



SPRÁVA
ZÁKLADNÍCH
REGISTRŮ

Odbor/ oddělení
Portál

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: 08.10. 2020	Platí do: XX.XX.XX

Obsah

ÚVOD	4
1. OBECNÝ POPIS PORTÁLU	5
1.1 Základní povinnosti	5
1.2 Aktivity zajišťované Portálem	5
2. PŘÍSTUP DO PORTÁLU	6
2.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu	6
3. PRÁCE S PORTÁLEM	7
3.1 Úvodní obrazovka (SZR – Service desk)	7
3.2 Další možnosti v hlavičce:	7
3.3 Katalog Služeb	8
3.3.1 Práce s požadavkem	8
3.4 Znalostní Centrum	11

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
- Reklamacie vyřešeného požadavku

SZR - Service Desk **Katalog služeb** **Znalostní centrum** Host

Oznámení

ZOBRAZIT VŠE

Informace k termínu ukončení používání kompozitních služeb AISC (E162, E163)-----

Oznamujeme, že možnost používání kompozitních služeb E162 (aiscCtiAifo) a E163 (aiscCtiPodleUdaju) bude ukončena k 31.12.2022. Od uvedeného data budou moci uživatelé, kteří využívají údaje z agendového informačního systému cizinců, používat již pouze nově verze těchto služeb, které jsou od konce roku 2019 dostupné pod označením E173 (aiscCtiAifo2) a E174 (aiscCtiPodleUdaju2). Podrobné popisy služeb jsou dostupné v katalogu služeb na stránkách www.szrcr.cz Služby/Správcí a vývojáři/Vývojáři agendových informačních systémů/Podrobný popis eGON služeb základních registrů. Proces připojování uživatelů k těmto službám se nemění a vychází z původního procesu

Často kladené dotazy

ZOBRAZIT VŠE

Kdy dojde k aktivaci uživ. účtu NIA ID ?

Co dělat, pokud po poskytnutí údajů na CzechPOINTu není účet NIA ID aktivován.

Jak zaregistrovat prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms.

Obr. - Portál

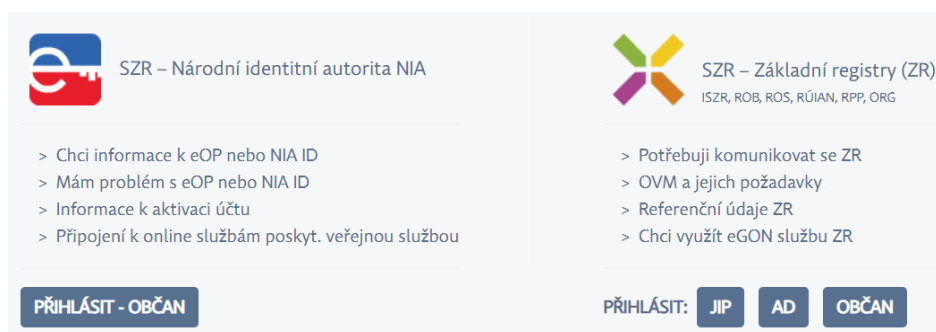
2. Přístup do Portálu

2.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu

Produkční prostředí	
Aplikace dostupná z (url):	https://portal.szrcr.cz/

Přístup do Portálu:

- Kliknutím na přihlásit jako **PŘIHLÁSIT - OBČAN** nebo **OBČAN**
- Možnosti JIP a AD jsou určen pro uživatele s účtem



Obr. Přihlašovací obrazovka

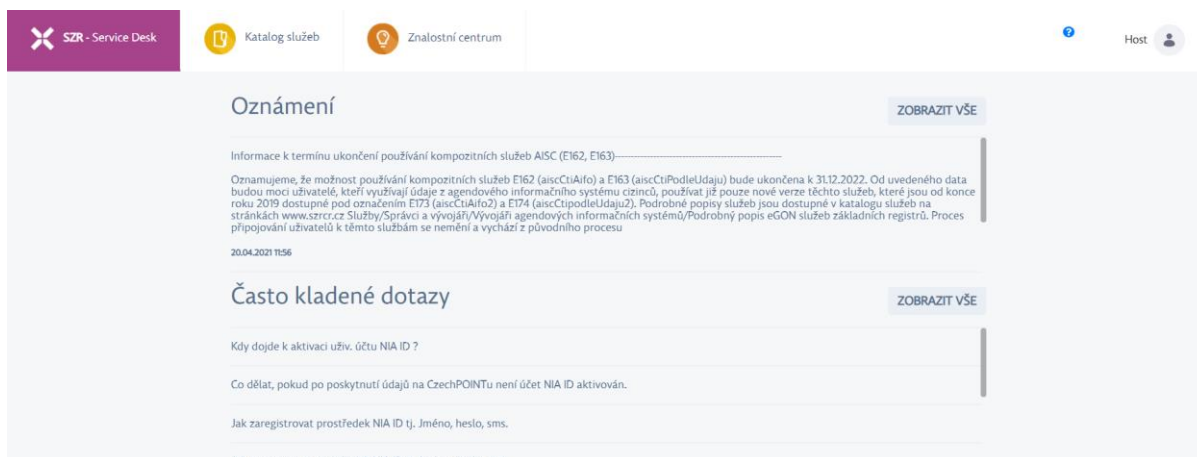
Podporované prohlížeče a jejich verze:

- 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)

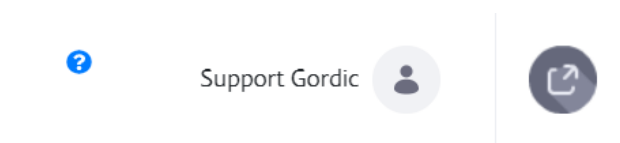
Uživatel je po přihlášení do systému zobrazena úvodní obrazovka **SZR – Service Desk**. Na této obrazovce se uživateli zobrazují informace, které poskytovatel služeb dává na vědomí uživatelům, jako důležitá oznámení (například informace o řešených poruchách, plánovaných odstávkách, změnách apod.) a často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



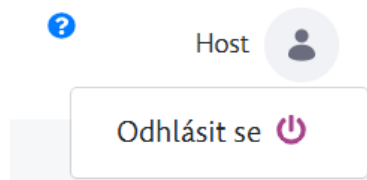
Obr. Úvodní obrazovka

3.2 Další možnosti v hlavičce:

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



Obr. Tlačítka (zleva) Nápověda, účet, servicedesk



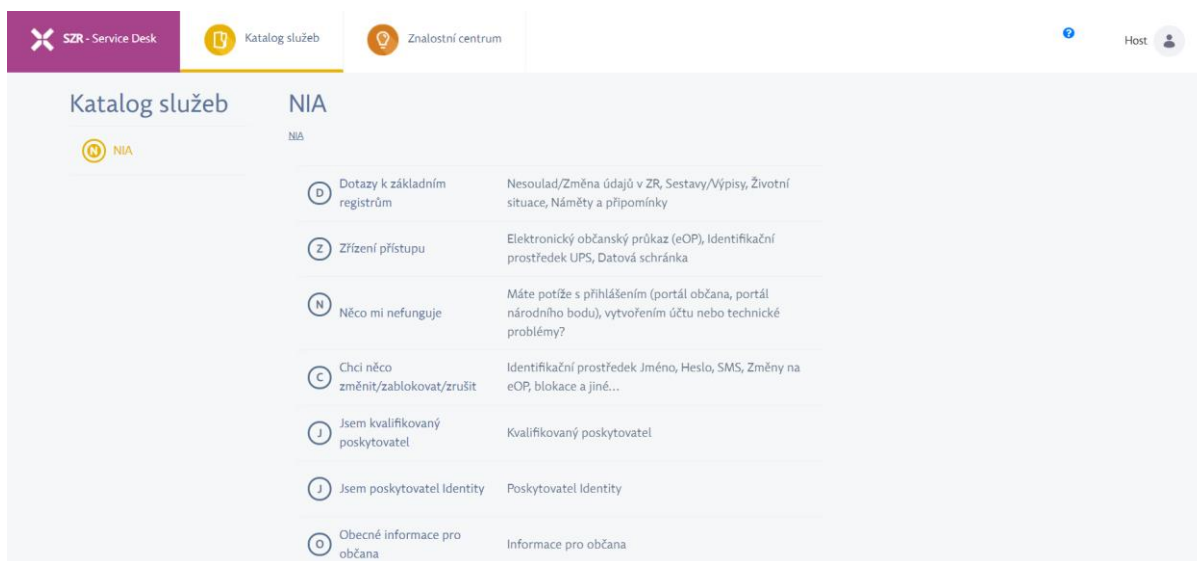
Obr. Možnosti účtu – Odhlásit se

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.



Obr. Katalog služeb

3.3.1 Práce s požadavkem

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






Obr. Příklad možností služby

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

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.

1. 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 přidání přílohy na požadavek). Přílohu je možné vložit třemi způsoby:

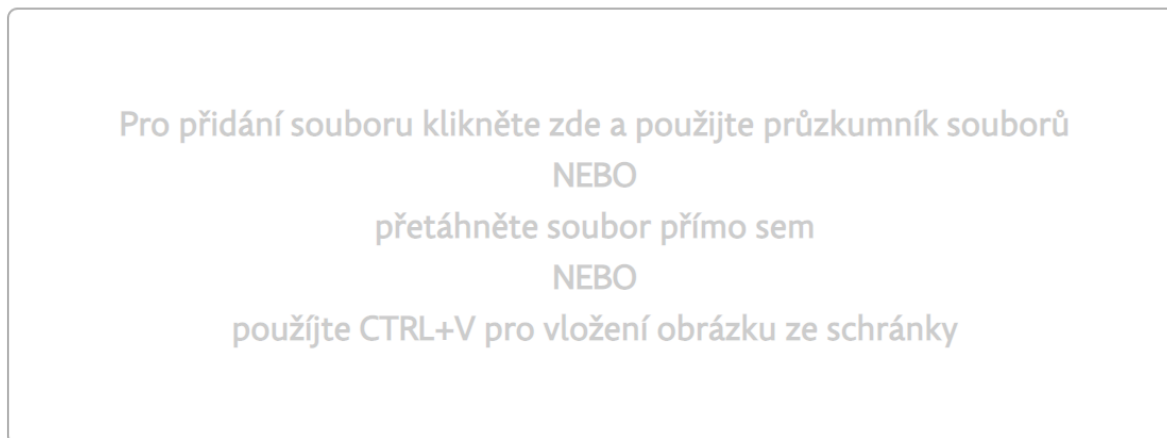
- Přetažením souboru do okna pro přidání přílohy
- Kliknutím na okno pro přidání přílohy a vybráním souboru z průzkumníka operačního systému
- Vložení obrázku z mezipaměti (schránky) pomocí zkratky ctrl + v

Přílohu je pro vložení nutné potvrdit kliknutím na tlačítko **Přidat**.

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.

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

Obr. Detail požadavku – Nový komentář



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.



Obr. Znalostní centrum

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

ZPĚT

Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

[Znalostní centrum / eldentita.cz](#)

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