Uživatelská příručka

CA Service Desk Manager

Datum: 26. 6. 2013
Obsah

OBSAH .................................................................................................................. 2
HISTORIE DOKUMENTU .......................................................................................... 3
ÚVOD ....................................................................................................................... 4
1. OBECNÝ POPIS FUNKCE SERVICE DESK ......................................................... 5
   1.1 Základní povinnosti ...................................................................................... 5
   1.2 Aktivity zajišťované Service Deskem ......................................................... 5
2. PŘÍSTUP DO SYSTÉMU ..................................................................................... 6
   2.1.1 Role Uživatel .......................................................................................... 8
   2.1.2 Úvodní obrazovka .................................................................................. 8
3. PRÁCE V SYSTÉMU ........................................................................................... 10
   3.1.1 Založení požadavku .............................................................................. 10
   3.1.2 Vyhledání požadavku ............................................................................ 12
   3.1.3 Editace požadavku ................................................................................. 13
   3.1.4 Přídání komentáře ................................................................................. 15
   3.1.5 Vkládání příloh ....................................................................................... 15
   3.1.6 Historie .................................................................................................. 16
   3.1.7 Uzavření požadavku .............................................................................. 17
   3.1.8 Vyřešení a nesouhlas s řešením ............................................................ 18
   3.1.9 Odmítnutí, Zrušení ............................................................................... 18
   3.1.10 Emailová komunikace se Service Deskem ......................................... 18
   3.1.11 Vyžádání součinnosti ......................................................................... 19
4. SEZNAM NOTIFIKACÍ ....................................................................................... 20
5. ČÍSELNÍK KATEGORIÍ POŽADAVKŮ ................................................................. 21
6. GRAFICKÉZNÁZORNĚNÍ PROCESU ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ .............................. 22
7. STAVY POŽADAVKU V PRŮBĚHU ŘEŠENÍ ......................................................... 24
8. ROLE HOST ......................................................................................................... 25
# Historie dokumentu

<table>
<thead>
<tr>
<th>Verze</th>
<th>Datum</th>
<th>Autor</th>
<th>Popis</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.0</td>
<td>15. 11. 2012</td>
<td>Petr Poplstein</td>
<td>Vytvoření draftu dokumentu</td>
</tr>
<tr>
<td>1.1</td>
<td>20. 11. 2012</td>
<td>Petr Poplstein</td>
<td>Zpracování připomínek</td>
</tr>
<tr>
<td>1.2</td>
<td>23. 11. 2012</td>
<td>Petr Poplstein</td>
<td>Zapracování připomínek</td>
</tr>
<tr>
<td>1.3</td>
<td>3. 3. 2013</td>
<td>Petr Poplstein</td>
<td>Aktualizace</td>
</tr>
<tr>
<td>1.4</td>
<td>12. 3. 2013</td>
<td>Petr Poplstein</td>
<td>Zapracování připomínek</td>
</tr>
<tr>
<td>1.5</td>
<td>25. 4. 2013</td>
<td>Petr Poplstein</td>
<td>Aktualizace</td>
</tr>
<tr>
<td>1.6</td>
<td>28. 4. 2013</td>
<td>Petr Poplstein</td>
<td>Aktualizace</td>
</tr>
<tr>
<td>1.7</td>
<td>10. 5. 2013</td>
<td>Petr Poplstein</td>
<td>Specifikace portů pro fungování SDM, zpracování příloh</td>
</tr>
<tr>
<td>1.8</td>
<td>31. 5. 2013</td>
<td>Petr Poplstein</td>
<td>Odebrání přístupů pro uživatele z AD</td>
</tr>
<tr>
<td>1.9</td>
<td>25. 6. 2013</td>
<td>Petr Poplstein</td>
<td>Aktualizace schématické řešení požadavků</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Úvod

Tento dokument popisuje práci uživatele v systému CA Service Desk Manager, který slouží jako technologická podpora jednotného kontaktního místa pro uživatele služeb SZR a týmu podpory dodavatele služeb. Systém uživateli umožňuje zadávat požadavky, sledovat jejich řešení, komunikovat s týmem podpory a získávat informace o všech důležitých provozních stavech poskytovaných služeb.

Použité zkratky a názvosloví

<table>
<thead>
<tr>
<th>Termín</th>
<th>Ověřovací označení</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Service Desk (SD)</td>
<td>Oddělení provádějící prvotní analýzy, řešící a koordinující řešení incidentů a servisních požadavků vztahujících se k ZR.</td>
</tr>
<tr>
<td>Service Desk Manager (SDM)</td>
<td>SW produkt pro evidenci a řešení incidentů/požadavků</td>
</tr>
<tr>
<td>Služba</td>
<td>Viz seznam eGON služeb na <a href="http://www.szrcr.cz">www.szrcr.cz</a></td>
</tr>
<tr>
<td>Servisní požadavek (Request)</td>
<td>Formální žádost uživatele o službu zadaná v Service Deskovém nástroji (SDM)</td>
</tr>
<tr>
<td>Incident</td>
<td>Provozní stav, kdy došlo k neplánovanému přerušení garantované služby IT nebo snížení její kvality</td>
</tr>
<tr>
<td>SZR</td>
<td>Správa základních registrů je správní úřad, který je podřízen Ministerstvu vnitra a je správcem informačního systému základních registrů</td>
</tr>
<tr>
<td>Uživatel</td>
<td>Osoba určená Správcem AIS (Administrátor AIS) nebo Uživatelským OVM pro komunikaci požadavků na ISZR se SZR prostřednictvím Help Desku.</td>
</tr>
<tr>
<td>Provozní doba</td>
<td>Je čas, ve kterém SD SZR poskytuje uživatelskou podporu. Pracovní dny 8:00-18:00</td>
</tr>
<tr>
<td>Mimoprovozní doba</td>
<td>Je čas, ve kterém SD SZR poskytuje pouze nástroj pro řešení požadavků – SDM. Doba pondělí-pátek 18:00-8:00, Soboty, Neděle, svátky.</td>
</tr>
<tr>
<td>KIVS</td>
<td>Komunikační infrastruktura veřejné správy</td>
</tr>
<tr>
<td>JIP/KAAS</td>
<td>Jednotný identitní prostor, zabezpečená adresářová služba obsahující údaje pro autentizaci a autorizaci Uživatelů. Webové služby pro autentizaci uživatelů do AIS a pro správu dat uložených v JIP.</td>
</tr>
<tr>
<td>Problém</td>
<td>Společná příčina jednoho, nebo více incidentů. Problémy jsou evidovány a řešeny v SDM jako záznamy typu problém.</td>
</tr>
<tr>
<td>Požadavek na změnu (Change Order)</td>
<td>Formální žádost o změnu, která je zaevidována, posuzována a řešena v rámci řešení záznamů typu Change Order.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
1. Obecný popis funkce Service Desk

Service Desk (SD) představuje centrální kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli služeb.

1.1 Základní povinnosti

- zaznamenání všech servisních požadavků od uživatelů a jejich odpovídající vyřešení
- zaznamenání všech incidentů a snahe o jejich řešení, popřípadě informování specializovaných týmů podpory či dodavatelů, kteří se pokusí incident analyzovat a vyřešit
- monitorování průběhu řešení incidentu, požadavku
- průběžné informování uživatelů o stavu řešení incidentu, požadavku, o možných řešeních, o případných náhradních opatřeních
- vytváření statistických zpráv pro potřeby managementu

Důraz je kladen zejména na:

- Zajištění funkce jediného kontaktního místa
- Odpovídající dostupnost Operátorů a řešitelů
- Adekvátní rychlost odezvy na požadavky
- Profesionalitu komunikace

1.2 Aktivity zajišťované Service Desckem

Detekce a zaznamenání požadavku

Analýza a řešení požadavku

Informovanost uživatelé

Průzkum spokojenosti uživatelů s řešením požadavků

Reklamací vyřešeného požadavku
2. Přístup do systému

Systém CA SDM je pro uživatele přístupný na několika URL, jejichž použití se liší tím, odkud uživatel k systému přistupuje a zda má, nebo nemá svůj účet v prostředí SZR. Možné varianty jsou:

**Přístup do SDM:**

- Uživatelé s účtem v JIP:
  a. Z internetu: https://loginsd.szrcr.cz
  c. Interně: nelze

Pro plně kvalifikovanou podporu je nutná registrace v JIP. Práva a roli „Přístupová role (Service desk manager Správy základních registrů)“ pro autorizovaný a autentizovaný přístup do CA Service Desk Manageru Vám nastaví Váš lokální administrátor.

Uživatelé přistupující do systému mohou využít svého existujícího účtu v JIP. V tom případě je možno pro autentizaci použít jak přihlášení jménem a heslem, pomocí osobního certifikátu: tak přihlášení pomocí OTP
Příslušnou variantu si uživatel zvolí výběrem z dostupných možností v dolní části přihlašovací obrazovky.

Pro přístup do systému uživatel používá internetový prohlížeč. Podporované jsou následující produkty a verze:

- Microsoft Internet Explorer 8 a vyšší
- Mozilla Firefox ESR 10 a vyšší
- Google Chrome 13.0.782 a vyšší
- Apple Safari 5.1 a vyšší

**Přístup do testovacího systému SDM:**

Uživatelé s účtem v JIP:


c. Interně: nelze

Pro korektní fungování Service Desku je nutno zajistit komunikaci se serverem na portech 443 a 8443 a důvěřovat certifikátům, které ověřují komunikaci se servery Service Desku:
2.1.1 Role Uživatel

Uživatel po přihlášení do systému získává přístup v roli „Uživatel“. Tato role mu umožňuje zadávat požadavky na službu vázané ke svému kontaktu a sledovat průběh jejich řešení, komunikovat při řešení s řešiteli, doplňovat požadované informace a vyjadřovat se k řešení požadavků. Současně se uživateli zobrazují informace, které poskytovatel sluzeb dává na vědomí uživatelům (například informace o řešených poruchách, plánovaných odstávkách, změnách apod.)

Rozhraní uživatele je kompletně lokalizované do českého jazyka.

2.1.2 Úvodní obrazovka
**OBRAZOVKA UŽIVATELE JE ROZDĚLENA NA NĚKOLIK ČÁSTÍ:**

**Hledat řešení** – možnost prohledávat znalostní databázi a získat informace o postupech řešení častých požadavků, návody apod.

**Nejčastěji použitá řešení** – seznam znalostních dokumentů vybraných podle hodnocení uživatelů – tzv. FAQ rating. Konfiguraci hodnocení a čas kalkulace nastavuje Administrátor systému a systém pravidelně automaticky hodnoty FAQ Rating kalkuluje.

**Dostupné akce:**
- Vytvořit nový požadavek – odkaz pro založení nového požadavku, otevře okno pro zadání požadavku

**Zobrazení mých požadavků**

Seznamy požadavků, které jsou v systému pro přihlášeného uživatele evidovány.

Položky:
- Otevřené požadavky (požadavky které jsou aktuálně v procesu řešení)
- Požadavky v součinnosti (požadavky u kterých řešitel čeká na součinnost)
- Vyřešené požadavky (požadavky ve stavu Vyřešený, Odmítnutý a Zrušený)
- Uzavřené požadavky (požadavky jejich řešení bylo uzavřeno)

**Další možnosti úvodní obrazovky**

- Po kliknutí na odkaz, např. „Máte 12 otevřených požadavků“ se otevře okno se seznamem všech otevřených požadavků příklášeného uživatele. Obdobně fungují i ostatní odkazy na seznamy existujících tiketů.
- Uživatel může dále vyhledávat požadavky všech typů podle čísla, které zadá do připraveného pole a stiskne tlačítko **Jdi**.
- Ve spodní části je dostupná sekce **Oznámení**, kde jsou zobrazeny všechny důležité informace, které poskytovatel služeb publikuje pro své uživatele.

**Horní navigační lišta**

- Z jiných okén rozhraní uživateli, se uživatel dostane na úvodní obrazovku kliknutím na odkaz „Zpět na úvodní stránku“
- Po ukončení práce se můžete odhlásit kliknutím na odkaz „Odhlásit“
- „Nápověda“ - V rozhraní uživatelského příručka (tento dokument)
- V prostředí SDM nepoužívejte tlačítka prohlížeče Zpět a Vpřed
3. Práce v systému

3.1.1 Založení požadavku

### Vytyčení nový požadavek 1823

**Nahlásil**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Jméno (vyžadováno)</th>
<th>Příjmení (vyžadováno)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>test</td>
<td>USER</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Telefonní číslo - mobil (vyžadováno)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Emailová adresa (vyžadováno)</th>
<th>Organizace (vyžadováno)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><a href="mailto:test.user@szmrz.cz">test.user@szmrz.cz</a></td>
<td>Zlínský kraj (ICO: 70991320)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Naléhavost (vyžadováno)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategorie požadavku (vyžadováno)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>[ ] 1 - systém je nefunkční nebo pro uživatele nedostupný, zařízení vadné, akutní požadavek, problém z pohledu uživatele vyžaduje okamžité řešení (např. zamezení ztráty dat, či úniku informací, zajištění důležitého jednání či obchodní schůzky, odjezd na služební cestu)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Copyright © 2012 CA. All rights reserved.

**Nahlásil**

- Při vytváření požadavku je automaticky vyplněno pole „Nahlásil“ podle evidovaných údajů přihlášeného uživatele. Toto pole není možno měnit.

**Jméno, Příjmení, Telefonní číslo – mobil, Emailová adresa, Organizace**

- Tato pole jsou předvyplněna podle evidovaných údajů přihlášeného uživatele. Pole je možno při zakládání požadavku upravit. Touto úpravou uživatel provede aktualizaci kontaktních informací v příslušných polích u svého kontaktu vedeného v SDM. Tyto údaje jsou následně využity v systému pro další aktivity (notifikace, SMS apod.)

- Pokud v poli Organizace uživatel nenalezne svoji organizaci, vybere položku „Guest“ a do popisu požadavku uvede jméno organizace, za kterou požadavek v systému zadává. Operátoři Service Desku zajistí doplnění této organizace do číselníku.

**Naléhavost**

- Uživatel může upravit předvyplněnou hodnotu v poli Naléhavost výběrem z číselníku dostupných hodnot. Tento údaj vyjadřuje naléhavost, s jakou uživatel řešení vyžaduje.
2 - funkčnost systému nebo dostupnost pro uživatele je omezena, zařízení je poškozené, spěšný požadavek.

3 - na systému se vyskytujе problém, který zásadním způsobem neomezuje funkčnost systému, zařízení je poškozené, běžný požadavek.

4 - uživatel má evidovánы požadavek, není vyžadováno okamžité řešení, problém je možnо odstranит v průběhu běžné pracovní дoby. Lze nahradит provizorným řešením.

5 - uživatel má evidovánы požadavek. Termin jeho vyřеšení není z jeho pohledu významný a řešeni nechávány na možnostech poskytovatele služeb.

Kategorie požadavku

- V poli Kategorie požadavku uživatел vybere z číselníku kategorіí požadavкů tu, která co nepřesněji odpovídá области, ke které se zadávány požadaveк váže.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategorie požadavku</th>
<th>Description</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>A) Nehlášené poruchy</td>
<td>1) V provozní době 8-18 hodin Nedostupná, nefunkční nebo narušená sluаba ZR. Nahlášenе porуchy. V provozní dobе 8-18 hodin</td>
</tr>
<tr>
<td>B) Mimo provozní dobu 18-8 hodin</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>a) ZR-ROB Nedostupná, nefunkční nebo narušená sluаba registrу obyvатель</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>b) ZR-ROB Nedostupná, nefunkční nebo narušená sluаba registru osob</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>c) ZR-RHIAN Nedostupná, nefunkční nebo narušená sluаba registru územní обновление, adres a nemovnosti</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>d) ISZK Nedostupná, nefunkční nebo narušená sluаba informačního systému základních registrу - vnější rozhrаnі, Gom sluка</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>e) ZR-ROB Nedostupná, nefunkční nebo narušená sluаba Správy základníх registrov zejména Service Desk</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>f) Česká Pošta Nedostupná, nefunkční nebo narušená sluаba konkrетnіе ke službám základníх registru</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>g) Žádost о подпоре</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>h) Žádost о информаци</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>i) Дополненные поля</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>j) Змěněná Kontakт ( Uživателй/Решение )</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

- Číselník má několik úrovní. Existence dalšíх posлudок je indikovаnа šíפkou přеď názvem nadřízenе pole. Výběr se proveďе kliknutím na zvolену kategoriю, kterа se automatickо додла до aktivноho pole v požаdavku.

- Číselník kategorií je уvedеn в kapитоle Číselník kategorií požаdavкů

Pro požаdavky zakládané mimo provozní дoba uživатель musí vybrat kategorію z příslušné sekce číselníku (A-2), jinак nebude požаdaveк korektнě přeď k řešení a bude zpracовáno až následující pracovní дen ve standardнím režimu.

Některé kategorіe моху vyžádovat допlnění dalšíх upřesňujících informаци k закládanému požаdavku. Po vyběru kategorіe se zobrazí novа pole prо doplnění těхto údajů. Uživатель musí vyplnit hodnoty všude, kde je pole označеno slovem (vyžádovаno)

Další standardní pole vyplňovана základníkem

- Pole Souhrn – stručně shrnutí požаdadvku

- Uživатель doplní popis svého požаdavku до pole Podrobný popis, kde uveďe všechny informаци неzbytné pro jeho korektнí zatřídění аnd vyřеšení.

Uložеní požаdavku proveďе kliknutím на tlačítkо Uložит в horní část окна. Požаdavек se uložit do systému аnd uživатель se vrаcí na základní obrazovku.

- O úspěšném založеní požаdavku je informován odkazem „Požаdavek XXX byl vytvořеn.“, v horní částі sekce Dostупные akce.
Současně systém odesílá na definovanou emailovou adresu uživatele notifikaci o založení požadavku s informací o přiděleném identifikačním čísle, kontaktních údajích uživatele a části popisu.

Pokud je požadavek založen mimo provozní dobu, první řešitel není kompetentní k řešení a ve své reakci na přidělení požadavku doporučí uživateli jinou kategorii, je uživatel zodpovědný za založení nového požadavku s touto doporučenou kategorii, pokud vyžaduje řešení svého požadavku v mimoprovozní dobu.

3.1.2 Vyhledání požadavku

V části Zobrazení mých požadavků základní obrazovky rozhraní uživatele, po kliknutí na odkaz uvádějící počet otevřených, čekajících na součinnost, vyřešených nebo uzavřených záznamů, se zobrazí jejich seznam v tabulce.

V seznamu je základní přehled požadavků, které odpovídají zvolenému výběru (otevřené požadavky, uzavřené požadavky atd.).

Přehled zobrazených polí:
- Číslo požadavku
- Stav
- Datum založení požadavku
- Naléhavost
- Skupina řešitelů

Seznam je možno třídit podle záhlaví jednolivých sloupců. Směr třídění je indikován barevnou změnou šipky.

Seznam je možno třídit podle záhlaví jednolivých sloupců. Směr třídění je indikován barevnou změnou šipky.

Kliknutím na číslo požadavku se zobrazí jeho detail v novém okně.


**3.1.3 Editace požadavku**

Tlačítko **Editovat požadavek** – umožňuje editovat zadané údaje v požadavku
Pro editaci jsou dostupné pouze vybraná pole.

Uložení změn se provede tlačítkem „Uložit“

Tlačítko „Zrušit“ zruší editaci záznamu bez uložení změn.

Tlačítko „Reset“ vrací poslední provedenou změnu při editaci záznamu

Tlačítko „Vložit přílohu“ vyvolá okno pro vložení přílohy k požadavku

Provedené změny jsou systémem logované a je možno je zpětně dohledat v sekci Historie

Jednotlivé akce nad požadavkem jsou vázany na aktuální stav zpracování požadavku. Pokud bylo zahájeno jeho řešení, není možno požadavek dále přímo editovat. Uživatel může přidávat komentáře a přílohy.
3.1.4 Přidání komentáře

Pomocí tlačítka „Přidat komentář“ může uživatel v zobrazeném okně v poli „Komentář uživatele“ doplnit další informace k požadavku.

Přidání komentáře je jedna možnost jak doplnit informace v rámci vyžádání součinnosti, nebo možnost komentovat vyřešení požadavku.

3.1.5 Vkládání příloh

Po vyhledání souboru stikněte tlačítko „Uložit“.

O výsledku vkládání přílohy jste informováni v samostatném okně. Pokud není zobrazena informace o úspěšném vložení přílohy, nedošlo fakticky k uložení souboru do úložiště SDM.

Pomoci tlačítka „Uložit“ okno uzavřete a vrátíte se na obrazovku detail požadavku.

Seznam příloh je zobrazen v dolní části okna detailu požadavku.

Velikost přílohy, kterou je možno vložit, je omezena na 10 MB.

Při otevírání existujících příloh systém nabídí, zda uživatel chce přílohu otevřít, či uložit. Pro zajištění korektního otevření příloh typu xml je doporučeno přílohu nejprve uložit a následně otevřít způsobem, jakým uživatel běžně xml soubory zpracovává.

### 3.1.6 Historie

Důležité aktivity prováděné nad požadavkem jsou zobrazené v části Historie, s uvedením kontaktu, který je prováděl, času a data, typu aktivity a jejím popisem. Jsou zde zobrazeny aktivity, které provádí uživatel, řešitelé i systém automaticky.
3.1.7 Uzavření požadavku

Pokud řešení požadavku ještě nebylo zahájeno a již není požadováno (stav požadavku je stále „Zadaný“, nebo je požadavek Vyřešen a uživatel s řešením souhlasí, může požadavek uzavřít pomocí tlačítka „Uzavřít požadavek“.

V zobrazeném okně uveďte zdůvodnění a stisknutím tlačítka „Uzavřít požadavek“ požadavek uzavřete. Uzavřené požadavky již nejsou dále považovány za aktivní a nejsou dále řešeny. Při uzavření požadavku je uživateli odeslána emailem notifikace o uzavření požadavku.
3.1.8 Vyřešení a nesouhlas s řešením

Okamžikem vyřešení je nastavení stavu požadavku řešitelem na „Vyřešeno“. Současně s touto změnou odchází uživateli emailová notifikace o vyřešení požadavku. Pokud uživatel nesouhlasí s řešením požadavku, může k požadavku vložit komentář a řešitel na základě této informace může dále s požadavkem pracovat. Tento postup je platný i pro požadavky ve stavu „Odmítnutý“ a „Zrušený“. Pokud uživatel do 5 kalendářních dní od okamžiku jeho vyřešení toto nerozporuje, systém požadavek automaticky uzavře.

3.1.9 Odmítnutí, Zrušení

Požadavek může být Odmítnutý - je třeba posoudit zdůvodnění odmítnutí. Může být odmítnut:

- řešitelem pro nepříslušnost řešitelské skupiny, vyčkejte, operátor provede předání na příslušnou řešitelskou skupinu, odpovídající textace v odmítnutí
- operátorem, je třeba vyhodnotit důvod odmítnutí. Nesouhlas provedete vložením komentáře

Po Odmítnutí, běží lhůta 5 pracovních dní do uzavření.

Požadavek může být “Zrušen” , jedná se o technické zrušení požadavku např. požadavek byl zadán omylem, je třeba vyhodnotit důvod technického zrušení, nesouhlas provedete vložením komentáře. Po Zrušení běží lhůta 5 pracovních dní do uzavření.

3.1.10 Emailová komunikace se Service Deskem

Mimo možnosti přistupovat přímo do CA SDM prostřednictvím webového rozhraní, umožňuje systém přidávat komentáře a přílohy i pomocí odeslaného emailu na adresu szr.sd@szrcr.cz. Pokud předmět zprávy obsahuje identifikaci požadavku - typicky při odpovědi na zaslanou notifikaci, nebo email odeslaný řešitelem při řešení požadavku z prostředí SDM - bude takový email automaticky zpracován a přiložen k požadavku, včetně všech příloh.

V případě nezpracování emailu je uživatel informován pomocí automatické odpovědi o nekorektním zpracování jeho emailu.

Váš email nebyl korektně zpracován. Pro korektní zpracování emailu dodržujte, prosím, tato pravidla:
- odesílejte z adresy, kterou máte uvedenou u svého účtu v Service Desku
- předmět zprávy musí obsahovat identifikaci požadavku (typ a číslo). Pokud odpovídáte na došlou notifikaci, neupravujte obsah předmětu zprávy

Pokud přesto nejsou Vše zprávy zpracovány, prosím kontaktujte Service Desk SZR.
3.1.11 Vyžádání součinnosti

Pokud je od uživatele vyžadována součinnost, je o tom uživatel informován notifikací a ve svém rozhraní najde tyto požadavky na základní obrazovce v oddíle Zobrazení mých požadavků - položka „Máte XXX požadavků v součinnosti“.

V případě vyžádané součinnosti u požadavku řešeného mimo provozní dobu, je nutno informace, pokud jsou obsaženy v příloze, odesílat i přímo na email řešitele. Tento postup a kontaktní email řešitele je v doručené notifikaci uveden.

Uživatel může poskytnout součinnost:
- přidáním komentáře k požadavku
- odpovědí na doručenou emailovou notifikaci, je doporučeno neupravovat předmět odeslané zprávy
4. Seznam notifikací

V průběhu řešení požadavku jsou uživateli systémem, nebo řešitelem, zasílány notifikace o významných událostech.

- Vyžádání součinnosti
- Odmítnutí požadavku
- Zrušení požadavku
- Vyřešení požadavku
- Uzavření požadavku
- Vložení komentáře k požadavku

Uživatel může využít možnosti odpovědět na zaslanou notifikaci emailem, pokud to považuje za nutné.
### 5. Číselník kategorií požadavků

<table>
<thead>
<tr>
<th>1, Uroven</th>
<th>2, Uroven</th>
<th>3, Uroven</th>
<th>Popis</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>A) Nahlášení poruchy</td>
<td></td>
<td></td>
<td>Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba ZR. Nahlášení poruchy. V provozní době 8-18 hodin</td>
</tr>
<tr>
<td>1) V provozní době 8-18 hodin</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2) Mimo provozní dobu 18-8 hodin</td>
<td>a) ZR-ROB</td>
<td></td>
<td>Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba registru obyvatel</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>b) ZR-ROS</td>
<td></td>
<td>Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba registru osob</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>c) ZR-RÚIAN</td>
<td></td>
<td>Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba registru územní identifikace, adres a nemovitostí</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>d) ISZR</td>
<td></td>
<td>Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba informačního systému základních registrů - vnější rozhraní, eGon služby</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>e) SZR</td>
<td></td>
<td>Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba Správy základních registrů zejména Service Desk</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>f) Česká Pošta</td>
<td></td>
<td>Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba konektivity ke službám základních registrů</td>
</tr>
</tbody>
</table>

B) Žádost o podporu

C) Žádost o informaci

D) Žádost o změnu

Guest | Kategorie pouze pro roli Hosta
6. Grafické znázornění procesu řešení požadavků

Schéma zobrazuje obecný postup při zpracování požadavku zadaného uživatelem v provozní době.
Komunikace mezi uživatelem a řešitelem L3 probíhá napřímo. Pro evidenci komunikace je nutno uvádět adresu Service Desku v kopii zpráv – toto je vždy zdůrazněno v notifikacích. Pokud se řešení požadavku zadaného mimo provozní dobu neuzevře do začátku následujícího pracovního dne, přechází další postup do režimu standardního řešení v rámci provozní doby.
7. Stavy požadavku v průběhu řešení

<table>
<thead>
<tr>
<th>Stav</th>
<th>Popis</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Zadaný</td>
<td>Požadavek zadaný do SDM, před kontrolou kategorie, priority a přidělením řešitele</td>
</tr>
<tr>
<td>V řešení</td>
<td>Požadavek, který má přiděleného řešitele. V případě, že uživatel obdržel notifikaci o vyžádané součinnosti, bude řešitel pokračovat v řešení, až po obdržení této součinnosti.</td>
</tr>
<tr>
<td>Vyřešený</td>
<td>Požadavek, u kterého řešitel popsal řešení a běží u něj čas pro reklamaci. Uživatel je o změně stavu informován mailem.</td>
</tr>
<tr>
<td>Čeká na součinnost</td>
<td>Řešitel čeká na součinnost, aby mohl pokračovat v řešení</td>
</tr>
<tr>
<td>Součinnost poskytnuta</td>
<td>Řešitel dostal potřebné informace a bude pokračovat v řešení</td>
</tr>
<tr>
<td>Uzavřený</td>
<td>Požadavek, který je neaktivní a u kterého nebylo řešení rozporováno.</td>
</tr>
<tr>
<td>Odmítnutý</td>
<td>Požadavek, který nespadá svým charakterem do oblasti, kterou poskytovatel služeb podporuje, nebo nebyl vznesen oprávněným uživatelem</td>
</tr>
<tr>
<td>Zrušený</td>
<td>Požadavek, který již nebude dále řešen</td>
</tr>
</tbody>
</table>
8. Role Host

Pro uživatele, kteří v systému Service Desk Manager dosud nemají vytvořen účet, je dostupná role Host.
Tato role umožní zadat do systému obecný požadavek, který bude následně zpracován Operátorem SD.

Pro plně kvalifikovanou podporu je nutná registrace v JIP. Práva a roli „Přístupová role (Service desk manager Správy základních registrů)“ pro autorizovaný a autentizovaný přístup do CA Service Desk Manageru Vám nastaví Váš lokální administrátor.

Přihlášení do systému pod účtem Host provede uživatel kliknutím na odkaz v dolní části přihlašovací obrazovky do systému:

Úvodní obrazovka hosta umožňuje pouze zadání nového požadavku.
Zadání požadavku je shodné s postupem v roli Uživatel, popsaným v předchozí části. Pole Jméno Příjmení Telefon, Email a Organizace nejsou předvyplněná a je povinné tato pole vyplnit, aby bylo možno s takto zadaným požadavkem dále pracovat.

Host dále nemá možnost prohlížet své dříve zadané požadavky a nejsou mu odesílány notifikace o průběhu řešení požadavku.

Při výběru kategorie požadavku, je pro hosta dostupná pouze jedna kategorie.
Požadavky založené pod účtem hosta mohou být po založení regulérního účtu uživatele převedeny do procesu zpracování požadavku uživatele s notifikacemi a možností prohlížet a doplňovat komentáře a přílohy z web rozhraní, či emailu. Žádost o přiřazení těchto požadavků provede uživatel požadavkem založeným v SDM.

Nutná podmínka pro realizaci je, že jsou vyplněna u těchto požadavků pole Jméno a Příjmení shodné se Jménem a Příjmením regulérního účtu, případně uživatel předá čísla těchto požadavků operátorům, kteří přiřazení následně provedou.

Schéma zobrazuje obecný postup při zpracování požadavku zadaného Hostem