

# PRZEWODNIK DLA LOKALNYCH ADMINISTRATORÓW SYSTEMU

## PYTANIA I ODPOWIEDZI



**ŹRÓDŁO**

Otwórz, kliknij, załatw sprawę

WERSJA 1.0



**INNOWACYJNA  
GOSPODARKA**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**pl.ID**

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka



**Ministerstwo  
Spraw Wewnętrznych**

**COI**  
centralny ośrodek informatyki

## Spis treści

### **PYTANIA DOTYCZĄCE SPRZĘTU ..... 4**

1. Czy istnieje możliwość wykorzystania sprzętu komputerowego dostarczonego w ramach programu pl.ID do innych celów? ..... 4
2. W jaki sposób gmina może wykorzystać serwery i routery dostarczone do urzędu w ramach ZMOKU? ..... 4
3. Dostarczony sprzęt uległ awarii. Co zrobić? ..... 5
4. Okres i warunki gwarancji sprzętu - co jeżeli gwarancja już się skończyła, a sprzęt uległ awarii? ..... 5
5. Posiadany przez nas sprzęt komputerowy jest jeszcze na gwarancji, ale zgłoszenie jego naprawy zostało odrzucone wraz z informacją, że uszkodzenie wynika z niewłaściwego użytkowania. Co to oznacza? ..... 6
6. Sprzęt komputerowy dostarczony w ramach „projektu pl.ID – polska ID karta” posiadał ubezpieczenie. Czy po jego wygaśnięciu MSW planuje je kontynuować? ..... 6
7. Czy w zakresie programu pl.ID planowane są doposażenia gmin w sprzęt IT do obsługi aplikacji ŹRÓDŁO? ..... 6
8. Stacje robocze są wyposażone w niewystarczającą ilość portów USB. .... 7
9. Konfiguracja routera ZMOKU nie pozwala na komunikację między stacją roboczą a serwerem, co zrobić? ..... 7
10. Brak haseł do routera i serwerów (brak możliwości restartowania). .... 7
11. Czy możliwe jest doposażenie po awarii sprzętu? ..... 8
12. Czy istnieje możliwość korzystania z zamienników tonerów ze względu na wysoki koszt utrzymania drukarek? ..... 8
13. Jaki jest sposób wnioskowania o doposażenie? ..... 8
14. Gdzie należy zgłaszać problemy techniczne związane ze sprzętem? ..... 8
15. Czy potrzebne są kolorowe drukarki? ..... 9

### **APLIKACJA ŹRÓDŁO ..... 9**

16. Czy aplikacja ŹRÓDŁO przewiduje możliwość drukowania zaświadczeń/protokołów z zakresu rejestracji stanu cywilnego? ..... 9
17. Czy istnieje wymóg instalacji oprogramowania JAVA na każdym stanowisku z aplikacją ŹRÓDŁO? Czy opracowana została procedura postępowania w przypadku aktualizacji oprogramowania JAVA? ..... 9

18.	Jakie działania należy podjąć, gdy 2 stycznia 2015 r. aplikacja ŹRÓDŁO nie zadziała, np. brak światła, łączności z Internetem, itp., a będzie potrzeba sporządzenia aktu zgonu? .....	10
19.	Czy aplikacja ŹRÓDŁO rozróżnia czytniki?.....	10
20.	Jakie drukarki powinny być wykorzystywane do wydruku odpisów aktów stanu cywilnego? Czy przewidywane jest użycie drukarek igłowych? .....	10
21.	Czy przewidziana została procedura awaryjna opisująca pracę urzędu, np. w razie braku prądu? .....	11
22.	Czy stacja robocza może mieć dostęp do Internetu poza ŹRÓDŁEM?.....	12
23.	Jaka jest wymagana przepustowość i bezpieczeństwo (szyfrowanie) sieci? .....	12
24.	Kiedy będzie możliwość logowania do aplikacji produkcyjnej?.....	12
<b>PYTANIA DOTYCZĄCE SZKOLEŃ WDROŻENIOWYCH PROGRAMU PL.ID .....</b>		<b>12</b>
25.	Co mam zrobić, jeżeli nie otrzymałem haseł dostępowych do platformy szkoleniowej (e-learningu)? .....	12
26.	W jaki sposób można otrzymać login i hasło do szkoleniowej wersji aplikacji ŹRÓDŁO?.....	13
27.	Czy w szkoleniach leaderskich przewidziany został udział informatyków, obsługujących urzędy gmin?.....	13
28.	Zakres dostępu LAS-ów do szkoleniowej wersji aplikacji. ....	14
29.	Jak rozwiązać problem z wprowadzaniem rekordów podczas wykonywania ćwiczeń w aplikacji szkoleniowej (komunikat o podpisaniu operacji certyfikatu). ....	14
30.	Czy platforma szkoleniowa działa we wszystkich przeglądarkach internetowych? .....	15
31.	Czy pracownicy działu informatycznego, którzy są również LAS-ami, muszą zdać egzamin? 15	
<b>TECHNICZNE ASPEKTY WDROŻENIA PROGRAMU PL.ID .....</b>		<b>16</b>
32.	Brak kontaktu telefonicznego do Help Desk (Service Desk) programu pl.ID.....	16
33.	Czy po 1 stycznia 2015 r. przewidywane jest wsparcie informatyczne ze strony MSW/COI – Help Desk (Service Desk) programu pl.ID? .....	16
34.	Wymagania techniczne dla stacji roboczych przeznaczonych do współpracy z SRP. ....	16
35.	Czy istnieje możliwość zainstalowania na stacji roboczej systemu operacyjnego Windows XP? .....	18
36.	Jakich uprawnień w systemie Windows potrzebuje użytkownik?.....	19
37.	Jak wygląda procedura zgłaszania błędów? .....	19
<b>KARTY KRYPTOGRAFICZNE.....</b>		<b>20</b>
38.	Gdzie zwracać karty byłych pracowników? .....	20
39.	Gdzie należy szukać sterowników kart i bibliotek?.....	20
40.	Jak kontaktować się z Centrum Certyfikacji MSW? .....	20

41.	Brak szczegółowych informacji na temat kart kryptograficznych.....	21
42.	Ile trwa procedura wydawania nowej karty? .....	21
43.	Logowanie do aplikacji – brak możliwości wczytania nowego certyfikatu na potrzeby logowania do platformy szkoleniowej .....	21
44.	Jak zgłaszać zapotrzebowanie na nową kartę? .....	21
45.	Jaka jest procedura w przypadku utraty karty? .....	22
46.	Jakie jest przewidywane zastosowanie czytników kart z Pin Pad? .....	22
47.	Jak rozwiązać taki częsty błąd – system nie widzi czytnika lub karty?.....	22
48.	Jakie są rozwiązania najczęstszych błędów czytników kart przed i po instalacji? .....	28
<b>TEMATY POZOSTAŁE.....</b>		<b>29</b>
49.	Jak wygląda polityka bezpieczeństwa w zakresie korzystania z aplikacji ŹRÓDŁO? .....	29
50.	Jak zgłaszać Wojewodom niezgodności co do obywatelstwa?.....	29
51.	Kiedy zostaną udostępnione pytania i odpowiedzi z konferencji (producenci Aplikacji Alternatywnych)? .....	30
52.	Czy po 1 stycznia 2015 r. będą wysyłane protokoły z Aplikacji Wspierających? .....	30
53.	Co zrobić z ograniczoną liczbą znaków w aktualnej Aplikacji Wspierającej (28 znaków)? ....	30
54.	Jak będzie przenoszona dotychczasowa baza danych (zmiana pola „ulica” na dwa pola „ul.;al.” oraz „nazwy”)? .....	30
55.	Czy wymagana jest konfiguracja stacji roboczej dla nowego systemu? .....	30
56.	Czy jest już obecnie możliwość logowania do aplikacji produkcyjnej? .....	31
57.	Gdzie można znaleźć kompletną instrukcję obsługi systemu dla LAS-ów? .....	31
58.	Nadawanie uprawnień dla użytkowników. Czy z poziomu LAS-a można zarządzać uprawnieniami użytkowników lokalnych? .....	31
59.	Kto pokryje koszty dostępu do Internetu w zakresie SRP? .....	31
60.	Czy będą wynagrodzenia dla LAS-ów za dodatkowe obowiązki? .....	32
61.	Czy od 1 stycznia 2015 roku będzie dostępna aplikacja umożliwiająca sprawdzenie statusów dowodów osobistych? .....	32
62.	Kiedy zostanie udostępniony plik XSD (schemat pliku XML) do przenoszenia danych między USC z aplikacją ŹRÓDŁO? .....	32

## PYTANIA DOTYCZĄCE SPRZĘTU

### **1. Czy istnieje możliwość wykorzystania sprzętu komputerowego dostarczonego w ramach programu pl.ID do innych celów?**

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych informuje, że jako właściciel ww. urządzeń dopuszcza jego użycie tylko i wyłącznie w zakresie zgodnym z założeniami programu pl.ID. W praktyce oznacza to, że gmina może stosować urządzenie do bieżącej obsługi w następujących obszarach:

- dowody osobiste,
- ewidencja ludności,
- akty stanu cywilnego.

Możliwe jest zainstalowanie dodatkowego oprogramowania, które nie było dołączone do sprzętu, pod warunkiem, że jest ono wykorzystywane do pracy w ww. obszarach, do których przedmiotowe urządzenie zostało przez MSW użyczone. Dotyczy to m.in.:

- oprogramowania dziedzinowego,
- oprogramowania biurowego (np. edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny),
- systemów obiegu dokumentacji elektronicznej,
- klienta poczty elektronicznej e-mail,
- programu antywirusowego.

Wszystkie powyższe wymagania wynikają wprost z formalnych ograniczeń programu pl.ID, realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka.

### **2. W jaki sposób gmina może wykorzystać serwery i routery dostarczone do urzędu w ramach ZMOKU?**

Zarówno routery, jak i serwery mogą być wykorzystywane na potrzeby gmin tylko i wyłącznie w zakresie zgodnym z założeniami programu pl.ID (szerzej w pytaniu nr 1).

Warto podkreślić, że w większości wypadków dostarczone w ramach „projektu pl.ID – polska ID karta” serwery to komputery w obudowie tower z zainstalowanym systemem Windows

Server 2008. W efekcie oznacza to, że jednostki te mogą być wykorzystane również jako jednostki stacjonarne i służyć do obsługi aplikacji ŹRÓDŁO i SRP.

### **3. Dostarczony sprzęt uległ awarii. Co zrobić?**

Dostarczony w ramach programu pl.ID sprzęt komputerowy był objęty gwarancją na okres zależny od rodzaju sprzętu, tj.:

- urządzenia brzegowe (m.in. komputery typu desktop) – 36 miesięcy,
- urządzenia typu router – 36 miesięcy,
- serwery typu I, II i III – 36 miesięcy,
- skanery, drukarki laserowe, przełączniki sieciowe – 24 miesiące,
- oprogramowanie – maksymalny wymiar oferowany przez producenta.

Zgodnie z warunkami gwarancji czas jej trwania liczony jest od daty podpisania przez każdą Jednostkę Organizacyjną, Protokołu Odbioru Ilościowego i Jakościowego Sprzętu oraz Oprogramowania.

Aby dokonać zgłoszenia naprawy gwarancyjnej należy na podstawie Protokołu Odbioru Ilościowego i Jakościowego Sprzętu oraz Oprogramowania określić firmę, która była odpowiedzialna za dostarczenie urządzeń a następnie z dostępnych formularzy wybrać właściwy dla konkretnej sprawy.

Lista procedur dla poszczególnych urządzeń wraz z odpowiednimi formularzami dostępna jest u Koordynatorów Wojewódzkich. W razie stwierdzenia uszkodzeń, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych zaleca niezwłoczne zgłaszanie sprzętu do napraw gwarancyjnych.

Zwracamy jednocześnie uwagę, że niedopuszczalna jest samodzielna naprawa sprzętu podlegającego gwarancji (wymagająca naruszenia plomb gwarancyjnych), gdyż taka ingerencja skutkuje automatyczną utratą wsparcia technicznego.

### **4. Okres i warunki gwarancji sprzętu - co jeżeli gwarancja już się skończyła, a sprzęt uległ awarii?**

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych nie przewiduje świadczenia usług wsparcia serwisowego dla sprzętów używanych gminom w ramach „projektu pl.ID – polska ID karta”, dla których



upłynął okres gwarancji producenckiej. Jednocześnie, zgodnie z treścią porozumienia na użyczenie sprzętu, podpisanego przez MSW oraz JST (§ 5 ust. 1 oraz § 8 wzoru porozumienia), stroną zobowiązaną do zachowania trwałości Produktów Projektu jest biorący w używanie. Tym samym wszelkie uszkodzenia i awarie, wynikające z użytkowania sprzętu, powinny zostać usunięte przez gminy we własnym zakresie i na własny koszt.

Wykonana naprawa nie może pogorszyć stanu sprzętu, który został przekazany w ramach „projektu pl.ID – polska ID karta”. Tym samym niedopuszczalne jest instalowanie gorszych podzespołów niż te dostarczone w oryginale. Jednocześnie prace serwisowe powinny być wykonywane przez wykwalifikowane osoby, posiadające odpowiednią wiedzę oraz umiejętności.

**5. Posiadany przez nas sprzęt komputerowy jest jeszcze na gwarancji, ale zgłoszenie jego naprawy zostało odrzucone wraz z informacją, że uszkodzenie wynika z niewłaściwego użytkowania. Co to oznacza?**

Powyższa sytuacja może oznaczać utratę gwarancji z przyczyn niewłaściwego użytkowania dostarczonego w ramach „projektu pl.ID – polska ID karta” – sprzętu komputerowego np. poprzez montaż w drukarkach nieoryginalnych pojemników z tuszem. W efekcie to gmina zobowiązana jest do usunięcia usterki/uszkodzenia we własnym zakresie.

**6. Sprzęt komputerowy dostarczony w ramach „projektu pl.ID – polska ID karta” posiadał ubezpieczenie. Czy po jego wygaśnięciu MSW planuje je kontynuować?**

MSW nie przewiduje wykupienia dodatkowego ubezpieczenia na sprzęt po wygaśnięciu jego okresu obowiązywania. Tym samym pozostawia w gestii jednostek samorządu terytorialnego decyzję, czy takie dodatkowe zabezpieczenie będzie podjęte. Jednocześnie przypominamy, że – zgodnie z treścią podpisanego porozumienia na użyczenie sprzętu – stroną zobowiązaną do zachowania trwałości Produktów Projektu jest biorący w używanie.

**7. Czy w zakresie programu pl.ID planowane są doposażenia gmin w sprzęt IT do obsługi aplikacji ŹRÓDŁO?**

Zgodnie z przyjętym harmonogramem prac realizacyjnych dla programu pl.ID informujemy, że doposażenie jednostek w infrastrukturę IT jest planowane w ostatnim kwartale 2014 r.

i w I kwartale 2015 r. Szczegóły na ten temat będą znane dopiero po tym, jak wszystkie gminy wypełnią i prześlą do MSW ankiety inwentaryzacyjne. Podstawą do doposażenia w zgłoszony za pomocą ankiety sprzęt IT, jest podpisana przez Kierownika Jednostki papierowa wersja ankiety. Wszelkie opóźnienia w przekazywaniu przez urzędy papierowych wersji ankiet, uniemożliwiają zebranie danych oraz rozpoczęcie przeprowadzenia postępowania przetargowego na wnioskowany sprzęt IT.

#### **8. Stacje robocze są wyposażone w niewystarczającą ilość portów USB.**

W przypadku niewystarczającej liczby portów USB w stacjach roboczych, JST mogą dokonać we własnym zakresie doposażenia sprzętu w stosowne rozgałęziacze umożliwiające podłączenie dodatkowych urządzeń za pomocą złączy USB.

#### **9. Konfiguracja routera ZMOKU nie pozwala na komunikację między stacją roboczą a serwerem, co zrobić?**

Konfiguracja wykonana w ramach instalacji ZMOKU nie będzie wykorzystywana, a więc jej prawidłowe funkcjonowanie w chwili obecnej nie ma związku z korzystaniem ze ŹRÓDŁA. Dodatkowo dostęp do ŹRÓDŁA nie będzie korzystał z architektury gminnej klient-serwer ZMOKU, a będzie używał jedynie stacji roboczych w celu dostępu online do aplikacji ŹRÓDŁO. W związku z tym serwer ZMOKU może zostać wykorzystany jako stacja robocza dla aplikacji ŹRÓDŁO.

#### **10. Brak haseł do routera i serwerów (brak możliwości restartowania).**

W tej sytuacji możliwe są następujące rozwiązania problemu:

1. Można sprawdzić, czy zadziałają standardowo ustawione dane dostępowe do sprzętu - Login: Administrator, hasło: 1qazXSW@AD. W wielu wypadkach, jeżeli nie zmieniano konfiguracji, te dane powinny zadziałać.
2. Drugim możliwym sposobem jest przywrócenie sprzętu do ustawień fabrycznych poprzez wykonanie tzw. hard resetu – postawienie systemu od nowa i reset BIOS-a. Jest to działanie w pełni dopuszczalne.



## **11. Czy możliwe jest doposażenie po awarii sprzętu?**

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych nie przewiduje świadczenia usług wsparcia serwisowego dla sprzętów wypożyczonych gminom w ramach „projektu pl.ID – polska ID karta”, dla których upłynął okres gwarancji produkcyjnej. Jednocześnie, zgodnie z treścią porozumienia na wypożyczenie sprzętu, podpisanego przez MSW oraz JST (§ 5 ust. 1 oraz § 8 wzoru porozumienia), stroną zobowiązaną do zachowania trwałości Produktów Projektu jest biorący w używanie. Tym samym wszelkie uszkodzenia i awarie, wynikające z użytkowania sprzętu, powinny zostać usunięte przez gminy we własnym zakresie i na własny koszt.

## **12. Czy istnieje możliwość korzystania z zamienników tonerów ze względu na wysoki koszt utrzymania drukarek?**

Ze względu na jakość oraz trwałość wydruku MSW rekomenduje używanie oryginalnych części zamiennych i eksploatacyjnych do drukarek wykorzystywanych przy pracy w Systemie Rejestrów Państwowych.

Ponadto informujemy, że niedopuszczalne jest instalowanie gorszych podzespołów, niż te dostarczone w oryginale.

## **13. Jaki jest sposób wnioskowania o doposażenie?**

Ankieta doposażeniowa była udostępniona każdemu Lokalnemu Administratorowi Systemu w okresie od 25 czerwca do 3 września 2014 roku. Tym samym obecnie nie ma już możliwości wnioskowania o dodatkowe wyposażenie, które miałyby być sfinansowane ze środków programu pl.ID.

## **14. Gdzie należy zgłaszać problemy techniczne związane ze sprzętem?**

Wszystkie problemy techniczne w zakresie funkcjonowania sprzętu powinny być w pierwszej kolejności zgłaszane do Lokalnego Administratora Systemu. W przypadku, gdy problem dotyczy się kart kryptograficznych, wtedy konieczne będzie zgłoszenie zaistniałej sytuacji na Service Desk programu pl.ID.

W przypadku, gdy problem dotyczy sprzętu IT (komputer, drukarka, monitor), powinien on być rozwiązany przy wsparciu działu IT jednostki samorządu terytorialnego.

## 15. Czy potrzebne są kolorowe drukarki?

Nie, dokumenty generowane za pomocą aplikacji ŹRÓDŁO nie wymagają druku w kolorze.

## APLIKACJA ŹRÓDŁO

## 16. Czy aplikacja ŹRÓDŁO przewiduje możliwość drukowania zaświadczeń/protokołów z zakresu rejestracji stanu cywilnego?

Tak, aplikacja ŹRÓDŁO przewiduje możliwość automatycznego generowania i drukowania odpisów, zaświadczeń i protokołów z zakresu rejestracji stanu cywilnego.

## 17. Czy istnieje wymóg instalacji oprogramowania JAVA na każdym stanowisku z aplikacją ŹRÓDŁO? Czy opracowana została procedura postępowania w przypadku aktualizacji oprogramowania JAVA?

Zgodnie z wymaganiami opisanymi na stronie <http://obywatel.gov.pl/zrodlo-urzednik> w zakładce „ŹRÓDŁO” do poprawnego działania aplikacji ŹRÓDŁO wymagana jest JAVA w wersji 45 lub nowszej. Procedura instalacyjna opiera się o standardowe kroki podczas aktualizacji jakiegokolwiek oprogramowania w ramach infrastruktury lokalnej, tj.: dokonujemy instalacji najnowszej wersji oprogramowania na wybranym komputerze w celu weryfikacji poprawności jej działania. Jeżeli nie zauważono żadnych nieprawidłowości, instalacje powtarzamy na pozostałych urządzeniach. Jeżeli jednak zauważono problemy, należy wstrzymać proces aktualizacji oraz zgłosić problem do administratora systemu - Service Desk (poprzez system ITSM lub pod nr tel. 42 253 54 99) zgodnie z procedurami zgłaszania błędów. Dalsze działania w tym temacie powinny być przeprowadzone dopiero po uzyskaniu informacji zwrotnej o rozwiązaniu tej kwestii.

UWAGA! Jako, że instalator JAVA nie nadpisuje poprzedniej wersji, a jedynie tworzy kolejną lokalizację z programem, przed każdą instalacją należy usunąć poprzednio występującą wersję aplikacji na komputerze.

**18. Jakie działania należy podjąć, gdy 2 stycznia 2015 r. aplikacja ŹRÓDŁO nie zadziała, np. brak światła, łączności z Internetem, itp., a będzie potrzeba sporządzenia aktu zgonu?**

Projekt ustawy w części zmieniającej przepisy innych ustaw przewiduje nowelizację ustawy o cmentarzach i chowaniu zmarłych. Zakłada się, że w przypadku niedostępności rejestru stanu cywilnego i braku możliwości zarejestrowania zgonu, zgłaszający zgon składa odpis skrócony aktu zgonu administracji cmentarza, niezwłocznie po jego otrzymaniu. Pochówek, w takiej sytuacji następuje zaś na podstawie karty zgonu zawierającej adnotację o zgłoszeniu zgonu. Ponadto, zgodnie z art. 47. ust. 2 projektu ustawy, jeżeli zgon osoby nie został zarejestrowany w dniu jego zgłoszenia w związku z niedostępnością rejestru stanu cywilnego, niezwłocznie po dokonaniu jego rejestracji osobie zgłaszającej zgon są wydawane z urzędu dwa odpisy skrócone aktu zgonu (jeden do złożenia administracji cmentarza).

**19. Czy aplikacja ŹRÓDŁO rozróżnia czytniki?**

Czytnik to urządzenie peryferyjne, którego zadaniem jest udostępnić aplikacji ŹRÓDŁO certyfikat umieszczony na karcie kryptograficznej. Tym samym nie jest konieczne stosowanie konkretnego modelu ww. urządzenia. Jednocześnie w przypadku zainstalowania na stacji roboczej nawet kilku czytników lub multi-czytników i włożenia do czytników kilku kart, system zapyta użytkownika, którego certyfikatu ze wszystkich wykrytych ma użyć przy logowaniu.

UWAGA! Należy sprawdzić, czy w przeglądarce internetowej nie zostało zablokowane wyświetlanie pop-up'ów lub innych komunikatów systemowych. Jest to związane z faktem, że w momencie uruchomienia aplikacji ŹRÓDŁO system pyta użytkownika o certyfikat, którym ma się on posługiwać w trakcie obsługi SRP.

**20. Jakie drukarki powinny być wykorzystywane do wydruku odpisów aktów stanu cywilnego? Czy przewidywane jest użycie drukarek igłowych?**

Zgodnie ze stanowiskiem zespołu ekspertów biorących udział przy opracowywaniu nowych wzorów blankietów na potrzeby Systemu Rejestrów Państwowych rekomendowane będzie użycie drukarek laserowych lub atramentowych (przy zastrzeżeniu, że we wszystkich gminach

powinna być wykorzystana ta sama technologia druku). Tym samym drukarki igłowe nie będą mogły być wykorzystywane przy wydruku odpisów aktów stanu cywilnego.

Ostateczna decyzja co do rodzaju drukarek zostanie podjęta po otrzymaniu przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych wszystkich ankiet inwentaryzacyjnych w wersji papierowej ze strony gmin.

## **21. Czy przewidziana została procedura awaryjna opisująca pracę urzędu, np. w razie braku prądu?**

W zakresie rejestracji danych w rejestrze PESEL art. 10 ust. 4 ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności przewiduje, że w przypadku braku bezpośredniego dostępu do rejestrów, spowodowanego przyczynami niezależnymi od organu, rejestracji dokonuje się nie później niż w terminie dwóch dni roboczych od dnia, w którym powstał obowiązek ich rejestracji.

Natomiast w analogicznej sytuacji w zakresie nadania lub zmiany nr PESEL, zgodnie z art. 20 ww. ustawy, przekazanie danych następuje nie później niż w terminie dwóch dni roboczych od dnia ich uzyskania. W przypadku braku możliwości przekazania danych w sposób, o którym mowa wyżej, organ przekazuje dane w formie pisemnej w celu nadania lub zmiany numeru PESEL w terminie nie dłuższym niż cztery dni robocze od dnia ich uzyskania.

Projektowana ustawa – Prawo o aktach stanu cywilnego, reguluje takie sytuacje w przypadku odpisów aktów zgonu. Projekt w przepisach zmieniających ustawę o cmentarzach i chowaniu zmarłych, przewiduje, że w sytuacji, w której, w związku z niedostępnością rejestru stanu cywilnego, zgon nie został zarejestrowany w dniu jego zgłoszenia, zgłaszający zgon składa odpis skrócony aktu zgonu w administracji cmentarza, niezwłocznie po otrzymaniu. Pochówek, w takiej sytuacji następuje na podstawie karty zgonu zawierającą adnotację o zarejestrowaniu zgonu lub zgłoszeniu zgonu. Ponadto, zgodnie z art. 47. ust. 2 projektowanej ustawy, jeżeli zgon osoby nie został zarejestrowany w dniu jego zgłoszenia w związku z niedostępnością rejestru stanu cywilnego, niezwłocznie po dokonaniu jego rejestracji osobie zgłaszającej zgon są wydawane z urzędu dwa odpisy skrócone aktu zgonu.

Niezależnie od powyższego, w ramach gwarancji wynikających z umów zawartych z wykonawcą systemu oraz umów utrzymaniowych na system, zapewniona zostanie odpowiednio szybka reakcja w przypadku awarii systemu.

## **22. Czy stacja robocza może mieć dostęp do Internetu poza ŹRÓDŁEM?**

Przy obecnych założeniach jedynie dostęp do środowiska szkoleniowego i testowego będzie zestawiany za pośrednictwem sieci Internet. Usługi Systemu Rejestrów Państwowych (SRP), a zatem i środowisko produkcyjne ŹRÓDŁO nie będą miały dostępu do otwartego Internetu.

## **23. Jaka jest wymagana przepustowość i bezpieczeństwo (szyfrowanie) sieci?**

Rekomendowane pasmo dla każdej stacji to symetryczne 512Kb. Bezpieczeństwo transmisji ma być zapewnione, w trakcie szkoleń i testów, przez szyfrowanie w ramach protokołu SSL (zapewnienie bezpieczeństwa hardware'owego i software'owego stacji pozostaje w gestii urzędu). Środowisko produkcyjne będzie chronione dodatkowo w ramach samej idei sieci wydzielonej.

## **24. Kiedy będzie możliwość logowania do aplikacji produkcyjnej?**

Ze względu na bezpieczeństwo danych i zachowanie przepisów prawa przed wejściem w życie stosownych nowelizacji, nie przewiduje się szerokiego udostępnienia gminom środowiska produkcyjnego przed 1 stycznia 2015 roku. Natomiast do tego czasu będzie udostępnione środowisko testowo-szkoleniowe, które będzie w pełni analogiczne do środowiska produkcyjnego.

## **PYTANIA DOTYCZĄCE SZKOLEŃ WDROŻENIOWYCH PROGRAMU PL.ID**

### **25. Co mam zrobić, jeżeli nie otrzymałem haseł dostępowych do platformy szkoleniowej (e-learningu)?**

Wszyscy użytkownicy platformy, zgłoszeni do MSW, otrzymali drogą mailową dane dostępowe do platformy szkoleniowej e-learning. W przypadku nie otrzymania danych

do logowania lub chęci zgłoszenia nowego użytkownika, należy przekazać stosowne zgłoszenie do MSW na adres poczty elektronicznej [testyplid@msw.gov.pl](mailto:testyplid@msw.gov.pl)

W celu uzyskania dostępu do szkoleń e-learningowych, prosi się o przesłanie następujących danych wg schematu:

IMIĘ i NAZWISKO – ADRES E-MAIL

W tytule wiadomości prosimy wpisać „Zgłoszenia osób do szkoleń e-learningowych”. W momencie uzyskania informacji zwrotnej, dodatkowe osoby zostaną dopisane do platformy szkoleniowej.

## **26. W jaki sposób można otrzymać login i hasło do szkoleniowej wersji aplikacji ŹRÓDŁO?**

Aby uzyskać dostęp do szkoleniowej wersji aplikacji ŹRÓDŁO, trzeba posiadać kartę kryptograficzną z aktualnym certyfikatem. Wszelkie informacje dotyczące recertyfikacji kart można znaleźć na stronie [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl) w zakładce „Centrum Pomocy”. Wnioski o dostęp do Systemu Rejestrów Państwowych można wypełnić na stronie <https://msw.gov.pl/wniosek-a>

## **27. Czy w szkoleniach leaderskich przewidziany został udział informatyków, obsługujących urzędy gmin?**

Szkolenia leaderskie mają charakter praktyczny, tj. ich celem jest przekazanie wiedzy niezbędnej do sprawnej i bezpiecznej obsługi obywateli w zakresie ewidencji ludności, dowodów osobistych i rejestracji stanu cywilnego od momentu wdrożenia Systemu Rejestrów Państwowych (1 stycznia 2015 roku). Tym samym ich odbiorcami są urzędnicy gminni bezpośrednio objęci programem pl.ID.

Lokalni Administratorzy Systemu mają dostęp do platformy szkoleniowej oraz do dedykowanego forum służącemu do omawiania takich tematów jak: certyfikaty, karty kryptograficzne, sprzęt IT, konfiguracja stacji roboczych, dostęp do ŹRÓDŁA, itp.

Należy podkreślić, że LAS otrzymają komplet informacji niezbędnych do poprawnego wykonywania przez nich obowiązków.



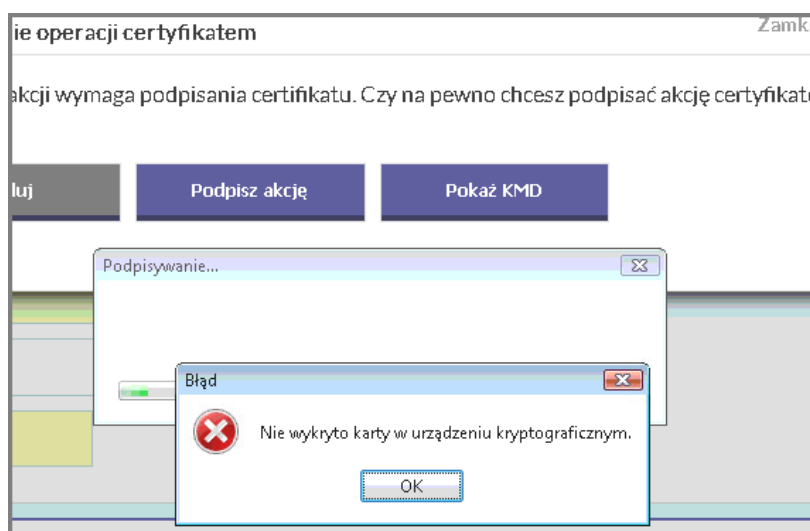
## 28. Zakres dostępu LAS-ów do szkoleniowej wersji aplikacji.

Dostęp do aplikacji szkoleniowej, tak samo jak do aplikacji produkcyjnej, wymaga posiadania karty z wgranym certyfikatem użytkownika. Na ten moment dostęp do aplikacji szkoleniowej posiadają tylko LAS, którzy będą także wykonywali działania w systemie, jako użytkownicy.

## 29. Jak rozwiązać problem z wprowadzaniem rekordów podczas wykonywania ćwiczeń w aplikacji szkoleniowej (komunikat o podpisaniu operacji certyfikatu).

Rozwiązanie każdego takiego problemu wymaga przeanalizowania danego przypadku, konfiguracji stacji roboczej itd. Poniżej umieszczamy rozwiązanie najbardziej typowej przyczyny błędu:

Błąd pojawia się w momencie podpisania akcji, wygląda jak na poniższym zrzucie:



Kroki które należy wykonać by zlikwidować błąd:

### Krok 1.

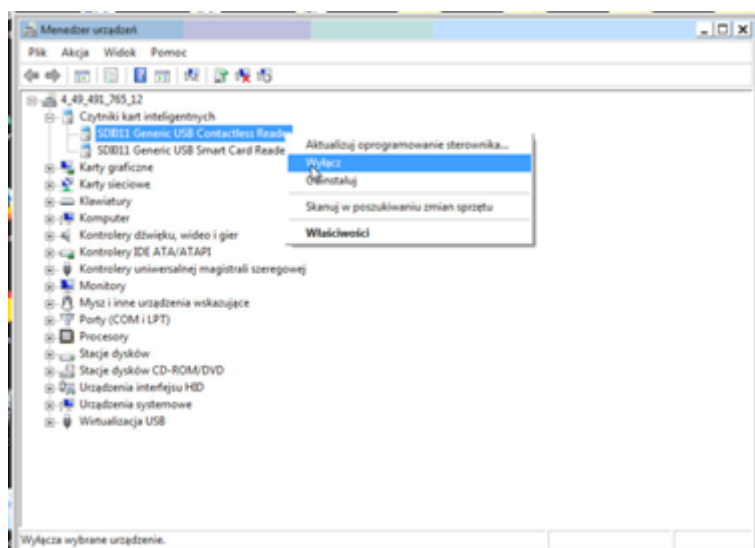
Czytnik SDI011 posiada dwa moduły – Contactless oraz Smart Card Reader. Karta jest widziana w module Smart Card Reader. W module Contactless nie widać karty.

### Krok 2.

Na ikonie Komputer klikamy prawym przyciskiem myszy i wybieramy Zarządzaj, z listy wybieramy Menadżer urządzeń, rozwijamy Czytniki kart inteligentnych

Zaznaczamy czytnik SDI011 Generic USB Contactless Reader

Należy wyłączyć moduł Contactless, jak na załączonym obrazku.



### Krok 3.

Sprawdzenie: proszę podpisać akcję w aplikacji Źródło.

Jeśli to nie pomogło, błąd należy zgłosić za pośrednictwem LAS-a do Service Desk-u poprzez narzędzie ITSM. Szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są na stronie [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl) w zakładce „Centrum Pomocy”, w części „Materiały dla LAS-ów”.

## 30. Czy platforma szkoleniowa działa we wszystkich przeglądarkach internetowych?

Platforma szkoleniowa działa na wszystkich przeglądarkach. Jeżeli tak się nie dzieje, to:

- prosimy o weryfikację poprawności instalacji i konfiguracji danej przeglądarki na stacji roboczej,
- kontakt z Help Desk programu pl.ID (poprzez Lokalnego Administratora Systemu) w celu zgłoszenia problemu.

## 31. Czy pracownicy działu informatycznego, którzy są również LAS-ami, muszą zdać egzamin?

Nie, egzamin końcowy jest przeznaczony dla urzędników, którzy od początku 2015 roku będą obsługiwali obywateli za pomocą aplikacji ŹRÓDŁO.

## TECHNICZNE ASPEKTY WDROŻENIA PROGRAMU PL.ID

### 32. Brak kontaktu telefonicznego do Help Desk (Service Desk) programu pl.ID.

Dedykowana linia telefoniczna dostępna pod nr telefonu: 42 253 54 99 jest obsługiwana przez zespół przeszkolonych konsultantów Centralnego Ośrodka Informatyki. Usługa ta jest dostępna w dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00. Czasem zdarza się, że intensywność telefonów jest duża i czas oczekiwania na połączenie może się nieznacznie wydłużyć.

### 33. Czy po 1 stycznia 2015 r. przewidywane jest wsparcie informatyczne ze strony MSW/COI – Help Desk (Service Desk) programu pl.ID?

Tak, przewiduje się wsparcie Help Desk po wdrożeniu systemu 1 stycznia.

Szczegółowe warunki asysty technicznej zapewniającej utrzymanie SRP i wsparcie użytkowników, zostaną Państwu podane w późniejszym terminie.

### 34. Wymagania techniczne dla stacji roboczych przeznaczonych do współpracy z SRP.

#### a. Oprogramowanie

Lp.	Rodzaj	Implementacja	Uwagi
1	System operacyjny	Microsoft Windows (wersje posiadające wsparcie producenta. W dniu uruchomienia systemu będą to Windows Vista, 7, 8, 8.1).	Zastosowany system operacyjny musi wspierać sterowniki urządzeń peryferyjnych niezbędnych do pracy.  Data i godzina systemowa musi być zgodna z rzeczywistością.

2	JAVA	JAVA SE 7 Runtime Environment (JRE) Update 45 lub wersja nowsza.	Niezbędna do uruchamiania appletów w przeglądarce internetowej.
3	Oprogramowanie antywirusowe	Dowolny producent.	Oprogramowanie powinno posiadać aktualne definicje i bazy antywirusowe.
4	Czytnik PDF	Acrobat Reader lub inny.	W wersji aktualnej.
5	Przeglądarka Internetowa	Mozilla Firefox ( $\geq 24$ ) Internet Explorer ( $\geq 10.0$ ) Google Chrome ( $\geq 30$ )	Należy stosować aktualne wersje przeglądarek zawierające wszystkie poprawki bezpieczeństwa udostępnione przez producenta.  Stacja robocza musi mieć zainstalowane dodatki umożliwiające uruchamianie appletów języka JAVA, dla wszystkich wykorzystywanych typów przeglądarek.
6	Sterowniki urządzeń peryferyjnych	Oprogramowanie niezbędne do obsługi skanerów, kart, czytników kart kryptograficznych i drukarek.	Sterowniki do obsługi kart powinny być zainstalowane zarówno w systemie, jak i przeglądarce internetowej (dot. Mozilla Firefox). Przed zainstalowaniem sterowników, należy upewnić się, że przeglądarki są już zainstalowane.

## b. Urządzenia peryferyjne

Lp.	Rodzaj	Implementacja	Uwagi
1.	Czytnik kart kryptograficznych	<p>Zgodny ze standardami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO/IEC 14443</li> <li>• ISO/IEC 7816</li> <li>• ISO/IEC 18092</li> </ul>	<p>W gminach znajdują się trzy modele czytników:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ACS ACR 122U</li> <li>• SDI011</li> <li>• ACS ACR85</li> </ul>
2.	Skaner	Skaner musi być wspierany przez systemowy sterownik TWAIN.	-
3.	Drukarki	<p>Każda stacja powinna posiadać dostęp do drukarki. Może to być jedno z urządzeń dostarczonych w poprzednim etapie projektu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drukarka Xerox Phaser 3010</li> <li>• Drukarka EPSON AL-M2300D</li> </ul> <p>lub inna, wysokowydajna drukarka z oryginalnymi materiałami eksploatacyjnymi, tj. tuszami i tonerami.</p>	<p>Wymagane jest stosowanie oryginalnych tuszy lub tonerów, zwłaszcza do personalizacji druków zabezpieczonych (BUSC).</p> <p>Ostateczna decyzja co do rodzaju drukarek zostanie podjęta po otrzymaniu przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych wszystkich ankiet inwentaryzacyjnych ze strony gmin.</p>

## 35. Czy istnieje możliwość zainstalowania na stacji roboczej systemu operacyjnego Windows XP?

W związku z informacjami, że niektóre gminy mają jeszcze komputery z systemem Windows XP i niemożliwa będzie jego wymiana przed wdrożeniem programu pl.ID, będziemy starali się

udzielać wsparcia, które pozwoli jeszcze przez krótki czas pracować z Systemem Rejestrów Państwowych na platformie Windows XP. Odpowiednie procedury przygotowania stacji roboczych zostanie wkrótce przygotowane przez Centralny Ośrodek Informatyki i rozdystrybuowany do Lokalnych Administratorów Systemu.

Należy jednak podkreślić, że w przypadku takich komputerów konieczna jest pilna wymiana systemu operacyjnego. MSW ani COI nie gwarantują zapewnienia szeroko rozumianego wsparcia dla tego systemu z powodu m.in. braku wsparcia ze strony producenta czy braku nowych wersji sterowników do urządzeń peryferyjnych oraz aplikacji około systemowych (JAVA, przeglądarki internetowe itp.).

### **36. Jakich uprawnień w systemie Windows potrzebuje użytkownik?**

Ze względu na to, że ŹRÓDŁO jest aplikacją działającą w przeglądarce internetowej, nie wymaga ona żadnych szczególnych uprawnień w systemie Windows. Rekomendowane jest, aby wszelkie kwestie związane z przygotowaniem stanowiska pracy, instalowaniem dodatkowego oprogramowania, aktualizacji systemu itp. były wykonywane przez osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje.

### **37. Jak wygląda procedura zgłaszania błędów?**

Poniżej przedstawiamy skróconą procedurę zgłaszania błędów i problemów technicznych SRP dla LAS (pełna wersja dostępna jest do pobrania na stronie [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl) w zakładce Centrum Pomocy/Materiały dla LAS-ów - bezpośredni link [tutaj](http://tutaj) oraz na stronie [ankiety.obywatel.gov.pl](http://ankiety.obywatel.gov.pl)):

1. Zaloguj się do platformy dostępnej pod adresem [pomoc.coi.gov.pl](http://pomoc.coi.gov.pl)
2. Kliknij przycisk [Nowe zgłoszenie] w prawym górnym rogu głównego ekranu aplikacji.
3. Na kolejnym ekranie wybierz usługę, której zgłoszenie ma dotyczyć.  
Wyboru usługi, której dotyczy dane zgłoszenie, użytkownik dokonuje poprzez rozwinięcie gałęzi drzewa katalogu usług. Dopóki usługa nie zostanie wybrana, pozostałe pola są nieaktywne.
4. Po wybraniu usługi uzupełnij tytuł, wybierz rodzaj zgłoszenia, dostępne rodzaje zgłoszeń (w zależności od usługi) to:
  - a. Incydent - wykrycie błędu,
  - b. Konsultacja - zapytanie odnośnie wybranej usługi.



5. Uzupełnij opis zgłoszenia, koniecznie poprzez podanie wszystkich poniższych danych w opisie rozwiązania poprzez:
  - a. Przekopiowanie danych znajdujących się w otrzymanym od osoby szkolącej się formularzu zgłaszania do „Opisu zgłoszenia”.
  - b. Dołączenie pliku z danymi stacji roboczej Użytkownika, u którego błąd wystąpił.
  - c. Dołączenie zrzutu widoku ekranowego z błędem.
  - d. Dołączenie danych certyfikatu.
6. Po wypełnieniu wszystkich koniecznych informacji, należy przekazać zgłoszenie do działu wsparcia, używając przycisku [Wyślij]. Na ekranie pojawi się komunikat informujący o nadaniu numeru ID zgłoszenia oraz (w przypadku wcześniejszego wyrażenia chęci otrzymywania potwierdzeń swoich akcji e-mailem) informacja o wysłaniu potwierdzenia rejestracji zgłoszenia e-mailem. Wybranie przycisku [Wyjdź] przed zapisaniem danych, wyświetli dodatkowe okno z koniecznością potwierdzenia wybranej akcji.

## KARTY KRYPTOGRAFICZNE

### 38. Gdzie zwracać karty byłych pracowników?

Karty należy zwrócić do MSW wraz z wypełnionym wnioskiem (<https://msw.gov.pl/wniosek-a>) zaznaczając pole „usunięcie użytkownika”.

### 39. Gdzie należy szukać sterowników kart i bibliotek?

Na stronie: <https://msw.gov.pl/pl/sprawy-obywatelskie/centrum-certyfikacji/> znajdują się sterowniki do kart, które należy zainstalować. Strona do recertyfikacji obsługuje karty kryptograficzne wydane przez Centrum Certyfikacji MSW.

### 40. Jak kontaktować się z Centrum Certyfikacji MSW?

Centrum Certyfikacji dostępne jest pod adresem e-mail: [centrum.certyfikacji@msw.gov.pl](mailto:centrum.certyfikacji@msw.gov.pl)

#### 41. Brak szczegółowych informacji na temat kart kryptograficznych

Pracownik musi posiadać kartę kryptograficzną wraz z zainstalowanym certyfikatem, upoważniającym do pracy z SRP, wydanym przez Centrum Certyfikacji MSW. Certyfikaty wydawane są przez MSW na następujących rodzajach kart: *Athena IDProtect Duo* lub *Gemalto ID Prime MD3810*. W zależności od modelu wykorzystywanej karty (patrz kształt chip'a) należy zainstalować do niej odpowiednie sterowniki. Zaleca się instalację oprogramowania dla obu kart kryptograficznych. Szczegółowa specyfikacja kart kryptograficznych dla aplikacji ŹRÓDŁO dostępna jest na stronie [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl) pod linkiem: <http://obywatel.gov.pl/centrum-certyfikacji-urzednik>

#### 42. Ile trwa procedura wydawania nowej karty?

Proces wydawania nowej karty kryptograficznej trwa około 4 tygodnie. Wszystkie wnioski i zgłoszenia są systematycznie obsługiwane przez MSW. W przypadku wpłynięcia do MSW znacznej liczby wniosków jednocześnie, czas oczekiwania może się wydłużyć.

#### 43. Logowanie do aplikacji – brak możliwości wczytania nowego certyfikatu na potrzeby logowania do platformy szkoleniowej

Z powodu nieprzewidzianego błędu w systemie recertyfikującym wykonanym przez zewnętrznego dostawcę, niektórzy użytkownicy mieli problem z obsługą certyfikatu w przeglądarkach innych niż Mozilla. Błąd jest już naprawiony, lecz w wielu wypadkach konieczna jest ponowna recertyfikacja. Opis rozwiązania znajduje się [TUTAJ](#).

#### 44. Jak zgłaszać zapotrzebowanie na nową kartę?

Szczegółowa procedura składania wniosków o wydanie nowej karty kryptograficznej wraz z procesem jej aktywacji (proces recertyfikacji) znajduje się na stronie [www.obywatel.gov.pl](http://www.obywatel.gov.pl) w zakładce "Centrum pomocy/Centrum Certyfikacji" (bezpośredni link [TUTAJ](#)).

Zamówione karty dla nowych pracowników będą odsyłane bezpośrednio do urzędów. Możliwy jest odbiór osobistego certyfikatu w MSW. W przypadku, jeżeli kartę kryptograficzną i PIN odbiera osoba wyznaczona przez wnioskującego, należy wówczas wypełnić stosowne pola we wniosku (zgodnie z instrukcją wypełniania wniosku). Odbiór osobisty wymaga wcześniejszego uzgodnienia terminu.

#### **45. Jaka jest procedura w przypadku utraty karty?**

Szczegółowa procedura postępowania w przypadku utraty karty kryptograficznej znajduje się na stronie [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl) w zakładce “Centrum pomocy/Centrum Certyfikacji” (bezpośredni link [TUTAJ](#)). Należy podkreślić, że w takim przypadku należy niezwłocznie poinformować o tym fakcie Centrum Certyfikacji MSW, aby zablokować możliwość jej nieuprawnionego wykorzystania.

#### **46. Jakie jest przewidywane zastosowanie czytników kart z Pin Pad?**

Autoryzacja karty kryptograficznej kodem PIN będzie odbywała się za pomocą standardowej zewnętrznej klawiatury alfanumerycznej. Tym samym czytnik może być wykorzystywany jako standardowe urządzenie autoryzujące użytkownika.

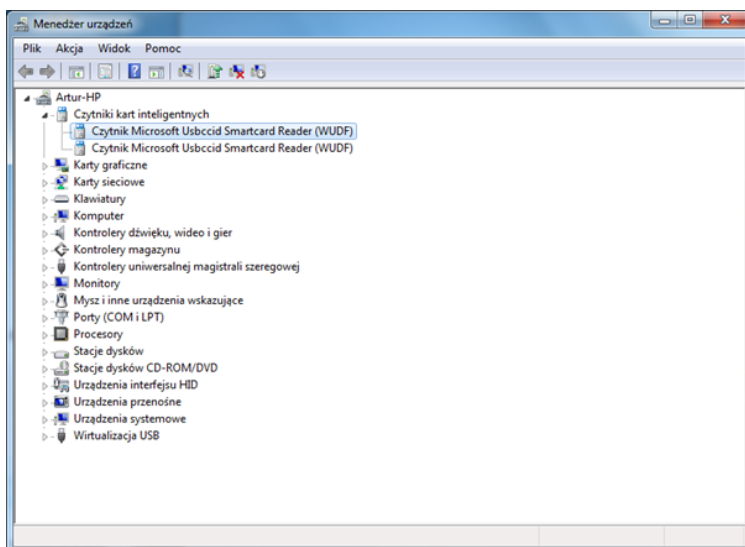
UWAGA! Instrukcja konfiguracji czytnika ACR 85 / ACR 1222 znajduje się na stronie [www.obywatel.gov.pl](http://www.obywatel.gov.pl) w zakładce Centrum pomocy / Materiały dla LAS-ów.

#### **47. Jak rozwiązać taki częsty błąd – system nie widzi czytnika lub karty?**

Jeśli po podłączeniu czytnika do komputera zostaje on zainstalowany w sposób widoczny jak na poniższym zdjęciu to mogą pojawić się problemy z odczytem certyfikatów z kart kryptograficznych na etapie logowania do aplikacji ŹRÓDŁO programu pl.ID.

Sprawdzenie:

Na ikonie Komputer klikamy prawym przyciskiem myszy i wybieramy Zarządzaj, z listy wybieramy Menadżer urządzeń, rozwijamy czytniki kart inteligentnych:



Lista kroków do wykonania

### **Krok 1.**

W celu poprawnego skonfigurowania czytników konieczne jest ręczne wgranie właściwych sterowników dla danego modelu czytnika. Poniżej znajdują się odnośniki skąd można pobrać właściwe sterowniki.

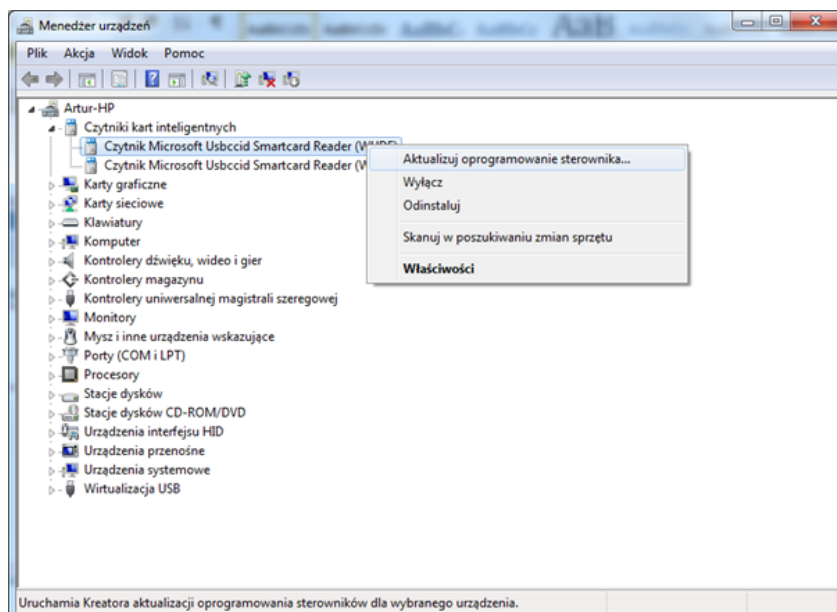
ACR85 <https://ankiety.obywatel.gov.pl/documents/10181/0/ACR85+v1.0.0.1.zip>

ACR1222 <https://ankiety.obywatel.gov.pl/documents/10181/0/ACR1222+v4.0.0.3.zip>

### **Krok 2.**

W Menedżerze urządzeń, rozwijamy Czytniki kart inteligentnych, klikamy prawym przyciskiem myszy na czytnik i wybieramy opcję pokazaną na zdjęciu:

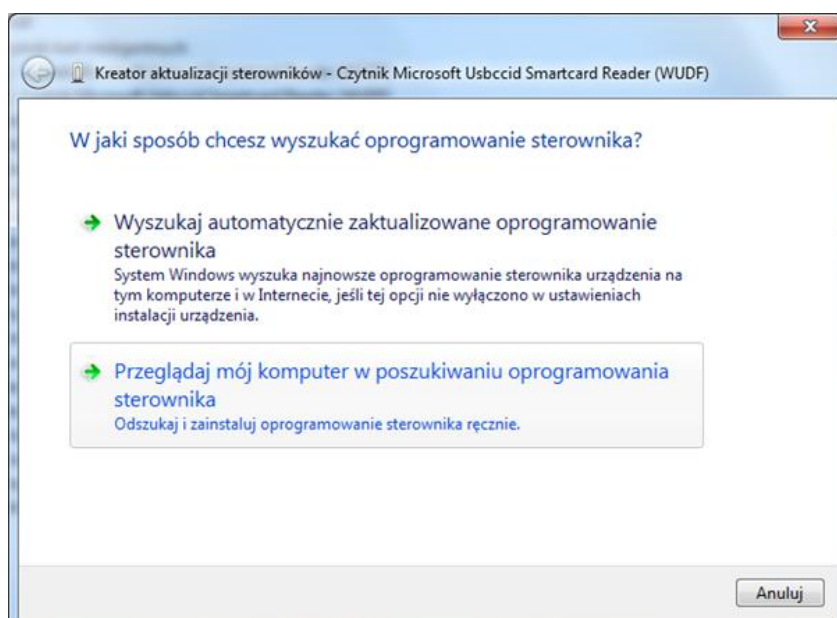
„Aktualizuj oprogramowanie sterownika”



### Krok 3.

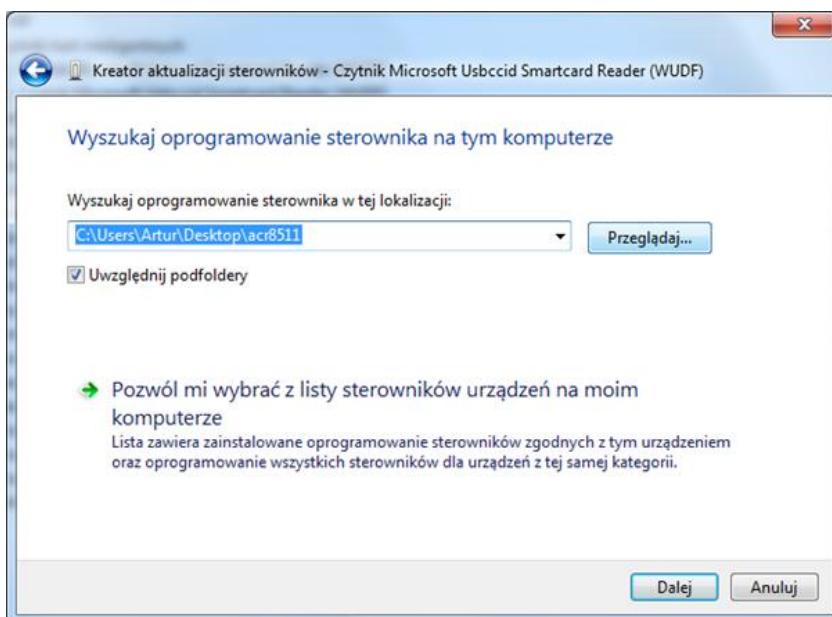
W kolejnym oknie klikamy na drugą opcję:

„Przeglądaj mój komputer w poszukiwaniu oprogramowania sterownika”



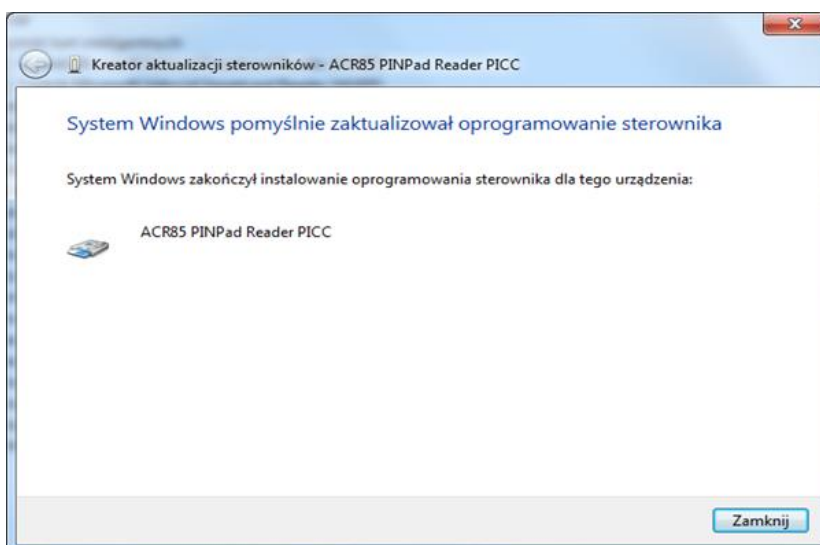
#### Krok 4.

W dalszej kolejności klikamy na przeglądamy i wskazujemy katalog, w którym znajdują się wypakowane sterowniki do naszego czytnika, te pobrane w kroku 1., po wskazaniu katalogu klikamy „Dalej” w celu instalacji sterowników.



#### Krok 5.

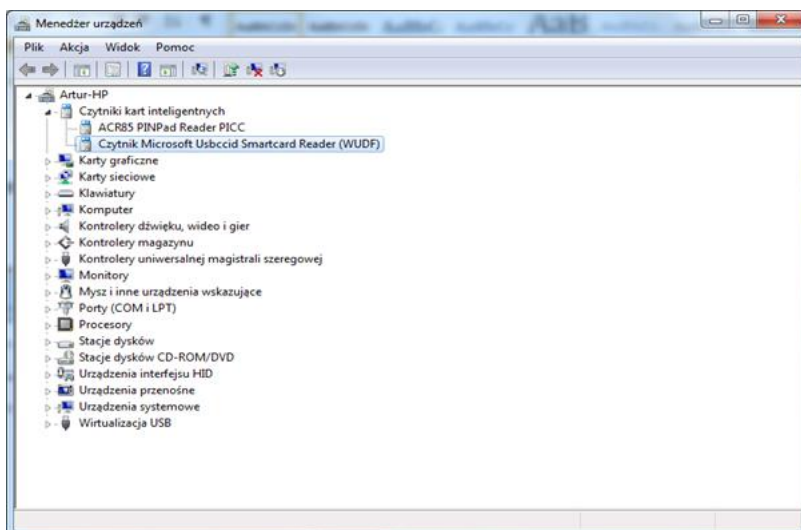
Jeśli otrzymamy komunikat jak na zdjęciu poniżej to znaczy że sterownik został poprawnie zainstalowany.





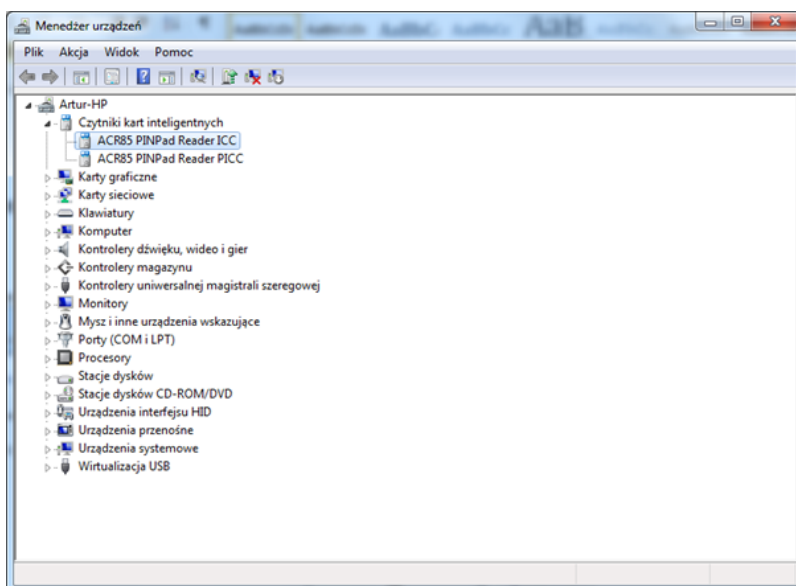
## Krok 6.

Z racji tego, że czytnik wykrywany jest jako 2 urządzenia konieczne jest powtórzenie całej procedury również dla drugiego modułu.



## Krok 7.

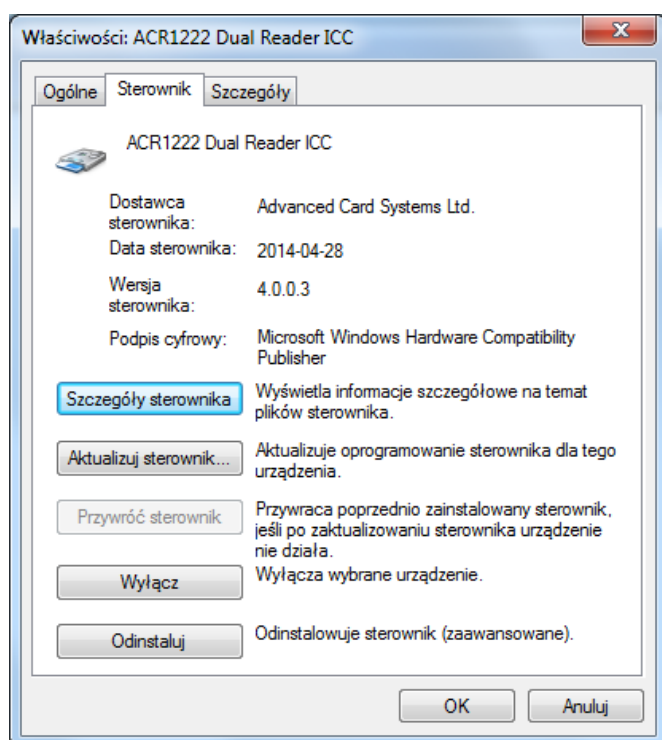
Sprawdzenie: jeśli wszystko przebiegło pomyślnie to powinniśmy otrzymać efekt jak na zdjęciu poniżej.



W przypadku czytnika ACR1222 procedura konfiguracji wygląda analogicznie.

W przypadku czytnika ACR1222 jeśli jest on właściwie wykrywany w Menadżerze urządzeń, ale mimo wszystko jest problem z odczytem danych z karty należy zwrócić uwagę na wersję sterownika jaki został zainstalowany. Problem występuje na sterowniku w wersji 1.0.0.0.

Zalecamy sprawdzenie wersji pliku sterownika. Można to sprawdzić klikając 2 razy na czytnik w Menedżerze urządzeń i w nowym oknie, które się pojawi, przechodzimy na zakładkę Sterownik, na poniższym zrzucie widać wersję sterownika.



Znane są problemy ze sterownikiem w wersji 1.0.0.0 z tego powodu zalecana jest aktualizacja sterownika do wersji 4.0.0.3. według powyżej opisanych kroków.

#### 48. Jakie są rozwiązania najczęstszych błędów czytników kart przed i po instalacji?

Rodzaje komunikatów
<p><b>Na stronie wyświetla się komunikat „Nie znaleziono czytnika kart. SCardListReaders error: - 2146435026 Cannot find a smart card reader”</b></p>
<p>Należy upewnić się, że w systemie operacyjnym czytnik jest poprawnie zainstalowany i widoczny. Należy również wykonać test podłączając czytnik do innej stacji w celu wyeliminowania podejrzeń o uszkodzenie czytnika.</p>
<p><b>Na stronie wyświetla się komunikat „brak karty”</b></p>
<p>Należy upewnić się czy karta jest prawidłowo włożona do czytnika oraz czy sterowniki i karty są poprawnie zainstalowane. Można również sprawdzić kartę w innym czytniku przy innej stacji, aby wykluczyć lub potwierdzić uszkodzenie karty.</p> <p>Należy również sprawdzić czy przeglądarka internetowa jest w najnowszej wersji oraz odinstalować stare wersje oprogramowania JAVA i zainstalować aktualną dostępną na stronie producenta. Na stronie internetowej <a href="http://www.obywatel.gov.pl">www.obywatel.gov.pl</a> po zalogowaniu znajdują się niezbędne sterowniki potrzebne do recertyfikacji.</p>
<p><b>Na stronie wyświetla się komunikat o nierozpoznanym nośniku</b></p>
<p>Należy upewnić się, czy system zdalnej recertyfikacji obsługuje dany typ karty oraz czy sterowniki czytnika i karty są poprawnie zainstalowane. Komunikat może również oznaczać trwałe uszkodzenie karty lub problemy z czytnikiem. Proponuje się sprawdzenie karty na innej stacji z innym czytnikiem.</p>
<p><b>Na stronie wyświetla się komunikat „Wystąpił błąd podczas uwierzytelnienia przed serwerem certyfikacji”</b></p>
<p>Tego rodzaju błąd oznacza, że certyfikat, który jest umieszczony na karcie, jest najprawdopodobniej unieważniony.</p>
<p><b>Na stronie wyświetla się komunikat „Wystąpił błąd podczas uwierzytelnienia przed</b></p>

***serwerem certyfikacji. Użytkownik nie został znaleziony***

Taki komunikat oznacza, że dany użytkownik nie figuruje w Urzędzie Certyfikacji. Należy przesłać informację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [centrum.certyfikacji@msw.gov.pl](mailto:centrum.certyfikacji@msw.gov.pl) wraz z następującymi danymi: imię i nazwisko, nazwa gminy i kod terytorialny, numer telefonu oraz krótki opis problemu.

***Na stronie wyświetla się błąd „Niepoprawny PIN. Ponownie wprowadź PIN”***

Błąd ten oznacza, że został podany niepoprawny kod PIN do karty.

***Na stronie wyświetla się komunikat „Wprowadzony kod jednorazowy jest niepoprawny lub został już wykorzystany”***

Błąd oznacza, że kod jednorazowy został wykorzystany lub został wprowadzony niepoprawnie. Istnieje możliwość, że Centrum Certyfikacji MSW unieważniło kod w systemie. Jeśli wprowadzony kod jest poprawny i niewykorzystany, należy przesłać informację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [centrum.certyfikacji@msw.gov.pl](mailto:centrum.certyfikacji@msw.gov.pl) wraz z następującymi danymi: imię, nazwisko, nazwa gminy i kod terytorialny, numer telefonu oraz krótki opis problemu.

## TEMATY POZOSTAŁE

### 49. Jak wygląda polityka bezpieczeństwa w zakresie korzystania z aplikacji ŹRÓDŁO?

Polityka Bezpieczeństwa SRP jest obecnie opracowywana przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych. Dokument będzie definiował sposób zarządzania, udostępniania i ochrony zasobów systemu.

### 50. Jak zgłaszać Wojewodom niezgodności co do obywatelstwa?

Jeśli chodzi o procedurę zgłaszania niezgodności, to została ona opisana w art. 11 ustawy oraz w § 9-12 rozporządzenia z dnia 16 lutego 2012 roku w sprawie trybu rejestracji danych w rejestrze PESEL oraz w rejestrach mieszkańców i rejestrach zamieszkania cudzoziemców. Zgodnie z tymi przepisami organ, który stwierdzi niezgodność danych a nie jest właściwy

do ich usunięcia, niezwłocznie powiadamia o tym organ właściwy z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Organ właściwy usuwa niezgodności po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, a następnie informuje o tym w drodze elektronicznej organ powiadamiający o konieczności usunięcia niezgodności.

**51. Kiedy zostaną udostępnione pytania i odpowiedzi z konferencji (producenci Aplikacji Alternatywnych)?**

Pytania i odpowiedzi ze spotkania z producentami Aplikacji Alternatywnych zostały opublikowane 14 sierpnia 2014 roku na stronie [www.obywatel.gov.pl](http://www.obywatel.gov.pl) w zakładce "Centrum Pomocy/FAQ", w części poświęconej Aplikacjom Alternatywnym (bezpośredni link [TUTAJ](#)).

**52. Czy po 1 stycznia 2015 r. będą wysyłane protokoły z Aplikacji Wspierających?**

Za dostosowanie Aplikacji Wspierających odpowiadają ich producenci. Tym samym to pytanie powinno być skierowane bezpośrednio do nich.

**53. Co zrobić z ograniczoną liczbą znaków w aktualnej Aplikacji Wspierającej (28 znaków)?**

Funkcjonalności Aplikacji Wspierających nie należą ani do zakresu programu pl.ID, ani do kompetencji MSW czy COI. Tym samym to pytanie powinno być skierowane bezpośrednio do producentów Aplikacji Wspierających.

**54. Jak będzie przenoszona dotychczasowa baza danych (zmiana pola „ulica” na dwa pola „ul.;al.” oraz „nazwy”)?**

W bazie PESEL pole „ulica” nadal pozostanie jednym polem zawierającym w sobie dwa elementy – „cecha” oraz „nazwa”.

**55. Czy wymagana jest konfiguracja stacji roboczej dla nowego systemu?**

Tak. Sposób konfiguracji roboczej opisany jest w niniejszym dokumencie lub na stronie [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl), w zakładce Centrum Pomocy/Materiały dla LAS-ów, pod linkiem „Wymagania dla stacji roboczych SRP” (lub bezpośrednio [TUTAJ](#)).

## **56. Czy jest już obecnie możliwość logowania do aplikacji produkcyjnej?**

Obecnie wszystkim użytkownikom została udostępniona wersja szkoleniowa aplikacji ŹRÓDŁO, która dostępna jest pod adresem szkolenia <http://szkolenia-zrodlo.obywatel.gov.pl:82/>. Aby móc z niej skorzystać niezbędne jest spełnienie wszystkich wymagań dotyczących sprzętu komputerowego (system operacyjny, odpowiednie oprogramowanie oraz zainstalowany czytnik kart - szczegółowe informacje dostępne są [TUTAJ](#)) oraz posiadanie aktywnej karty kryptograficznej (szczegółowe informacje nt. procesu pozyskania nowej karty, recertyfikacji lub procedury w przypadku jej zgubienia są dostępne [TUTAJ](#)).

Sama aplikacja w wersji produkcyjnej zostanie udostępniona użytkownikom w pierwszym dniu roboczym od uruchomienia Systemu Rejestrów Państwowych tj. 2 stycznia 2015 roku.

## **57. Gdzie można znaleźć kompletną instrukcję obsługi systemu dla LAS-ów?**

Wkrótce wraz z rozpoczęciem testów zewnętrznych (z udziałem wybranych urzędników) Lokalni Administratorzy Systemu otrzymają podręcznik, który zbiera najważniejsze zagadnienia z zakresu obsługi Systemu Rejestrów Państwowych. Jednocześnie - w miarę potrzeb – MSW i COI będzie publikowało kolejne informacje przydatne podczas wykonywania przyszłych obowiązków.

## **58. Nadawanie uprawnień dla użytkowników. Czy z poziomu LAS-a można zarządzać uprawnieniami użytkowników lokalnych?**

O szczegółach tego rozwiązania będziemy informować wkrótce. Trwają ostatnie konsultacje z GİODO.

## **59. Kto pokryje koszty dostępu do Internetu w zakresie SRP?**

Dostęp przez Internet do środowiska szkoleniowego i testowego pozostaje w gestii gminy/urzędu, a co za tym idzie JST pokrywają koszty z tym związane. Jednocześnie MSW intensywnie pracuje nad zapewnieniem możliwości podłączenia gmin do SRP poprzez sieć OST 112. W najbliższym czasie MSW planuje zawrzeć umowę na dostarczenie dedykowanych łączy dostępowych do SRP dla gmin poprzez sieć OST 112. Koszty umowy będzie ponosić MSW.

Jednocześnie informujemy, iż operacja dostarczenia tych łącz będzie wymagała dużego zaangażowania z Państwa strony. Mianowicie konieczne będzie udostępnienie wykonawcy pomieszczeń technicznych, tras kablowych itp. w celu doprowadzenia łącza do budynku. Wykonawcy zostanie przekazana, skompletowana już przez koordynatorów wojewódzkich, lista Lokalnych Administratorów Obiektu. Dodatkowo, na wypadek wyjaśnienia ewentualnych nieścisłości, przekazane zostaną kontakty do koordynatorów wojewódzkich. Szczegółowe informacje na ten temat wkrótce.

#### **60. Czy będą wynagrodzenia dla LAS-ów za dodatkowe obowiązki?**

MSW nie przewiduje dodatkowego wynagrodzenia dla Lokalnych Administratorów Systemu. LAS będą wykonywali przewidziane zadania w ramach i czasie swoich normalnych obowiązków. Warto podkreślić, że Ministerstwo dostarcza, bez opłat, aplikację dla gmin, która nie służy tylko Ministerstwu i Rządowi. Rejestracja stanu cywilnego czy prowadzenie ewidencji ludności to konieczność również w samorządzie. Bez danych z rejestrów centralnych nie da się prowadzić rejestrów gminnych – szkolnych, deklaracji śmieciowych, podatkowych, gruntowych, itd.

Dane są także konieczne do wykonywania zadań przez różne organy centralne, które świadczą usługi dla gmin, m.in.: Sądy, ZUS, Policja, Straż Miejsca.

#### **61. Czy od 1 stycznia 2015 roku będzie dostępna aplikacja umożliwiająca sprawdzenie statusów dowodów osobistych?**

Tak, COI przygotowuje taką usługę dla obywateli, która będzie udostępniona od 1 stycznia 2015 roku.

#### **62. Kiedy zostanie udostępniony plik XSD (schemat pliku XML) do przenoszenia danych między USC z aplikacją ŹRÓDŁO?**

Dokumentacja niezbędna do przygotowania Aplikacji Wspierających do współpracy z Systemem Rejestrów Państwowych (w tym pliki WSDL i XSD) została udostępniona producentom aplikacji w lipcu 2014 r.