SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ	Odbor/ Pc	oddělení ortál
PROVOZNÍ DOKUMENTACE IT SZR	Přílohy 0	Počet 11

PROVOZNÍ DOKUMENTACE

Příručka uživatele - Občan

Vedoucí oddělení / Manager procesu:	Ing. Igor Jeřábek
Zpracoval:	Milan Horák
Verze: nepovinné	
1.02	
Platí od:	Platí do:
08.10. 2020	xx.xx.xx

Obsah

Úvod		
1. 0)becný popis Portálu	5
1.1	Základní povinnosti	5
1.2	Aktivity zajišťované Portálem	5
2. P	PŘÍSTUP DO PORTÁLU	6
2.1	Specifikace dostupných prostředí Portálu	6
3. P	PRÁCE S PORTÁLEM	7
3.1	Úvodní obrazovka (SZR – Service desk)	7
3.2	Další možnosti v hlavičce:	7
3.3	Katalog Služeb	8
3.3	3.1 Práce s požadavkem	
3.4	Znalostní Centrum	

HISTORIE DOKUMENTU

Verze	Datum	Autor	Popis
1.0	08. 10. 2020	Milan Horák	Vytvoření Draftu dokumentace
1.01	16.07.2021	Milan Horák	Úprava pro roli Občan
1.02	21.07. 2021	Milan Horák	Revize a zapracování detailů dle poslední verze portálu

Úvod

Příručka uživatelského portálu Správy základních registrů (dále SZR) popisuje základní ovládání systému portálového řešení, které 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.

1. Obecný popis Portálu

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

1.1 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

1.2 Aktivity zajišťované Portálem

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

X SZR - Service Desk	Katalog služeb	2 Znalostní centrum		Host
	Oznámení		ZOBRAZIT VŠE	
	Informace k termínu uko Oznamujeme, že možnos Od uvedeného data bud pové verze těchto služet podrobné popisy služeh informažních systémů/R vychází z původního pro Často klade	nčení používání kompozitních služe t používání kompozitních služeb El su moci uživatelé, kteří využivají do které jsou od koncer roku 2019 do sou dostupné v katalogu služeh na nérobný popis eGON služeb základri zesu né dotazy	b AISC (EI62, EI63)	
	Kdy dojde k aktivaci uživ.	účtu NIA ID ?		
	Co délat, pokud po posk Jak zaregistrovat prostře	dek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms.	ćet NIA ID aktivovan.	

Obr. - Portál

2. Přístup do Portálu

2.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu





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. Práce s Portálem

3.1 Úvodní obrazovka (SZR – Service desk)

Uživateli je po přihlášení do systému zobrazena úvodní obrazovka **SZR – Service Desk**. Na této obrazovce se uživateli zobrazují informace, které poskytovatel služeb dává na vědomí uživatelům, jako důležitá oznámení (například informace o řešených poruchách, plánovaných odstávkách, změnách apod.) a často kladené dotazy

X SZR - Service Desk	(P) Katalog služeb (2) Znalostní centrum	🕑 Host 👗
	Oznámení	ZOBRAZIT VŠE
	Informace k termínu ukončení používání kompozitních služeb AISC (EI62, EI63) Oznamujeme, že možnost používání kompozitních služeb EI62 (aiscCtiAIfo) a EI63 (aiscCtiPodieUdaju) bude ukončena budou moci vlatvatelé, kteří využívají údaje z agendového informačního systému cizinců, používat ji použ nové verze roku 2019 dostupné pod carašením ET21 (aiscCtiAIRO2) z EI74 (aiscCtiAIRO1eUdaju2). Podrohné popisy služeb jsou dosti stránkách www.szrrczz Služby/Správci a vývojář/Vývojáří agendových informačních systémů/Podrobný popis eGON sl přípojování užívatelů k témto službám se nemění a výchárí z původního procesu 2004.2021 1156	k 3112.2022. Od uvedeného data těchto služeb, které jsou od konce pnje v katalogu služeb na užeb základních registrů. Proces
	Často kladené dotazy	ZOBRAZIT VŠE
	Kdy dojde k aktivaci uživ. ūčtu NIA ID ?	
	Co dělat, pokud po poskytnutí údajů na CzechPOINTu není účet NIA ID aktivován.	
	Jak zaregistrovat prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms.	
	lak zaregistrovat prostředek NIA ID tij Jméno beslo sms	

Obr. Úvodní obrazovka

3.2 Další možnosti v hlavičce:

- Nápověda Zobrazí odpovídající uživatelskou příručku
- Účet Poskytuje možnost pro odhlášení
- Servicedesk Otevře servicededesk Správy základních registrů



Obr. Tlačítka (zleva) Nápověda, účet, servicedesk

8	Host
	Odhlásit se 😃

Obr. Možnosti účtu – Odhásit se

3.3 Katalog Služeb

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit seznam jemu dostupných služeb, dle oprávnění jeho přihlašovací role. Po kliknutí na požadovanou službu jsou zobrazeny možnosti dle relevance služby. Jedná se o:

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

Pozn.: Počet možností se může u jednotlivých služeb lišit. Dle relevance může služba obsahovat od jedné až po všechny z uvedené možnosti.

SZR - Service Desk	Katalog služeb 📀 Znalostní centru	m
Katalog služeb ⊚ ⋈∧	NIA NA	
	Dotazy k základním registrům	Nesoulad/Změna údajů v ZR, Sestavy/Výpisy, Životní situace, Náměty a připomínky
	Zřízení přístupu	Elektronický občanský průkaz (eOP), Identifikační prostředek UPS, Datová schránka
	Něco mi nefunguje	Máte potíže s přihlášením (portál občana, portál národního bodu), vytvořením účtu nebo technické problémy?
	Chci něco změnit/zablokovat/zrušit	Identifikační prostředek Jméno, Heslo, SMS, Změny na eOP, blokace a jiné
	Jsem kvalifikovaný poskytovatel	Kvalifikovaný poskytovatel
	(J) Jsem poskytovatel Identity	Poskytovatel Identity
	Obecné informace pro občana	Informace pro občana

Obr. Katalog služeb

3.3.1 Práce s požadavkem

Tlačítko založit požadavek (na relevantních službách) otevře možnost založení požadavku.

Katalog služeb		SZR: Nefu	nkčnost aplika	се
SZR	SZB / NASACASA Zpět	Katalog služeb / SZR FRM-07 * Jméno:		Založit požadavek 🔻

Obr. Příklad možností služby

Pro založení požadavku vyplňte všechny požadované atributy a dle možností a znalostí také volitelné atributy a klikněte na tlačítko Uložit.

M-07				
* Jméno:	Jakub	* Příjmení:	Fiala	
* Telefon:	Telefonní číslo - mobil	* E-mail:	Emailová adresa	
* Naléhavost:	Zvolte položku seznamu 🔹	* Organizace:	Zvolte položku seznamu	v
* Souhrn:				
* Podrobný popis:				
Souhlasím se zpra	cováním osobních údajů dle poučení níže:			//
Souhlas se zpraco	váním osobních údajů			6
				6

Obr. Založení požadavku

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

Rozkliknutím požadavku v seznamu bude zobrazen detail požadavku. Detail požadavku obsahuje všechny dostupné informace o požadavku, log komentářů a akcí a další užitečné informace.

- Je možné připojit komentář k požadavku tlačítkem v levé části požadavku. Po kliknutí na tlačítko plus bude zobrazeno textové pole pro vepsání komentáře, komentář bude uložen kliknutím na tlačítko
- 2. Je možné připojit přílohu k požadavku tlačítkem v pravé části požadavku. Po kliknutí na tlačítko plus bude zobrazeno okno pro přidání přílohy (viz obrázek Okno pro přidíní přílohy na požadavek). Přílohu je možné vložit třemi způsoby:

- Přetažením souboru do okna pro přidání přílohy
- Kliknutím na okno pro přidání přílohy a vybráním souboru z průzkumníka operačního systému
- Vložení obrázku z mezipaměti (schránky) pomocí zkratky ctrl + v

Přílohu je pro vložení nutné potvrdit kliknutím na tlačítko

Pozn.: Přílohy jsou limitovány velikostí a formátem souboru (povolené formáty jsou obvykle obrázky a textové soubory). Pro informace o maximální povolené velikosti příloh a povolených formátech kontaktujte administrátora systému.

Tlačítka Uzavřít požadavek Obnovit slouží pro okamžité uzavření požadavku, resp. Obnovení obsahu požadavku pro zobrazení nových aktivit.

Deta Námě	ail požadav éty a připomín	/ku ky						
#	VYTVOŘENO	KATEGORIE	ZADAVATEL	ORGANIZACE	PRIORITA	PŔĺLOHY	KOMENTÁŘE	STAV
42717	20.12.2019 16:44	D) Žádost o změnu	Fiala, Jakub		1		17	Zadaný
(Aktivity		+		Příl	ohy	+
Toto j	e komentář				Info: Žádr	né přílohy		
				h				
Přidat	Zrušit							
	System_AHD_gen	erated		08:14 23.12.2019				
AHD05 úroveř	5376:'MNG_IT' - kon í Normal.	takt neobdržel notifikaci -	není specifikována r	metoda pro				
-								
ZPĚ	т						Uzavřít požadavek	Obnovit

Obr. Detail požadavku – Nový komentář

Přílohy



Obr. Okno pro přidání přílohy na požadavek

3.4 Znalostní Centrum

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit seznam jemu dostupných znalostních požadavků, dle oprávnění jeho přihlašovací role. Po kliknutí na požadovanou službu jsou zobrazeny možnosti relevantní znalostní dokumenty.

SZR - Service Desk	Katalog služeb 🖉 Znalostní	í centrum
Znalostní centrum	SZR 528	
Test	SZR - Oznámení o vypnutí protokolů TLS 1.0 a TLS 1.1	SZR oznamuje termíny, ke kterým budou vypnuty protokoly TLS 1.0 a TLS 1.1: Testovací prostředí od 1. srpna 2017.
Uživatelské dokumenty		Produkční prostředí od 15. srpna 2018 18:00.
SZR	SZR - Nejčastější chyby v přístupu k základním registrům	Nejčastější chyby v přístupu k základním registrům
R ROB	SZR - Jak postupovat při	SZR - Jak postupovat při Jak postupovat při zadávání více IP adres pro jeden AIS?
F FAIS	zadávání více IP adres pro jeden AIS?	
(R) RPP	SZR - Jaké jsou nejčastější důvody selhání generování	Jaké jsou nejčastější důvody selhání generování certifikátu?

Obr. Znalostní centrum

×

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

Coubrat	Choi zablakovat Obžanský průkaz – komplet
Sounrn:	
Problem:	Chci zabiokovat Obcansky prukaz - 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 část Praha 1 - 22.
Přílohy:	
Upřesnění:	ID dokumentu:401263
	Datum vytvoření:11.03.2019 16:48
	Konfiguračni položka:

Obr. Znalostní dokument