

 Digitální a informační agentura	Odbor/ oddělení Portál SD	
PROVOZNÍ DOKUMENTACE IT DIA – PORTÁL SD	Přílohy	0
	Počet stran	19

PROVOZNÍ DOKUMENTACE

Uživatelská příručka – OVM

Obsah

1. Úvod.....	3
2. Obecný popis Portálu	4
2.1 Základní povinnosti	4
2.2 Aktivita zajišťovaná Portálem	4
3. Přístup do Portálu	5
3.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu.....	5
3.2 Přihlášení	6
3.2.1 Přihlášení přes CAAIS.....	6
3.2.2 Přihlášení přes JIP/KAAS.....	7
3.3 Prostor Portálu	8
3.4 Odhlášení	8
4. Práce v uživatelském prostředí Portálu	10
4.1 Úvodní obrazovka	10
4.2 Moje Požadavky	11
4.2.1 Vložení komentáře.....	12
4.2.2 Vložení přílohy	12
4.2.3 Uzavření požadavku	13
4.2.4 Reklamáce vyřešeného požadavku	14
4.3 Katalog Služeb	14
4.3.1 Založení požadavku	15
4.3.2 Notifikace	17
4.4 Znalostní Centrum.....	17
5. Vyhledávání a další ikony	19
5.1 Vyhledávání z úvodní obrazovky	19
5.2 Vyhledávání z konkrétní záložky	19

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
- Reklamace vyřešeného požadavku

3. Přístup do Portálu

Aplikace je dostupná na: <https://helpdesk.dia.gov.cz>

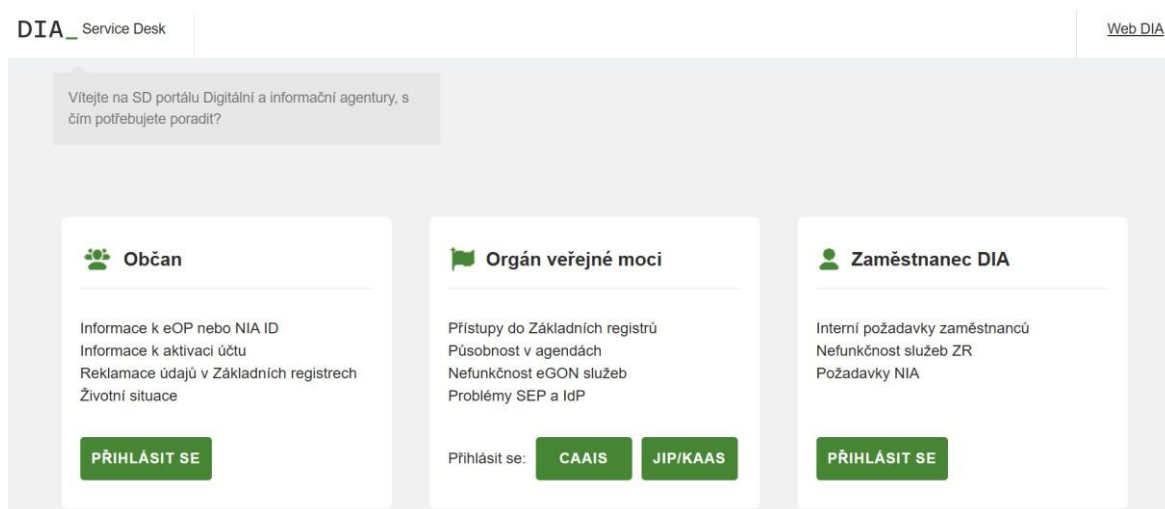
Podporované prohlížeče a jejich verze:

- 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

Uživatel se po zadání adresy <https://helpdesk.dia.gov.cz> zobrazí úvodní obrazovka **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 v CAAIS nebo JIP/KAAS

Zaměstnanec DIA

přístup na Portál pouze pro zaměstnance DIA

3.2 Přihlášení

Orgán veřejné moci má dvě možnosti, jak se může do Portálu přihlásit.

 **Orgán veřejné moci**

Přístupy do Základních registrů
Působnost v agendách
Nefunkčnost eGON služeb
Problémy SEP a IdP

Přihlásit se: CAAIS JIP/KAAS

Obr. Přihlášení pro orgán veřejné moci

3.2.1 Přihlášení přes CAAIS

Prostřednictvím tlačítka CAAIS je uživatel přesměrován na webové stránky CAAIS - Centrálního autentizačního a autorizačního informačního systému.

 CAAIS

Service desk manager Digitální a Informační Agentury

Jak se chcete přihlásit?

 CAAIS IdP
Uživatelské jméno, heslo, certifikát

>

 NIA
Přihlášení pomocí identity občana

>

Potřebujete pomoc? Kontaktujte technickou podporu
 portal.szrcr.cz

Obr. Přihlášení přes CAAIS

Uživatel má možnost se přihlásit buď přes CAAIS IdP nebo přes NIA.

 CAAIS IdP
Uživatelské jméno, heslo, certifikát

Po kliknutí na tlačítko CAAIS IdP se zobrazí přihlašovací obrazovka, kam zadá jméno, heslo a vloží certifikát.

Přihlášení pomocí jména, hesla a certifikátu

Jméno *

Heslo *

 PŘIHLÁSIT SE CERTIFIKÁTEM

PŘIHLÁSIT SE BEZ CERTIFIKÁTU

Obr. Přihlašovací obrazovka CAAIS IdP

Po přihlášení je uživatel přesměrován a přihlášen na Portál SD DIA.



NIA

Přihlášení pomocí identity občana

Po kliknutí na tlačítko NIA se zobrazí nabídka na přihlášení:

Státní prostředky

Bankovní identita

MojeID a I.CA identita

Po přihlášení přes požadovaný prostředek je uživatel přesměrován a přihlášen na Portál SD DIA.

3.2.2 Přihlášení přes JIP/KAAS

JIP/KAAS

Prostřednictvím tlačítka

bude uživatel přesměrován na přihlašovací

obrazovku Czechpointu.

Digitální a informační
agentura



Přihlášení do systému:

**Service desk manager Digitální a
Informační Agentury**

Vyberte způsob přihlášení:

Certifikátem

pokud máte zaregistrovaný osobní certifikát ke svému uživatelskému účtu v Jednotném identitním prostoru (JIP)

Jménem a heslem

pokud nemáte zaregistrovaný osobní certifikát ani OTP ke svému uživatelskému účtu v Jednotném identitním prostoru (JIP)

OTP

pokud máte zaregistrováno přihlašování jednorázovým heslem (OTP) ke svému uživatelskému účtu v Jednotném identitním prostoru (JIP)

NIA

pokud se chcete ke svému uživatelskému účtu v Jednotném identitním prostoru (JIP) přihlásit s využitím elektronické identifikace prostřednictvím národního bodu (NIA) podle zákona č. 250/2017 Sb. Váš uživatelský účet v JIP musí být ztotožněn!

~~Jméno a heslem >>~~

Certifikátem >>

OTP >>

NIA >>

Obr. Přihlášení přes JIP-KAAS

Uživatel má na výběr ze tří možností, jak se přihlásit:

- Osobním certifikátem
- Jednorázovým heslem – OTP
- Přes NIA

Přihlašování pomocí jména a hesla již není možné.

Po přihlášení přes požadovaný prostředek je uživatel přesměrován a přihlášen na Portál SD DIA.

3.3 Prostředí Portálu

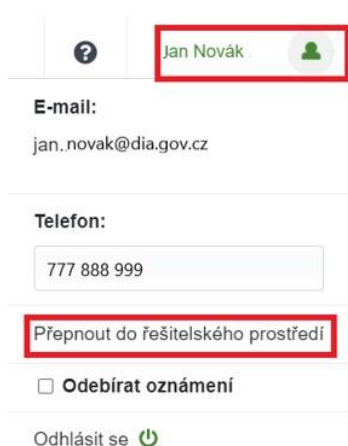
Portál v tuto chvíli nabízí 2 prostředí:

- 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**.



Úvodní obrazovka Portálu pro uživatele. V pravém horním rohu je profilový blok s otázkou v kruhu, jménem Jan Novák a uživatelskou ikonou. Pod ním jsou pole pro E-mail (jan.novak@dia.gov.cz) a Telefon (777 888 999). Vlevo dole je tlačítko Přepnout do řešitelského prostředí, které je v obrázku zvýrazněno červeným rámečkem. Pod ním je checkbox Odebírat oznámení a tlačítko Odhlásit se s ikonou vypnutí.

Obr. Přepnutí do řešitelského prostředí Portálu



Úvodní obrazovka Portálu pro řešitele. V levém horním rohu je tlačítko Chci být uživatel s řešitelskou ikonou, které je v obrázku zvýrazněno červeným rámečkem. Vpravo jsou ikona otázky a ikona oznámení s číslem 0.

Obr. Přepnutí do uživatelského prostředí Portálu

3.4 Odhlášení

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



Jan Novák 

E-mail:
jan.novak@dia.gov.cz

Telefon:

Přepnout do řešitelského prostředí

☐ Odebírat oznámení

Odhlásit se 

Obr. Odhlášení

Odhlášení CAAIS

Pokud se uživatel přihlašoval přes CAAIS, je po kliknutí na tlačítko Odhlásit se přesměrován na CAAIS Logout, který požaduje potvrzení o odhlášení.



Odhlášení z CAAIS

Opravdu se chcete odhlásit?

ANO

NE

Odhlášení potvrdíme kliknutím na

ANO

. Následně je nutné ještě potvrdit odhlášení od IdP.

Chcete se odhlásit od IdP?



NIA

Přihlášení pomocí identity občana

ANO

NE

Byli jste odhlášeni od:
CAAIS GOV

Zároveň jste tak byli odhlášeni od poskytovatele ověření **Mobilní klíč eGovernmentu**

Za 27 sekund budete přesměrováni zpět na stránky portálu.

PŘEJÍT HNED

Pokud se chcete odhlásit od všech poskytovatelů, zavřete svůj prohlížeč.

4. Práce v uživatelském prostředí Portálu

4.1 Úvodní obrazovka

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

V horní části obrazovky se nachází lišta záložek.



Obr. Lišta záložek

Uživatel má možnost si zvolit oblast svého dotazu pomocí tlačítek



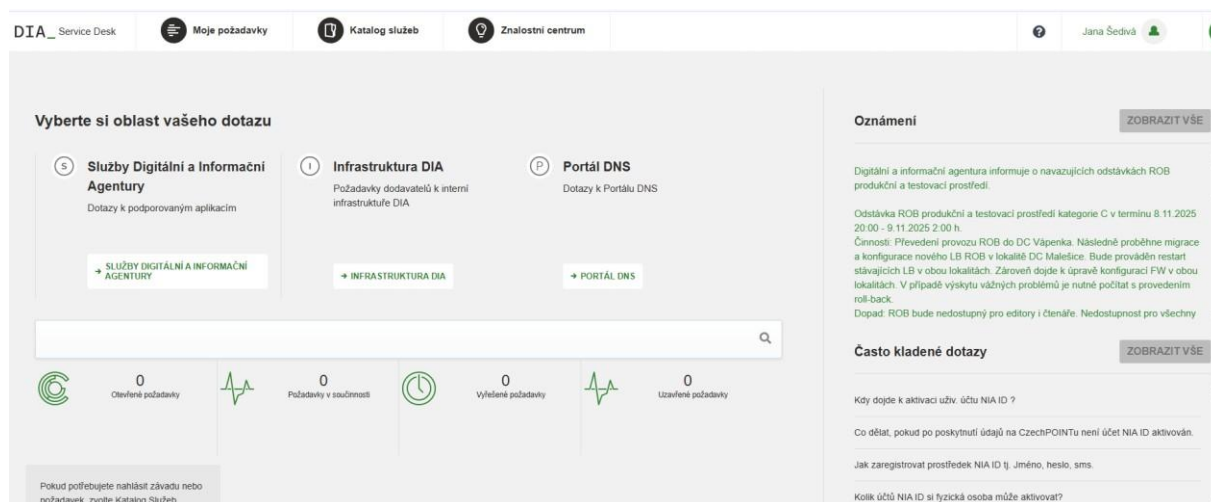
Vyhledávací lišta s lupou slouží k rychlému nalezení požadovaných informací.

Pod ní je k dispozici přehled požadavků rozdělených do 4 skupin podle jejich 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 prostředí SDM 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*.



Obr. Prioritní oznámení

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.

DIA _ Service Desk										
Moje požadavky										
Otevřené požadavky										
Datum vytvoření	Číslo požadavku	Shrnutí	Naléhavost	Skupina	Pril.	Koment.	Stav			
15.10.2024	165757	test přidání přílohy		Operátor L1	3	21	Reklamac...			
15.10.2024	165756	test		Operátor L1		9	Součinn...			
15.10.2024	165753	test skupina		Operátor L1	1	8	V řešení			
15.10.2024	165752	test - převzít		Operátor L1			Zadáný			
15.10.2024	165751	test		Operátor L1			V řešení			
15.10.2024	165750	test převzít		Operátor L1			V řešení			
15.10.2024	165748	test požadavek		Operátor L1	1		V řešení			

Obr. Moje požadavky – otevřené

Tlačítko **ZALOŽIT NOVÝ POŽADAVEK** přesměruje uživatele do Katalogu služeb. (viz 4.3)

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

Detail požadavku

TEST

Podrobný popis: [Katalog služeb: / Služby Digitální a Informační Agentury / Základní registry / Nesoulad/Změna údajů v ZR / OVM]
TESTování uložení přílohy

#	VYTVORENO	KATEGORIE	ZADAVATEL	ORGANIZACE	PRIORITA	PŘÍLOHY	KOMENTÁŘE	STAV
203749	17.10.2025 12:53	B) Žádost o podporu	přijmeni-eid, TEST-EID			2	12	Zadaný

Aktivity

přijmeni-eid, TEST-EID

08:51 29.10.2025

Attach Document : Portál SD DIA

přijmeni-eid, TEST-EID

08:45 20.10.2025

A Service Type Event was attached

Přílohy

Portál SD DIA

29.10.2025 08:51

BingImageOfTheDay

17.10.2025 12:53

ZPĚT

Uzavřít požadavek

Obnovit

Obr. Detail požadavku – otevřený

4.2.1 Vložení komentáře

Pro vložení nového komentáře, použijeme tlačítko  v sekci Aktivity.

Kliknutím na tlačítko  komentář uložíme.

Aktivity

Přidat

Zrušit

Obr. Formulář pro vložení nového komentáře

4.2.2 Vložení přílohy

K požadavku je možné v sekci Přílohy připojit 2 typy příloh:

- Pro vložení přílohy - souboru použijeme tlačítko 

Po kliknutí na tlačítko se zobrazí 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

Obr. Formulář pro vložení nového souboru

- Pro vložení odkazu – url adresy použijeme tlačítko **+ ODKAZ**.
Do formuláře vložíme celý odkaz a jeho název.

Obr. Formulář pro vložení nového odkazu

Kliknutím na tlačítko **Přidat** přílohu/odkaz uložíme.

4.2.3 Uzavření požadavku

Pokud chceme jen zavřít detail požadavku, klikneme na tlačítko **Zpět** nalevo od detailu požadavku.

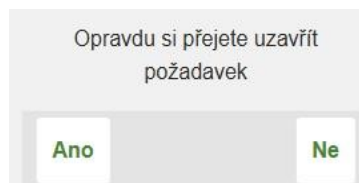
#	VYTVORENO	KATEGORIE	ZADAVATEL
165757	15.10.2024 16:57	A) Nahlášení poruchy. 1) V provozní době 8-18	Tester-Gordic, Tester

Obr. Uzavření detailu požadavku

Pro okamžité uzavření požadavku použijeme tlačítko

Uzavřít požadavek

Ve chvíli kdy potvrdíme uzavření požadavku, přesune se požadavek do stavu uzavřený a nebude možné s ním již dále pracovat (přidávat komentáře, přílohy atd.).



Obr. Uzavření požadavku

4.2.4 Reklamace vyřešeného požadavku

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

V detailu vyřešeného požadavku použije tlačítko **Reklamovat** a tím se požadavek znovu přesune do stavu otevřený.

Detail požadavku

Test

Podrobný popis: [Katalog služeb: / Služby Digitální a Informační Agentury / Základní registry / Připojení k ZR / Žádost o jiný přístup k ZR / Žádost o jiný přístup k ZR] asd

#	VYTVORENO	KATEGORIE	ZADAVATEL	ORGANIZACE	PRIORITA	PŘÍLOHY	KOMENTÁŘE	STAV
165656	27.05.2024 16:34		Novák test, Jan Bc.				4	Zadaný

Aktivity

System_AHD_generated

08:04 28.05.2024

AHD05377: No email address specified for Contact 'MNG_IT'.

System_AHD_generated

17:34 27.05.2024

AHD05376: 'MNG_SD' - kontakt neobdržel notifikaci - není specifikována metoda pro úroveň Normal.

Přílohy

Info: Žádné přílohy

ZPĚT

Reklamovat

Uzavřít požadavek

Obnovit

Obr. Detail požadavku – vyřízený

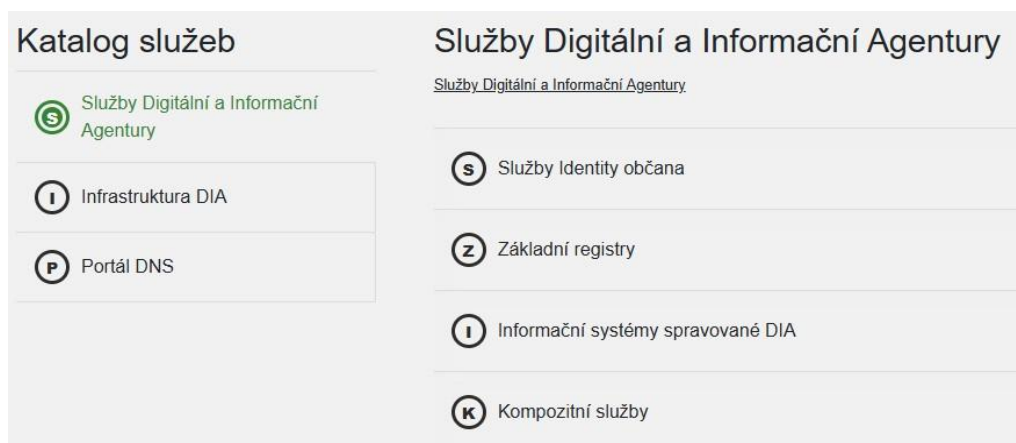
Uzavřený požadavek už není možné reklamovat.

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.



Obr. Katalog služeb – Služby Digitální a Informační Agentury



Obr. Katalog služeb – Infrastruktura DIA



Obr. Katalog služeb – Portál DNS

4.3.1 Založení požadavku

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

Stisknutím tlačítka **Založit požadavek** se otevře formulář pro založení nového požadavku.

Obr. – Založení požadavku 1

Ve formuláři je nutné vyplnit všechny povinné údaje a případně doplnit také volitelné atributy.

Požadavek se uloží stisknutím tlačítka

Uložit

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 **Přidat**.



Obr. – Okno pro přidání přílohy

4.3.2 Notifikace

Jako potvrzení o vytvoření požadavku přijde zadavateli notifikace mailem. Další notifikaci obdrží zadavatel

- když je požadavek přidělen řešiteli
- při změně stavu tiketu
- při vložení komentáře
- při vložení přílohy

4.4 Znalostní Centrum

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit znalostní dokumenty dostupných požadavků.

Znalostní centrum		Identita občana	
^		identita občana	
F FAIS		Změny související s Mobilním klíčem eGovernmentu	Změny související s Mobilním klíčem eGovernmentu
F FAQ		Problém s přihlášením přes Mobilní klíč eGovernmentu	Problém s přihlášením přes Mobilní klíč eGovernmentu
I Identita občana		Potíže připojení mobilního klíče eGovernmentu cestou CzechPOINTu	Potíže připojení mobilního klíče eGovernmentu cestou CzechPOINTu
I ISZR		Mobilní klíč eGovernmentu	Mobilní klíč eGovernmentu
O ORG		Postup pro založení a aktivaci identifikačního prostředku NIA ID tj. Jméno, heslo, SMS - pokud nejste občanem ČR	Postup pro založení a aktivaci identifikačního prostředku NIA ID tj. Jméno, heslo, SMS - pokud nejste občanem ČR
R ROB		Jak zrušit identifikační prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms	Jak zrušit identifikační prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms
R ROS		Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky	Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky
R RPP		Chci zablokovat Občanský průkaz - elektronická část	Chci zablokovat Občanský průkaz - elektronická část
R RUJAN		Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.	Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.
S SZR	▼		

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

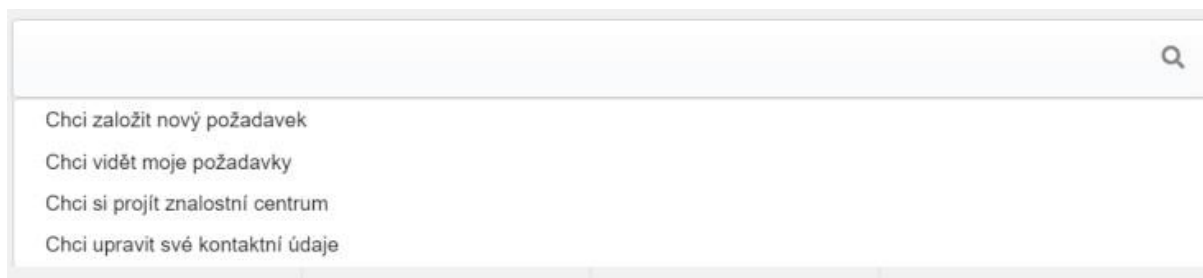
Pro usnadnění práce v portálu jsou k dispozici dva druhy vyhledávání:

- Vyhledávání z úvodní obrazovky
- Vyhledávání z konkrétní záložky

5.1 Vyhledávání z úvodní obrazovky

Po kliknutí do vyhledávacího pole bude zobrazena nabídka rychlých možností.

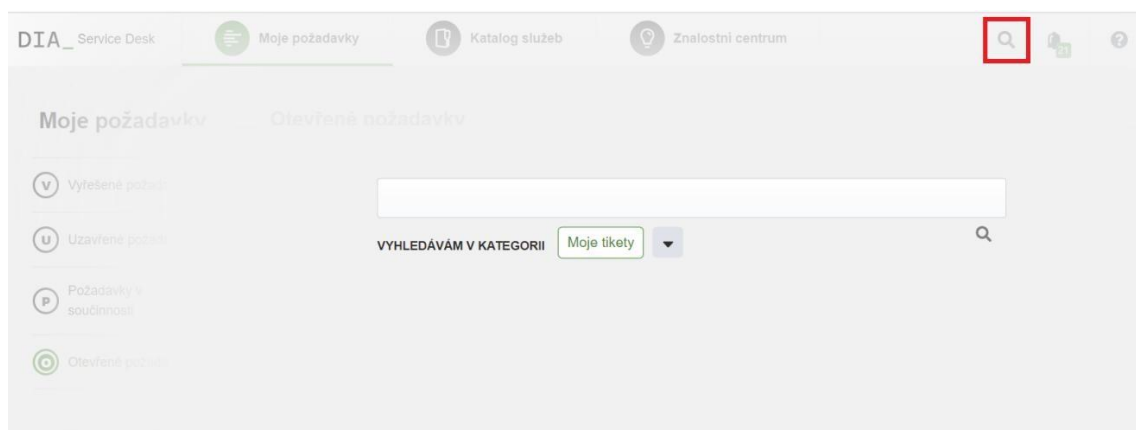
Pro přímé vyhledání služeb, požadavků či návodů je možné do toho pole také zadat klíčové slovo.



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 tikety

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