



**INNOWACYJNA  
GOSPODARKA**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Ministerstwo Pracy  
i Polityki Społecznej



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

# Centrum wsparcia użytkowników oprogramowania SI KDR

## Instrukcja obsługi Portalu Klienta

Wersja 1.0.0

**ASSECO**  
POLAND



**INNOWACYJNA  
GOSPODARKA**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Ministerstwo Pracy  
i Polityki Społecznej



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

Metryka dokumentu:	
<b>Projekt:</b>	SI-KDR
<b>Numer produktu:</b>	nd.
<b>Właściciel dokumentu:</b>	Piotr Konstrat
<b>Wersja dokumentu:</b>	1.0.0
<b>Data wydania wersji:</b>	2015-11-06
<b>Status obowiązywania:</b>	Aktualny
<b>Tryb zatwierdzania:</b>	Uzgodnienie
<b>Status akceptacji:</b>	Do akceptacji

Historia zmian:			
Wersja	Data	Kto	Opis zmian
1.0.0.	2015-11-06	Marek Puchrowicz	Wersja inicjalna dokumentu

Zatwierdzenie dokumentu:			
Imię i nazwisko	Strona	Data	Podpis
	Asseco Poland S.A.		
	MPiPS		

	„System ulg i bonifikat skierowanych do rodzin wielodzietnych certyfikowany spersonalizowaną bezpieczną Kartą Dużej Rodziny”	Projekt: SI- KDR
	Nazwa dokumentu: Centrum wsparcia użytkowników oprogramowania SI KDR	Wersja: 1.0.0
	Nazwa pliku: 2015-11-06_SI-KDR_Instrukcja_obsługi_Portalu_Klienta_KDR-HD_v.1.0.0.docx	Strona 2 z 7



**INNOWACYJNA  
GOSPODARKA**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Ministerstwo Pracy  
i Polityki Społecznej




UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

## Spis treści

1. Adres Portalu Klienta SI KDR .....	4
2. Aktywacja konta w Portalu Klienta SI KDR .....	4
3. Logowanie do Portalu Klienta SI KDR .....	4
4. Tworzenie zgłoszeń przez Portal Klienta SI KDR.....	5
5. Obieg zgłoszenia w Portalu Klienta SI KDR.....	6

	„System ulg i bonifikat skierowanych do rodzin wielodzietnych certyfikowany spersonalizowaną bezpieczną Kartą Dużej Rodziny”	Projekt: SI- KDR
	Nazwa dokumentu: Centrum wsparcia użytkowników oprogramowania SI KDR	Wersja: 1.0.0
	Nazwa pliku: 2015-11-06_SI-KDR_Instrukcja_obsługi_Portalu_Klienta_KDR-HD_v.1.0.0.docx	Strona 3 z 7



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

## 1. Adres Portalu Klienta SI KDR

Centrum wsparcia użytkowników oprogramowania SI KDR dostępne jest pod adresem:  
<https://kdr-hd.mpips.gov.pl/servicedesk/customer/portal>

## 2. Aktywacja konta w Portalu Klienta SI KDR

Dostęp do centrum wsparcia mogą uzyskać tylko osoby, które otrzymały zaproszenie drogą mailową.  
Zaproszenie wysłane jest w oparciu o prawidłowo założone konto użytkownika w module ADM na  
podany adres e-mail.

W celu aktywacji konta Klienta należy kliknąć w otrzymany w mailu link:

**Odwiedź Centrum Pomocy**

a następnie uzupełnić pola Pełna nazwa oraz Hasło i kliknąć w przycisk „Zapisz i kontynuuj”

**Zapraszamy do Portalu Klienta SI KDR!**

Prawie gotowe - musisz tylko podać hasło aby móc się później zalogować.

Nazwa użytkownika  
[Redacted]

Pełna nazwa

Hasło

Pokaż hasło

**Zapisz i kontynuuj**

## 3. Logowanie do Portalu Klienta SI KDR

Nazwa użytkownika

Adres e-mail, na który zostało  
wysłane zaproszenie.

Hasło

Hasło podane  
podczas aktywacji

**Zaloguj się**

	„System ulg i bonifikat skierowanych do rodzin wielodzietnych certyfikowany spersonalizowaną bezpieczną Kartą Dużej Rodziny”	Projekt: SI- KDR
	Nazwa dokumentu: Centrum wsparcia użytkowników oprogramowania SI KDR	Wersja: 1.0.0
	Nazwa pliku: 2015-11-06_SI-KDR_Instrukcja_obsługi_Portalu_Klienta_KDR-HD_v.1.0.0.docx	Strona 4 z 7



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

## 4. Tworzenie zgłoszeń przez Portal Klienta SI KDR

Po zalogowaniu się do Portalu Klienta SI KDR widoczne są możliwe do wyboru rodzaje zgłoszeń. Przykładowy ekran poniżej.



Centrum wsparcia użyt...

### Portal Klienta SI KDR



#### Błąd

Działanie Oprogramowania niezgodne z Dokumentacją.



#### Awaria

Sytuacja krytyczna, uniemożliwiająca funkcjonowanie i prawidłowe używanie Oprogramowania.

Po wybraniu odpowiedniego rodzaju zgłoszenia przechodzimy do wypełnienia szczegółowych informacji dot. zgłoszenia.



Centrum wsparcia użyt... / Portal Klienta SI KDR

### Błąd

Podsumowanie

Wszystkie pola, które NIE posiadają adnotacji (*opcjonalne*) są obowiązkowe do wypełnienia.

Wersja oprogramowania SI KDR (*opcjonalne*)

Aktualny numer wersji Systemu SI KDR (prawy, górny róg aplikacji KDR).

Moduł SI KDR

Wskazanie modułu, w którym ujawnił się błąd.

Funkcja SI KDR

Wskazanie funkcjonalności systemu, przy korzystaniu z której ujawnił się błąd.

	„System ulg i bonifikat skierowanych do rodzin wielodzietnych certyfikowany spersonalizowaną bezpieczną Kartą Dużej Rodziny”	Projekt: SI- KDR
	Nazwa dokumentu: Centrum wsparcia użytkowników oprogramowania SI KDR	Wersja: 1.0.0
	Nazwa pliku: 2015-11-06_SI-KDR_Instrukcja_obsługi_Portalu_Klienta_KDR-HD_v.1.0.0.docx	Strona 5 z 7



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

W celu utworzenia zgłoszenia należy wypełnić wszystkie pola obowiązkowe.



Centrum wsparcia użyt... / Portal Klienta SI KDR

## Błąd

Podsumowanie

Skrócony opis błędu

Niepoprawna wartość dla pola 'Podsumowanie'

Wersja oprogramowania SI KDR (opcjonalne)

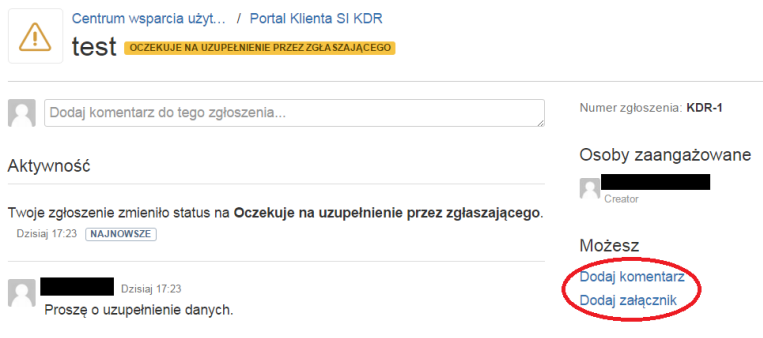
Aktualny numer wersji Systemu SI KDR (prawy, górny róg aplikacji KDR).

Moduł SI KDR

Wskazanie modułu, w którym ujawnił się błąd.

Pole 'Moduł SI KDR' jest wymagane

## 5. Obieg zgłoszenia w Portalu Klienta SI KDR

Status zgłoszenia	Opis
<b>OCZEKUJE NA OBSŁUGĘ</b>	Po utworzeniu zgłoszenia jest ono przesyłane do Help Desk w celu podjęcia obsługi.
<b>W REALIZACJI</b>	Zgłoszenie zostało podjęte do realizacji.
<b>OCZEKUJE NA UZUPEŁNIENIE PRZEZ ZGŁASZAJĄCEGO</b>	<p>Zgłoszenie wymaga uzupełnienia informacji przez zgłaszającego. Dodatkową informację należy wysłać za pomocą opcji <i>Dodaj komentarz/Dodaj załącznik</i>.</p>  <p>Realizacja zgłoszenia jest wstrzymana na tym etapie.</p>
<b>UZGODNIENIA Z ZAMAWIAJĄCYM</b>	Zgłoszenie wymaga uzgodnienia/uzupełnienia informacji z Zamawiającym. Realizacja zgłoszenia jest wstrzymana na tym etapie.

	„System ulg i bonifikat skierowanych do rodzin wielodzietnych certyfikowany spersonalizowaną bezpieczną Kartą Dużej Rodziny”	Projekt: SI- KDR
	Nazwa dokumentu: Centrum wsparcia użytkowników oprogramowania SI KDR	Wersja: 1.0.0
	Nazwa pliku: 2015-11-06_SI-KDR_Instrukcja_obsługi_Portalu_Klienta_KDR-HD_v.1.0.0.docx	Strona 6 z 7



**INNOWACYJNA  
GOSPODARKA**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Ministerstwo Pracy  
i Polityki Społecznej



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

<p><b>ROZWIĄZANE</b></p>	<p>Zgłoszenie zostało rozwiązane i oczekuje na akceptację zgłaszającego. Na tym etapie zgłaszający może potwierdzić rozwiązanie i zamknąć zgłoszenie bądź w przypadku rozbieżności poprosić o ponowne otwarcie.</p> <p><b>UWAGA!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>W celu zamknięcia zgłoszenia należy w komentarzu wpisać dokładną prośbę: <b>Proszę o zamknięcie.</b></li> <li>W celu ponownego otwarcia zgłoszenia należy w komentarzu wpisać dokładną prośbę: <b>Proszę o ponowne otwarcie.</b></li> </ul>
<p><b>ZAKOŃCZONE</b></p>	<p>Rozwiązanie zgłoszenia zostało zaakceptowane przez zgłaszającego. Realizacja zgłoszenia została zakończona.</p>

	<p>„System ulg i bonifikat skierowanych do rodzin wielodzietnych certyfikowany spersonalizowaną bezpieczną Kartą Dużej Rodziny”</p>	<p>Projekt: SI- KDR</p>
	<p>Nazwa dokumentu: Centrum wsparcia użytkowników oprogramowania SI KDR</p>	<p>Wersja: 1.0.0</p>
	<p>Nazwa pliku: 2015-11-06_SI-KDR_Instrukcja_obsługi_Portalu_Klienta_KDR-HD_v.1.0.0.docx</p>	<p>Strona 7 z 7</p>