

Nápověda k ovládání Zákaznického portálu PTAS

S cílem zkvalitnění svých služeb poskytuje Pražská teplárenská a.s. (PTAS) svým zákazníkům on-line přístupný Zákaznický portál.

Zákaznický portál poskytuje prostřednictvím webového rozhraní snadný přístup k informacím o odběrných místech zákazníka, kontaktních a platebních údajích a dalších.

Uživatelé Zákaznického portálu si mohou rychle a jednoduše prohlížet historii přijatých a odeslaných plateb, fakturační doklady a zálohy. Fakturační doklady si mohou uživatelé stahovat na svá zařízení ve formátech PDF a ISDOC (pro import do účetních systémů). Zákazníci spravující více odběratelů tepla nebo více odběrných míst mají k dispozici hromadné soubory ke stažení.

Dále mají zákazníci k dispozici přehled o spotřebách odběrných míst, o sjednaných odběrových diagramech a i o případných odstávkách odběrných míst. Pokud je to pro daného zákazníka relevantní, tak Zákaznický portál umožňuje zadávat samoodečty, sjednávat odběrové diagramy a další.

Prostřednictvím Zákaznického portálu je navíc umožněna on-line komunikace mezi zákazníky a obchodními referenty PTAS.

Tato nápověda provede uživatele od registrace přes první přihlášení až k představení a obsluze jednotlivých funkcionalit, které jsou v rámci Zákaznického portálu aktuálně k dispozici.

Zákaznický portál je optimalizován pro naprostou většinu zařízení a prohlížečů, pomocí kterých mohou zákazníci přistupovat k internetu.

Obrázky v nápovědě jsou získány z tzv. "desktop" verze. Verze pro mobilní prohlížeče využívá responzivního designu a zobrazení se oproti "desktop" verzi může v detailech nebo kvůli zajištění funkcionality pro menší displeje lišit.

V případě dotazů nás neváhejte kontaktovat prostřednictvím e-mailové adresy <u>portal@ptas.cz</u>, zákaznické linky 266 751 111 nebo prostřednictvím svého obchodního referenta (jeho jméno a kontaktní údaje naleznete v rámci Zákaznického portálu u každého odběrného místa).

Přejeme Vám, aby pro Vás byl Zákaznický portál užitečný.

Verze nápovědy ze dne: 1. 5. 2021

A) Registrace uživatele portálu

Před vlastním použitím Zákaznického portálu je třeba:

- 1. požádat o zřízení tzv. účtu k Zákaznickému portálu (Účet)
- 2. následně s PTAS uzavřít dodatek ke smlouvě o dodávce tepelné energie (SODTE).

Použité pojmy:

- a) Dodavatel specifikován ve Smlouvě o dodávce tepelné energie;
- b) Odběratel specifikován ve Smlouvě o dodávce tepelné energie;
- c) SODTE smlouva o dodávce tepelné energie uzavřená mezi Dodavatelem a Odběratelem;
- d) Účet účet v zákaznickém portálu Dodavatele, který byl Dodavatelem zřízen pro Odběratele.

1. Žádost o zřízení Účtu k Zákaznickému portálu

Odběratel může požádat Dodavatele o zřízení Účtu k Zákaznickému portálu, a to prostřednictvím e-mailové zprávy na adrese: <u>portal@ptas.cz</u> nebo prostřednictvím obvyklých kontaktů na Dodavatele (např. obchodní referent).

Pokud je Odběratel fyzickou osobou, stačí do žádosti vedle svého jména uvést ještě svou e-mailovou adresu.

Je-li Odběratel právnickou osobou, je nutné v žádosti určit fyzickou osobu, resp. fyzické osoby, které budou zmocněny k veškerým právním jednáním za Odběratele v rámci Zákaznického portálu. Ke každé z těchto fyzických osob je třeba uvést e-mailovou adresu této fyzické osoby.

Fyzické osoby z těchto žádostí jsou z pohledu Zákaznického portálu tzv. "Zmocnění uživatelé".

E-mailová adresa je důležitá, protože na tuto adresu budou Zmocněným uživatelům zaslány přihlašovací údaje k Zákaznickému portálu (viz část *B) Přihlášení uživatele portálu*). Taktéž sem budou zasílány notifikace a informace z portálu (podrobněji popsáno u jednotlivých funkcionalit v rámci textu níže a v kapitole *Zprávy a formuláře*).

 Tip: Rádi byste zpřístupnili Zákaznický portál někomu dalšímu? Manželovi / manželce, babičce, dalším Vašim zaměstnancům? Možné to je, blíže v části
 Kontaktní osoby odběratele - Založení uživatele portálu "pro čtení" (str. 7).

+ Nový

2. Uzavření dodatku k SODTE

Následně po obdržení žádosti Odběratele o zřízení Účtu k Zákaznickému portálu bude Odběrateli doručen k podpisu dodatek ke stávající SODTE. Odběratel tento dodatek k SODTE podepíše a odešle zpět do sídla Dodavatele nebo předá kontaktní osobě uvedené v SODTE.

Po přijetí podepsaného dodatku k SODTE budou Zmocněným uživatelům zaslány přihlašovací údaje k Zákaznickému portálu. Tyto přihlašovací údaje budou posílány na e-mailové adresy Zmocněných uživatelů (uvedeny v žádosti a následně i v dodatku k SODTE).

B) Přihlášení uživatele portálu

Jakmile uživatel obdrží e-mail s přihlašovacím jménem a iniciálním heslem může se poprvé přihlásit do Zákaznického portálu na internetové adrese <u>https://portal.ptas.cz</u>.

at the	Uživatel	I	
	Heslo		
	Jazyk	CS - Ceština	
Are	_		
Star 1		Přihlášení	
		Změna hesla	

- Do pole "Uživatel" se vyplňuje přihlašovací jméno (ve formě čísla uživatele).
- Při prvním přihlášení se do pole "Heslo" vyplní iniciální heslo, které bylo uživateli zasláno na e-mail.
 - o Při dalším přihlašování se zde vyplňuje již změněné heslo (viz dále).
- Vyplněné údaje uživatel potvrdí klávesou ENTER nebo stiskem tlačítka "Přihlášení".
 - Při prvním přihlášení si systém vyžádá změnu hesla. Povinností uživatele je si ho změnit.

Heslo musí být minimálně 8-znakové a obsahovat:
 malé a velké písmeno, číslo.

<u>_</u>___

Délka hesla není dostatečná

- Změnu hesla lze dále kdykoliv provést z internetové adresy <u>https://portal.ptas.cz</u> prostřednictvím vyplnění aktuálních přihlašovacích údajů a stiskem tlačítka "Změna hesla".
- V případě zapomenutého hesla, lze požádat o zaslání nového iniciálního hesla prostřednictvím e-mailové adresy <u>portal@ptas.cz</u>. Po ověření bude nové iniciální heslo zasláno na e-mailovou adresu uživatele. Při dalším přihlášení si systém opět vynutí změnu hesla a povinností uživatele je si jej změnit.

C) Vlastní ovládání Zákaznického portálu

Po přihlášení do Zákaznického portálu se uživateli objeví dlaždice s jednotlivými funkcionalitami. Zobrazení se může lišit v závislosti na použitém zařízení.

🜔 Pražská teplárenská

	1. Odběratel				
	Výběr odběratele	Kontaktní údaje			
	počet odběratelů				
	2. Faktury, zálohy	v, platby			
	Faktury	Zálohy			
	S 29413.7 Ko Neuhrazené faktury	O.00 K8 Zálohy k úhradě			
	3. Odběrná místa	odběratele			
	Odběrná místa	Odstávky	Samoodečty		
	<u>роčet ОМ</u> 2	zasažených OM	🖍 zařízení	0	
	4. Zprávy, informa	ace, nápověda			
	Zprávy a formuláře	Nápověda			
	nepřečtené zprávy	?			
Tip: Na úv "Domů" v	vodní obrazovku se lze k levém horním rohu obra	dykoliv vrátit stiskem tl zovky.	ačítka		Pražská teplárenská Domů

Dynamické hodnoty uvnitř jednotlivých dlaždic na úvodní obrazovce se váží buďto k přihlášenému uživateli nebo k odběrateli, kterého si uživatel portálu vybral v rámci funkcionality "Výběr odběratele".

1

🔘 Pražská teplárenská



Výběr odběratele

Číslo uvnitř dlaždice představuje počet odběratelů tepla (zákazníků PTAS), ke kterým má přihlášený uživatel v rámci Zákaznického portálu přístup. Vyšší počty jsou obvyklé u zaměstananců správcovských společností, případně u uživatelů, kteří např. pracují pro více bytových družstev.

Funkcionalita dostupná po prokliku dovnitř dlaždice:

	Výběr odběratele	;
Hledat v odběratelích		
Název	Adresa	Číslo odběratele
Stavební bytové družstvo POKROK	Kollárova X 157/18 186 00 Praha-Karlín	1000420 >
Bytové družstvo spoluvlastníků Mikulova 1575-1578	Mikulova 1575/16 149 00 Praha-Chodov	1002513 >
Bytové družstvo Troja - Krosenská 534	Krosenská 534/8 181 00 Praha-Troja	1002917 >

- V případě vyššího počtu odběratelů je praktické využívat vyhledávací pole umožňuje hledání jak podle názvu, adresy nebo čísla odběratele.
- Při kliknutí na zvolený řádek (při přejetí myší se řádek šedivě podbarví) se portál vrátí na úvodní obrazovku, kde se do jednotlivých dlaždic přenesou údaje z vybraného odběratele.
- Uživatel pozná, kterého odběratele si vybral, z dlaždice Kontaktní údaje:



Kontaktní údaje

Uvnitř dlaždice se dynamicky zobrazuje název posledního vybraného odběratele.

Funkcionalita dostupná po prokliku dovnitř dlaždice:



1. Kontaktní osoby odběratele

V této části funkcionality může uživatel portálu zakládat / měnit údaje / odstraňovat kontaktní osoby odběratele. Na tyto kontaktní osoby se posléze primárně obracejí zaměstnanci PTAS.

Kont. os. Kontakty Adresy	Smluvní účty	i Tlačitko pro z ty nové kontakt		o založení Iktní osoby	
Kontaktní osoby					+ Nový
Jméno	Typ vztahu		Adresa		
Alois Portálový	Vztah kontakt	tní osoby, Zaměstnanec		"Rozklik" detailu	>
	Vztah kontakt	tní osoby			>

Založení nové kontaktní osoby

Pomocí tlačítka + Nový



Nová kontaktní osoba		
Jméno		
Alois		
Příjmení		_
Portálový		
Mobil		
608111222		
Telefon		_
Zadejte číslo		_
E-mail		_
alois.portalovy@emailovadomena.cz		_
> Adresa		
✓ Typ vztahu		
Kontaktní osoba		
🗌 Klíčník		
Zaměstnanec		
 Uživatel portálu 		
	Uložit	Zrušit

- V dialogovém okně je nutné vyplnit alespoň následující údaje:
 - o jméno a příjmení
 - o jeden z telefonů
 - \circ email
 - o označení Typu vztahu (může jich být více, viz obrázek výše)
- Dále je kontrolován formát telefonního čísla a emailu.
 - o Ukázka chybně zadaného emailu:

i	
Nesprávně vyplněné pole: E-mail	
ОК	
E-mail	
alois.portalovy@	

• Nová kontaktní osoba je okamžitě založena.

Odebrání kontaktní osoby

 Pro odebrání kontaktní osoby ze vztahů s daným odběratelem je třeba nejprve rozkliknout detail kontaktní osoby: poklik na řádek nebo tlačítko > a po té v sekci "Typ vztahu" odebrat pomocí tlačítka "Popelnice" příslušné typy vztahu.

✓ Typ vztahu	+ Nový
Typ vztahu	
Vztah kontaktní osoby	Ŵ
Zaměstnanec	Ŵ

• Kontaktní osoba je okamžitě od daného odběratele odebrána.

Další detaily kontaktních osob

 Při rozkliku na detail kontaktní osoby (poklik na řádek nebo tlačítko >) může uživatel např. přidávat další telefonní čísla, e-maily, adresy (u kontaktních osob nepovinné), typy vztahů. Tyto údaje lze samozřejmě i měnit nebo odebírat.

Založení uživatele portálu "pro čtení"

• Zvláštním typem kontaktních osob je Uživatel portálu.

✓ Typ vztahu						
	Vztah kontaktní osoby					
	Klíčníci					
	Zaměstnanec					
V	Uživatel portálu					

- Tento typ vztahu mohou zakládat (a tím pádem samostatně přidávat nové uživatele portálu) pouze tzv. "Zmocnění uživatelé" (blíže k nim viz str. 2).
- Takto přidaný uživatel je označován jako tzv. "uživatel portálu pro čtení" a nemůže provádět vybrané činnosti na portále (měnit adresy, zakládat další uživatele portálu, měnit odběrový diagram).
- Novému "uživateli portálu pro čtení" je zasláno přihlašovací jméno a iniciální heslo na emailovou adresu, kterou pro něj Zmocněný uživatel zadal.
 - Zde může nastat menší prodleva od okamžiku založení vzhledem k nutnosti validace uživatele v systému Dodavatele.
 - "Uživatel portálu pro čtení" používá stejný postup přihlášení do Zákaznického portálu jako je ten popsaný výše (část B) Přihlášení uživatele portálu).
- O odeslání přihlašovacích údajů novému uživateli je Zmocněný uživatel informován samostatnou notifikací (aniž by samotné přihlašovací údaje viděl).
- Odebrání "uživatele portálu pro čtení" funguje stejně jako u jakéhokoliv jiného typu vztahu (viz výše).

Nastavení zasílaných emailů uživatelům portálu

Funkcionalita přidána od verze nápovědy 1.3, z 18.2.2019.

Je-li kontaktní osoba zároveň i uživatelem portálu, tak po rozklepnutí příslušného řádku:





Zde mohou být pro příslušného uživatele portálu nastaveny typy zpráv, které mu mají být zasílány (na obrázku níže výchozí nastavení):

 Nastavení zpráv 	
Druh zpráv	Nastavení
Odběrové diagramy	ZAP
Ostatní informační zprávy	ZAP
Ostatní marketingové zprávy	
Poměrové vodoměry	

Nicméně existují zprávy, které jsou uživatelům portálu zasílány vždy (nelze vypnout):

- Hlášení o havárii / odstávce dodávek tepelné energie, •
- Systémové zprávy a hlášení (např. o založení uživatele apod.), •
- Odpovědi na dotazy položené z portálu (viz kapitola Zprávy a formuláře této nápovědy), •
- PDF dopisu o letních odstávkách (podrobnější informace oproti emailové zprávě), •
- PDF dopisu s upomínkou zaplacení faktury.

2. Adresy

Kont. os.	kty Adresy	Smluvní účty					
✓ Adresy							+ Nový
Ulice	Číslo popisné	Číslo orientační	PSČ	Město	Stát	Тур	
Jordana Jovkova	3260	19	143 00	Praha-Modřany	CZ	Standard.adresa	F

Adresy odběratele jsou smluvním údajem a proto:

- Každý odběratel má alespoň 1 adresu tzv. "Standardní adresa". Tuto adresu nelze smazat a její • editace podléhá schválení odpovědných osob v rámci PTAS.
- Přidávání / výmaz / editace ostatních typů adres (viz obrázek níže): .
 - může provádět pouze uživatel portálu, jenž je k tomuto jednání odběratelem zmocněn (blíže viz část A) Registrace uživatele portálu);
 - podléhá schválení odpovědných osob v rámci PTAS. 0

	Typ adresy				
	01 - Korespondenční adresy 🗸				
	01 - Korespondenční adresy	-			
	02 - Podací adresy	-			
	03 - Pro zasílání faktur	-			
	04 - Pro zasílání smluv	-			
	05 - Cenová ujednání				
	06 - Ostatní	-			
O založení nové žádá uživatel po	adresy + Nový, kopírovár rtálu pomocí standardních t	ní adresy , editace lačítek na obrazovce po	stávající 💌 rtálu.	nebo výmaz adres	şy 🔳
V průběhu schva	alování změn je u řádku s ad	dresou příslušná poznár	nka:		
Zákostelní 10	1 14:	3 00 Praha-Modřany	CZ	03 - Pro zasílání faktur	Nová ve schvalování

🜔 Pražská teplárenská

O přijetí nebo případně odmítnutí změny ze strany PTAS je uživatel informován pomocí notifikací (viz část Zprávy a formuláře; notifikace je uživateli automaticky zasílána i na poskytnutou e-mailovou adresu).

Změna adresy	
25.3.2016	Přečteno
Text zprávy Žádost o založení nové adresy : Zákostelní 10/1 143 00 Praha-Modřany	
Pro odběratele(kontaktní osobu) : 1007014 Společenství vlastníků jednotek SVJOJO byla schválena.	
Žádost podal uživatel :	

3. Smluvní účty



Pod smluvním účtem má odběratel evidovány své platební podmínky (např. dobu splatnosti faktur) a druhy korespondence. Pokud má odběratel tyto údaje pro různá odběrná místa odlišná, je v této sekci vypsáno více smluvních účtů.

Ke smluvnímu účtu jsou zde tedy vypsány:

- platební podmínky
- druhy korespondence

_		
	✓ Korespondence	
	Typ korespondence	Adresa
	Odlišný příjemce upomínky	
	Odlišný příjemce faktury	
	Zmocněn k uzavírání smluv a vedení účet.	
	Smluvni ucet - vsechna korespondence	

• odběrná místa (OM) patřící pod daný smluvní účet (s možností prokliku na detail OM)

✓ Odběrná místa	a
Odběrné místo	
3001434	
3001437	



Faktury, zálohy a platby

- Červeným písmem je na dlaždici Faktury zvýrazněna suma neuhrazených faktur po datu splatnosti pro vybraného odběratele. To samé platí pro dlaždici Zálohy a neuhrazené zálohy po datu splatnosti.
- Pokud neexistují neuhrazené faktury po datu splatnosti, je na dlaždici Faktury zobrazena zeleným písmem suma faktur k zaplacení (pokud takové existují; tj. faktury do splatnosti). Pro dlaždici Zálohy platí to samé, tj. zeleně se zde objeví prozatím neuhrazené zálohy do splatnosti.

Proklik na některou z těchto dlaždic vede k podrobnému výpisu faktur, záloh, plateb (úhrady ze strany odběratele) a části "Ke stažení" (komprimované soubory obsahující více PDF / ISDOC faktur pro možnost rychlejšího stažení).

Pro každou z těchto částí je aplikován výběrový **filtr na období**, pro které se položky zobrazují. Filtr je dynamicky nastavován na 1 rok do minulosti.



-``	Tip: Rozsah filtru lze nastavit libovolně do historie, avšak max. na	2.	přezn	a 201	6		<u> </u>	Ц	
令	2 roky.			bře	zen		2016	1	>
			p	o út	st	čt	pá	SO	ne
			2	1	2	3	4	5	6
		1	n 7	8	۹	10	11	12	13

1. Faktury

V této části jsou uloženy veškeré faktury, které byly pro vybraného odběratele vystaveny (včetně faktur s nulovou částkou). Zároveň je zde okamžitě vidět **stav platby** ("Uhrazeno" / "Uhrazeno částečně" / "Neplaťte" / "Neuhrazeno").

Uživatel si může fakturu zobrazit (stáhnout):

- v PDF formátu nebo
- ve formátu ISDOCX¹ (formát pro elektronický import do účetních systémů)
- přílohy faktury ve formátu PDF zabalené do 1 zip souboru (ikona se objevuje, pokud jsou tyto přílohy k dispozici, typicky u faktur s konečným zúčtováním)

poklepáním na ikonu v příslušném sloupci.

¹ ISDOC (Information System Document) je standard pro elektronickou fakturaci v ČR, který byl vytvořen sdružením ICT Unie. Technicky se jedná o formát XML. Typicky má příponu isdoc, ale existuje i varianta isdocx, která navíc umožňuje přibalit i přílohy. Aktuální verze standardu je dostupná ke stažení z odkazu <u>www.isdoc.cz | www.isdoc.org</u>



• Možnost hromadného stažení faktur je popsána níže v části 4. Ke stažení.

									tlačítko pro řazení ve sloupcích	Ę
Typ faktury	Číslo faktury	OM	Částka	Měna	Vystaveno / Splatnost	Fakturační období	Stav platby	Doklad	ISDOC	
Periodické zúčtování (01)	9700016790			CZK	19.8.2015	1.7.2015- 31.7.2015	Neplatte	ß		>
Periodické zúčtování (01)	9700016791			CZK	19.8.2015	1.7.2015- 31.7.2015	Uhrazeno částečně	ß		>
Periodické zúčtování (01)	9700013544			CZK	17.7.2015	1.6.2015- 30.6.2015	Neplatte	ß		>
Periodické zúčtování (01)	9700013545			CZK	17.7.2015	1.6.2015- 30.6.2015	Uhrazeno	ß		>

Po kliknutí na řádek nebo tlačítko detailu > se zobrazí podrobnosti k platbě:

🗲 tlačítko pro návrat Zpět i	na předchozí obrazovku	Faktura	
Variabilní symbol	Datum úhrady	Částka	Měna
9700016791	7.8.2015		CZK

Pro vzestupné či sestupné setřídění tabulek s více údaji lze použít tlačítko "Řazení sloupců" nad pravým horním rohem tabulky.



2. Zálohy

Zde je seznam záloh již uhrazených nebo předepsaných na další období (pozor na nastavení filtru rozsahu období, viz výše).

						Ę
Typ zálohy	OM	Částka Měna	Variabilní symbol	Splatnost	Stav platby	
Měsíční záloha - měsíčně fakturované		СZК	6972601	15.7.2015	Uhrazeno	>

Po kliknutí na řádek nebo tlačítko detailu > se zobrazí podrobnosti k platbě.

3. Platby

V této sekci naleznou uživatelé portálu podrobné údaje k proběhlým platbám mezi odběratelem a PTAS. Mj. jsou zde data úhrady a variabilní symboly. Dále je rozlišeno, zda se jednalo o úhradu faktury nebo zálohy.

					=	4
Doklad	Částka	Měna	Variabilní symbol	Datum platby	Тур	
37251540		CZK	6972601	29.1.2016	Záloha	
7290027280		CZK	9110678656	16.7.2015	Faktura	

4. Ke stažení

V předchozí sekci "Faktury" byla popsána možnost stažení jednotlivých faktur ve formátu PDF a ISDOC. Pro potřeby např. hromadného importu do účetnictví zákazníka je na portálu k dispozici sekce "Ke stažení".



Faktury Zálohy	Platby Ke stažení	
Od	Do	
1. dubna 2014	🗂 1. dubna 2016 🗂	
✓ Souhrná data	- pro všechna OM odběratele	
 Souhrná data Období 	- pro všechna OM odběratele	XLS dokument
 Souhrná data Období 1.2.2015 - 28.2.2015 	- pro všechna OM odběratele	XLS dokument
 Souhrná data Období 1.2.2015 - 28.2.2015 1.3.2015 - 1.5.2015 	- pro všechna OM odběratele	XLS dokument
 Souhrná data Období 1.2.2015 - 28.2.2015 1.3.2015 - 1.5.2015 Doklady ve for 	- pro všechna OM odběratele	XLS dokument

Uživatel portálu tak má k dispozici:

 Dokument MS Excel (*.XLS) s daty za všechna odběrná místa vybraného odběratele (viz funkcionalita "Výběr odběratele").

✓ Souhrná data - pro všechna OM odběratele	
Období	XLS dokument
1.2.2015 - 28.2.2015	2
1.3.2015 - 1.5.2015	5

 Komprimovaný balík (*.ZIP) všech faktur ve formátu ISDOCX (ISDOCX obsahuje navíc oproti ISDOC ještě PDF faktury jako samostatnou přílohu) pro odběrná místa vybraného odběratele.

 Doklady ve formátu ISDOCX - pro všechna OM 	
Období	ZIP dokument
1.1.2015 - 31.12.2015	Ľ.

Pokud byl ve funkcionalitě "Výběr odběratele" vybrán odběratel typu správce (např. správcovská firma obhospodařující více bytových družstev), objeví se v této sekci poslední možnost stažení dat – dokument MS Excel (*.XLS) s daty za všechna odběrná místa za všechny odběratele, kteří jsou správcem spravováni (po jednotlivých měsících).

✓ Souhrná data - za všechny spravované partné	ery	
Období		XLS dokument
1.6.2015 - 30.6.2015		Ŀ
rná místa	Odběrná místa	

Odběrná místa

Číslo na dlaždici udává počet odběrných míst (OM), která patří vybranému odběrateli (výběr probíhá v rámci funkcionality "Výběr odběratele").

Po prokliku dovnitř dlaždice je pro vybrané OM zobrazena jednak **hlavička OM**, jednak **funkcionality** ("poddlaždice"), které jsou pro dané OM dostupné.



 V hlavičce každého OM je mj. k nalezení kontakt na obchodního referenta PTAS, který se o dané OM stará a zároveň i telefon na správce oblasti, pod kterého dané OM patří.

Výběr OM probíhá v panelu nalevo obrazovky. Pokud je OM více, lze konkrétní OM vyhledat pomocí jeho čísla zadaného do vyhledávacího pole.

Odbérná místa	Výběr odb;	Skok na výběr jiného odběratele	Odběrné místo		?
Search	9.0	Vyhledávání dle čísla OM			
3016680 Hráského 1927/19 148 00 Praha	υτ	3016680 Üstřední vytápění Adresa: Hráského 1927/19, 1928/21, 1929/23, Pran Referent: Dana Nekužová	8	1008078 čísto odběratele Společenství vlastníků Hráského 1927-1929 Hráského 1928/21 148 00 Praha-Chodov	
3016685 Hráského 1927/19 148 00 Praha	TTV_V	E-mail: DNekuzova@ptas.cz Tel.: 266 752 351 Správce oblasti: Némeček 266 753 834			
Seznam dostup	ných OM	Aktualini sjedn. Sj	otfeby OM	C Odběrové diagramy	
		Smluvní hodnoty	Historické hodnoty	Odběrové diagramy	

Туру ОМ

U každého OM je tedy vyznačen jeho typ. OM, u kterých probíhá vyúčtování teplé vody, mají tedy k dispozici navíc funkcionalitu "Poměrové vodoměry" (popis viz dále).

Zkratka	Тур ОМ
CHLAD	Energie pro chlazení
KOMBI	Teplo kombinované
PLYN	Odběr plynu
SDRUZ	Sdružený odběr
S_VODA	Studená voda
TTV	Teplo v TV bez konečného vyúčtování
TTV_V	Teplo v teplé vodě vyúčtovací
TV	Teplá voda bez konečného vyúčtování
TV_V	Teplá voda vyúčtovací
UT	Ústřední vytápění
UT_V	Ústřední vytápění s vyúčtováním
VZT	Vzduchotechnika
V_TV	Voda pro teplou vodu

🔘 Pražská teplárenská



V současnosti mohou být pro každé OM v závislosti na jeho typu k dispozici tyto funkcionality (poddlaždice):

- 1. Smluvní hodnoty,
- 2. Spotřeby OM,
- 3. Odběrové diagramy,
- 4. Poměrové vodoměry,
- 5. Odečty přístrojů

1. Smluvní hodnoty

Uvnitř dlaždice jsou v tabulce zobrazovány smluvní údaje vztahující se k danému OM (např. podlahové plochy, počet bytů apod.).

Nejdůležitější smluvní údaj (hodnota a určení toho zda vybrané OM podléhá sjednanému výkonu nebo množství) je vytažena přímo na úvodní kostku:





Zobrazení pro sjednané množství

Zobrazení pro sjednaný výkon



OM, na kterém není sjednáno odebírané množství ani výkon (např. typ teplá voda vyúčtovací)

2. Spotřeby OM

Od		Do							Stažení do	MS Excel
19. dubna 201	5 🗂	19. dubna 2016								- 🔶
Filtr n	ia období						Řazei	ní slou	.ıpců-🍉	I.
Období od	Období do	Dodavatel	Číslo faktur	у Тур ОМ	Produkt	Cena	Hodnota v MJ	MJ	Částka	Měna
1.4.2016	30.4.2016	Pražská teplárenská a.s.	911078606	6 Ústřední vytápění	Teplo v ÚT	N36	53.190	GJ	16,222.95	CZK
1.4.2016	30.4.2016	Pražská teplárenská a.s.	911078606	6 Ústřední vytápění	Sjedn. množství pro ÚT	N36P	74.000	GJ	19,388.00	CZK
1.3.2016	31.3.2016	Pražská teplárenská a.s.	911077598	6 Ústřední vytápění	Teplo v ÚT	N36	80.650	GJ	24,598.25	CZK
1.3.2016	31.3.2016	Pražská teplárenská a.s.	911077598	6 Ústřední vytápění	Sjedn. množství pro ÚT	N36P	74.000	GJ	19,388.00	CZK
1.2.2016	29.2.2016	Pražská teplárenská a.s.	911075901	0 Ústřední vytápění	Teplo v ÚT	N36	83.810	GJ	25,562.05	CZK
1.2.2016	29.2.2016	Pražská teplárenská a.s.	911075901	0 Ústřední vytápění	Sjedn. množství pro ÚT	N36P	74.000	GJ	19,388.00	CZK
1.1.2016	31.1.2016	Pražská teplárenská a.s.	911074593	4 Ústřední vytápění	Teplo v ÚT	N36	104.120	GJ	31,756.60	CZK
1.1.2016	31.1.2016	Pražská teplárenská a.s.	911074593	4 Ústřední vytápění	Sjedn. množství pro ÚT	N36P	74.000	GJ	19,388.00	CZK
1.12.2015	31.12.2015	Pražská teplárenská a.s.	911073481	5 Ústřední vytápění	Teplo v ÚT	N36	78.370	GJ	23,456.14	CZK
1.12.2015	31.12.2015	Pražská teplárenská a.s.	911073481	5 Ústřední vytápění	Sjedn. množství pro ÚT	N36P	102.625	GJ	24,568.43	CZK

Spotřeby OM se zaměřují na odebrané množství jednotlivých produktů na odběrném místě.

- Toto množství vychází z příslušné faktury pro dané období. •
- Nechybí ani fakturovaná částka a označení ceny z ceníku. •
- Sjednané množství je do jednotlivých období rozkládáno dle teplotní křivky. •
- Výchozí řazení v tabulce je dle fakturačního období, uživatel si může řazení v tabulce změnit pomocí příslušného tlačítka (viz obrázek výše).
- Na obrázku výše je také zvýrazněno tlačítko pro stažení hodnot do souboru programu MS Excel • (hodnoty se uloží do souboru typu *.CSV, který lze otevřít ve zmíněném MS Excel, ale i třeba v Poznámkovém bloku).

3. Odběrové diagramy

Dlaždice Odběrové diagramy je zobrazena pouze pro OM, která mají nebo v historii měla fakturační odběrový diagram.

Odběrové diagramy (OD) umožňují:

- prohlížení sjednaných OD, ٠
- změnu navrhované hodnoty OD
 - Odběrovému diagramu, jemuž končí platnost, navrhne PTAS novou hodnotu dle historické spotřeby. Pokud odběratel nesouhlasí, může navrhnout novou hodnotu. Pokud je odběrový diagram sjednáván pro více odběrných míst více odběratelů (tzv. skupina závislých odběrných míst), je nutné, aby se na navrhované nové hodnotě shodli všichni odběratelé. Zákaznický portál tento proces odsouhlasování OD mezi odběrateli (ideálně uživateli portálu) podporuje.

🔘 Pražská teplárenská

 V termínu dle OPDT (Obchodní podmínky dodávek tepelné energie Pražské teplárenské a.s.) navrhovanou hodnotu PTAS zkontroluje a buďto akceptuje nebo odmítne (dle ustanovení v OPDT).

Prohlížení sjednaných OD

Od	Do					
19. dubna 2015	📋 19. dubna 2016	—				
> OD: 36101, Pl	atí od: 1.1.2016 do: 31	.12.2016 , Status: Ako	ceptováno závislou skupinou	L		
✓ OD: 31273, PI	atí od: 1.1.2015 do: 31	.12.2015 , Status: Ako	ceptováno závislou skupinou	L		rozklik
						detailu OD
Platnost od	Platnost do	Fakturační klíč	Charakter	Návrh PTAS	Sjednaná hodnota	↓
1.1.2015	31.12.2015	1/8	TUT	393	≠ 350	>
Seznam OM rozbalovací t	l lačitko				Protože se hodnoty nerovná je zřejmé, že odběratel upravil původní návrh PTAS	ají, }
ом	Adresa OM		Podíl OM ve skupině		Status pro OM	
3006544			100.00%		Akceptován dle návrhu	>

Po klepnutí na řádek odběrového diagramu nebo na tlačítko detailu > se otevřou detailní hodnoty k odběrovému diagramu (obrázek viz níže).

Rozložení OD do měsíců není zadáváno "ručně" ale rozpočítáváno z **roční hodnoty** pomocí teplotních křivek (charakter odběru) a/nebo dle fakturačního klíče (blíže viz OPDT).

~		Odběrový diag	ram: 31273		
Měsíc		Sjednané	množství	Čas. průbě	h odběru
Leden			43.750		60.522
Únor	Převzata	hodnota navrhnutá (upravená)	43.750		57.560
Březen	odběratel	em.	43.750		51.841
Duben	Celkovýci	h 350 rozpočítáno dle charakteru fakturačního klíče (178)	43.750		35.869
Květen	ouberu a		43.750		13.536
Červen		43,750 * 8 = 350	0.000	350 =	4.399
Červenec			0.000		0.000
Srpen			0.000		0.000
Září			0.000		9.770
Říjen			43.750		24.296
Listopad			43.750		41.713
Prosinec			43.750		50.493

Akceptování / Návrh nové hodnoty OD

U nově generovaných OD lze hodnotu OD buďto schválit, nebo navrhnout novou (podmínky viz výše).

Dle <u>OPDT</u> účinných od 30.6.2017 je třeba jedna z těchto dvou akcí. (Už neplatí, že nečinnost se považuje za akceptaci).

OD, u nichž je možná akceptace / návrh nové hodnoty OD:

 Na portálu se tyto OD poznají tak, že u sebe mají status "Vygenerován" nebo "Upraven zákazníkem".

Na možnost navrhnout novou hodnotu OD budou uživatelé portálu upozorněni speciální notifikační zprávou (e-mailem) s možností prokliku přímo do příslušného odběrného místa.

PTAS: Změna odběrového diag... 20.4.2016 Přečteno



•	Naopak	již nelze u	pravovat	OD se	statusem	"Akceptován".
---	--------	-------------	----------	-------	----------	---------------

✓ OD: 36107, Platí o	d: 1.1.2018 do: 31.12.	2018 , Status: Upraven	zákazníkem		
Platnost od	Platnost do	Fakturační klíč	Charakter	Návrh PTAS	Sjednaná hodnota
1.1.2018	31.12.2018	1/12	TTV	10500	5000
> Seznam OM					↓
> OD: 36106, Platí o	d: 1.1.2017 do: 31.12.	2017 , Status: Akceptov	ván po změně návrhu		V případé statusu umožňující úpravy vede tlačitko > do dialogu pro zadání nové hodnoty OD.
> OD: 36105, Platí o	d: 1.1.2016 do: 31.12.	2016 , Status: Akceptov	váno závislou skupinou		

Po kliknutí na řádek OD nebo tlačítko detailu > se zobrazí dialog pro návrh nové hodnoty OD:

Zadání hodnoty OD		
Navrhovaná hodnota 8880 Platnost		
31.12.9999	Návrh PTAS	Sjednaná hodnota
Převzít Zrušit	=>	8880

Jak je vidět, zadává se roční hodnota.

Až po schválení hodnoty ze strany PTAS je OD rozpočítán do jednotlivých měsíců dle charakteru odběru a fakturačního klíče (1/8 nebo 1/12) – od tohoto okamžiku jsou platné údaje vidět pod tlačítkem detailu > (popsáno v předchozí části Prohlížení sjednaných OD).

Při změně hodnoty OD je všem odběratelům ze skupiny závislých odběrných míst (platí pro ně ten samý OD) a jejich uživatelům portálu odesílána následující notifikační zpráva (a zároveň email):

PTAS: Změna odběrového diagramu 20.4.2016	Přečteno
Text zprávy Vážený zákazníku, odběrový diagram 36107 na odběrném místě k s u odběratele změněn. Hodnotu můžete akceptovat, změnit nebo na tuto zprávu nereagovat. Nová navrhovaná hodnota je: 8880.0000000 m3 Odkaz na odběrné místo	/I

Ostatní odběratelé tak mohou reagovat na návrh jednoho z nich a případně navrhnout jinou hodnotu – opět ji uvidí všichni ze skupiny závislých odběrných míst.

4. Poměrové vodoměry

Pod dlaždicí "Poměrové vodoměry" se skrývají naměřené hodnoty spotřeby teplé vody (TV), které jsou použity pro rozúčtování TV mezi odběratele. Tato specifická dlaždice se zobrazuje jen pod těmi OM, které podléhají vyúčtování TV (typy OM: TV_V, TTV_V).

K dispozici jsou:

- historické hodnoty,
- řádek pro zadání aktuálního odečtu z měřiče (v m³; dělení na byt / nebyt).



Řádek pro zadání odečtu za proběhlé zúčtovací období (nejčastěji rok) se v tabulce objeví v okamžiku vygenerování požadavku ze strany PTAS (nejčastěji po začátku nového kalendářního roku, uživatelé portálu jsou upozorněni e-mailem a notifikací). Jak je vidět z obrázku níže, z důvodu uživatelského pohodlí se tento řádek v tabulce objevuje bez ohledu na zadaný časový filtr.

Od Do 1. ledna 2014 🗂 31. prosince 2014 🗂					
					≡,
Název hodnoty	Hodnota	MJ Platí od	Platí do	Zadání hodnoty	
Spotřeba T∨ dle poměr. vodoměru (byt) • historický údaj	1,650.40	M3 1.1.2014	31.12.2014		
Spotřeba T∨ dle poměr. vodoměru (byt) - údaj pro zadání	2,777.00	M3 1.1.2015	31.12.2015	Zadání hodnoty	>
Zadání spotřeby teplé vody Hodnota Zadejte hodnotu v m ^a	lit Zrušit	Za Hodnota 2777	dání spotřeby tep	olé vody Potvrdit Zrušit	

5. Odečty přístrojů

Dlaždice odečty přístrojů je na portále dostupná od roku 2021. Patří do skupiny dlaždic pod vybraným OM:



Zobrazuje odečty přístrojů provázaných s OM za dané období. Řazeno dle data odečtu, od posledního k nejstaršímu:

Od 1. ledna 2014	Do	přezna 2014						Řazení s	Stažení do MS Excel loupců
Datum odečtu	Čas odečtu	Výrobní číslo	Druh registru	Odečet	MJ odečtu	MJ zúčt.	OM závislé	Typ odečtu	Status odečtu
31.3.2014	00:00	66212480	Teplo horké vody	7 067,53	GJ	GJ	0 x	Periodický odečet	
28.2.2014	00:00	66212480	Teplo horké vody	6 903,80	GJ	GJ	0 x	Periodický odečet	
31.1.2014	00:00	66212480	Teplo horké vody	6 670,63	GJ	GJ	O X	Periodický odečet	

Ne vždy musí platit, že za 1 měsíc je k 1 OM pouze 1 odečet. Přístroj může odečítat vícekrát za měsíc, nebo je více odečtů nutných z technických důvodů (např. výměna přístroje). Stejně tak neplatí, že 1 OM je měřeno vždy jen 1 přístrojem. V teplárenství je OM běžně odečítáno součtem přístrojů, rozdílem hlavního a podřízených přístrojů a dalšími způsoby. Na obr. níže ukázka více přístrojů, po výměně přístroje:



									≡₄ ∔
Datum odečtu	Čas odečtu	Výrobní číslo	Druh registru	Odečet	MJ odečtu	MJ zúčt.	OM závislé	Typ odečtu	Status odečtu
29.12.2014	00:00	66196829	Teplo horké vody	332,82	GJ	GJ	O X	Periodický odečet	
29.12.2014	00:00	68071271	Teplo horké vody	934,10	GJ	GJ	O X	Periodický odečet	
26.11.2014	00:00	66196829	Teplo horké vody	179,82	GJ	GJ	O X	Periodický odečet	
26.11.2014	00:00	68071271	Teplo horké vody	422,50	GJ	GJ	OX	Periodický odečet	
3.11.2014	00:00	FIK_VELETR_1502	Kalk. celk. odebr. teplo pára	0,00	GJ	GJ	0 x	Odečet k techn.demont.v souv.s vyúčtov.	
1.11.2014	00:00	66196829	Teplo horké vody	0,00	GJ	GJ	O X	Odečet k techn.mont.v souvisl.se zúčt.	
1.11.2014	00:00	68071271	Teplo horké vody	0,00	GJ	GJ	0 x	Odečet k techn.mont.v souvisl.se zúčt.	

Je-li OM měřeno společně s jinými odběrnými místy společně jedním přístrojem, tak je tzv. "ve skupině". Též může být označováno jako solidární podíl. Typicky je tomu tak v případě odběrů teplé vody s vyúčtováním (typy OM: TV_V, TTV_V). V takovém případě je v tabulce znázorněno jako "OM závislé", takto:



Odstávky

Tato funkcionalita Zákaznického portálu čerpá ze stejných dat jako havárie a odstávky zobrazované na webu <u>www.ptas.cz</u>. Výhodou portálu je, že uživatel vidí havárie nebo odstávky pouze pro svého vybraného odběratele a pozná tak velice rychle, zda se ho přerušení dodávky tepla týká nebo ne. V případě vzniku těchto událostí je uživatelům portálu zasílána notifikace a e-mail. Na dlaždici jsou spočítána aktuálně odstavená odběrná místa vybraného odběratele.

Havárie 0	Plán odst.	Ušechny			
Plánované	odstávky				
Odběrné m	nísto	Adresa	Odstávka od	Odstávka do	Popis
			Žádná data		

Vlastní funkcionalita na portále má 3 části:

- Havárie neplánované přerušení odběru s příslušným popisem a plánovaným datem odstranění,
- Plánované odstávky především letní odstávky,
- Všechny souhrnné zobrazení všech odstavených OM pro vybraného odběratele.

÷.	Tip: Stažení všech odstávek (tj. sekce Všechny odstávky) do sešitu MS Excel je možné pomocí ikony "Stažení" v pravém horním rohu tabulky.	4	<u>⊦</u>	
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	----------	--

🜔 Pražská teplárenská

Samoodečty	
	0
zařízení	

Samoodečty

Je-li některé z odběrných míst odběratele měřeno přístrojem, u kterého existuje možnost samoodečtu, je takový přístroj vypsán v rámci funkcionality Samoodečty.

		San	noodečty				?
Přístroj	Adresa	MJ	Registr	Odečtená hodnota	Datum odečtu		
29200/66044861 Landys + Gyr - průtokoměr UH50- DN50 max/		GJ	001	222	31.8.2015	Zadání hodnoty	>

V daném období, kdy je samoodečet možný, je uživatel portálu (pro kterého jsou samoodečty relevantní) notifikován jednak zprávou na portále, jednak e-mailem (blíže ke zprávám viz část Zprávy a formuláře). Zpráva obsahuje hypertextový odkaz(y) pro rychlý přístup k danému odběrateli nebo odběratelům, pokud jich uživatel portálu spravuje více.

	Seznam zpráv
♥ Nez 26.3	zadaný samoodečet 3.2016 Nepřečteno
	Nezadaný samoodečet
	26.3.2016
	Text zprávy Můžete zadat samoodečet pro odběratele
	Odkaz na odběratele <u>Společenství pro dům čp. 1862, 1863, 1864 v Praze Stodůlkách</u> Odkaz na odběratele <u>Společenství pro dům - Bellušova 1858, 1859, 1860, 1861</u>

Nový samoodečet se zadává prostřednictvím tlačítka Zadání hodnoty. Pozor na měrné jednotky, zejména pokud přístroj měří více ukazatelů (tzv. "registrů"):

Přístroj	Adresa	MJ	Registr	Odečtená hodnota	Datum odečtu	
29279/65154719 Siemens - průtokoměr Siemens DN 40		GJ	001	0	30.9.2015	Zadání hodnoty >
29279/65154719 Siemens - průtokoměr Siemens DN 40		кwт	002	0	30.9.2015	Zadání hodnoty >
		X	Nová Nová hodnota Zadejte hodnota	á hodnota		
				Potvrdit Zru	ıšit	

Po zadání a potvrzení je hodnota okamžitě uložena (před fakturací ještě prochází stejně jako všechny ostatní typy odečtů kontrolou ze strany PTAS).

🜔 Pražská teplárenská



Zprávy a formuláře

V rámci této dlaždice probíhá on-line komunikace mezi uživatelem portálu a PTAS. Přichází sem notifikace jako reakce na uživatelovu činnost (např. žádost o změnu adresy) nebo naopak komunikaci začíná PTAS (např. prosba o vyplnění samoodečtu, hlášení o letních odstávkách apod.).

• Veškeré příchozí zprávy jsou v kopii zasílány i na poskytnutý e-mail uživatele.

Konvence názvů (předmětů) zpráv zasílaných ze strany PTAS uživatelům portálu

 Všechny e-maily (notifikace) posílané prostřednictvím Zákaznického portálu PTAS používají předmět začínající prefixem *PTAS:*

Předmět	Typ zprávy / e-mailu
PTAS: Vítáme Vás v portálu PTAS	Email se generuje, pokud zmocněný uživatel založí v rámci portálu nového uživatele s právem pro zobrazování hodnot. Email je zasílán pouze novému uživateli portálu. Email obsahuje přihlašovací jméno (číslo) a heslo.
PTAS: Uživatel portálu založen	Zpráva o založení požadovaného uživatele. Je zasílána žadateli.
PTAS: Přiřazen nový odběratel	Pokud zmocněný uživatel přiřadí již existujícího uživatele portálu k dalšímu svému odběrateli, je tímto e-mailem notifikován tento stávající uživatel portálu (může si zobrazit data dalšího odběratele).
PTAS: Vítejte zpátky do portálu PTAS	Email se generuje, pokud zmocněný uživatel znovu aktivuje v rámci portálu uživatele s právem pro zobrazování hodnot. Email je zasílán pouze tomuto uživateli a obsahuje přihlašovací jméno (číslo) a nové heslo.
PTAS: Uživatel portálu deaktivován	Zpráva o odstranění uživatele portálu od vybraného odběratele. Je zasílána žadateli.
PTAS: Samoodečty: Můžete vyplnit hodnoty	Žádost o zadání hodnot samoodečtů na přístrojích, které samoodečet umožňují.
PTAS: Samoodečty: Odmítnutí zadané hodnoty	Oznámení o tom, že samoodečet poskytnutý uživatelem portálu je pravděpodobně chybný (nejčastější chybou při zadávání samoodečtů je posun desetinné čárky nebo záměna měrných jednotek).
PTAS: Nové PV pro odb. 1xxxxxx	Žádost o zadání hodnot spotřeby teplé vody za předchozí zúčtovací období. Hodnota se získává z tzv. poměrových vodoměrů.
PTAS: Poměrové vodoměry: Odmítnutí zadané hodnoty	Oznámení o tom, že hodnota poskytnutá uživatelem portálu je pravděpodobně chybná (nejčastější chybou při přepisu hodnot z poměrového vodoměru je posun desetinné čárky).



PTAS: ODSTÁVKA OM	Notifikace o nově odstaveném odběrném místě/místech (může nastat z důvodu havárie nebo letních odstávek)
PTAS: Nový OD na OM 3xxxxxx	Zpráva o vygenerování nového odběrového diagramu pro dané odběrné místo. Uživatel portálu může navrhovanou hodnotu změnit nebo akceptovat.
PTAS: Akc.OD na OM 3xxxxxx	Zpráva o akceptování odběrového diagramu uživatelem portálu. Zpráva je zasílána jako notifikační, všem uživatelům portálu, kterým patří příslušné odběrné místo.
PTAS: Změna odběrového diagramu	Oznámení o tom, že hodnota odběrového diagramu byla změněna (např. jiným odběratelem ze skupiny závislých odběrných míst).
PTAS: Změna adresy	Zpráva o výsledku vyřízení žádosti na založení, změnu nebo výmaz adresy. Tyto žádosti může podávat pouze zmocněný uživatel.
PTAS: Odpověď na dotaz	Odpověď na dotaz uživatele portálu, který byl položen prostřednictvím Zákaznického portálu.
PTAS:	Ostatní zprávy a oznámení ze strany PTAS.

Takto dodržované konvence mají za cíl ulehčit uživatelům portálu identifikovat a popřípadě automaticky zpracovávat (např. filtrovat, přesouvat do vlastních složek apod.) obdržené e-maily ze strany PTAS. Vlastní nastavení filtrů se různí podle e-mailového klienta, který je uživatelem portálu používán.

Od verze nápovědy 1.3, z 18.2.2019 byla přidána funkcionalita nastavení zasílaných emailů z portálu. Blíže viz část 1. Kontaktní osoby odběratele – Nastavení zasílaných emailů uživatelům portálu.

Dotazy a zprávy od uživatelů portálu

Uživatel sám se může se svými požadavky obracet na PTAS pomocí **vytvoření nové zprávy** (tlačítko + Nová)



a výběru příslušné kategorie požadavku:

Založení zprávy		
Typ zprávy		
Platby a pohledávky		\sim
Platby a pohledávky		
Odečty a fakturace		
Odstávky a havárie		
Odběrná místa a smluvní údaje		
Ostatní dotazy		
Formuláře a jejich vyplnění		
Kampaně		
	Potvrdit	Zrušit

Zpráva je odeslána příslušnému pracovníkovi PTAS po stisku tlačítka potvrdit a v rámci aplikace "Zprávy a formuláře" uložena jako odeslaná zpráva. Odpověď pracovníka PTAS přichází jak do této aplikace, tak do e-mailu uživatele.

Vyplňování formulářů prostřednictvím zákaznického portálu

PTAS v pravidelných intervalech žádá své zákazníky o poskytnutí informací nezbytných pro korektní fakturaci a splnění legislativních požadavků (např. počet bytů v objektu, obsah podlahových ploch apod.). V takovém případě jsou ze strany PTAS předpřipravovány formuláře, do kterých zákazník může informace vyplnit. Uživatel portálu bude moci informace vyplňovat a zasílat elektronicky.

Proces lze kompletně provést v prostředí Zákaznického portálu.

1) Na novou zprávu je uživatel upozorněn v rámci dlaždice "Zprávy a formuláře":



2) Po rozklepnutí zprávy v rámci Zákaznického portálu lze stáhnout přílohu – PDF formulář k vyplnění.

PTAS: Formulář		
8.5.2016		Přečteno, nezpracováno
Text zprávy Dobrú dop		
prosíme o vyplnění přiloženého formuláře.		
Postup zpracování je následující: 1) stáhnout formulář na Váš disk 2) vyplnit a uložit na Vašem disku 3) nahrát formulář zpět pomocí příslušného tlačítka (provede se jeho odeslání do PTAS)	ß	
Děkujeme,		
PTAS.		
Odpověd Prohledat Nahrát		

3) Uživatel si může stáhnout PDF soubor a vyplnit ho třeba později.

Název souboru:	form.pdf
Uložit jako typ:	Dokument PDF
Skrýt složky	Uložit

PDF formulář je ve formátu, který umožňuje vyplnění příslušných polí. Na konci vyplňování je třeba PDF formulář uložit².

4) Nahrání vyplněného a uloženého formuláře zpět do portálu (= odeslání do PTAS) probíhá v té samé zprávě prostřednictvím příslušných tlačítek:

Odpověd		
form_vyplneny.pdf	Prohledat	
1 Nahrát		Uloženo

5) Vedle dočasného okna "Uloženo" je uživatel o úspěšně provedené akci informován i změnou statusu na zprávě:

Seznam zpráv		
•	PTAS: Formulář	
	8.5.2016	Zpracováno



Nápovědy v rámci portálu

Nápověda obsažená pod samostatnou dlaždicí v rámci portálu je stručnější verzí tohoto dokumentu.



² Tyto kroky lze podniknout např. ve volně dostupném programu Adobe Reader. Aktuální verze ke stažení např. na https://get.adobe.com/cz/reader/.