace *eObčanka - Identifikace* a občanský průkaz se do identifikační operace zapojí až po prvních krocích provedených v internetovém prohlížeči. Identifikační operace začíná na stránkách poskytovatele služby, do které se chce uživatel přihlásit.

Pro přístup ke stránkám služby může uživatel využít některý z běžných webových prohlížečů, např. Safari, Google Chrome nebo Mozilla Firefox.

Před přihlášením je doporučeno mít k počítači připojenu čtečku čipových karet a v ní vložen občanský průkaz, který má být použit pro elektronickou identifikaci. Průběh identifikační operace se tím urychlí a pro uživatele zjednoduší.

Následující podkapitoly uvádějí *typický průběh* elektronické identifikace pomocí občanského průkazu. v následných kapitolách jsou pak popsány možné odchylky od typického průběhu. Dále jsou popsány i problémy, které v průběhu identifikace mohou nastat - a jsou uvedena i řešení některých (typických) problémů.

4.1 Volba internetové služby

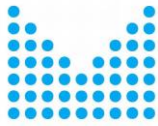
Uživatel zvolí službu, kterou chce přes internet využívat a ke které chce přihlásit pomocí občanského průkazu. Pomocí webového prohlížeče se uživatel připojí k webovým stránkám poskytovatele služby a zahájí proces přihlášení.

Upozornění: Ne všechny online služby podporují přihlášení občanským průkazem. Uživatel by měl pro přihlášení občanským průkazem volit pouze tu službu, u níž je podpora přihlášení občanským průkazem deklarována.

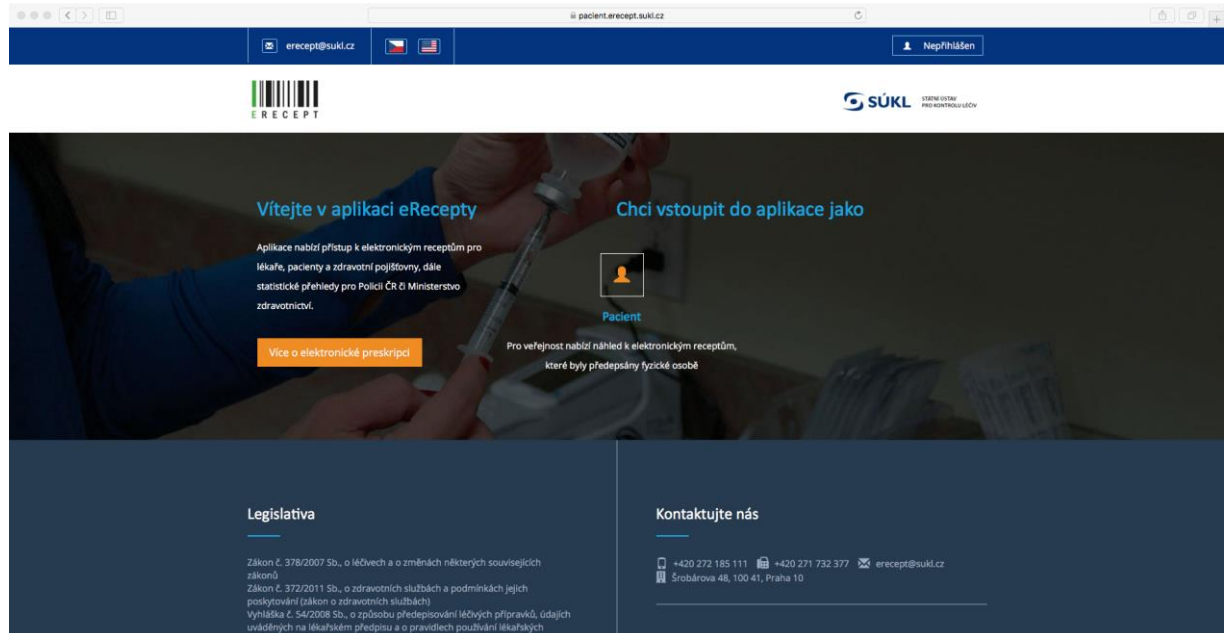
Zahájení procesu přihlášení se může na webových stránkách jednotlivých služeb lišit. Obvykle je na stránce umístěno tlačítko či odkaz *Přihlásit*, start přihlášení ale může být řešen i jiným způsobem.

V této příručce je pro ilustraci přihlášení využita webová stránka [Státního ústavu pro kontrolu léčiv \(SÚKL\)](#). Vzhled a chování jiných webových stránek se může mírně lišit. Typicky webové stránky pro přihlášení obsahují tlačítko *Přihlásit*.

Po připojení k webovým stránkám SÚKL zahájí uživatel proces elektronické identifikace - v tomto případě pomocí tlačítka *Pacient* v sekci *Chci vstoupit do aplikace jako*.



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

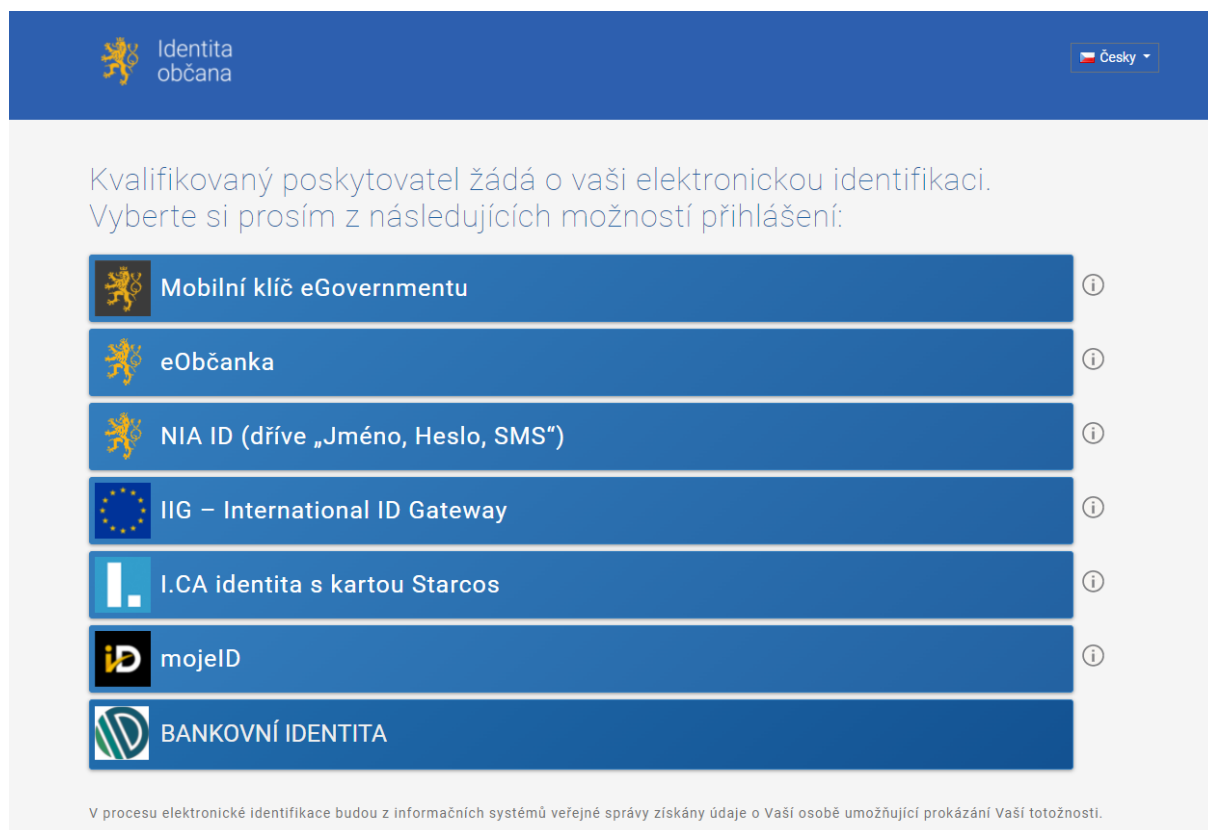


Obrázek 1: Okno pro přihlášení do internetové služby



4.2 Volba přihlášení občanským průkazem

Proces přihlášení přesměruje uživatele na webové stránky *identitaobcana.cz*, kde se uživatel rozhoduje, jakým prostředkem se chce identifikovat. Pro přihlášení občanským průkazem je třeba zvolit možnost „eObčanka“.



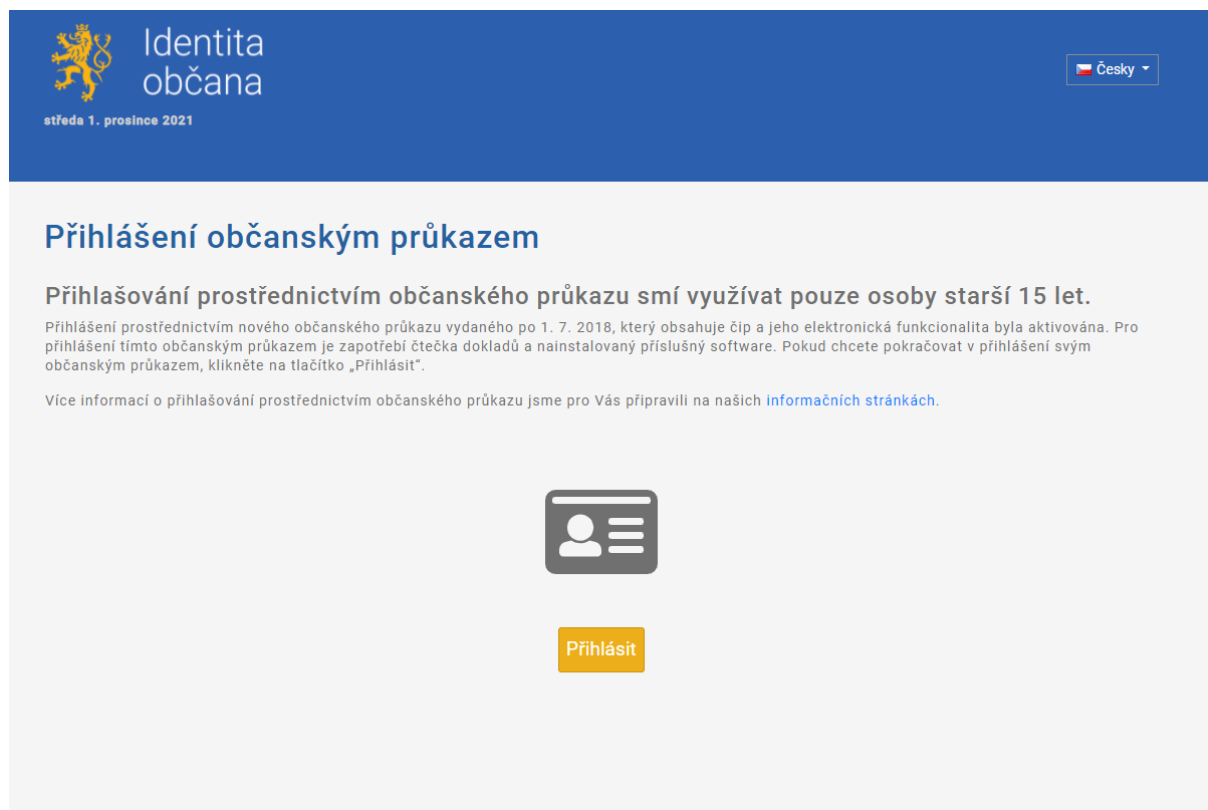
Obrázek 2: Okno pro výběr prostředku pro elektronickou identifikaci

Tento odkaz uživatele přesměruje na stránku pro identifikaci občanským průkazem.



4.3 Spuštění aplikace eObčanka - Identifikace

Na stránce *Přihlášení občanským průkazem* uživatel zvolí možnost *Přihlásit*. Po stisku tlačítka se spustí aplikace *eObčanka - Identifikace*.



Obrázek 3: Webová stránka pro přihlášení občanským průkazem

Poznámka: Některé prohlížeče mohou zobrazovat upozornění, že se webová stránka pokouší spustit aplikaci *eObčanka - Identifikace*. Zobrazení tohoto upozornění se pro jednotlivé webové prohlížeče liší.

Uživatel může v některých případech upozornění vypnout - viz kapitola 5.1; při příštím přihlášení se nebude upozornění zobrazovat.

Upozornění: Pokud se aplikace *eObčanka - Identifikace* nespustí do 10 sekund, je pravděpodobně nefunkční anebo vůbec není na počítači instalována. Je třeba provést novou instalaci software *eObčanka* a poté znovu spustit proces elektronické identifikace.

4.4 Identifikace občanským průkazem

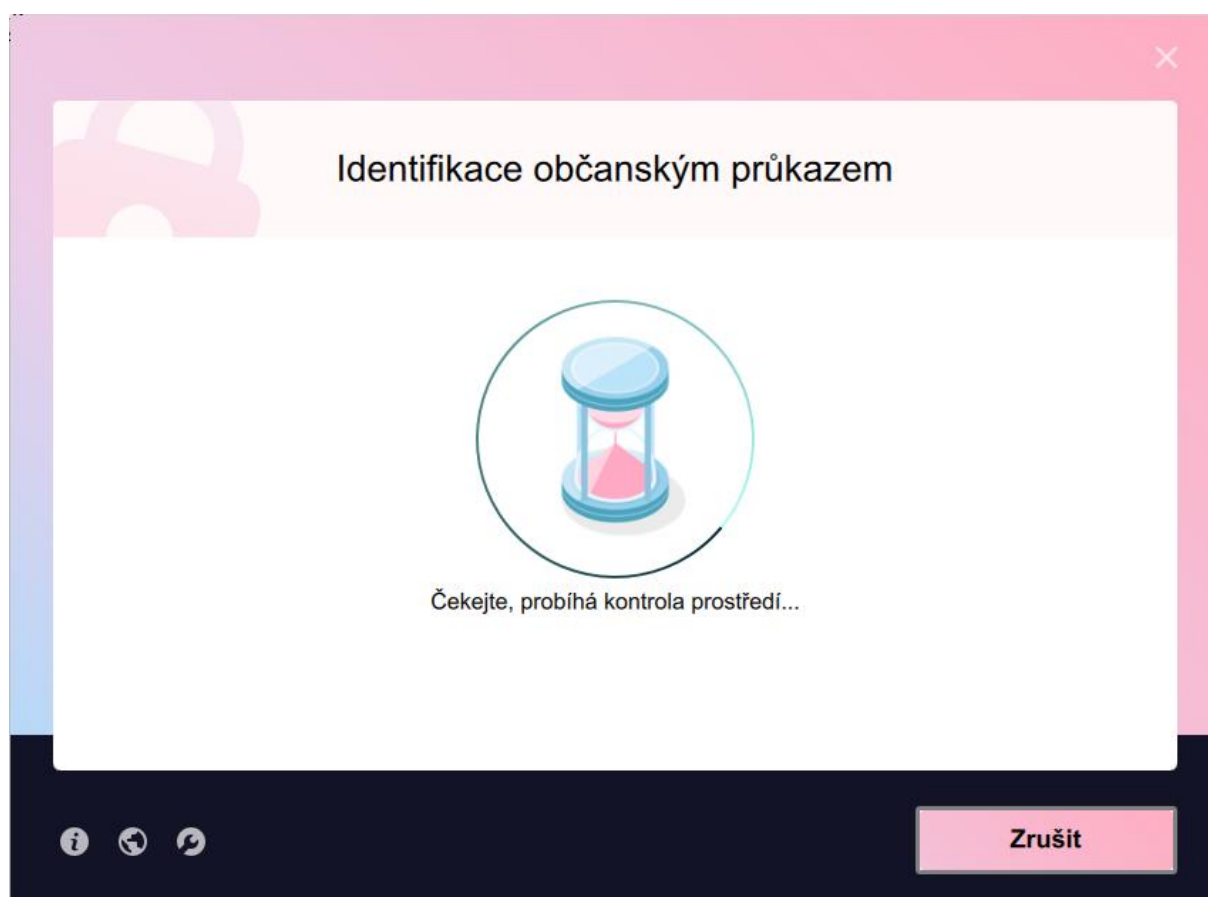
V této kapitole jsou popsány kroky, které při elektronické identifikaci společně provádí aplikace *eObčanka - Identifikace* a občanský průkaz.



4.4.1 Kontrola prostředí a zjištění údajů o identifikaci

Po spuštění aplikace *eObčanka - Identifikace* automaticky zahájí kontrolu prostředí. Kontroluje, zda je aplikace a prostředí připraveno k provedení identifikace. Zjišťuje se např.:

- Zda už aplikace neběží (nelze provádět dvě identifikace současně).
- Zda je aplikace správně instalována.
- Zda je dostupný server pro elektronickou identifikaci (komunikace přes internet).
- Zda není dostupná nová verze aplikace, resp. zda uživatel nepoužívá zastaralou verzi aplikace *eObčanka - Identifikace*. (Pokud je verze zastaralá, je uživatel vyzván k instalaci novější verze.)



Obrázek 4: *eObčanka – Identifikace* provádí kontrolu prostředí

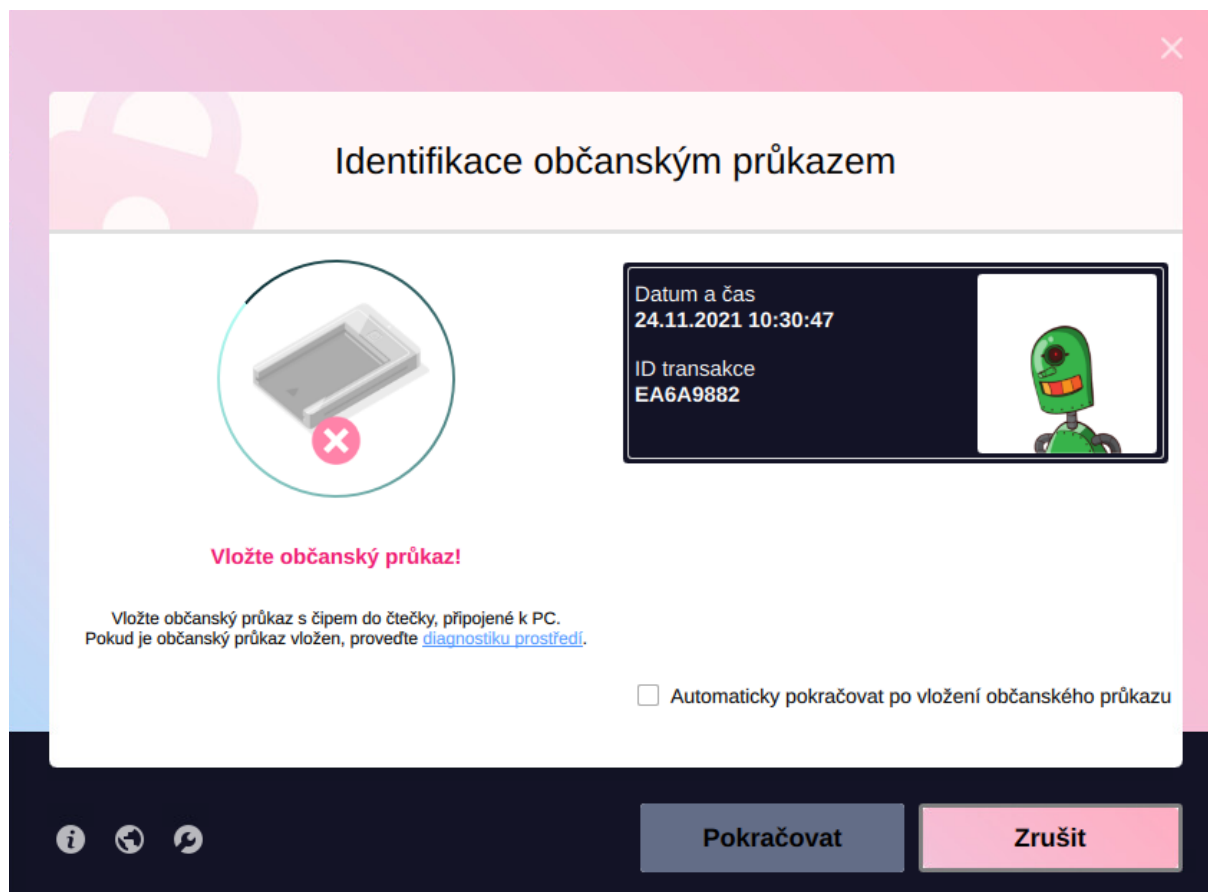
Kontrola prostředí probíhá automaticky - bez zásahu uživatele. Uživatel čeká na dokončení kontroly. Kontrola prostředí obvykle netrvá déle, než 10 sekund.

Pokud by při kontrole prostředí byl zjištěn problém, aplikace o něm informuje uživatele a nabídne mu možnosti řešení.



4.4.2 Navázání spojení se serverem a získání instrukcí

Po úspěšné kontrole prostředí začne *eObčanka - Identifikace* komunikovat s internetovým serverem pro identifikaci. Vyžádá si od serveru instrukce a informace. Získané informace poté uživateli zobrazí:



Obrázek 5: Identifikátory identifikační operace a výzva k vložení občanského průkazu

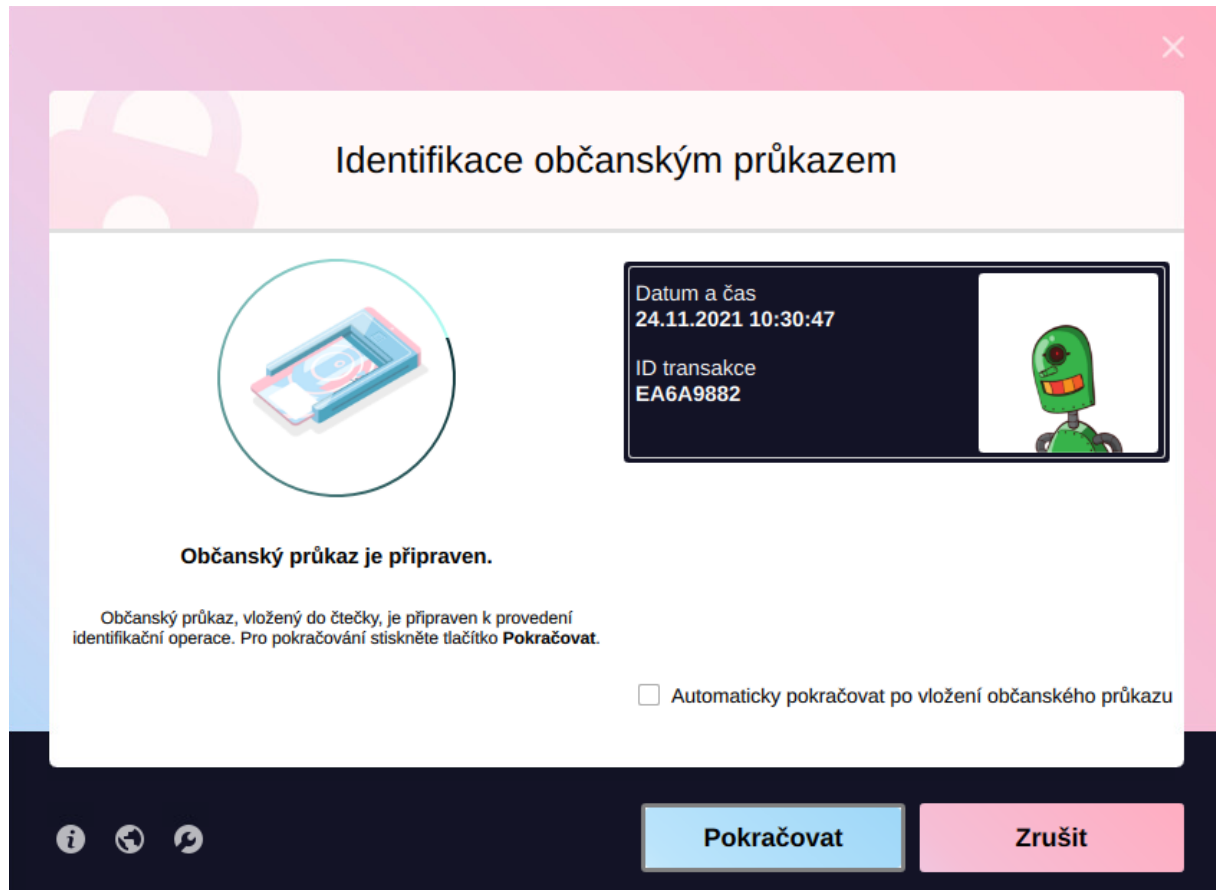
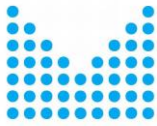
Zobrazují se informace:

- Datum a čas zahájení identifikační operace - pole Datum a čas.
- Unikátní identifikátor identifikační operace - pole ID transakce.

4.4.3 Unikátní identifikátor identifikační operace ve formě barevného robota - pole robohash. Detekce občanského průkazu pro identifikaci

Aplikace *eObčanka - Identifikace* automaticky detekuje, zda je k počítači připojena čtečka čipových karet a v ní vložen občanský průkaz:

- Pokud není nalezena použitelná čtečka, je uživatel vyzván k připojení čtečky.
- Pokud není nalezen občanský průkaz, je uživatel vyzván k vložení občanského průkazu do čtečky.



Obrázek 6: eObčanka – Identifikace našla občanský průkaz a je připravena k identifikaci

V rámci detekce se kontroluje také stav občanského průkazu, např.:

- Je-li ve čtečce vložen starší občanský průkaz (vydán před 1. 7. 2018), je tento občanský průkaz odmítnut. Uživatel je vyzván k výměně občanského průkazu. (Na starší verzi občanského průkazu není podporována elektronická identifikace.)
- Nemá-li občanský průkaz aktivovaný kód IOK, nemůže identifikace pokračovat. Uživatel je vyzván k návštěvě úřadu obce s rozšířenou působností, kde lze IOK nastavit.

Jakmile je detekován občanský průkaz, který lze použít k identifikaci, nabídne aplikace eObčanka - Identifikace uživateli možnost pokračovat (stisknutím tlačítka **Pokračovat).**

Důležité: Jakmile se zvolí občanský průkaz a začne komunikace s čipem, **musí čip tohoto průkazu zůstat ve čtečce, dokud není proces identifikace dokončen.** Pokud by v průběhu identifikace došlo k vyjmutí průkazu ze čtečky, byla by operace přerušena. Přihlášení by pak bylo nutno opakovat.

4.4.3.1 Automatické pokračování po vložení občanského průkazu

Uživatel může zaškrtnout pole *Automaticky pokračovat po vložení občanského průkazu*. Je-li toto pole zaškrtnuto, pak při příští identifikaci nebude eObčanka - Identifikace požadovat



stisknutí tlačítka *Pokračovat*. Po nalezení použitelného občanského průkazu bude identifikace pokračovat automaticky.

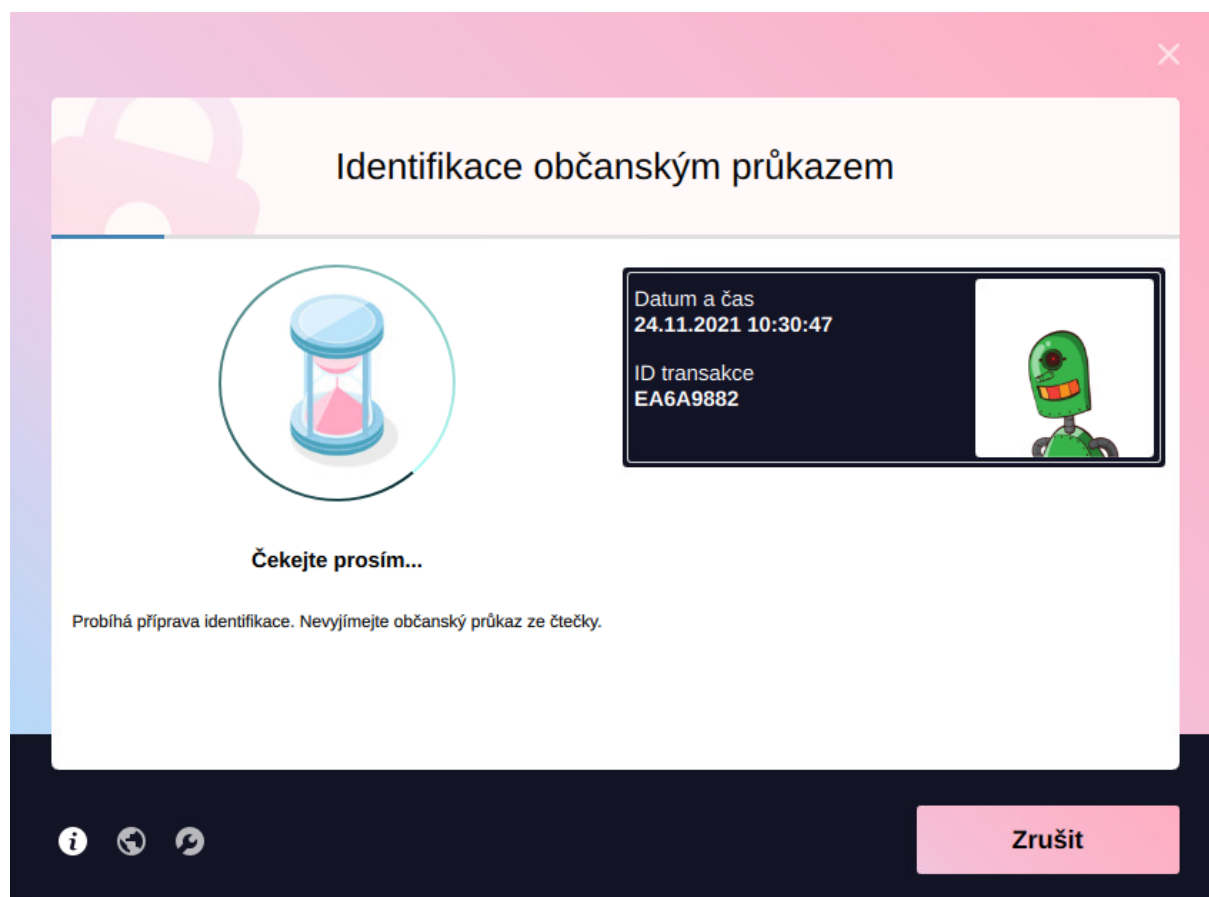
Toto pole je ve výchozím nastavení prázdné, aplikace tedy vyžaduje stisk tlačítka *Pokračovat*.

Automatické pokračování po vložení občanského průkazu lze změnit v uživatelském nastavení aplikace – viz kapitola 10.

4.4.4 Komunikace se serverem pro elektronickou identifikaci

Po detekci občanského průkazu začne *eObčanka - Identifikace* přenášet informace mezi serverem a čipem občanského průkazu.

Tato část operace probíhá automaticky a obvykle trvá několik sekund. Držitel občanského průkazu čeká na dokončení komunikace. Občanský průkaz zůstává vložen do čtečky a čtečka připojena k počítači.

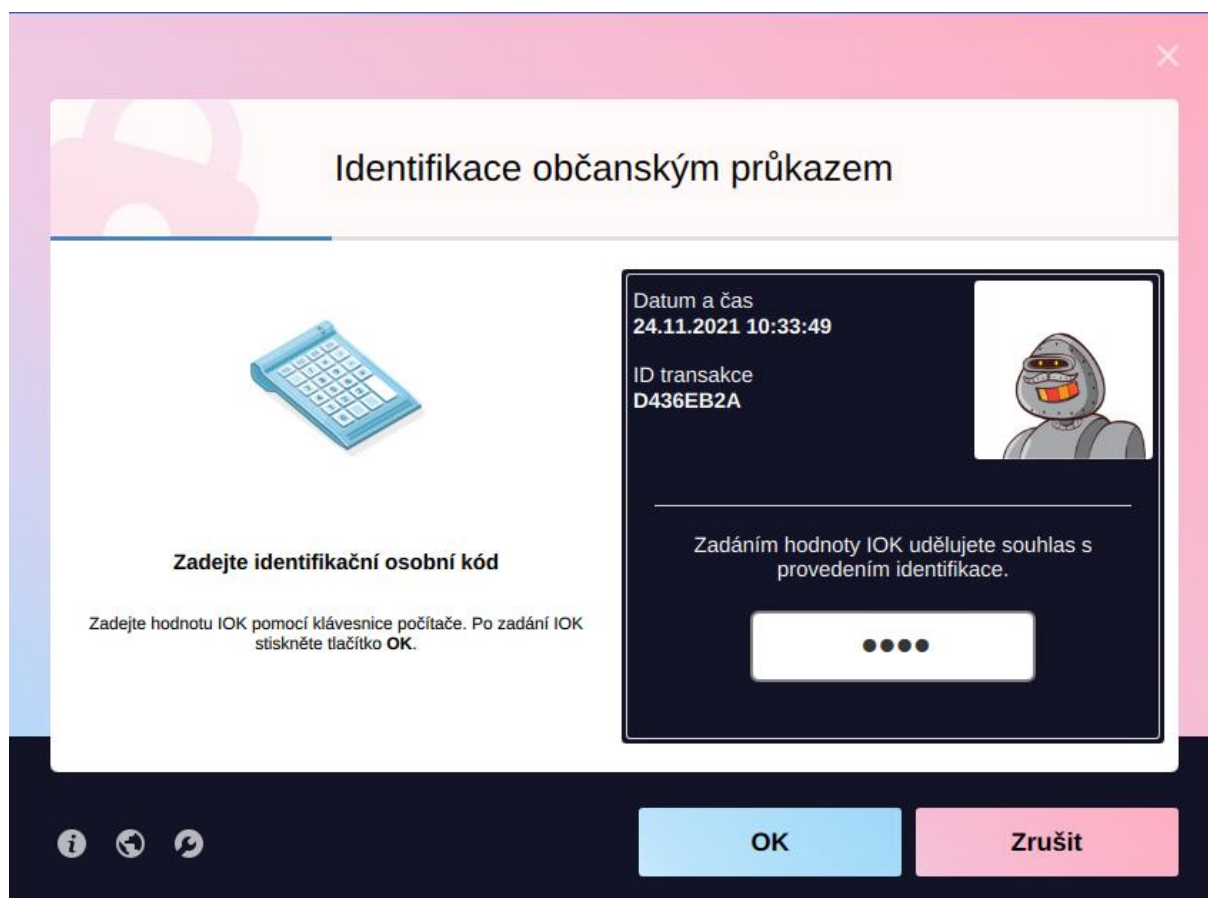


Obrázek 7: *eObčanka – Identifikace v průběhu identifikační operace*



4.4.5 Vizuální kontrola robohash obrázku a zadání IOK - schválení identifikace

Po výměně informací mezi serverem a občanským průkazem se *eObčanka - Identifikace* dotáže uživatele, zda souhlasí s provedením elektronické identifikace. Svůj souhlas musí uživatel vyjádřit **vizuální kontrolou** shody zobrazeného obrázku *robohash*, který je jednoznačným identifikátorem autentizačního sezení a **zadáním platné hodnoty Identifikačního osobního kódu (IOK)** občanského průkazu a **potvrzením tlačítkem OK**.



Obrázek 8: Okno pro zadání IOK – schválení identifikace

Po potvrzení tlačítkem *OK* se zadaná hodnota IOK ověřuje v čipu občanského průkazu. Je-li hodnota správná, pokračuje proces identifikace dál.

Uživatel se může také rozhodnout, že chce elektronickou identifikaci předčasně přerušit. v takovém případě může proces identifikace ukončit stiskem tlačítka *Zrušit*. Aplikace se uživatele dotáže, zda chce opravdu identifikaci přerušit. Po odsouhlasení je identifikační operace nevratně přerušena. Uživatel může zahájit identifikaci znovu.

4.4.5.1 Použití čtečky s integrovanou klávesnicí

Většina uživatelů pro práci s občanským průkazem používá čtečku bez klávesnice. v takovém případě se hodnota IOK zadává na klávesnici počítače.

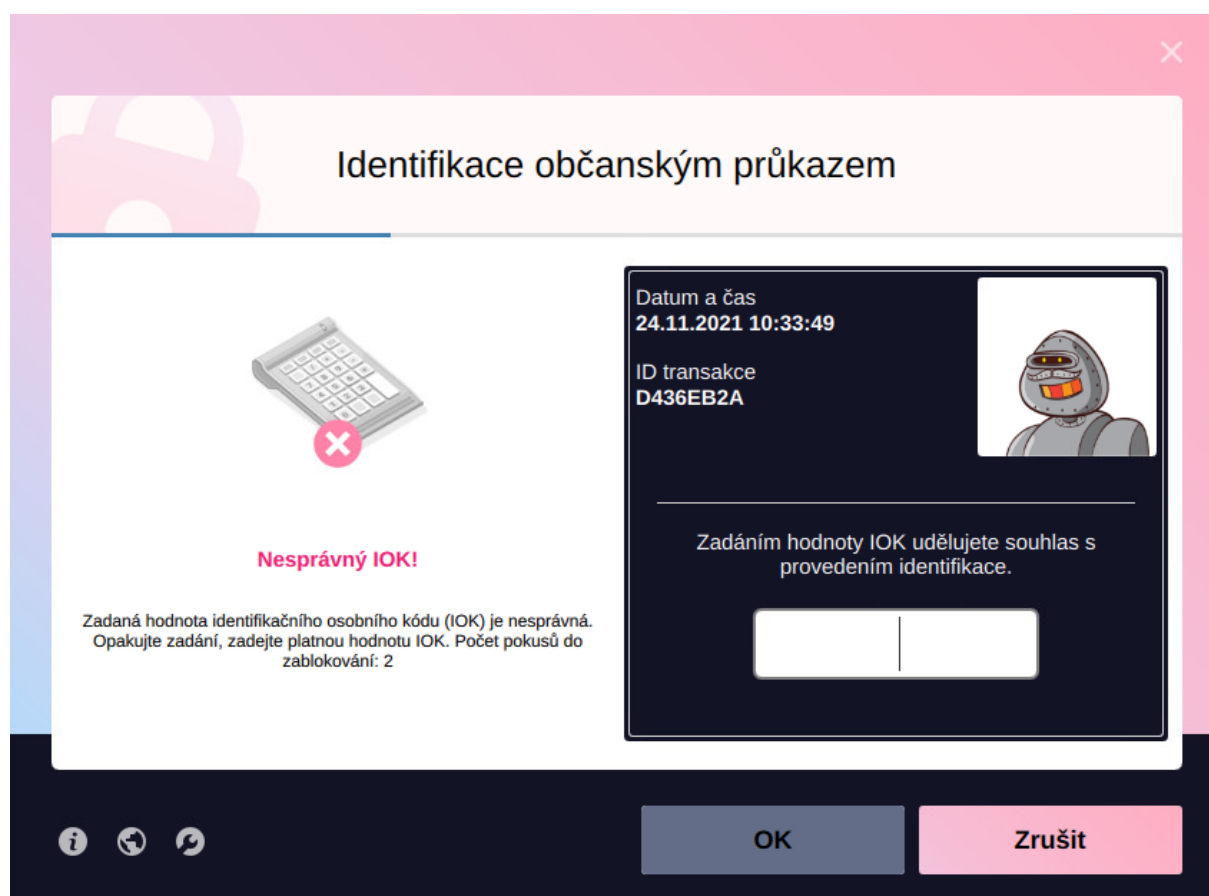
Aplikace *eObčanka - Identifikace* však podporuje i práci se čtečkami, které mají integrovanou vlastní klávesnici a příp. i displej. Při použití těchto čteček se hodnota IOK zadává na



klávesnici čtečky. Postupy práce se čtečkami s klávesnicí jsou podrobněji popsány v kapitole 5.2.

4.4.5.2 Zadání nesprávné hodnoty IOK

Může se stát, že uživatel nezadá správnou hodnotu IOK. v takovém případě aplikace uživatele upozorní a zobrazí počet pokusů, které zbývají do zablokování IOK. Zadání hodnoty IOK lze opakovat.



Obrázek 9: Upozornění na zadání nesprávné hodnoty IOK

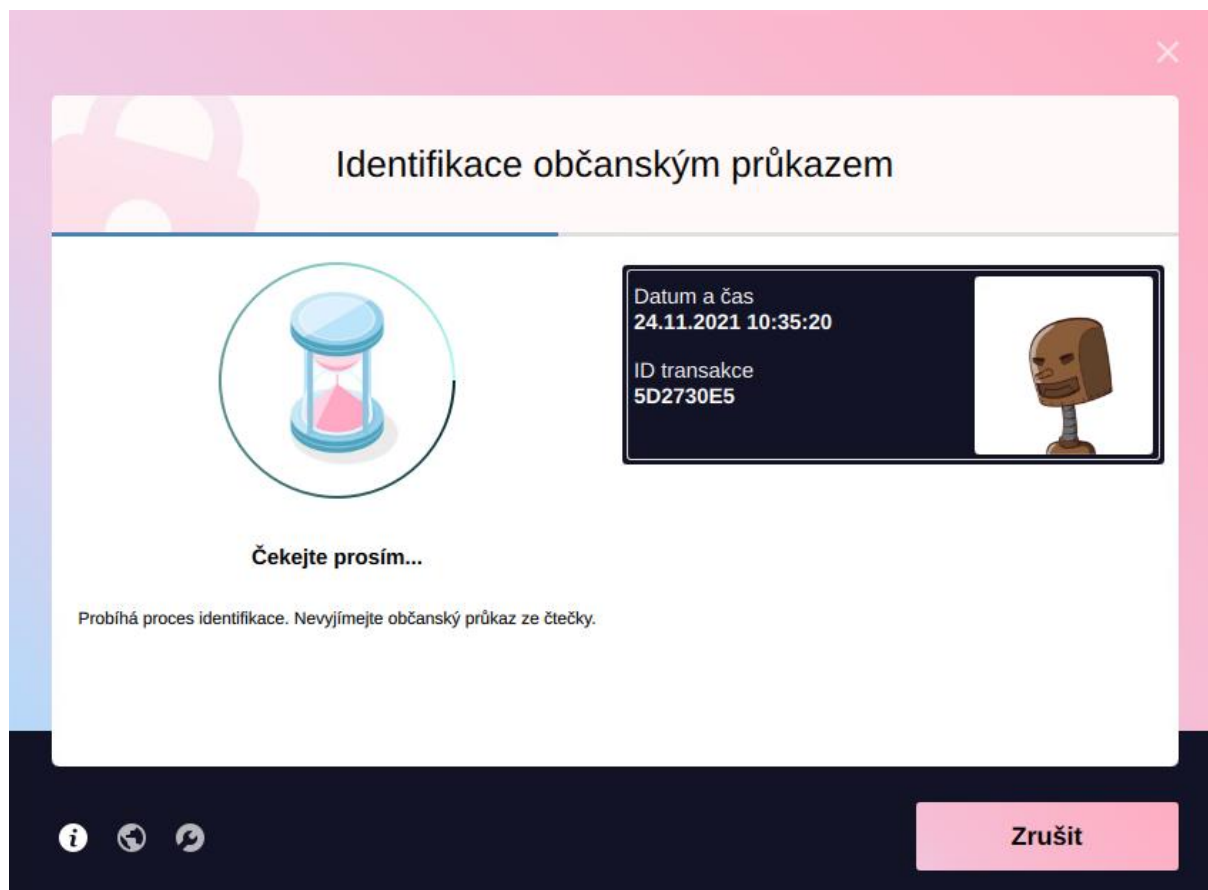
Upozornění: Uživatel má 3 pokusy na zadání IOK. Měl by proto dávat pozor, aby tyto pokusy nevyčerpal. Po třech (po sobě jdoucích) chybných zadání se hodnota IOK zablokuje.

Pokud se IOK zablokuje, není možné pokračovat v identifikační operaci. Zablokovaný IOK lze odblokovat pomocí aplikace [Správce karty](#), po zadání *Deblokačního osobního kódu (DOK)*. IOK lze také odblokovat na úřadu obce s rozšířenou působností.

4.4.6 Dokončení identifikace

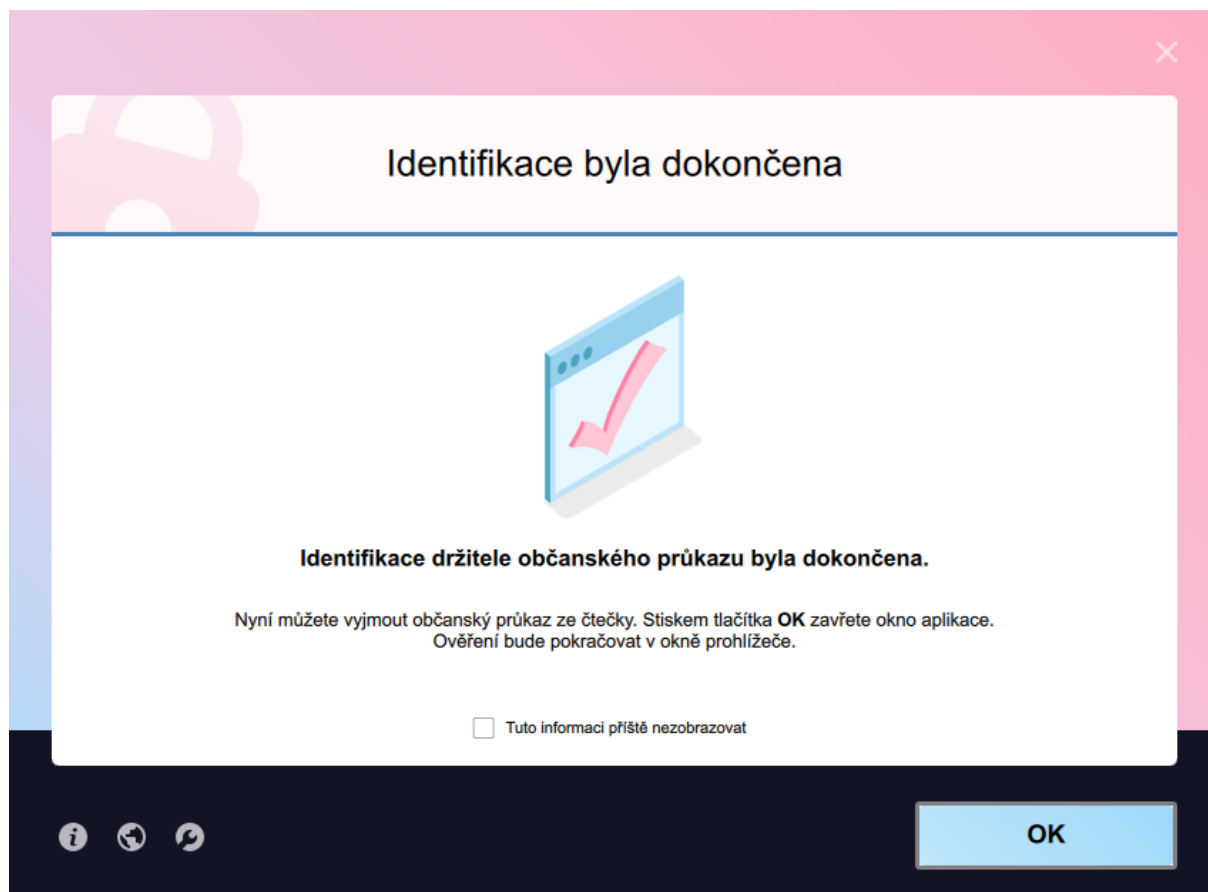
Po úspěšném ověření hodnoty IOK pokračuje komunikace mezi serverem pro identifikaci a čipem občanského průkazu. Komunikace obvykle trvá několik sekund.

Držitel občanského průkazu čeká na dokončení komunikace. Občanský průkaz zůstává vložen do čtečky a čtečka připojena k počítači.



Obrázek 10: Okno aplikace v průběhu identifikace

Po dokončení komunikace se zobrazí informace, že totožnost uživatele byla ověřena a identifikační operace byla úspěšně dokončena:



Obrázek 11: Informace o úspěšném dokončení identifikace

Uživatel nyní může vyjmout občanský průkaz ze čtečky a případně i odpojit čtečku - nejsou nadále potřeba. Uživatel zavře okno aplikace tlačítkem OK.

Pokud si uživatel nepřeje být obtěžován informací o úspěšném dokončení identifikace, může zaškrtnout pole *Tuto informaci příště nezobrazovat*. v takovém případě se příště po dokončení identifikace aplikace sama ukončí. Toto chování lze změnit také v uživatelském nastavení aplikace – viz kapitola 10.



4.5 Předání údajů o uživateli poskytovateli služby

Na dokončení ověření totožnosti reaguje webová stránka pro identifikaci občanským průkazem - získá osobní údaje občana a změní svůj vzhled:

The screenshot shows the 'Identita občana' portal interface. At the top left is the logo and text 'Identita občana'. At the top right is a language dropdown menu set to 'Česky'. The main heading reads: 'Udělte prosím souhlas pro výdej následujících údajů pro kvalifikovaného poskytovatele - Ministerstvo vnitra (https://obcan.portal.gov.cz/auth)'. Below this is a warning: 'Pokud souhlas neudělíte, nebude možné vás přihlásit.' A table lists fields for consent: 'Příjmení', 'Jméno', and 'Datum narození', each with a checked checkbox and the text 'Poskytnout údaj'. Below the table are two unchecked checkboxes: 'Zobrazit hodnoty volitelných údajů.' and 'Beru na vědomí, že udělením trvalého souhlasu budou kvalifikovanému poskytovateli služby vydány moje údaje vždy, budu-li ověřen/a skrze národní bod a kvalifikovaný poskytovatel služby o tyto údaje požádá. V takovém případě se obrazovka pro udělení souhlasu již nezobrazí. Udělené souhlasy je možné odvolat na portálu národního bodu na identitaobcana.cz.' At the bottom are three buttons: 'Uděluji TRVALÝ souhlas' (blue), 'Uděluji JEDNORÁZOVÝ souhlas' (yellow), and 'NEuděluji souhlas' (yellow).

Obrázek 12: Stránka pro udělení souhlasu s předáním osobních údajů

Dotazuje se uživatele, zda souhlasí s předáním osobních údajů službě, do které se uživatel přihlašuje. Uživatel může:

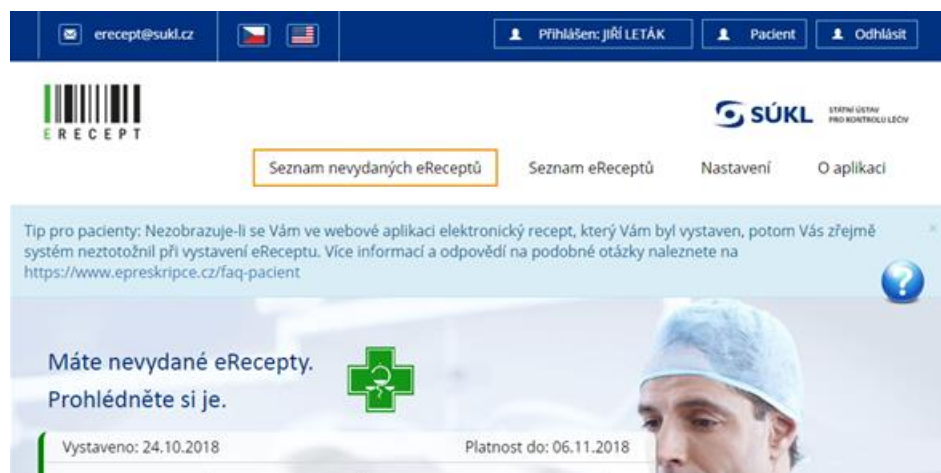
- **Udělit trvalý souhlas** - v tom případě jsou zjištěné identifikační údaje předány webovým stránkám, do nichž se uživatel přihlašuje. Přihlášení je tím dokončeno. Při příštím přihlašování ke stejným stránkám už uživatel nebude žádán o udělení souhlasu s předáním údajů.
- **Udělit jednorázový souhlas** - v tom případě jsou zjištěné identifikační údaje předány webovým stránkám, do nichž se uživatel přihlašuje. Přihlášení je tím dokončeno. Při příštím přihlašování ke stejným stránkám bude uživatel znovu požádán o udělení souhlasu s předáním údajů.
- **Neudělit souhlas** - v tom případě nejsou zjištěné identifikační údaje předány a přihlášení je webovými stránkami odmítnuto. Uživatel pak nemůže čerpat služby, které vyžadují přihlášení.



Poznámka: Pokud uživatel při některé předchozí identifikaci udělil *trvalý* souhlas s poskytnutím identifikačních údajů, může být tento krok vynechán. Identifikační údaje se v takovém případě předají poskytovateli služby automaticky.

4.6 Přihlášení k webovým stránkám

Po předání identifikačních údajů je uživatel úspěšně přihlášen na webové stránky, jejichž služby chce využívat.



Obrázek 13: Webová stránka po úspěšném přihlášení uživatele

Po přihlášení umějí webové stránky rozpoznat přihlášeného uživatele a poskytnout mu příslušné služby.



5. VARIANTY IDENTIFIKAČNÍHO PROCESU

V předchozí kapitole byl zobrazen *typický* průběh identifikace pomocí občanského průkazu. Podle stavu počítače a nastavení aplikace *eObčanka - Identifikace* se může průběh identifikace mírně lišit. v následujících podkapitolách jsou uvedeny některé z běžných odlišností od typického průběhu identifikace.

5.1 Vypnutí dotazu webového prohlížeče

Při prvním provedení identifikace se některé webové prohlížeče dotazují, zda uživatel souhlasí se spuštěním aplikace *eObčanka - Identifikace*. Jde o bezpečnostní opatření, které zabraňuje spouštění neznámých aplikací.

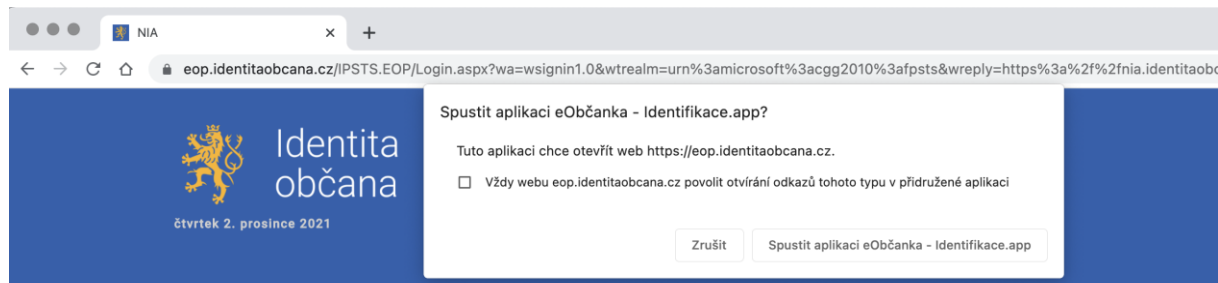
Dotaz prohlížeče lze vypnout; při příští identifikaci už uživatel nebude dotazem obtěžován.

Následující podkapitoly uvádějí způsob vypnutí dotazu v běžných prohlížečích.

5.1.1 Vypnutí dotazu v Google Chrome

V Google Chrome uživatel odsouhlasí start aplikace tlačítkem *Spustit aplikaci eObčanka – Identifikace.app*.

Pro vypnutí dotazu je třeba zaškrtnout pole *Tento typ odkazů vždy otevírat v přidružené aplikaci*. Při dalším spuštění aplikace *eObčanka - Identifikace* se dotaz již nebude zobrazovat.

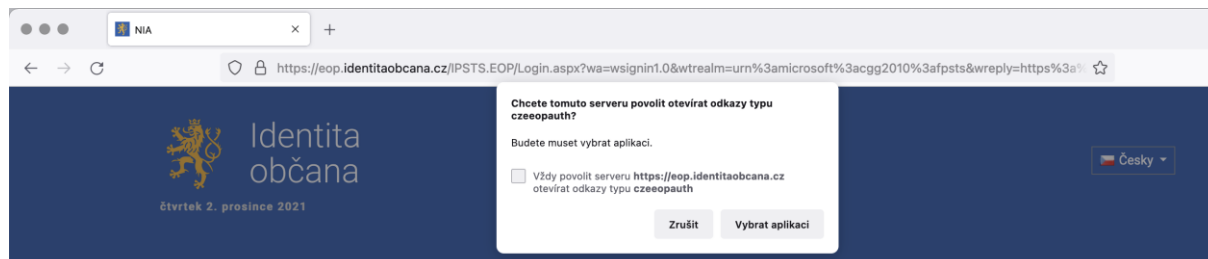


Obrázek 14: Dotaz na spuštění *eObčanka – Identifikace* v Google Chrome

5.1.2 Vypnutí dotazu v Mozilla Firefox

V Mozilla Firefox uživatel odsouhlasí start aplikace v okně *Spustit aplikaci* označením aplikace *eObčanka - Identifikace* a stiskem tlačítka *Otevřít odkaz*.

Pro vypnutí dotazu je třeba zaškrtnout pole *Zapamatovat si tuto volbu pro odkazy typu czeopauth*. Při dalším spuštění aplikace *eObčanka - Identifikace* se dotaz již nebude zobrazovat.

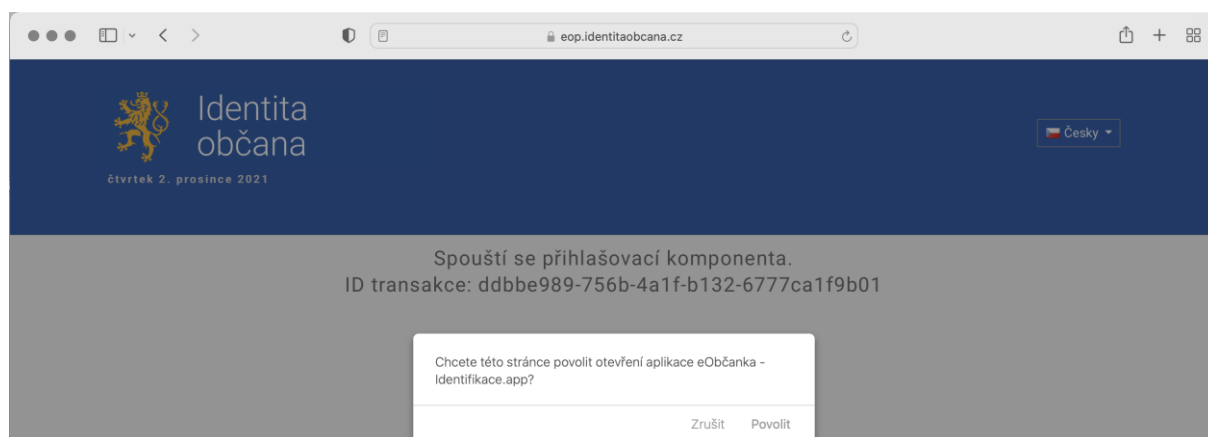


Obrázek 15: Dotaz na spuštění eObčanka – Identifikace v Mozilla Firefox

5.1.3 Spuštění aplikace v Safari

V Safari uživatel odsouhlasí start aplikace tlačítkem *Povolit* v dialogovém okně „*Chcete této stránce povolit ověření aplikace „eObčanka – Identifikace.app“?*“.

Na rozdíl od předchozích prohlížečů nelze dotaz potlačit.



Obrázek 16: Dotaz na spuštění eObčanka – Identifikace v Safari

5.2 Použití čtečky s integrovanou klávesnicí

V kapitole 4.4 je popsán průběh identifikační operace, kdy uživatel pro práci s občanským průkazem používá čtečku *bez klávesnice*.

Existují ale i čtečky s integrovanou klávesnicí a příp. i displejem. Při použití takové čtečky se hodnoty přístupových kódů zadávají na klávesnici čtečky. Instrukce pro uživatele se zobrazují na displeji čtečky.

Výhodou čtečky s klávesnicí je vyšší bezpečnost. Hodnota zadaných kódů se přenáší přímo do čipu občanského průkazu. Zadaný kód neputuje do PC, kde by ho mohl odposlechnout nějaký škodlivý kód (malware, keylogger, ...). Použití čtečky s klávesnicí proto lépe chrání kódy občanského průkazu před zcizením.

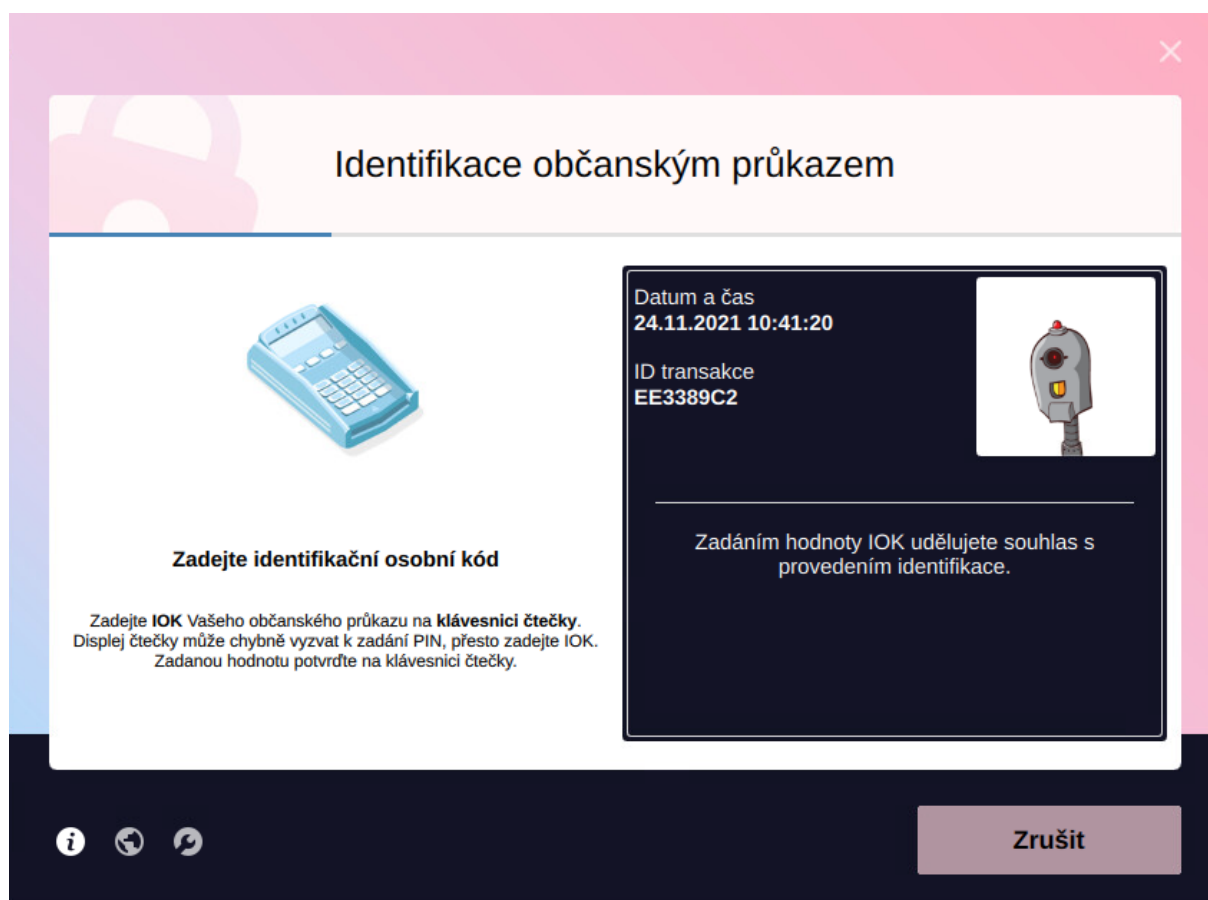
Existují dva základní druhy čteček s integrovanou klávesnicí:

- Čtečka s klávesnicí, ale bez displeje.
- Čtečka s klávesnicí i s displejem.



Aplikace *eObčanka - Identifikace* podporuje práci se čtečkami, které mají integrovanou klávesnici. Aplikace typ čtečky automaticky detekuje.

Při použití čtečky s integrovanou klávesnicí se v okně aplikace nezobrazuje pole pro IOK. Zadáání a potvrzení hodnoty IOK provádí uživatel na klávesnici čtečky.



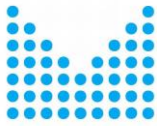
Obrázek 17: Zadání IOK při použití čtečky s klávesnicí

Aplikace vyzve uživatele, aby zadal hodnotu IOK na klávesnici čtečky.

Klávesnice čtečky obvykle umožňuje vymazat chybné znaky.

Pomocí klávesnice čtečky uživatel může:

- Potvrdit zadanou hodnotu IOK.
V takovém případě se hodnota IOK zašle k ověření do čipu občanského průkazu.
- Zrušit operaci zadání IOK.
V takovém případě se identifikační operace nevratně přeruší. Uživatel může provést identifikaci znovu.



Uživatel nemůže proces zadávání IOK zrušit pomocí okna aplikace (tlačítko *Zrušit* je neaktivní).

Aplikace čeká na dokončení (či zrušení) operace na klávesnici čtečky.

Některé čtečky mají definován časový interval pro vypršení operace. Pokud uživatel do stanovené doby nezadá hodnotu IOK, čtečka operaci ukončí - jako by uživatel stisknul klávesu pro zrušení operace.

Upozornění: Některé čtečky zobrazují na displeji výzvu k zadání *PIN*. Tato **informace je nesprávná a uživatel by ji měl ignorovat**. Je třeba **zadat hodnotu IOK**, nikoli *PIN*.

5.3 Automatická detekce občanského průkazu

V kapitole 4.4.3 je popsán mechanismus detekce čtečky a občanského průkazu. Algoritmus detekce je komplexní, zahrnuje v sobě řadu případů, které mohou nastat (a také návrhy řešení, které by měl uživatel v jednotlivých případech aplikovat). Mezi případy, které aplikace sleduje, jsou např.:

- K počítači je připojeno více čteček.
- Ve čtečkách je vloženo více občanských průkazů.
- Občanský průkaz nemá nastavenou platnou hodnotu IOK.
- Ve čtečce je vložena neznámá karta (např. platební karta).
- apod...

Aplikace provádí detekci čteček a vložených čipových karet automaticky. Podle zjištěného stavu pak trpělivě radí uživateli o dalším kroku, dokud není vybrán jeden občanský průkaz, použitelný pro identifikaci. Po dokončení výběru uživatel stiskne tlačítko *Pokračovat* a odstartuje tím proces komunikaci s čipem zvoleného občanského průkazu.

U většiny uživatelů však obvykle problém s výběrem občanského průkazu nevzniká: uživatel má jednu čtečku a jeden občanský průkaz (vložený do čtečky). Občanský průkaz má aktivovanou a platnou hodnotu IOK. Aplikace je takovou situaci schopna rozpoznat a rovnou použít vložený občanský průkaz k identifikaci.

Uživatel si v takovém případě může usnadnit práci s aplikací: pokud v okně pro detekci čtečky a občanského průkazu zaškrtně pole *Automaticky pokračovat po vložení občanského průkazu*, bude aplikace automaticky reagovat na vložení občanského průkazu a uživatel nebude muset mačkat tlačítko *Pokračovat*.

Je-li zvoleno automatické pokračování a občanský průkaz není vložen ve čtečce, pak aplikace vyzývá uživatele ke vložení občanského průkazu (popř. připojení čtečky). Po vložení občanského průkazu aplikace automaticky detekuje čip a začne s ním komunikovat za účelem identifikace.

Uživatel má možnost automatického pokračování po detekci občanského průkazu kdykoli vypnout - pomocí uživatelského nastavení, viz kapitola 10.

5.4 Automatické ukončení aplikace

Po úspěšném dokončení identifikace aplikace zobrazuje informaci pro uživatele - viz kapitola 4.4.6. Pokud uživatel nechce být tímto oknem obtěžován, může jeho zobrazení vypnout



zaškrtnutím pole *Tuto informaci příště nezobrazovat*. v takovém případě se po úspěšném dokončení identifikace aplikace sama ukončí, okno aplikace se zavře.

Uživatel má možnost automatického ukončení aplikace kdykoli vypnout - pomocí uživatelského nastavení, viz kapitola 10.

5.5 Návrh aplikačního upgrade

Aplikace *eObčanka - Identifikace* po každém spuštění kontroluje, zda má uživatel instalovanou aktuální verzi aplikace. Pokud při kontrole aplikace zjistí, že je na serveru dostupná novější verze, zobrazí se uživateli výzva k provedení upgrade.

Výzva k instalaci nové verze aplikace se může objevit ve dvou případech:

- Na počítači je instalována **nepodporovaná verze**. Aplikace v takovém případě uživateli neumožní provádět elektronickou identifikaci. Po spuštění identifikační operace se zobrazí chybová informace, že je verze aplikace zastaralá a že nelze pokračovat v identifikaci. Uživatel je informován o nutnosti instalace aktuální verze - dokud neprovede upgrade, nebude moci na daném počítači využívat elektronickou identifikaci občanským průkazem.
- Na počítači je instalována **neaktuální** (ale stále podporovaná) **verze**. v takovém případě se informace o potřebě upgrade objeví až *po dokončení* identifikačního procesu. Uživateli se zobrazí doporučení ke stažení a instalaci nové verze software *eObčanka*. Není nutno instalovat novou verzi ihned. Uživatel zatím může k identifikaci používat aktuálně instalovanou verzi. Měl by však zvážit instalaci upgrade, který může odstraňovat některé chyby a přinášet i vylepšení ovládání apod...

Dostupnost nové verze aplikace se kontroluje nejen na začátku identifikačního procesu, ale také v diagnostickém okně. v rámci výsledků diagnostiky se uživateli může zobrazit výzva k povinné či doporučené aktualizaci aplikace *eObčanka - identifikace*. Viz také kapitola 7.

5.5.1 Provedení upgrade aplikace

Pokud *eObčanka - Identifikace* vyzve uživatele k aktualizaci, měl by si uživatel z webových stránek podpory občanských průkazů [stáhnout nejnovější verzi instalačního balíčku aplikace eObčanka](#). Stažený instalační balíček by pak měl spustit a upgradovat tím aplikaci na nejnovější verzi. Nejnovější verze aplikace vždy uživateli poskytuje nejvyšší možnou míru bezpečnosti a nejlepší uživatelský komfort při provádění identifikace občanským průkazem.

Pro instalaci nebo upgrade aplikace *eObčanka* je vyžadováno oprávnění správce systému. Pokud uživatel, kterému aplikace zobrazuje výzvu k instalaci nové verze, nemá oprávnění správce, měl by se obrátit na správce operačního systému a nechat instalaci software na něm.

Kompletní popis instalace a upgrade aplikace *eObčanka - Identifikace* je uveden v samostatné instalační příručce, dostupné na [webových stránkách podpory občanských průkazů](#).



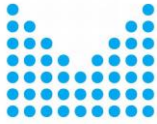
6. CO KDYŽ EOBČANKA - IDENTIFIKACE NEFUNGUJE ANEBU SE NĚCO POKAZÍ?

V průběhu identifikace občanským průkazem mohou nastat různé potíže. *eObčanka - Identifikace* se snaží problémům předcházet nebo je automaticky řešit.

Pokud nastane problém, s nímž si aplikace sama neporadí, snaží se *eObčanka - Identifikace* uživateli poradit, jak vzniklý problém vyřešit. Uživatel by si měl nabízenou radu přečíst a pokusit se podle ní postupovat. Pokud se pomocí návrhů nepodaří problém vyřešit, je třeba proces identifikace přerušit a provést diagnostiku prostředí – viz kapitola 7.

Diagnostika provede kontrolu prostředí, aplikace i občanského průkazu. Když se při diagnostice nenalezne žádný problém, měl by uživatel zkusit provést identifikaci znovu.

Pokud se problém nepodaří vyřešit, lze kontaktovat pracovníky technické podpory – viz kapitola 9.



7. JAK MŮŽE EOBČANKA - IDENTIFIKACE POMOCI S ŘEŠENÍM PROBLÉMU?

V průběhu identifikační operace aplikace *eObčanka - Identifikace* radí uživateli jak postupovat, aby byla identifikace úspěšně dokončena. Uživatel by si měl vždy pozorně přečíst zobrazená upozornění a nabízené rady - a postupovat podle nich.


Pokud nabízené rady nepomohou, nebo dojde k problému a uživateli se nedaří identifikační operaci úspěšně dokončit, je třeba využít diagnostických funkcí aplikace.

Aplikace *eObčanka - Identifikace* obsahuje pokročilý mechanismus diagnostiky prostředí. Kromě *vyhledávání* problémů poskytuje diagnostika také *rady a návrhy pro vyřešení* nalezených problémů.

7.1 Zahájení diagnostiky

Poznámka: Před zahájením diagnostiky se doporučuje **připojit k počítači čtečku a vložit do ní občanský průkaz**. Kontrola čtečky a občanského průkazu je součástí diagnostiky. Není-li čtečka připojena anebo není-li vložen občanský průkaz, skončí diagnostika varováním. Uživatel je pak požádán o připojení čtečky a vložení občanského průkazu.

Do diagnostického režimu může uživatel přejít několika způsoby:

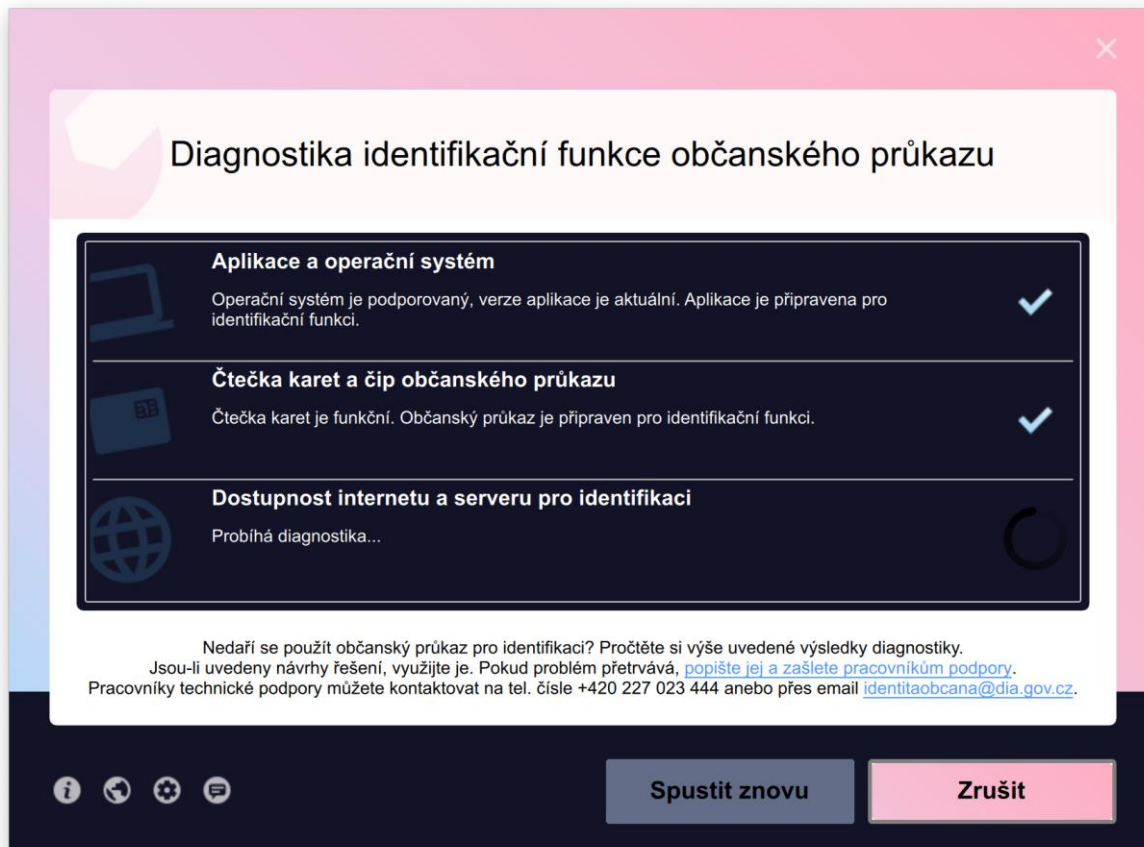
- V průběhu identifikační operace, pomocí tlačítka *Diagnostika*  z dolní lišty aplikace.
Upozornění: Při přechodu do diagnostiky dojde k nevratnému přerušení probíhající identifikační operace. Aplikace na to před přechodem do diagnostického režimu upozorní; uživatel si může přechod do diagnostiky rozmyslet a pokračovat v probíhající identifikaci.
- Spustit aplikaci ručně - pomocí ikony *eObčanka - Identifikace*, která je umístěna ve složce *Aplikace (/Applications)*.

Po ručním spuštění aplikace automaticky přechází do diagnostického režimu a spouští diagnostiku prostředí.

7.2 Provedení diagnostiky

Po spuštění v diagnostickém režimu aplikace automaticky začne provádět diagnostiku prostředí. v okně aplikace se zobrazuje animace, uživatel je vyzván k čekání na dokončení diagnostiky.

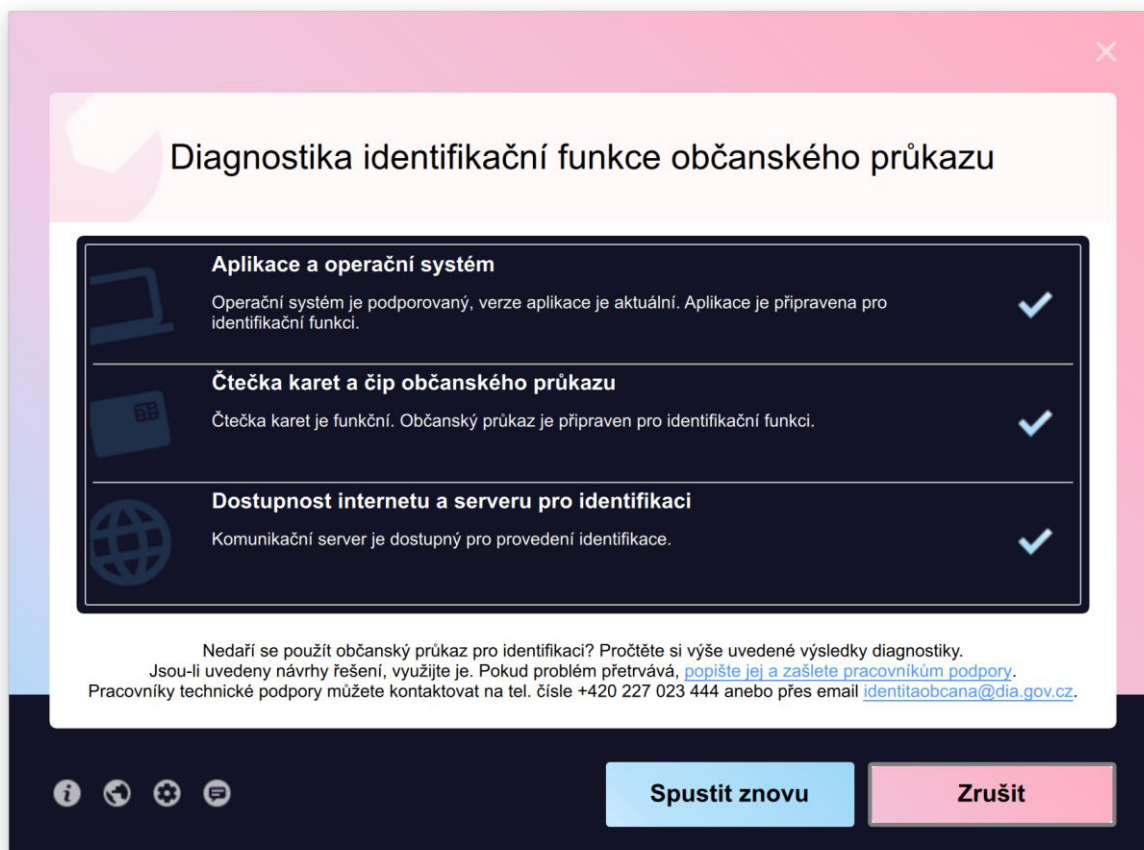
Probíhající diagnostiku lze přerušit tlačítkem *Zrušit*.



Obrázek 18: Okno s probíhající diagnostikou v eObčanka – Identifikace

Aplikace eObčanka - Identifikace v průběhu diagnostiky automaticky vyhledává a opravuje známé problémy, případně také navrhuje řešení problémů, při kterých musí spolupracovat i uživatel. Diagnostika se zaměřuje na tři hlavní oblasti:

- **Aplikace a operační systém** - kontrola prostředí systému, verze operačního systému a verze aplikace.
- **Čtečka karet a čip občanského průkazu** - kontrola dostupnosti čtečky čipových karet, instalace ovladačů a dostupnosti občanského průkazu pro identifikaci.
- **Dostupnost internetu a serveru pro identifikaci** - kontrola dostupnosti internetového připojení a připojení k serveru pro identifikaci.






Obrázek 19: Úspěšné dokončení diagnostiky

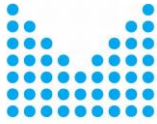
V každé z těchto oblastí provádí aplikace sadu kontrol a jejich vyhodnocení. Pokud některé problémy aplikace dokáže vyřešit automaticky, udělá to. Pokud je k řešení některých problémů třeba součinnost uživatele, zobrazí aplikace vždy jednoduchý návod: co musí uživatel udělat, aby mohla autentizační operace proběhnout správně a jak tento problém odstranit.

7.3 Vyhodnocení diagnostiky a další postup

Po dokončení kontrol se zobrazí výsledek diagnostiky.

Základní výsledek diagnostiky je znázorněn grafickými symboly v pravé části okna:

-  Diagnostika v této oblasti skončila s chybou.
-  Diagnostika v této oblasti skončila s varováním.
-  v této oblasti nebyly detekovány žádné problémy.



Pokud v žádné z oblastí není nalezen problém, měla by být aplikace plně připravena k provedení elektronické identifikace občanským průkazem.

Jestliže se v některé oblasti objeví problém, zobrazí se popis chyby a návod pro uživatele, jak chybu nejnázřejměji odstranit. Uživatel by se měl tímto návodem řídit a pokusit se problém odstranit.

Návody pro odstranění problému mohou být různé, např.:

- Vložení občanského průkazu do čtečky - aby diagnostika mohla prověřit, zda je občanský průkaz připraven na elektronickou identifikaci.
- Reinstalace aplikace - pokud se zjistí závažné poškození instalace aplikace, nebo se např. zjistí, že instalovaná verze aplikace je zastaralá.

Jakmile uživatel provede kroky k odstranění problému, měl by diagnostiku spustit znovu a zkontrolovat, zda se podařilo problém odstranit. Opakované spouštění diagnostiky se provádí pomocí tlačítka *Spustit znovu*.

Může se stát, že se v jednom kroku odstraní jeden problém a při následné diagnostice se nalezne problém jiný. Uživatel by měl trpělivě postupovat a odstraňovat jeden problém po druhém, až nakonec budou všechny problémy vyřešeny a aplikace bude připravena na provedení elektronické identifikace.

Pokud se problém v aplikaci vyskytuje opakovaně, nebo nabízené řešení problém nevyřeší, může se uživatel obrátit s žádostí o pomoc na pracovníky technické podpory – viz kapitola 9.1.

7.4 Typické problémy, zobrazované v diagnostickém režimu

V následujících podkapitolách je uveden přehled typických problémů, které může diagnostický režim odhalit. U některých je naznačeno obvyklé řešení.

7.4.1 Stav aplikace a operačního systému

- Nepodporovaná verze operačního systému.
[Seznam podporovaných operačních systémů](#) je uveden na webových stránkách pro podporu občanských průkazů.
- Zastaralá verze aplikace.
Řeší se stažením a instalací nové verze software eObčanka.
- Poškozená instalace aplikace.
Řeší se stažením a instalací nové verze software eObčanka.

7.4.2 Čtečka karet a čip občanského průkazu

- Nenalezena čtečka karet.
K počítači je třeba připojit funkční čtečku karet.
- Do čtečky není vložen občanský průkaz, nebo vložený občanský průkaz není připraven pro elektronickou identifikaci.

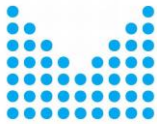


Pokud je použitelný občanský průkaz k dispozici, stačí jej vložit do čtečky. Aplikace však kontroluje také stav čipu občanského průkazu, především, zda má občanský průkaz nastavenou platnou hodnotu IOK.

7.4.3 Dostupnost internetu a serveru pro identifikaci

Pro správné provedení elektronické identifikace je nutné mít dostupné internetové připojení, aby *eObčanka - Identifikace* mohla komunikovat se serverem pro elektronickou identifikaci. Aplikace v rámci diagnostického režimu vyhodnocuje:

- Dostupnost připojení k internetu.
- Dostupnost serveru pro elektronickou identifikaci.



8. CO SE MŮŽE PŘI IDENTIFIKACI POKAZIT A JAK TO ŘEŠIT?

Následující výčet obsahuje nejčastější problémy, které mohou v průběhu elektronické identifikace vzniknout. U většiny je uveden také stručný návrh řešení:

- **Aplikace eObčanka - Identifikace** se vůbec z webových stránek **nespustí**:
Pokud se z webové stránky serveru pro elektronickou identifikaci nespustí aplikace *eObčanka - Identifikace* a ani webový prohlížeč nezobrazí upozornění na otevření aplikace, měl by se uživatel ujistit, zda je na počítači instalován software *eObčanka*. Pokud je tento software na počítači instalován, měl by uživatel ručně spustit aplikaci *eObčanka - Identifikace*, provést diagnostiku a využít zobrazených návrhů k řešení. Viz kapitola 7.
Pokud se aplikace nespustí ani v diagnostickém režimu, je třeba provést novou instalaci software *eObčanka*.
- **eObčanka - Identifikace nenajde čtečku**:
Pokud aplikace nenajde na počítači uživatele dostupnou funkční čtečku čipových karet, vyzve uživatele k jejímu připojení nebo instalaci.
Čtečka čipových karet se typicky připojuje k USB portu počítače.
Některé typy čteček podporují technologii Plug&Play, pro jiné je třeba instalovat speciální ovladače dodávané výrobcem.
Uživatel si opatří čtečku čipových karet, tu připojí k počítači a nainstaluje její ovladače. Při instalaci čtečky je třeba se vždy řídit pokyny výrobce čtečky.
- **eObčanka - Identifikace nenalezne vhodný občanský průkaz**:
Pro úspěšné provedení elektronické identifikace musí být do čtečky, připojené k počítači, vložen občanský průkaz s **čipem**. Občanský průkaz je třeba do čtečky vložit tak, aby se čip dotýkal elektrických kontaktů ve čtečce.
Uživatel by měl při vkládání čipu do čtečky postupovat dle pokynů výrobce čtečky čipových karet.
- Uživatel **nemá** v občanském průkazu **aktivovanou funkci elektronické identifikace**:
Použití identifikační funkce občanského průkazu je chráněno pomocí *Identifikačního osobního kódu* (IOK). Uživatel musí vždy před provedením identifikace zadat tento bezpečnostní kód.
Pokud uživatel nemá v občanském průkazu kód IOK aktivován, zobrazí mu aplikace upozornění. Identifikační operace nemůže pokračovat.
Uživatel musí pro nastavení IOK navštívit úřad obce s rozšířenou působností a požádat o nastavení hodnot DOK a IOK.
- Uživatel **nezná** bezpečnostní **kód IOK** občanského průkazu:
Pokud uživatel zapomněl hodnotu kódu IOK, má několik možností:
 - Pokud zná hodnotu *Deblokačního osobního kódu* (DOK), může si nastavit novou hodnotu IOK na svém PC. Pro nastavení hodnoty IOK pomocí DOK slouží aplikace *Správce karty*, které je součástí instalace software *eObčanka*. Uživatel ve *Správci karty* použije funkci odblokování IOK.



- Pokud uživatel nezná DOK ani IOK, je třeba navštívit úřad obce s rozšířenou působností a požádat o nové nastavení hodnot DOK a IOK.
- **Hodnota IOK se zablokuje opakovaným chybným zadáním:**

Použití kódu IOK je chráněno před uhodnutím. Pokud se 3x po sobě zadá chybná hodnota IOK, pak se použití IOK zablokuje a s občanským průkazem nelze provádět elektronickou identifikaci. Aplikace *eObčanka - Identifikace* upozorní, že je IOK zablokovaný a odmítne pokračovat v procesu identifikace.

Zablokovaný IOK si může uživatel odblokovat:

 - Pokud zná hodnotu *Deblokačního osobního kódu (DOK)*, může si nastavit novou hodnotu IOK na svém PC. Pro nastavení hodnoty IOK pomocí DOK slouží aplikace *Správce karty*, které je součástí instalace software *eObčanka*. Uživatel ve *Správci karty* použije funkci odblokování IOK.
 - Pokud hodnotu DOK uživatel nezná, je třeba navštívit s občanským průkazem úřad obce s rozšířenou působností a zde požádat o odblokování kódů DOK a IOK.
- **Ve čtečce je vložen občanský průkaz, vydaný před 1. 7. 2018:**

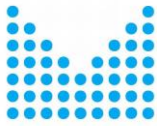
Elektronická identifikace funguje jen s občanskými průkazy, vydanými po 1. 7. 2018. Předchozí verze občanských průkazů nejsou podporovány.

Je-li ve čtečce nalezen občanský průkaz s čipem, vydaný před 1. 7. 2018, aplikace na to upozorní a nebude pokračovat v identifikační operaci.
- **Aplikace eObčanka - Identifikace je spuštěna vícekrát (současně).** Uživatel má otevřena dvě, nebo více oken aplikace *eObčanka - Identifikace*. Více současných spuštění aplikace *eObčanka - Identifikace* není povoleno. v jednom okamžiku může z počítače probíhat jen jedna identifikační operace občanským průkazem. Všechny později spuštěné identifikace nabídnou uživateli ukončení a neumožní pokračovat. Proces identifikace běží pouze v první započaté identifikaci. Uživatel tedy pokračuje v identifikaci v prvním otevřeném okně a ostatní okna aplikace zavře.

Po dokončení jedné elektronické identifikace lze spustit další.
- **Instalace aplikace je poškozená:**

Pokud aplikace při automatické kontrole zjistí, že některé aplikační soubory jsou poškozené, nebo chybí, nepokračuje dál v identifikační operaci. Aplikace místo toho nabídne uživateli novou instalaci aplikace. V tomto případě by měl uživatel z [webových stránek podpory občanského průkazu](#) stáhnout instalační balíček aplikace a aplikaci znovu nainstalovat. Podrobný popis instalace aplikace je uveden v samostatné [instalační příručce](#).
- **Je dostupná nová verze aplikace:**

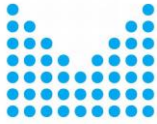
eObčanka - Identifikace doporučí uživateli *po dokončení* identifikačního procesu instalaci nové verze aplikace. Protože se jedná o běžný update, není jej třeba instalovat okamžitě.



Informace o aktualizaci aplikačního software jsou uvedeny v kapitole 5.5. Aktuální instalační balíček aplikace je dostupný na [webových stránkách podpory občanského průkazu](#).

Na počítači je nainstalována **zastaralá verze aplikace** eObčanka:

Pokud aplikace při detekci prostředí (před zahájením elektronické identifikace) zjistí, že je na počítači instalována nepodporovaná verze aplikace, nelze pokračovat v identifikační operaci a je nutno [instalovat novou verzi aplikace](#).




9. KAM SE OBRÁTIT, KDYŽ SE PROBLÉM NEPODAŘÍ VYŘEŠIT?

V aplikaci *eObčanka - Identifikace* může nastat problém, který se aplikaci nepodaří automaticky opravit. v tomto případě je zde možnost obrátit se na pracovníky technické podpory. Uživatel může pracovníky podpory kontaktovat buď přímo z aplikace pomocí formuláře *Odeslání problémů pracovníkům podpory*, nebo telefonicky či emailem. Následující podkapitoly popisují výhody a nevýhody obou variant.

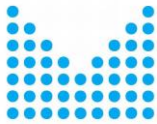
9.1 Pokud lze aplikaci spustit

Nejjednodušší možností je odeslání problému pracovníkům podpory přímo z aplikace.

Okno pro odeslání problému na podporu lze spustit z okna diagnostiky (viz kapitola 7) dvěma způsoby:

- Kliknutím na odkaz *popište jej a zašlete pracovníkům podpory*.
- Kliknutím na symbol  v levém dolním rohu okna.

Aplikace zobrazí formulář, v němž lze popsat problém odeslat jej pracovníkům technické podpory:



Odeslání problému pracovníkům podpory

Potřebujete pomoci s fungováním identifikace? Zašlete popis problému pracovníkům podpory. Pracovníci podpory Vás budou kontaktovat prostřednictvím zadaných kontaktních údajů a pomohou Vám s řešením potíží.

Petr	Nový
petr.novy@domain.cz	123456789

V průběhu přihlášení aplikace píše, že není nastaven IOK.
Prosím o radu.]

Připojit [soubor s diagnostikou](#) Připojit [soubor s provozními záznamy](#)

Souhlas se zpracováním osobních údajů

Vámi uvedené osobní údaje budou použity výhradně za účelem komunikace se zaměstnanci Digitální a informační agentury (dále jen „DIA“), případně s osobami, které spolupracují s DIA při řešení potíží s využíváním elektronických funkcí občanského průkazu, budou zpracovávány a chráněny v souladu s platnými právními předpisy na ochranu osobních údajů, nebudou využity ani sdíleny jinak, než za tímto účelem a nebudou poskytnuty třetím stranám. Vaše osobní údaje budou uchovávány po dobu řešení těchto potíží. Po vyřešení zmíněných potíží nebudou osobní údaje dále uchovávány a budou vymazány. Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách DIA: <https://www.dia.gov.cz/>.

Odeslat **Zrušit**

Obrázek 20: Formulář pro odeslání problému pracovníkům technické podpory

Po zobrazení formuláře je třeba uvést nezbytné informace:

- **Kontaktní údaje:** jméno, příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo. Tyto údaje jsou povinné - bez nich nelze problém pracovníkům podpory odeslat.
- **Popis problému:** uvést, jak se chyba projevuje, v jakém kroku identifikace problém nastává, co je při chybě vidět na obrazovce, atp...
- **Souhlas se zpracováním osobních údajů:** Přečíst text informace o ochraně osobních údajů a zaškrtnout pole *Souhlasím se zpracováním osobních údajů*.

Bez vyplnění uvedených údajů nelze problém pracovníkům podpory odeslat (tlačítko *Odeslat* je neaktivní).



Spolu se zadanými údaji se doporučuje ponechat zaškrtnutá pole *Připojit soubor s diagnostikou* a *Připojit soubor s provozními záznamy*. Tyto volby připojí k odesílaným informacím soubory s technickými informacemi, které jsou pro pracovníky podpory neocenitelným zdrojem informací. Pracovníci podpory informace ze souborů analyzují a získají tím údaje, které by uživatel byl schopen jen velmi obtížně poskytnout.

Přiložené soubory neobsahují citlivé ani osobní údaje, o čemž se lze přesvědčit zobrazením obsahu souborů (kliknutím na příslušný odkaz v popisu zaškrťovacího pole).

Popsaný problém lze na technickou podporu doručit stiskem tlačítka *Odeslat*. Aplikace shromáždí zadané údaje a zapíše je do systému technické podpory. Po úspěšném odeslání se uživateli zobrazí informace s potvrzením odeslání.

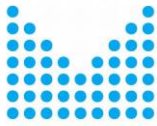
Pracovníci podpory analyzují přijatý problém a poté uživatele kontaktují a pomohou s řešením problému.

9.2 Aplikaci nelze spustit, další možnosti


Pokud se uživateli nepodaří aplikaci *eObčanka - Identifikace* vůbec spustit, je nejjednodušším řešením nová instalace celé aplikace. Postup instalace aplikace je popsán v samostatné příručce, dostupné na [webových stránkách podpory občanských průkazů](#).

Pokud ani opětovná instalace nepomůže a aplikaci se stále nedaří spustit, je další možností kontaktovat pracovníky podpory přímo, buď pomocí e-mailu, nebo telefonu:

- e-mail: identitaobcana@dia.gov.cz
- telefon: 227 023 444



10. UŽIVATELSKÉ NASTAVENÍ APLIKACE

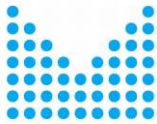
Uživatel si může pomocí sady parametrů nastavit, jak se bude aplikace v průběhu identifikace chovat. Na stránku s uživatelským nastavením lze přejít z okna pro diagnostiku (viz kapitola 7) pomocí tlačítka  *Nastavení aplikace*. Po stisku tlačítka *Nastavení aplikace* se uživateli zobrazí okno s několika možnostmi, které může v aplikaci ovlivnit:



Obrázek 21: Okno pro uživatelské nastavení aplikace

Uživatelské nastavení aplikace obsahuje 5 zaškrťovacích polí s možností volby *Ano* / *Ne*. Pokud je vybrané políčko zaškrtnuto, platí možnost *Ano*, pokud je políčko prázdné, platí možnost *Ne*:

- **Povolit automatické ukončení aplikace po úspěšném dokončení identifikace**
Pokud je pole zaškrtnuto, tak se aplikace *eObčanka - Identifikace* po dokončení identifikace automaticky ukončí. Uživatel ji pak nemusí ukončovat ručně. Viz kapitola 4.4.6.



Aplikace nebude zobrazovat informaci o úspěšném provedení identifikace a čekat na pokyn k ukončení od uživatele.

Ve výchozím stavu je pole prázdné - aplikace oznamuje uživateli úspěšné dokončení identifikace.

■ **Zapisovat provozní záznamy**

Pokud je pole zaškrtnuto, pak aplikace průběžně na lokální disk počítače zapisuje provozní záznamy o své činnosti. Soubory s provozními záznamy neobsahují žádná citlivá data ani bezpečnostní kódy. Jsou cenným zdrojem pro pracovníky technické podpory, v případě řešení problému. Sloužit pro snazší analýzu a odstranění případného problému. Mohou obsahovat záznam vzniklé chyby, včetně technických informací o příčině vzniku chyby. Viz také kapitolu 9.1.

Provozní záznamy se v počítači nehromadí, ale průběžně se promazávají a přepisují novými.

Ve výchozím stavu je pole zaškrtnuté - aplikace zapisuje provozní záznamy.

■ **Zapisovat podrobné provozní záznamy**

Pokud je zaškrtnuto pole *Zapisovat provozní záznamy*, lze také zaškrtnout pole *Zapisovat podrobné provozní záznamy*. Podrobné provozní záznamy obsahují *detailnější* informace o provozu aplikace. Stejně jako provozní záznamy neobsahují citlivá data ani bezpečnostní kódy.

Podrobné provozní jsou ve výchozím stavu vypnuty. Zapínají se obvykle na výzvu pracovníků podpory, pokud jsou k analýze problému potřeba podrobnější informace.

■ **Zahájit identifikaci (automaticky) po vložení občanského průkazu do čtečky**

Pokud je pole zaškrtnuto, aplikace automaticky po připojení čtečky a vložení občanského průkazu zahájí autentizaci. Nečeká na pokyn uživatele. Viz také kapitola 4.4.3.

Ve výchozím stavu je tato možnost deaktivována - uživatel musí po detekci občanského průkazu odsouhlasit zahájení procesu identifikace.

■ **Deaktivace použití interní klávesnice čtečky**

Některé čtečky s integrovanou klávesnicí mohou při zadávání IOK způsobovat problémy, které uživateli znemožní provedení identifikace. Zaškrtnutím tohoto pole lze přepnout čtečku do režimu, kdy se IOK nezadá na klávesnici čtečky, nýbrž na klávesnici počítače. Čtečka je tím degradována na úroveň čtečky bez klávesnice.

Ve výchozím stavu je tato možnost neaktivní. Aktivuje se pouze v případě potíží se čtečkou, která má integrovanou klávesnici. Viz také kapitola 5.2.

Změny se uloží stiskem tlačítka *OK*. Po uložení se uživatelské nastavení okamžitě aplikuje a při další identifikaci již aplikace pracuje s tímto nastavením.

Pokud uživatel nechce změny uložit, může uzavřít okno s nastavením pomocí tlačítka *Zrušit*.