

# **UPUTSTVO ZA KORIŠTENJE ACC MOBILNE APLIKACIJE**

## SADRŽAJ

<b>1. PREDMET</b> .....	3
<b>2. PODRUČJE PRIMJENE</b> .....	3
<b>3. DEFINICIJE I REFERENTNI DOKUMENTI</b> .....	3
<b>3.1. Definicije</b> .....	3
<b>3.2. Referentni dokumenti</b> .....	3
<b>4. POSTUPAK</b> .....	3
Informacije o korisniku .....	6
Izbornik .....	6
Manipulisanje TAG-ovima .....	7
Upravljanje tagovima.....	7
Upravljanje grupama .....	11
Pregled historije računa.....	12
Pragovi.....	12
Pregled/Izvještaji .....	13
Pregled uplata.....	14
Pregled prolaza .....	14
Pregled korekcije prolaza .....	15
Pregled izmjena .....	15
Pregled izmjena korisniku daje mogućnost uvida u sve korisničke zahtjeve i izmjene (slika 20). .....	15
Autocesta A1 .....	16
Dokumenti .....	16
Taskbar aplikacije .....	17
Kartično plaćanje dopune ( <i>online</i> ) sredstava na jedinstveni račun korisnika .....	17
Korisničke postavke .....	21
Notifikacije.....	22
Sigurnost.....	22
Podrška korisnicima.....	23
<b>5. ODGOVORNOST I OVLAŠTENJA</b> .....	23
<b>6. ZAPISI</b> .....	23

## 1. PREDMET

Ovim Uputstvom se opisuje postupak korištenja ACC mobilne aplikacije koja je namijenjena za krajnje korisnike koji koriste ACC uslugu u sklopu novog obračunskog sistema u JP Autoceste FBiH doo Mostar (u daljem tekstu JPAC).

## 2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovim Uputstvom se opisuje način korištenja ACC mobilne aplikacije za krajnje korisnike ACC usluge, a sve u svrhu zadovoljenja uslova efikasnosti, kvalitetnog obavljanja poslova u JPAC te omogućavanja lakšeg i bržeg korištenja ACC usluge od strane krajnjih korisnika.

## 3. DEFINICIJE I REFERENTNI DOKUMENTI

### 3.1. Definicije

**ACC TAG uređaj** ("Autoceste Card") - je elektronski uređaj putem kojeg se obavlja elektronska naplata cestarine.

### 3.2. Referentni dokumenti

- **AC-U 7.5.-05** - Uputstvo o obavljanju poslova naplate cestarine na autocestama, brzim cestama i objektima sa naplatom;
- **AC-U 8.5-05** - Procedura za ACC TAG uređaj
- **AC-U 8.5.-36** - Uputstvo za obavljanje poslova u Odjelu za elektronsku naplatu cestarine;
- *Pravilnik o sistemu naplate cestarine na autocestama, brzim cestama i objektima s naplatom u FBiH (SN FBiH 53/15);*
- *Pravilnik o izmjenama pravilnika o sistemu naplate cestarine na autocestama, brzim cestama i objektima s naplatom u FBiH (SN FBiH 47/16).*

## 4. POSTUPAK

ACC mobilna aplikacija je namijenjena za krajnje korisnike koji koriste ACC uslugu u sklopu obračunskog sistema. Neke od novih funkcionalnosti se odnose na:

- Kreiranje jedinstvenog centralnog računa za svakog korisnika
- Raspodjela sredstava po pojedinim TAG-ovima
- Načini uplate sredstava na jedinstveni centralni račun
- Načini raspodjele sredstava prilikom uplate
- Pregled informacija o svim korisničkim TAG-ovima
- Pregled uplata na korisnički račun
- Pregled prolaza kroz ulazne/naplatne trake i
- Obavještenja o isteku korisničkog kredita
- Online dopuna korisničkog računa u realnom vremenu,
- Kreiranje i upravljanje grupama korisnika

Krajnji korisnik putem ACC mobilne aplikacije ima uvid u sve navedene funkcionalnosti koje su opisane u nastavku dokumenta.

ACC mobilna aplikacija predstavlja mobilnu verziju korisničkog portala i pruža funkcionalnosti korisničkog web portala. Aplikacija je dostupna za *android* i *iOS smart* uređaje i potpuno je besplatna.

Aplikaciju je moguće preuzeti pod imenom „ACC MOBILNA APLIKACIJA“ na *Google Play*-u (*android* uređaji) ili *App Store*-u (*iOS* uređaji).

Linkovi za iOS i Android download mobilne aplikacije:

Android:

[https://play.google.com/store/apps/details?id=acc2021.jpac\\_mobile](https://play.google.com/store/apps/details?id=acc2021.jpac_mobile)

iOS:

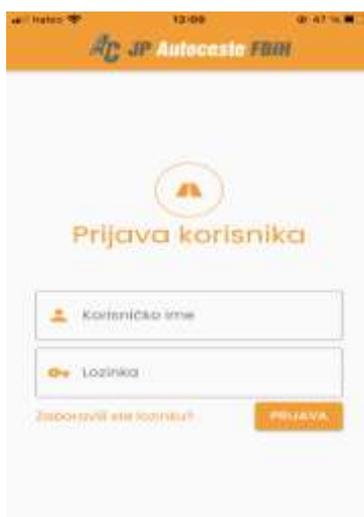
<https://apps.apple.com/hr/app/acc-mobilna-aplikacija/id1547185377?l=hr>



Slika 1 – ACC MOBILNA APLIKACIJA na App Store-u

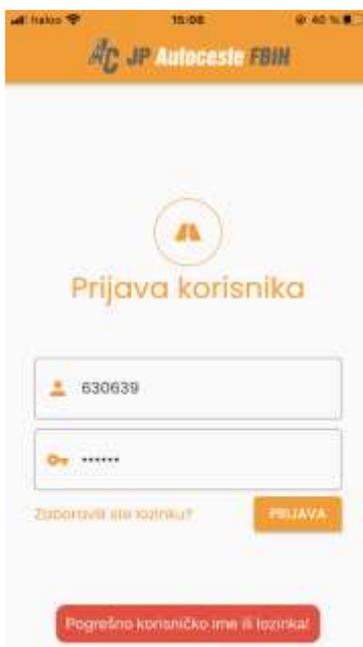
### Početna stranica

Nakon preuzimanja i pokretanja aplikacije, potrebno je da korisnik unese odgovarajuće kredencijale (korisničko ime i lozinka) za prijavu na korisnički račun.



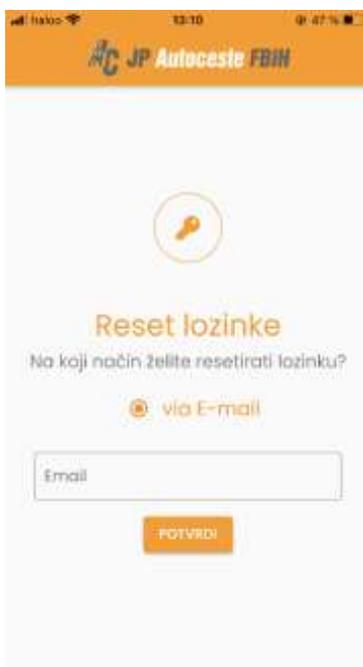
Slika 1 – Početna stranica mobilne aplikacije

U slučaju unosa pogrešnih podataka za prijavu, u donjem dijelu prozora se ispisuje odgovarajuća greška „Pogrešno korisničko ime ili lozinka!“.



Slika 2 – Greška pri prijavi

Ukoliko korisnik zaboravi podatke za prijavu na sistem, moguće je izvršiti *reset* lozinke. U tom slučaju, potrebno je odabrati „Zaboravili ste lozinku?“. U nastavku se otvara forma u kojoj je potrebno unijeti *e-mail* adresu koja je povezana sa korisničkim računom (*e-mail* koji je korišten pri kreiranju korisničkog računa).

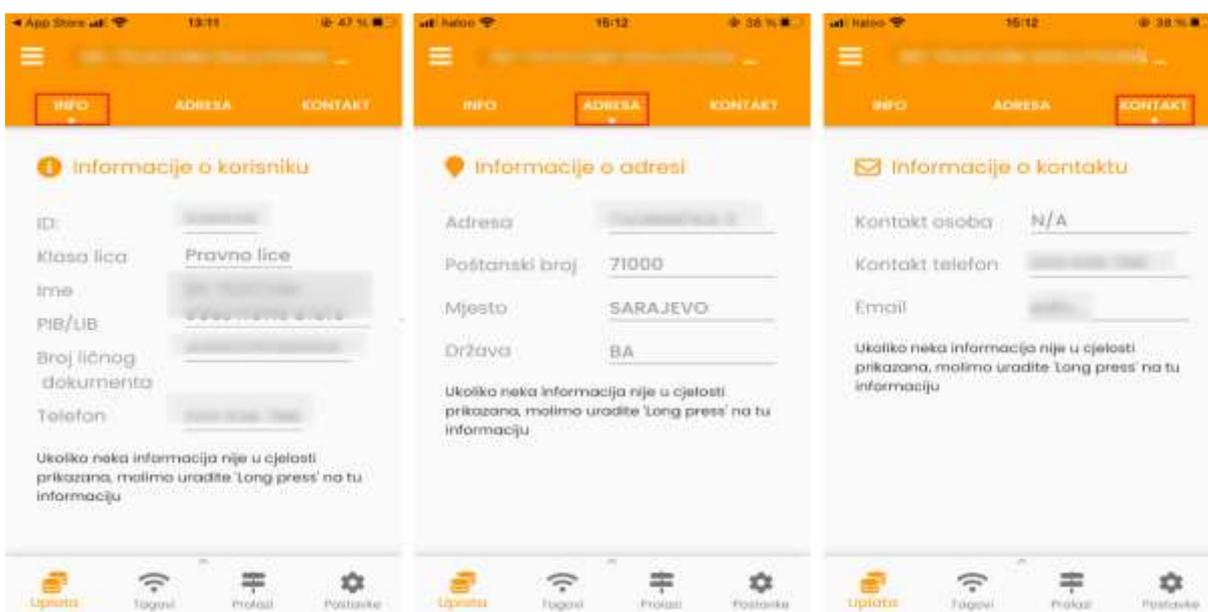


Slika 3 – Unos e-mail-a koji je povezan sa korisničkim računom

Klikom na dugme „Potvrdi“, korisnik dobija e-mail sa jedнократnim link-om putem kojeg resetuje lozinku. Validnost link-a ima ograničenje na 12 sati. Ukoliko korisnik u datom periodu ne izvrši reset lozinke, kod (poslan putem link-a) postaje nevažeći. Nakon uspješnog unosa novih podataka, korisniku je omogućen pristup računu sa novim kredencijalima (novom lozinkom).

Informacije o korisniku

Nakon uspješne prijave, otvara se prozor tab-ovima „INFO“, „ADRESA“ i „KONTAKT“, koji prikazuju osnovne informacije o korisniku ACC usluge (slika 4). Informacije predstavljaju podatke koje je korisnik ostavio prilikom kreiranja ugovora za pristupanje i korištenje ACC usluge.



Slika 4 - Informacije o korisniku

Izbornik

Glavnom izborniku aplikacije se pristupa klikom na  u gornjem lijevom uglu prozora aplikacije (slika 5).

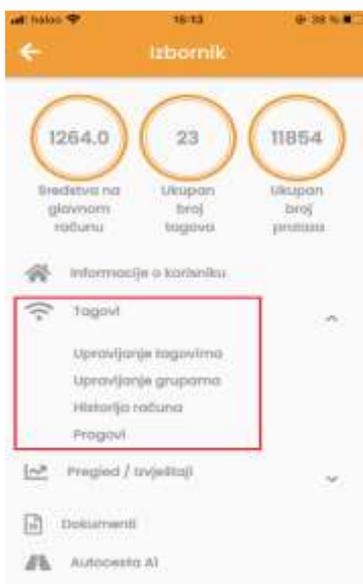


Slika 5 – Glavni izbornik ACC mobilne aplikacije

Manipulisanje TAG-ovima

Tab „**Tagovi**“ sadrži nekoliko opcija (slika 6):

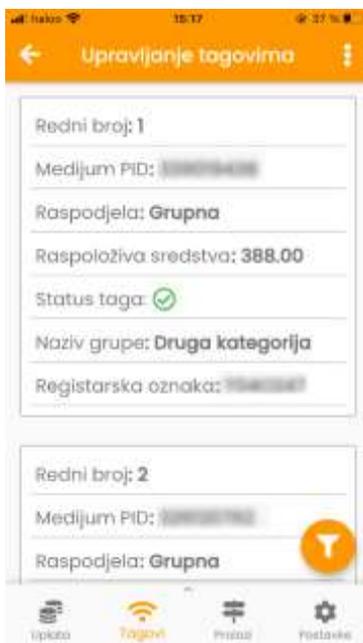
- Upravljanje tagovima
- Upravljanje grupama
- Historija računa
- Pragovi



Slika 6 – Tab „Tagovi“

Upravljanje tagovima

Na tab-u „**Upravljanje tagovima**“, krajnji korisnik vidi sve TAG-ove koji se nalaze na novom obračunskom sistemu. Na slici 7 je prikazan izgled navedenog prozora.



## Slika 7 - Upravljanje tagovima

Krajnji korisnik ima uvid u sljedeće informacije:

- Klikom na , a zatim na  korisnik ima uvid u:
  - o Ukupni iznos – ukupni iznos sredstava na korisničkom računu
  - o Ukupni grupni iznos – TAG-ovi na grupnoj raspodjeli crpe/troše dostupna sredstva sa grupnog iznosa
  - o Ukupni preostali pojedinačni iznos – ova informacija govori o ukupnom iznosu svih TAG-ova kojima je dodijeljena pojedinačna raspodjela; pojedinačni iznos predstavlja iznos koji je rezervisan za određeni TAG i kojeg ostali TAG-ovi ne mogu trošiti
  - o Ukupni iznos u grupama TAG-ova – ova informacija govori o ukupnom iznosu svih grupa TAG-ova; iznos u grupama TAG-ova predstavlja iznos koji je rezervisan za određenu (kreiranu) grupu TAG-ova i koji ostali TAG-ovi ne mogu trošiti.
- Pregled TAG-ova sa tipom raspodjele i raspoloživim sredstvima

Kolona „Raspodjela“ označava da li TAG crpi/troši sredstva sa grupnog ili pojedinačnog iznosa.

- Polje „Status“ - da li se TAG nalazi na određenoj listi

Novi obračunski sistem uvodi pored sive i crne, dvije dodatne liste - žutu i crvenu. Informacije o TAG-ovima i listima detaljno opisuju stanja u kojima se može nalaziti određeni TAG.

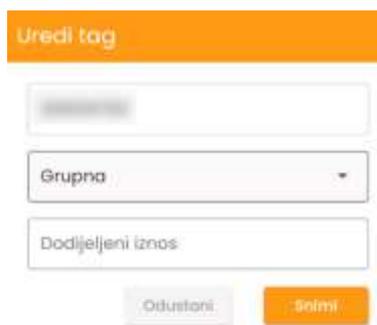
<i>Grupna raspodjela</i>	TAGovi na grupnoj raspodjeli troše sredstva ukupnog grupnog iznosa
<i>Pojedinačna raspodjela</i>	TAGovi na pojedinačnoj raspodjeli troše rezervisana sredstva za pojedini TAG
<i>Tag nije na listi (Zelena)</i>	Omogućeno korištenje autoputa
<i>Žuta lista</i>	Kredit uskoro neće biti dovoljan za korištenje autoputa
<i>Crvena lista</i>	Sredstva nisu dovoljna za korištenje autoputa
<i>Zvučni signali</i>	Prilikom prolaska kroz naplatne trake, oglašava se broj zvučnih signala na tagu (Tag nije na listi - 1, Žuta lista - 2, Crvena lista - 4)
<i>Iznos žute liste</i>	Prilikom prolaska kroz naplatne trake, ispisuje se iznos novca od taga koji je u žutoj listi. (Iznos na display-u je informativnog karaktera i može se razlikovati sa stvarnim stanjem)

Tabela 1 – prikaz informacija o TAGovima i listama

Prethodno pobrojane informacije iz tabele 1 je moguće vidjeti i klikom na , a zatim na  i .

*Izmjena raspodjele na TAG-u i dodjeljivanje željenog iznosa:*

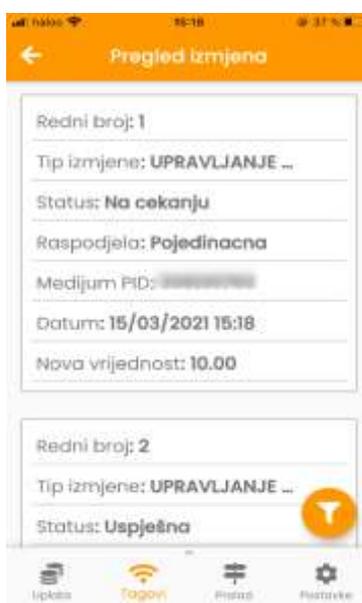
Klikom na ikonicu , otvara se prozor u kojem krajnji korisnik odabire željenu raspodjelu za TAG i unosi iznos koji želi dodijeliti određenom TAG-u (slika 8). Klikom na dugme „Snimi“, aktivira se raspodjela.



Slika 8 – Dodjeljivanje iznosa i raspodjele

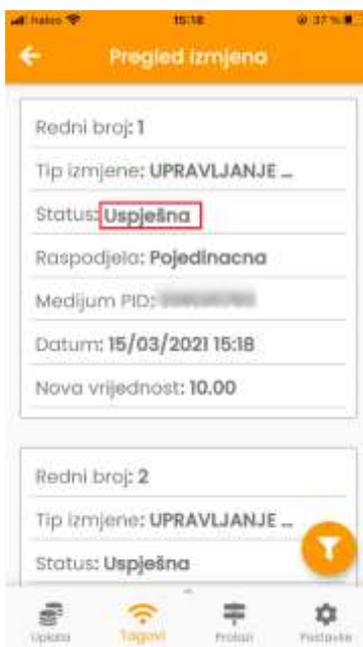
Sve korisničke akcije/izmjene se šalju na obradu, te je potreban određeni vremenski period da se njihov zahtjev obradi.

Pregled zahtjeva se može vidjeti klikom na „**Pregled/Izveštaji**“ u glavnom izborniku aplikacije, a zatim klikom na „**Pregled izmjena**“ (slika 9).



Slika 9 – Zahtjev na čekanju

Nakon obrade zahtjeva, „Status“ izmjene prelazi iz „Na čekanju“ u „Uspješna“ (slika 10).



Slika 10 – Uspješno obrađen zahtjev

Na slici 11 je prikazan primjer obrade izmjene iznosa i raspodjele kada TAG pređe na žutu listu.



Slika 11 – Prikaz podataka vezanih za korisnički račun nakon obrađene izmjene (TAG na žutoj listi)

Upravljanje grupama

Tab „**Upravljanje grupama**“ daje uvid u grupe TAG-ova, kreirane po korisnikovom zahtjevu (slika 12).



Slika 12 – Upravljanje grupama

Korisnik klikom na ikonicu , pored odgovarajuće grupe, može da izmjeni iznos kredita dostupan (za trošenje) odgovarajućoj grupi (slika 13).

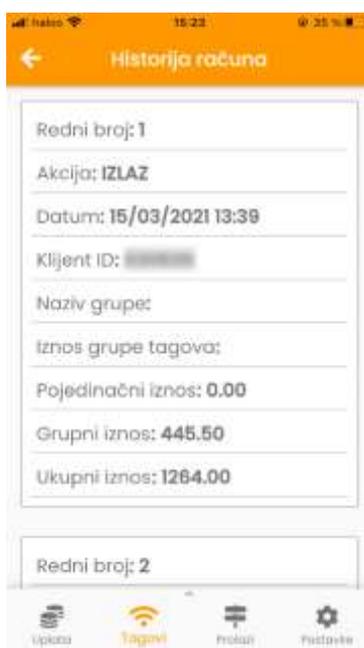


Slika 13 – Izmjena raspoloživog iznosa odgovarajuće grupe

### Pregled historije računa

Pregled omogućava uvid u historiju izmjena iznosa korisničkog računa (slika 14). Tipovi izmjena mogu biti:

- IZLAZ - prolaz kroz naplatne trake
- VIRMAN - uplata na račun putem virman uplatnice
- TAG – uplata na račun putem aplikacije za TAG-ove
- KONTROLOR – izmjena JPAC kontrolora (storniranje prolaza)



Slika 14 – Prikaz historije računa

### Pragovi

Na *tab-u* „Pragovi“, krajnji korisnik vidi sve TAG-ove sa naznačenim ograničenjima. Pragovi mogu biti vezani za grupni iznos (TAG-ovi kojima je dodjeljena grupna raspodjela), pojedinačni iznos (TAG-ovi kojima je dodjeljena pojedinačna raspodjela) i iznos vezan za određenu grupu TAG-ova (slika 15).

Klikom na ikonicu  otvara se prikaz na kojem krajnji korisnik unosi željeni prag koji dodjeljuje određenoj skupini TAG-ova. Klikom na dugme „Snimi“, šalje se zahtjev za obradu. Podešavanje praga omogućava primanje notifikacija preko kojih sistem obavještava korisnika kada je iznos pao ispod podešenog iznosa.

Korisnik može mijenjati prag za *grupni iznos*, *pojedinačne* iznose i grupe TAG-ova. Iznosi koji se mogu odabrati su 20, 50 ili 100.



Slika 15 – Pregled pragova



Slika 16 – Izmjena praga

### Pregled/Izvještaji

Tab „**Pregled/Izvještaji**“ (nalazi se u glavnom izborniku) sadrži nekoliko opcija:

- Pregled uplata
- Pregled prolaza
- Pregled korekcije prolaza
- Pregled izmjena

Svaka od pobrojanih opcija je opisana u nastavku dokumenta.

### Pregled uplata

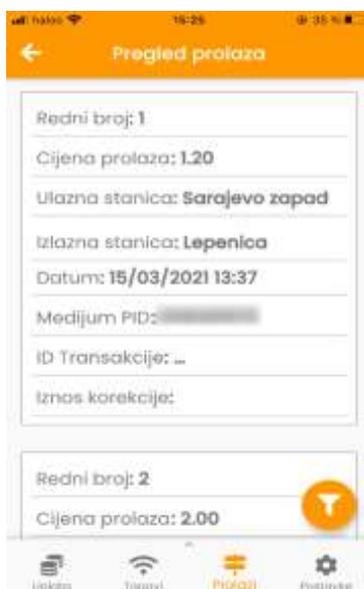
Tab „**Pregled uplata**“ nudi sistemski prikaz svih uplata sa naznačenim tipom, statusom i iznosom uplate. Obračunski sistem nudi više načina uplate i to putem Virman uplatnica, aplikacije za TAG-ove i „EPAYMENT“ (*online* – kartično plaćanje) uplate (slika 17).



Slika 17 - Pregled uplata

### Pregled prolaza

Na tab-u „**Pregled prolaza**“ korisnik ima uvid u prolaze svojih TAG-ova kroz naplatna mjesta, sa naznačenom ulaznom i izlaznom stanicom i cijenom prolaza (cijenom sa popustom i korigovanom cijenom). Obračunski sistem omogućava kontrolorima da vrše naknadne korekcije cijene prolaza u slučaju da su uočili nepravilnosti. Primjer nepravilnosti se može odnositi na neuparenost TAG uređaja sa kategorijom vozila. Na slici 18 je prikazan primjer prozora „Pregled prolaza“.



Slika 18 - Pregled prolaza

Pregled korekcije prolaza

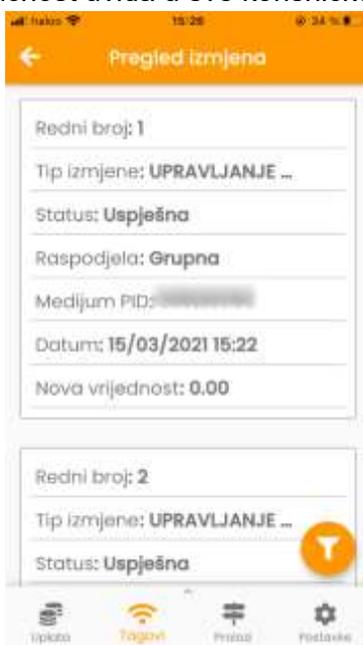
Klikom na tab „**Pregled korekcije prolaza**“ korisnik ima uvid u iznose korekcija sa naznačenim datumom korekcije, korigovanom cijenom i iznosom korekcije, kao i razlogom korekcije kojeg unosi kontrolor putem „Kontrolor“ aplikacije (slika 19).



Slika 19 - Pregled korekcije prolaza

Pregled izmjena

Pregled izmjena korisniku daje mogućnost uvida u sve korisničke zahtjeve i izmjene (slika 20).



Slika 20 – Pregled korisničkih zahtjeva/izmjena

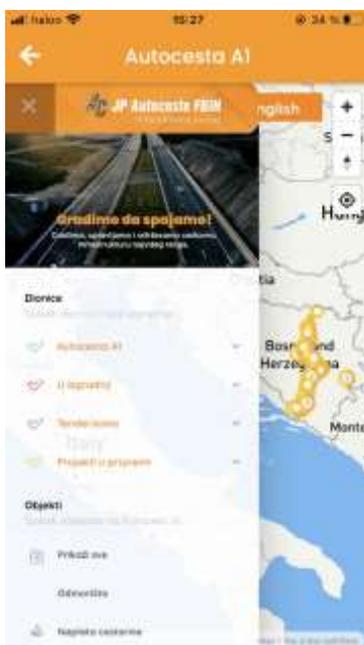
Tipovi zahtjeva mogu biti:

- UPRAVLJANJE TAGOVIMA - Izmjena raspodjele (Pojedinačna/Grupna) i iznosa kredita na TAG-u
- PODEŠAVANJE PRAGA - Izmjena vrijednosti praga za pojedinačni/grupni iznos kredita na računu
- IZNOS GRUPE – Izmjena raspoloživog iznosa za određenu grupu TAG-ova
- EMAIL ADRESA - Izmjena *e-mail* adrese na prikazu 'Upravljanje korisnikom'. Korisnik putem notifikacija dobija obavještenje o statusu svojih TAG-ova u sistemu naplate cestarine

Status zahtjeva je „Na čekanju“, a status obrade/izmjene može biti „Uspješna“ ili „Neuspješna“.

### Autocesta A1

Tab „**Autocesta A1**“ (nalazi se u glavnom izborniku) je informativnog karaktera i daje korisniku prikaz mape BiH, sa ucrtanim svim dionicima autoceste A1 (izgrađenim i onima u pripremi). Na slici 21 je prikazan izgled prozora „Autocesta A1“.



Slika 21 – Autocesta A1

### Dokumenti

Tab „**Dokumenti**“ (nalazi se u glavnom izborniku) omogućava korisniku pristup sljedećim dokumentima (u .pdf formatu):

1. Zahtjev korisnika za deblokiranje ACC TAG uređaja
2. Zahtjev korisnika naplate cestarine
3. Uputstvo za korištenje korisničkog web portala
4. Smjernice za korištenje korisničkog web portala za korisnike ACC usluge
5. Virmanska uplata – uputstvo

### Taskbar aplikacije

U donjem dijelu prozora aplikacije se nalazi *taskbar* sa kraticama za određene opcije (slika 22).



Slika 22 – Taskbar ACC mobilne aplikacije

Kartično plaćanje dopune (*online*) sredstava na jedinstveni račun korisnika



Tab *Uplata*, koji se nalazi na *taskbar*-u aplikacije, predstavlja novu funkcionalnost i odnosi se na *online* dopunu sredstava na TAG uređaj/e.



Uplatu je moguće izvršiti klikom na *Uplata*, nakon čega se otvara prozor kao na slici 23. Dalje je potrebno:

1. unijeti željeni iznos dopune u polje „Unesite željeni iznos (KM)“,
2. unijeti kontakt telefon
3. klikom čekirati *checkbox* iznad „Slažem se sa uslovima korištenja i prodaje“ i
4. kliknuti na „Uplati“.

Slika 23 – Forma za uplatu dopune

U sljedećem koraku se otvara prozor sa detaljima uplate/narudžbe, te je potrebno kliknuti na „Nastavi na plaćanje“ (slika 24).

Slika 24 – Detalji uplate/narudžbe

U posljednjem koraku, nakon klika na „Nastavi na plaćanje“, otvara se prozor sa formom za unos podataka bankovne kartice, što je prikazano na slici 25. Potrebno je unijeti sljedeće podatke:

1. Broj kartice,
2. Datum isteka kartice,
3. CVV broj i
4. kliknuti na „PLATI“.



Slika 25 – Forma za unos podataka bankovne kartice

U nastavku, na slici 26, prikazano je gdje se nalaze odgovarajući traženi podaci na bankovnoj kartici.



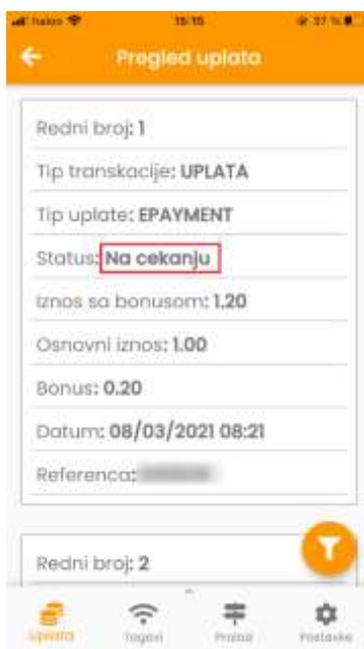
Slika 26 – Traženi podaci na bankovnoj kartici

Nakon klika na „PLATI“, prikazati će se prozor sa informacijom o uspješnosti uplate/narudžbe (slika 27).



Slika 27 – Uspješnost provedene uplate/narudžbe

Nakon uspješno provedene uplate, klikom na *tab* „Pregled/izvještaji“, a zatim klikom na „Pregled uplata“, može se vidjeti upravo izvršena uplata (slika 28).



Slika 28 – Pregled uplata (na čekanju)

U toku obrade, status posljednje uplate bit će sa statusom „Na čekanju“, a nakon uspješno završene obrade, status se mijenja u „Uspješna“ (slika 29).

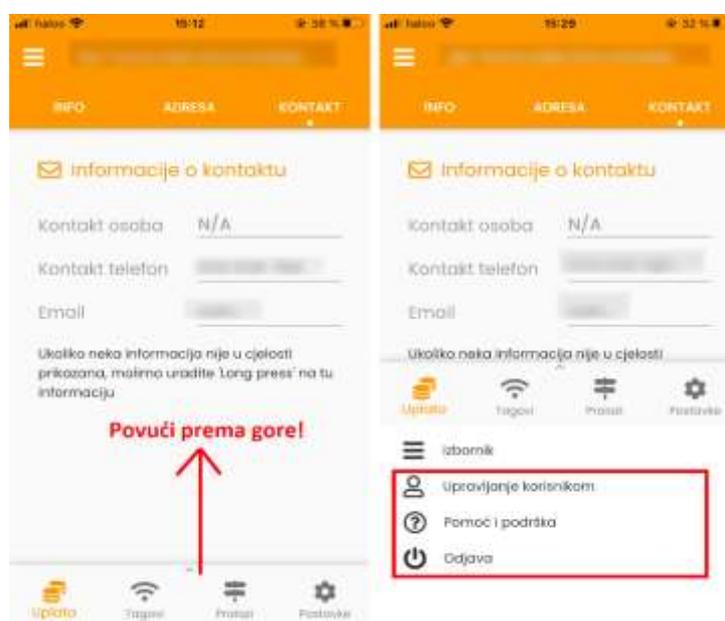


Slika 29 – Pregled uplata (uspješna)

Važno je napomenuti da odmah po izvršenoj online uplati korisnik može koristiti ACC uslugu na autocesti.

#### Korisničke postavke

Korisničkim postavkama se pristupa „povlačenjem“ *taskbar*-a, u donjem dijelu prozora aplikacije, prema gore (prikazano na slici 30).



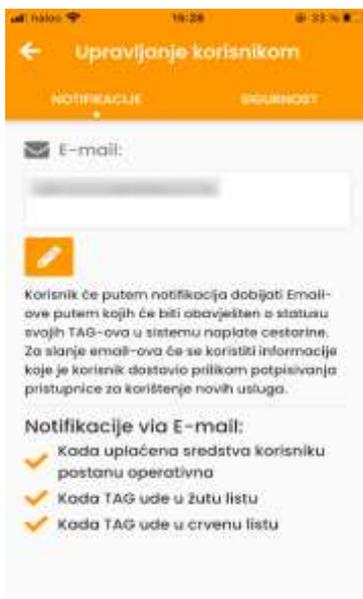
Slika 30 – Pregled korisničkih postavki

Na *tab-u* „**Upravljanje korisnikom**“, krajnji korisnik ima sljedeće opcije:

- Notifikacije
- Sigurnost

#### Notifikacije

Na ovom prikazu, korisnik može unijeti *e-mail* adresu na koju želi dobijati notifikacije. Izmjena *email* adrese takođe dobija status izmjene na čekanju za obradu (slika 31).



Slika 31 – Notifikacije

#### Sigurnost

Na prikazu „**Sigurnost**“, korisnik može izvršiti promjenu lozinke (slika 32).

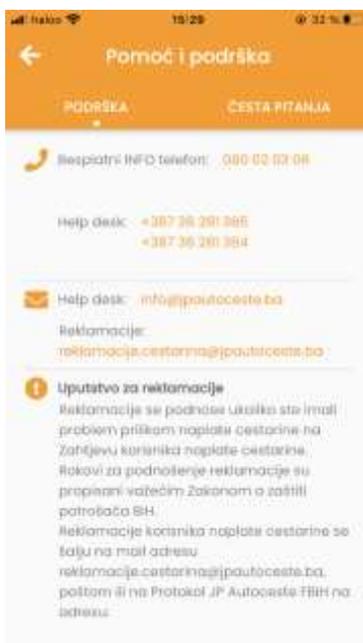


Slika 32 – Promjena lozinke

### Podrška korisnicima

Klikom na „**Pomoć i podrška**“, korisniku se otvara prozor sa dva prikaza (slika 33):

- Podrška – Kontakt informacije za kontaktiranje JPAC podrške u slučaju bilo kakvih problema
- Česta pitanja – Često postavljena pitanja i odgovori na ista



*Slika 33 – Podrška korisnicima*

## **5. ODGOVORNOST I OVLAŠTENJA**

Za nesmentano odvijanje procesa odgovoran je Šef odjela za elektronsku naplatu cestarine i Šef odjela – Održavanje sistema naplate, nadzor i upravljanje autocestom. Za administriranje ACC mobilne aplikacije odgovoran je Viši stručni saradnik- voditelj grupe za elektronsku naplatu cestarine.

## **6. ZAPISI**

- Siva lista
- Crna lista
- Žuta lista i
- Crvena lista

Prilog 1 – Smjernice za korištenje klijentskog web portala za korisnike, revizija 2