

---

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA_	Odbor/ oddělení <b>Service Desk</b>	
PROVOZNÍ DOKUMENTACE IT DIA – PORTÁL SD		
	Přílohy	0
	Počet stran	15

# **PROVOZNÍ DOKUMENTACE**

## **Uživatelská příručka – zaměstnanec DIA**

---

# Obsah

<b>1. ÚVOD</b>	<b>3</b>
<b>2. OBECNÝ POPIS PORTÁLU</b>	<b>4</b>
2.1 Základní povinnosti	4
2.2 Aktivity zajišťované Portálem	4
<b>3. PŘÍSTUP DO PORTÁLU</b>	<b>5</b>
3.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu	5
3.2 Přihlášení	6
3.3 Prostor portálu	6
3.4 Odhlášení	7
<b>4. PRÁCE V UŽIVATELSKÉM PROSTŘEDÍ PORTÁLU</b>	<b>8</b>
4.1 Úvodní obrazovka	8
4.2 Moje Požadavky	9
4.2.1 Práce s požadavkem	9
4.2.2 Reklamovat uzavřený požadavek	10
4.3 Katalog Služeb	10
4.3.1 Založení požadavku	12
4.4 Znalostní Centrum	13
<b>5. VYHLEDÁVÁNÍ A DALŠÍ IKONY</b>	<b>15</b>
5.1 Vyhledávání z úvodní obrazovky	15
5.2 Vyhledávání z konkrétní záložky	15

---

# 1. Úvod

Příručka uživatelského portálu Digitální a informační agentury (dále DIA) popisuje základní ovládání systému portálového řešení, které slouží jako technologická podpora jednotného kontaktního místa pro uživatele služeb DIA 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.

---

## 2. Obecný popis Portálu

Portál představuje centrální kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli služeb.

### 2.1 Základní povinnosti

- Zaznamenání všech servisních požadavků od uživatelů a jejich odpovídající vyřešení
- Monitorování průběhu řešení požadavku
- Průběžné informování uživatelů o stavu řešení požadavku, o možných řešeních, o případných náhradních opatřeních
- Poskytnutí přístupu do znalostního centra

### 2.2 Aktivity zajišťované Portálem

- Detekce a zaznamenání požadavku
- Analýza a řešení požadavku
- Informovanost uživatele
- Reklamáce vyřešeného požadavku

## 3. Přístup do Portálu

Aplikace je dostupná na: <https://portal.szrcr.cz>

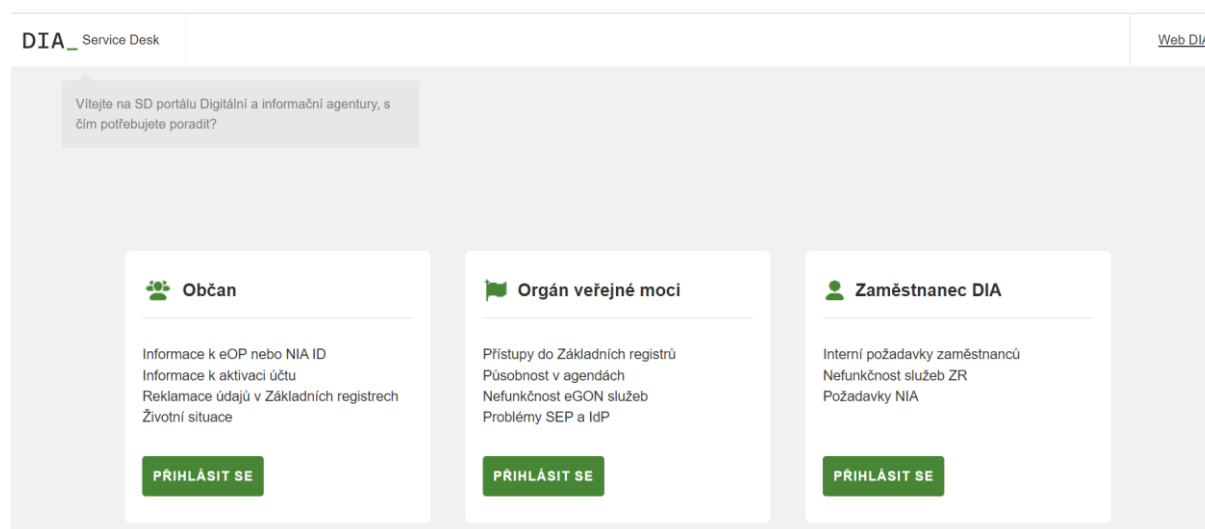
Podporované prohlížeče a jejich verze:

- Microsoft Internet Explorer 11
- Microsoft Edge na Win 10
- Mozilla Firefox ESR 24.0 a vyšší
- Google Chrome 34.0 a vyšší
- Apple Safari 7.1 a vyšší


### 3.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu

Uživateli se po zadání adresy <https://portal.szrcr.cz> zobrazí úvodní obrazovka **Portálu DIA – Service Desk**.

Na této obrazovce má uživatel možnost si zvolit způsob přihlášení a tím si zobrazit dostupné prostředí Portálu se specifickou nabídkou služeb.



Obr. – Úvodní obrazovka

 **Občan**

přístup na Portál pro všechny uživatele bez účtu

 **Orgán veřejné moci**

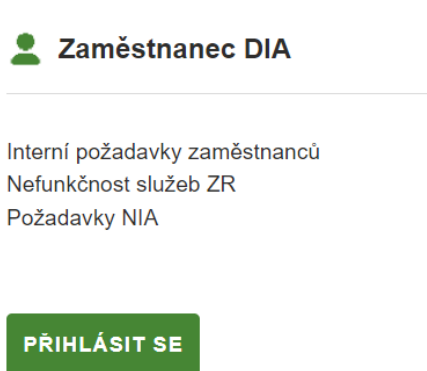
přístup na Portál pouze pro uživatele s účtem JIP

 **Zaměstnanec DIA**

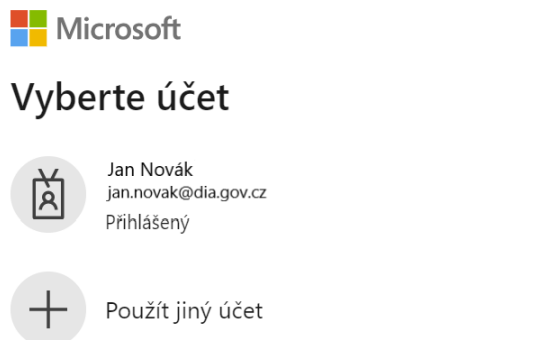
přístup na Portál pouze pro zaměstnance DIA

## 3.2 Přihlášení

Prostřednictvím tlačítka **PŘIHLÁSIT SE** bude uživatel přesměrován na automatické přihlášení přes AAD účet zaměstnance, po vybrání účtu se uživateli zobrazí požadované prostředí Portálu.



Obr. Přihlášení pro zaměstnance DIA – 1




Obr. Přihlášení pro zaměstnance DIA – 2

## 3.3 Prostor prostředí portálu

Portál v tuto chvíli nabízí 2 možnosti:

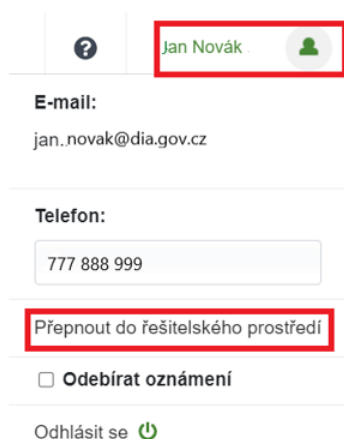
- Portál pro uživatele – Je dostupný všem bez ohledu na to, zda mají zřízen jakýkoliv účet. V této roli může uživatel zadávat tikety, sledovat jejich řešení a případně řešení také reklamovat.
- Portál pro řešitele – Je určen uživatelům, kterým byla v Service Desku DIA zároveň přidělena role řešitele. V této roli může řešitel převzít tiket, který byl přidělen na jeho řešitelskou skupinu, může vložit řešení a předat ho zpět zadavateli. Na tomto místě může také sledovat stav a řešení všech tiketů, které byly přiděleny na jeho řešitelskou skupinu.

Možnost přepnout se z uživatelského prostředí do prostředí řešitelského se po přihlášení nachází hned

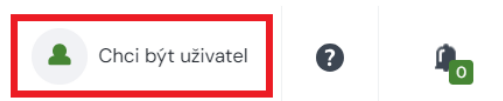
na úvodní obrazovce v pravém horním rohu. Kliknutím na ikonu  vedle jména se zobrazí kontaktní údaje přihlášeného uživatele, tlačítko odhlásit se a tlačítko **přepnout do řešitelského prostředí**.

Možnost přepnout se z řešitelského prostředí do prostředí uživatelského se nachází na horní liště pod

tlačítkem  **Chci být uživatel**.



Obr. Přepnutí do řešitelského prostředí Portálu

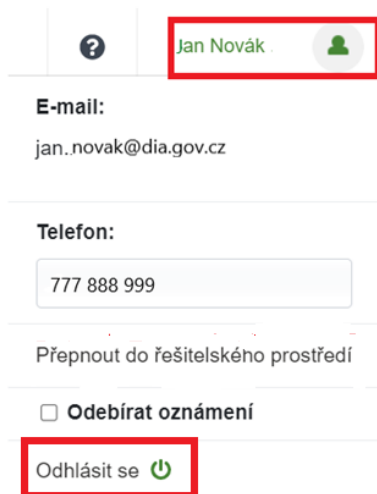


Obr. Přepnutí do uživatelského prostředí Portálu

---

## 3.4 Odhlášení

Odhlášení ze systému je možné přes ikonu  vedle jména v pravém horním rohu obrazovky.



Obr. Odhlášení

## 4. Práce v uživatelském prostředí Portálu

### 4.1 Úvodní obrazovka

Po přihlášení do systému se uživateli zobrazí úvodní obrazovka, která slouží jako rozcestník.

Uživatel má možnost si zvolit oblast svého dotazu pomocí tlačítek.




V horní části obrazovky se nachází lišta záložek.

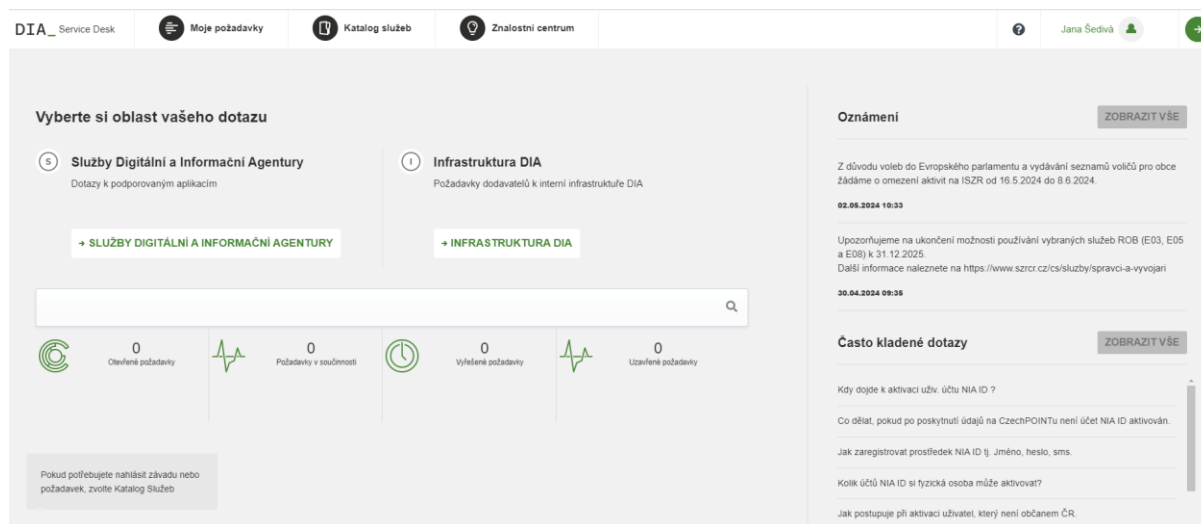


Obr. Lišta záložek

Vyhledávací lišta slouží k rychlému nalezení požadovaných informací. Pod ní je k dispozici přehled požadavků rozdělených podle 4 stavů. V pravé části obrazovky najde uživatel důležité informace od poskytovatele služeb – Oznámení a také sekci Často kladené dotazy.

Pod ikonou  se nachází nápověda – Uživatelská příručka.

Kliknutím na ikonu  se uživatel dostane do řešitelského prostředí Service desku DIA.



Obr. Úvodní obrazovka

Oznámení s vysokou prioritou mohou být zobrazena ihned po přihlášení do Portálu. V takovém případě je nejprve nutné potvrdit přečtení oznámení kliknutím na tlačítko *Zpráva přečtena*.



## 4.2 Moje Požadavky

V záložce Moje požadavky se nachází seznam všech požadavků uživatele. V seznamu jsou zobrazeny důležité informace o požadavcích jako je například datum vytvoření, číslo požadavku a stav. V levé části je umístěn scoreboard, po kliknutí na zvolený stav se zobrazí jen požadavky, které se v tomto stavu nachází.

Datum vytvoření	Číslo požadavku	Shrnutí	Naléhavost	Skupina	Přil.	Koment.	Stav
03.04.2024	165549	host test		Operátor NIA			Zadaný
28.03.2024	165527	dotčená osoba test		Operátor L1			Zadaný
28.03.2024	165525	test-zadavatel		Operátor L1			Zadaný

Obr. Moje požadavky – otevřené

Tlačítko **ZALOŽIT NOVÝ POŽADAVEK** přesměruje uživatele do Katalogu služeb. (viz 4.4)

### 4.2.1 Práce s požadavkem

Rozkliknutím požadavku v seznamu se zobrazí detail požadavku včetně všech příloh a aktivit (např. komentářů).

#	VYTVORENO	KATEGORIE	ZADAVATEL	ORGANIZACE	PRIORITY	PŘÍLOHY	KOMENTÁŘE	STAV
165662	31.05.2024 11:07	B) Žádost o podporu	Novák, Jan				2	Zadaný

**Aktivity**

- Novák, Jan** 11:07 31.05.2024  
Attached/Updated service type into request/incident/problem/change/issue.
- Novák, Jan** 11:06 31.05.2024  
Vytvoření nového tiketu


**Přílohy**

Info: Žádné přílohy

Obr. - Detail požadavku – otevřený

KOMENTÁŘ – Pokud chce uživatel připojit komentář, použije tlačítko  v sekci Aktivitý.

Komentář se uloží kliknutím na tlačítko .


PŘÍLOHA - Pokud chce uživatel přidat přílohu, použije tlačítko  v sekci Přílohy. (více viz 4.4.1)

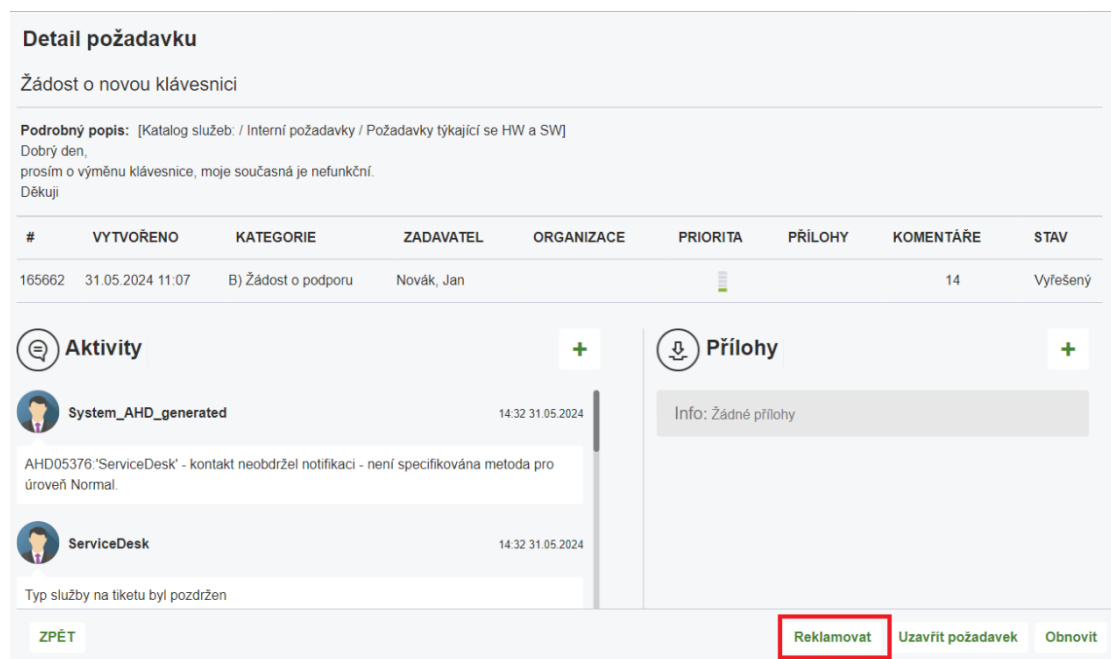
UZAVŘENÍ POŽADAVKU – Pro okamžité uzavření požadavku se použije tlačítko



## 4.2.2 Reklamovat uzavřený požadavek

Pokud je požadavek vyřešený, ale zadavatel není s jeho řešením spokojen, má možnost řešení

reklamovat. V detailu vyřešeného požadavku použije tlačítko  a tím se požadavek znovu otevře.





**Detail požadavku**

Žádost o novou klávesnici

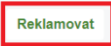
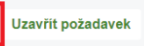

**Podrobný popis:** [Katalog služeb / Interní požadavky / Požadavky týkající se HW a SW]  
Dobrý den,  
prosím o výměnu klávesnice, moje současná je nefunkční.  
Děkuji

#	VYTVORENO	KATEGORIE	ZADAVATEL	ORGANIZACE	PRIORITA	PŘÍLOHY	KOMENTÁŘE	STAV
165662	31.05.2024 11:07	B) Žádost o podporu	Novák, Jan				14	Vyřešený

**Aktivita** 

**Přílohy** 

Info: Žádné přílohy

ZPĚT   

Obr. Detail požadavku – vyřízený

## 4.3 Katalog Služeb

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit seznam jemu dostupných služeb. Po kliknutí na požadovanou službu jsou zobrazeny následující možnosti:

- Odkaz na návod – odkaz na webovou stránku s relevantním návodem k dané problematice.
- Odkaz na příručku – odkaz na kompletní příručku dané problematiky, obvykle ve formátu PDF.
- Odkaz na znalostní dokument – odkaz do znalostní báze na dokument, který se přímo věnuje dané problematice.
- Založení požadavku – Možnost založit požadavek u relevantních služeb.

Do Katalogu služeb je možné se dostat také pomocí výběru oblasti dotazu.

The screenshot shows the 'Katalog služeb' interface. The top navigation bar includes 'DIA\_ Service Desk', 'Moje požadavky', 'Katalog služeb' (highlighted), and 'Znalostní centrum'. The left sidebar under 'Katalog služeb' has three items: 'Interní požadavky' (selected), 'Služby Digitální a Informační Agentury', and 'Infrastruktura DIA'. The main content area is titled 'Interní požadavky' and lists three localities: 'Lokalita Vápenka', 'Lokalita Centrotex', and 'Lokalita Kodaňská'.

Obr. Katalog služeb – Interní požadavky

The screenshot shows the 'Katalog služeb' interface. The top navigation bar is the same. The left sidebar under 'Katalog služeb' has three items: 'Interní požadavky', 'Služby Digitální a Informační Agentury' (selected), and 'Infrastruktura DIA'. The main content area is titled 'Služby Digitální a Informační Agentury' and lists five services: 'Služby Identity občana', 'Základní registry', 'Informační systémy spravované DIA', and 'Kompozitní služby'.

Obr. Katalog služeb – Služby Digitální a informační agentury

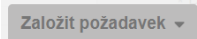
Pokud chce zaměstnanec zadat interní požadavek, musí nejprve zvolit lokalitu svého pracoviště.

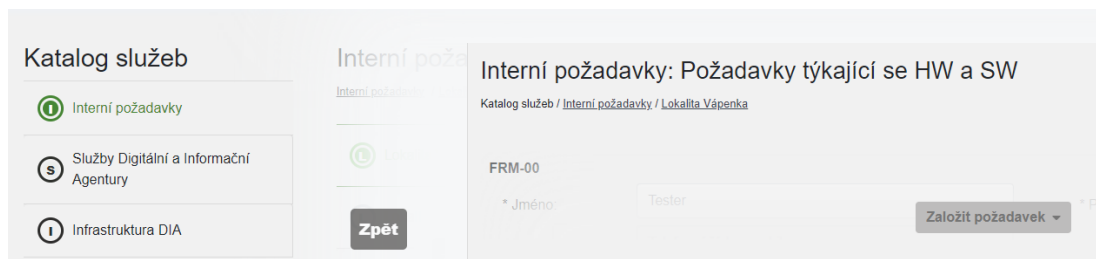
The screenshot shows the 'Katalog služeb' interface. The top navigation bar is the same. The left sidebar under 'Katalog služeb' has three items: 'Interní požadavky', 'Služby Digitální a Informační Agentury', and 'Infrastruktura DIA' (selected). The main content area is titled 'Infrastruktura DIA' and lists four categories: 'Nefunkčnost', 'Žádost o odstávku', and 'Ostatní'.

Obr. Katalog služeb – Infrastruktura DIA


## 4.3.1 Založení požadavku

Požadavek je možné založit pouze z odpovídající služby z Katalogu služeb, která založení požadavku umožňuje.

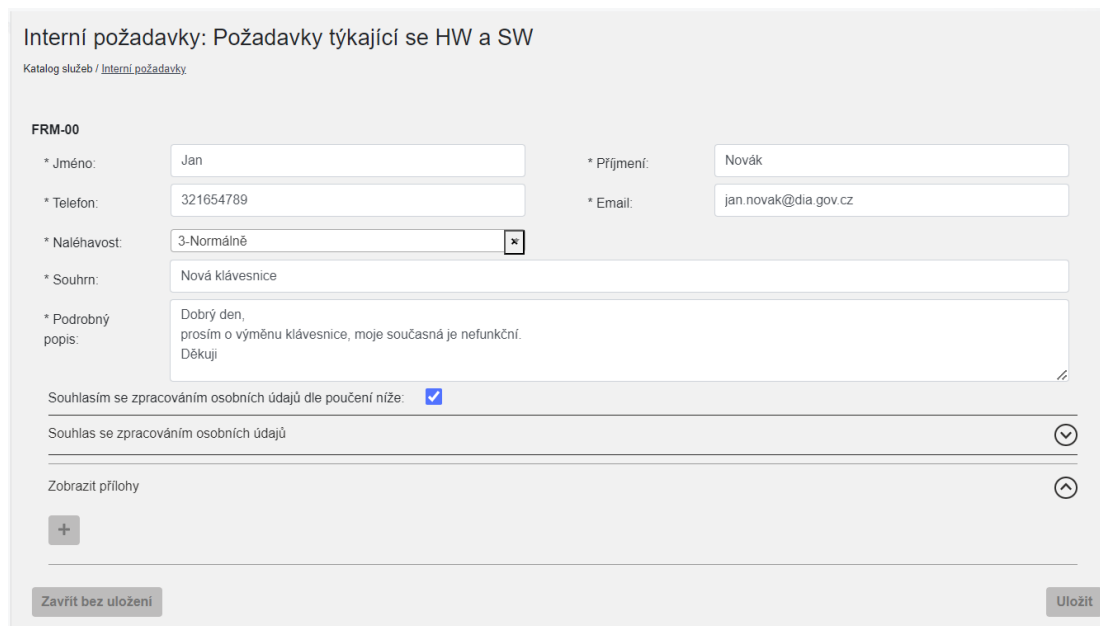
Tlačítko  otevře formulář pro založení požadavku.




Obr. – Založení požadavku 1

Pro založení požadavku je nutné vyplnit všechny povinné údaje a dle znalostí případně také volitelné atributy a potvrdit tlačítkem .

Po uložení je odeslána zadavateli požadavku notifikace mailem. Další notifikace obdrží zadavatel ve chvíli, kdy je požadavek přidělen řešiteli, při změně stavu tiketu a při vložení komentáře nebo přílohy.



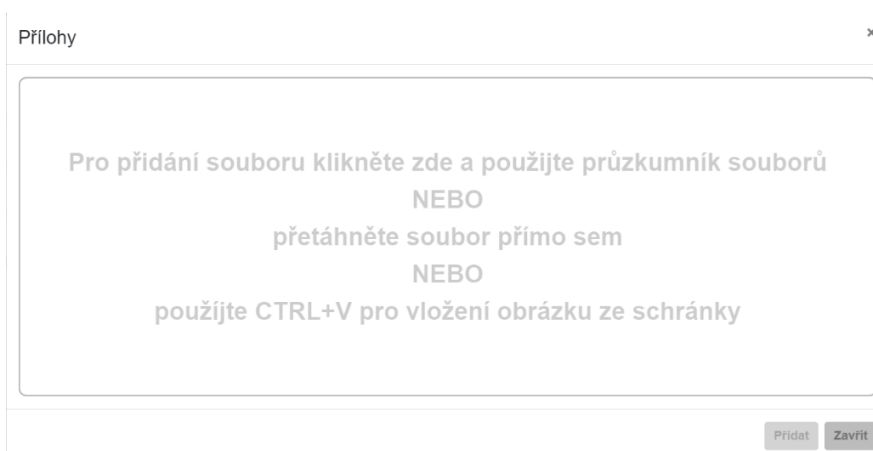
Obr. - Založení požadavku 2

K požadavku je možné připojit přílohu tlačítkem  ve spodní části formuláře. Po kliknutí na tlačítko plus bude zobrazeno okno pro přidání přílohy. Přílohu je možné vložit třemi způsoby:

- Přetažením souboru do okna pro přidání přílohy
- Kliknutím na okno pro přidání přílohy a vybráním souboru z průzkumníka souborů

- Vložení obrázku z mezipaměti pomocí zkratky Ctrl+c, Ctrl+v

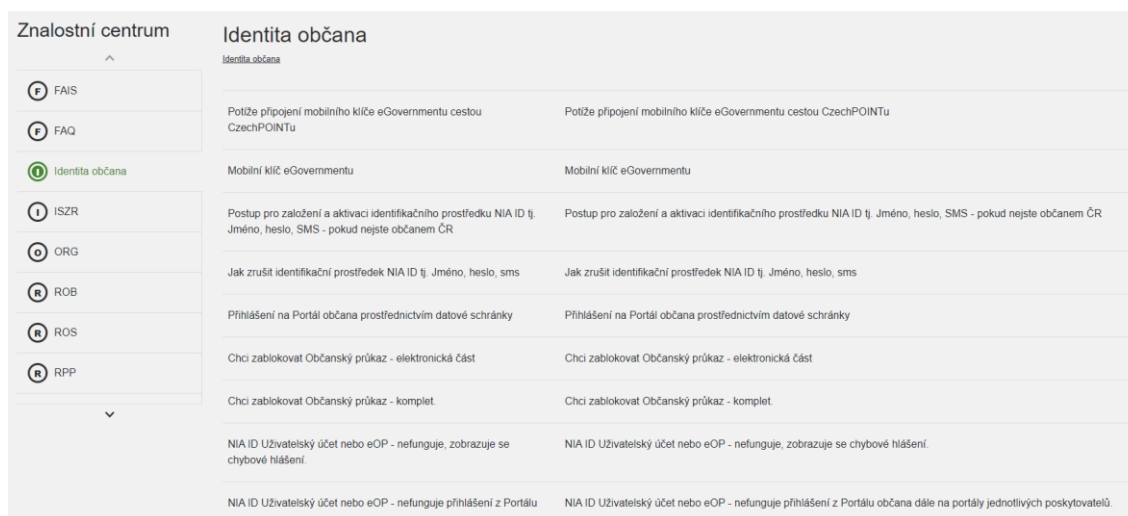
Přílohu je pro vložení nutné potvrdit kliknutím na tlačítko .



Obr. – Okno pro přidání přílohy

## 4.4 Znalostní Centrum

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit znalostní dokumenty dostupných požadavků.



Obr. – Znalostní centrum

Znalostní dokument popisuje řešení pro danou problematiku, v některých případech také relevantní přílohy (obrázky, příručky apod.).

---

## Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

[Znalostní centrum](#) / [Identita občana](#)

**Souhrn:** Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

**Problém:** Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

**Řešení:** Prosím pokud žádáte zablokovat OP kompletně, obraťte se v případě odcizení na Policii ČR a v případě ztráty, poškození nebo změny údajů na úřad obce s rozšířenou působností, v případě Prahy na úřad městské části Praha 1 - 22.

**Přílohy:**

**Upřesnění:** ID dokumentu: 401263  
Datum vytvoření: 11.03.2019 16:48  
Konfigurační položka:

*Obr. – Znalostní dokument*

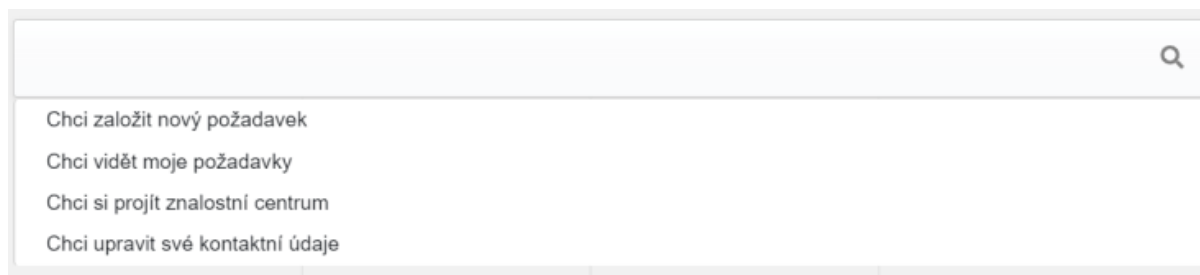
## 5. Vyhledávání a další ikony

Pro usnadnění práce v portálu jsou k dispozici dva druhy vyhledávání:

- Vyhledávání z úvodní obrazovky
- Vyhledávání z konkrétní záložky


### 5.1 Vyhledávání z úvodní obrazovky

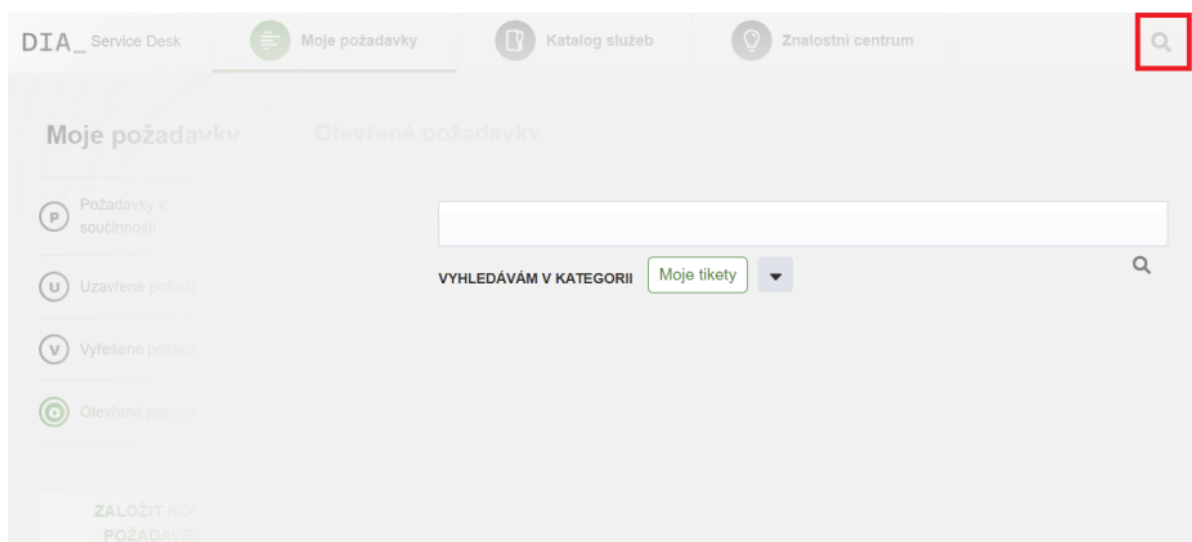
Po kliknutí do vyhledávacího pole bude zobrazena nabídka rychlých možností. Je také možné zadat klíčové slovo, pro přímé vyhledání služeb, požadavků či návodů.



Obr. – Vyhledávání z úvodní obrazovky

### 5.2 Vyhledávání z konkrétní záložky

 V každé záložce je možnost rychlého vyhledávání pomocí tlačítka s ikonou lupy v pravé horní části obrazovky. Po kliknutí na tlačítko bude zobrazena vyhledávací lišta s informací, v jaké kategorii se bude vyhledávat. Vložením klíčového slova je možné zvolenou kategorii prohledat a zobrazit seznam relevantních výsledků.



Obr.– Vyhledávání v záložce Moje požadavky

Kategorii vyhledávání je možné změnit bez nutnosti přepínat mezi záložkami pomocí tlačítka šipky.