



Pázmány Péter Katolikus Egyetem Informatikai Szabályzata

2009

Tartalomjegyzék

1. § A szabályzat célja	4
2. § Hatálya, érvényessége, módosítása, felülvizsgálata	4
3. § Kapcsolódó szabályzatok, dokumentumok	5
4. § PPKE informatikai infrastruktúráját üzemeltető szervezet és feladatai	5
5.§ Általános felhasználói szabályok	6
6. § Általános üzemeltetői szabályok	6
7. § A kliens oldali informatikai infrastruktúra működésének, használatának rendje	7
8. § A szerver oldali informatikai infrastruktúra működésének, használatának rendje	7
9.§ A PPKE informatikai hálózatának (PPKENET) működési, használati rendje	8
10. § A PPKE informatikai rendszereinek biztonsági osztályokba sorolása	9
11. § Kritikus rendszerek (A)	9
12. § Kiemelt rendszerek (B)	9
13. § Normál rendszerek (C)	9
14. § Egyéb rendszerek (D)	10
15. § A PPKE KISzCs által nyújtott informatikai szolgáltatások működési, használati rendje	
16. § Záró rendelkezés	11
Mellékletek	12
1. számú melléklet: Fogalmak és rövidítések tára	12
1. Fogalmak	12
2. Rövidítések	14
2. számú melléklet: Szolgáltatás katalógus	16
1. Adathordozók írása	16
2. Adatkonvertálás	18
3. Adatrögzítés	19
4. Adat visszaállítás	20
5. Bérszámfejtő rendszer üzemeltetése	21
6. Biztonsági rendszerek támogatás	24
7. Diákhívó, sorszámozó rendszer támogatás	26
8. Domain név kezelés	28
9. Dokumentumkezelő rendszer üzemeltetése	30
10. Elektronikus levelező rendszer üzemeltetése	33
11. Eszközjavítás	36
12. Fájl szerver szolgáltatás üzemeltetése	37
13. Fejlesztés	40
14. Felhasználói adatok kezelése	41
15. Felvételi rendszer üzemeltetése	43
16. Gazdálkodási rendszer üzemeltetése	46
17. Helpdesk rendszer üzemeltetése	49
18. HÖK szocfám rendszer üzemeltetése	51
19. Informatikai hálózat üzemeltetése	53

20. Integrált könyvtári rendszer üzemeltetése	55
21. Kliens oldali támogatás	58
22. Levelezési lista kezelése	61
23. Nyomtatási szolgáltatás támogatása	63
24. Oktatástechnikai támogatás	65
25. Privát támogatás	67
26. Szakmai oktatás	68
27. Szakmai támogatás	69
28. Szerver hosting szolgáltatás	71
29. Szerver szolgáltatás oktatáshoz	73
30. Tanulmányi rendszer üzemeltetése	75
31. Tartalomkezelés támogatása	78
32. Tartalomkezelő rendszer üzemeltetése	80
33. Tárhely szolgáltatás	83
34. Teremfelügyelet	85
35. Vezetékes telefon rendszer üzemeltetése	87
36. Videokonferencia támogatás	89
37. Virtuális szerver kölcsönzés	91
38. Web szerver szolgáltatás	93

1. §
A szabályzat célja

- (1) A Pázmány Péter Katolikus Egyetem (PPKE) alapítása óta dinamikusan fejlődik, bővül, ami magával hozta a működését biztosító informatikai infrastruktúra növekedését is. Mára olyan méretűvé vált az informatikai infrastruktúra, hogy működéséhez elengedhetlenné vált szabályozása.
- (2) A szabályozás elsődleges célja, hogy megteremtse és garantálja a PPKE működése számára a magas színvonalú, egységes, biztonságos, stabil, fejlődőképes informatikai infrastruktúrát.
- (3) Cél, hogy egyértelműen meghatározza az informatikai infrastruktúra elemeit és a hozzá tartozó szolgáltatási határokat.
- (4) Meghatározza az üzemeltetést végzők és a felhasználók jogait, kötelességeit, illetve a szabálytalan használatból eredő szankciókat.
- (5) A Központi Informatikai Szolgáltatási Csoport (KISzCs) által működtetett informatikai infrastruktúra kiszolgálja és támogatja PPKE-en folyó informatikai oktatást, kutatást, innovációt is a jelen szabályzat keretei között, azonban további részleteiben nem szabályozza azokat.

2. §
Hatálya, érvényessége, módosítása, felülvizsgálata

- (1) Jelen szabályzat hatálya kiterjed a PPKE minden felhasználójára (oktatók, kutatók, hallgatók, adminisztratív dolgozók, üzemeltetők, stb.), aki bármilyen módon igénybe veszi a PPKE informatikai infrastruktúráját.
A szabályzatban foglaltak hatálya alá tartozó szervezetek:
 - Rektori Hivatal,
 - Hittudományi Kar,
 - Bölcsészettudományi Kar,
 - Jog- és Államtudományi Kar,
 - Kánonjogi Posztgraduális Intézet,
 - Információs Technológiai Kar,
 - Vitéz János Kar.
- (2) Amennyiben a PPKE-n kívüli természetes vagy jogi személyeknek is lehetőséget biztosít az egyetem informatikai infrastruktúrájának használatára, akkor a szabályzat hatálya a rájuk is kiterjed.
- (3) Jelen szabályzat a PPKE Egyetemi Tanács (ET) által történő elfogadásával lép hatályba. Mindaddig hatályos, amíg új verziót nem fogad el az ET vagy visszavonásra nem kerül.
- (4) Jelen szabályzatot az ET módosíthatja. A szabályzat 2. számú mellékletében „Alapszolgáltatásként” meghatározott szolgáltatások körét az ET módosíthatja. A szabályzat további mellékleteit a Központi Informatikai Szolgáltatási Csoport vezetője

módosíthatja az érintettekkel hozzájárulásával és az Információs Technológiai Kar Dékánjának jóváhagyásával.

- (5) Jelen szabályzat felülvizsgálatára évente egyszer kötelező jelleggel sor kerül. A felülvizsgálatra a szakmai felügyeletet ellátó dékán irányításával kerül sor.

3. §

Kapcsolódó szabályzatok, dokumentumok

- (1) PPKE Szervezeti és Működési Szabályzata (PPKE SZMSZ);
- (2) Rektori Utasítás „A Pázmány Péter Katolikus Egyetem Központi Informatikai Szolgáltatási Csoport létrehozásáról” (Ikt. Szám: R-31/9/2009);
- (3) A Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Program Felhasználói Szabályzata (20/2004. (VI.21.) IHM rendelet).

4. §

PPKE informatikai infrastruktúráját üzemeltető szervezet és feladatai

- (1) A PPKE működését támogató informatikai infrastruktúra szabályozását és működtetését a Központi Informatikai Szolgáltatási Csoport (KISzCs) végzi az R-31/9/2009 számú Rektori Utasítás alapján.

A KISzCs a Rektori Hivatal alá tartozó szervezeti egység. Működésének felügyeletét a Rektor-helyettes, szakmai ellenőrzését az Információs Technológiai Kar dékánja látja el.

- (2) A KISzCs feladatai, felelőssége, hatásköre:
- Ellátja a PPKE valamennyi informatikai eszközének (kliens oldal, szerver oldal, hálózat) kezelését, igény vagy szükség szerinti fejlesztését.
 - Üzemelteti a PPKE működését támogató informatikai szolgáltatásokat.
 - Támogatást biztosít a PPKE oktatástechnikai eszközeinek használatához.
 - Támogatást biztosít a Pázmány University ePress (Pázmány Egyetemi eKiadó) számára.
 - Üzemelteti a PPKE telephelyein található vezetékes telefonhálózatokat, alközpontjait és végberendezéseit.
 - A kezelésében lévő eszközökhöz és szolgáltatásokhoz kapcsolódóan helpdesk támogatást biztosít.
 - Létrehozza és folyamatosan karbantartja a PPKE Informatikai Szabályzatát (ISZ) és az Informatikai Biztonsági Szabályzatát (IBSZ), amit az Egyetemi Tanács elé terjeszt.
 - Létrehozza és folyamatosan karban tartja a PPKE Informatikai Infrastruktúra Stratégiáját (IIS), amit az Egyetemi Tanács elé terjeszt.
 - A PPKE karainak informatikai támogatási igényeinek megfelelően megállapodást köt az egyes karokkal az ISZ-ben és az IS-ben foglaltak figyelembe vételével.
 - Véleményezi és koordinálja a PPKE valamennyi informatikai illetve informatikával összefüggő eszköz vagy szolgáltatás beszerzését.
 - Hazai és nemzetközi szervezetekkel, cégekkel kapcsolatot tart a feladatkörébe tartozó informatikai, telekommunikációs eszközök, szolgáltatások vonatkozásában.
 - A szakmai felügyeletet ellátó dékán irányításával, az általa meghatározott formában és módon évente egy alkalommal véleményező visszajelzést kér a felhasználóktól.

5.§

Általános felhasználói szabályok

- (1) A felhasználónak joga van a saját jogosultsági szintjének megfelelően a PPKE informatikai infrastruktúrájának a használatára és a használathoz szükséges valamennyi információ megszerzésére.
- (2) A felhasználó köteles rendeltetésszerűen használni a PPKE informatikai infrastruktúráját és együttműködni a KISzCs-tal a működési hibák, nem rendeltetésszerű vagy törvénytelen használat felderítésére indult vizsgálatban. A PPKE informatikai infrastruktúráját úgy használja, hogy azzal mások munkáját ne zavarja vagy akadályozza.
- (3) A felhasználó számára tilos saját jogosultságának átruházása mások számára, illetve minden olyan jogosultság megszerzése vagy megszerzésére kísérletet tenni, ami számára nem engedélyezett.
- (4) Az informatikai és telekommunikációs infrastruktúra biztonságának, működőképességének megőrzése valamint kármegelőzés, kárelhárítás miatt a felhasználó az alábbiak szerint szankcionálható, amennyiben a jelen szabályzatban foglaltakat megsérti:
 - az informatikai infrastruktúra használatának részleges vagy teljes, időszakos vagy végleges megtagadása;
 - az okozott anyagi kár megtérítése;
 - polgári vagy büntető feljelentés megtétele.

6. §

Általános üzemeltetői szabályok

- (1) A PPKE informatikai infrastruktúráját üzemeltető szakembereknek joguk van – a felhasználókra vonatkozó szabályokon túl – a működés biztosítása és biztonsága érdekében ellenőrizni, korlátozni vagy felfüggeszteni bármely felhasználó vagy felhasználói csoport jogosultságait, hálózati eszközök, szegmensek, szolgáltatások elérését, működését.
- (2) A PPKE informatikai infrastruktúrájának azon rendszerei vagy szolgáltatásai esetében, amelyekhez a PPKE harmadik féllel támogatási szerződést kötött, a rendszerek vagy szolgáltatások működéséért a szerződésben rögzítettek szerint a támogató harmadik fél felelős.
- (3) Az üzemeltetők kötelesek a felhasználók jogosultsági szintjüknek megfelelő minden olyan információt megadni, amivel a munkájukat el tudják végezni és jogosultak rá. Hardver, szoftver vagy szolgáltatás meghibásodás esetén felhasználói kérésre kötelesek tájékoztatni a felhasználókat a hiba okáról (amennyiben ez lehetséges akkor a hibaelhárítás megkezdése előtt, amennyiben nem, akkor utána) és a hiba javításának várható időtartamáról. Az előre tervezett szolgáltatás leállásról a szolgáltatásban érintett legszélesebb kört kötelesek tájékoztatni az üzemeltetők a leállást megelőzően legalább kettő munkanappal.

- (4) Az üzemeltetőknek tilos a nagyobb jogosultsági körökkel visszaélniük, azt a számukra kijelölt feladatkörön kívül felhasználni, illetve a birtokukba jutott bizalmas vagy személyes információkat továbbadni.
- (5) Az üzemeltetőkkel kapcsolatos szankcionálást a munkahelyi vezető és/vagy munkáltatói jogkör gyakorlója a hatályos jogszabályok alapján rendeli el, hajtja végre

7. §

A kliens oldali informatikai infrastruktúra működésének, használatának rendje

- (1) A PPKE kliens oldali informatikai eszközeinek beszerzésében a KISzCs konzultatív, véleményező, koordináló feladatot lát el. Véleményét minden esetben írott vagy elektronikus formában rögzíti és eljuttatja a beszerzést kezdeményező és jóváhagyó személyeknek, kari vezetőknek. Műszaki, szakmai szempontból alkalmatlan eszközöknek a PPKE informatikai infrastruktúrájába való illesztését a KISzCs megtagadhatja.
Tömeges (kari vagy összegyűjtési szintű) kliens oldali hardver, szoftver vagy szolgáltatás beszerzés esetén a beszerzést a KISzCs irányítja.
- (2) A beszerzett eszközök első üzembe helyezését, a PPKE informatikai infrastruktúrájába való illesztését és üzemeltetését a KISzCs szakemberei végzik.
- (3) Meghibásodás, rendellenes működés esetén a KISzCs szakembereit kell értesíteni, akik intézkednek a hibaelhárításról. A jogosulatlan hibaelhárításból eredő következményekért, károkért a jogosulatlan hibaelhárítást végző személy kártérítési felelőséggel tartozik.
- (4) A személyi számítógépekre a felhasználó által telepített szoftverek működéséért, annak következményeiért és jogtisztaságáért a felhasználó felelős.
- (5) Microsoft operációs rendszert futtató olyan személyi számítógépet, amely nem futtat naprakészen frissített állapotú víruskeresőt a PPKENET-re tilos csatlakoztatni!
- (6) Kliens oldali informatikai eszközök a PPKE informatikai infrastruktúrájában nem nyújthatnak semmilyen szolgáltatást, kivéve, amit a KISzCs szakemberei telepítenek, beállítanak.
- (7) A PPKE a KISzCS által meghatározott feltételek mellett lehetőséget ad, a PPKE-vel alkalmazotti vagy hallgatói jogviszonyban lévő természetes személyeknek, hogy nem egyetemi tulajdonú eszközökkel a PPKENET-hez csatlakozzanak. A csatlakozással a PPKE szabályzataiban foglaltak érvényessé válnak mind a személyekre, mind az általuk csatlakoztatott eszközökre. A nem egyetemi tulajdonú eszközöknek a PPKE informatikai infrastruktúrában való működőképességéért, illetve a működés következményiért a PPKE semmilyen felelőséget nem vállal.

8. §

A szerver oldali informatikai infrastruktúra működésének, használatának rendje

- (1) A PPKE teljes szerver oldali informatikai infrastruktúráját a KISzCs üzemelteti.

- (2) A PPKE valamennyi szerver oldali eszközének (hardver, szoftver) és szolgáltatásának beszerzését a KISzCs irányítja.
- (3) A szerver oldali eszközöket szerver szobában kell elhelyezni, amely az alábbi feltételeknek felel meg:
- fizikailag biztonságosnak kell lennie lopás, rongálás, elemi kár ellen;
 - klimatizálással állandó páratartalmat és hőmérsékletet kell biztosítani;
 - áramkimaradás esetére a szervereknek szünetmentes áramellátást kell biztosítani;
 - tűzjelzőnek, lehetőség szerint automatikus tűzoltó rendszernek kell üzemelni;
 - a tűzjelző berendezés jelzőrendszerét a legközelebbi 24 órás portaszolgálatra kell elhelyezni, vagy a tűzoltóságra bekötni, ha ezekre lehetőség van;
 - a portaszolgálatot be kell tanítani a terem áramtalanítására, a tűz oltásának módjára;
 - a terembe csak arra jogosult személyek juthatnak be;
 - a teremben tilos a dohányzás, étel, ital tárolása, fogyasztása;
 - takarító személyzet csak a KISzCs munkatársának felügyelete mellett tartózkodhat, végezheti munkáját a teremben.
- (4) Amennyiben a megvásárolt hardvert vagy szoftvert a forgalmazó/gyártó kívánja telepíteni a telepítés csak az üzemeltetést végző KISzCs munkatárs jelenlétében történhet.
- (5) A PPKE lehetőséget ad a PPKE által képviselt értékrendet közvetítő, a kutatásaiban és oktatásában résztvevő természetes és jogi személyeknek, hogy nem egyetemi tulajdonú szerver oldali eszközeiket a PPKENET-hez csatlakoztassák. A csatlakozással a PPKE szabályzataiban foglaltak érvényessé válnak mind a természetes és jogi személyekre, mind az általuk csatlakoztatott eszközökre. Minden egyes nem egyetemi tulajdonú eszközzel és szolgáltatással kapcsolatban a PPKE – az általa meghatározott feltételek mellett – megállapodást köt az eszközért vagy szolgáltatásért felelős természetes vagy jogi személlyel.

9. §

A PPKE informatikai hálózatának (PPKENET) működési, használati rendje

- (1) A PPKENET nem zárt egység, mivel feladatait az európai kutatói hálózat (GEANT2) és a magyar akadémiai hálózat (HBONE) részeként és azokkal együttműködésben valósítja meg, így az ezekre vonatkozó rendelkezések (Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Program Felhasználói Szabályzata, 20/2004. (VI.21.) IHM rendelet) értelemszerűen az egyetem számára is meghatározóak. Továbbá minden felhasználótól elvárt az internethasználat általános illemszabályainak (netikett) betartása.
- (2) A PPKENET kapcsolódását a hazai és nemzetközi informatikai hálózathoz a KISzCs koordinálja és hajtja végre, illetve ezekhez kötődően kapcsolatot tart a hazai és nemzetközi szervezetek, cégek felé.
- (3) A PPKENET-et teljes egészében a KISzCs üzemelteti. Az üzemeltetési, szolgáltatási határa a hálózati csatlakozási pont. A hálózat bővítését, bármely elemének eltávolítását vagy cseréjét kizárólag a KISzCs hajthatja végre.

10.§

A PPKE informatikai rendszereinek biztonsági osztályokba sorolása

Az informatikai biztonsággal foglalkozó részletes szabályozás az Informatikai Biztonsági Szabályzatban található.

11. §

Kritikus rendszerek (A)

A PPKE működése szempontjából kritikusnak tekintendő minden olyan rendszer, amely összegytemi szintű és bizalmas vagy személyes adatokat tartalmaz.

- Tanulmányi rendszer
- Gazdasági rendszer
- Bér és munkaügyi rendszer
- Iktató és dokumentumkezelő rendszer
- Központi autentikációs rendszer
- Központi háttértár rendszer
- Központi levelező rendszer
- Központi címtár
- Központi portál rendszer

12. §

Kiemelt rendszerek (B)

A PPKE működése szempontjából kiemeltnek tekintendő minden olyan rendszer, amely összegytemi szintű, de nem tartalmaz bizalmas vagy személyes adatokat, vagy tartalmaz személyes vagy bizalmas adatot, de nem összegytemi szintű.

- Integrált könyvtári rendszer
- Felvételi rendszer
- Informatikai hálózat (PPKENET)
- Domain név szerverek
- Virtualizációs rendszer
- Telekommunikációs rendszer
- E-learning rendszer
- Fizikai környezeti rendszerek

13. §

Normál rendszerek (C)

A PPKE működése szempontjából normál rendszernek tekintendő minden olyan rendszer, amelyek vagy nem összegytemi szintűek, vagy az intézmény működését nem befolyásolják kritikusan.

- Video konferencia rendszer

- Levelezési lista rendszer
- Kutatói rendszerek
- Web szerverek
- Fájl szerverek
- Helpdesk rendszer

14. §

Egyéb rendszerek (D)

A fenti kategóriákba be nem sorolt valamennyi egyéb rendszer.

15. §

A PPKE KISzCs által nyújtott informatikai szolgáltatások működési, használati rendje

A KISzCs által nyújtott szolgáltatásokat a szolgáltatás katalógus tartalmazza (2. sz. melléklete). A szolgáltatások nyújtása a karokkal kötött megállapodások alapján történik. A szolgáltatási megállapodásoknak része a szolgáltatás katalógus az adott kar igényeinek megfelelően összeállított változata, amely az alábbiakat tartalmazza részben vagy egészben:

- A megállapodás verziószáma
- Lezárás dátuma
- Igénybe vevő és szolgáltató megnevezése
- Rövid szolgáltatás leírások / összefoglalók (Pár mondatban, röviden összefoglalva a szolgáltatás célját, tartalmát.)
- Érvényesség / megszűnés
 - o (általában évente felülvizsgálandó, automatikusan meghosszabbításra kerül)
- Aláírások
 - o név pozíció dátum
- Szolgáltatások leírása (részletes, technikai leírás)
 - o kulcs funkciók
 - o kiterjedés, hatókör (mi van benne, mi nincs benne)
 - o elhelyezés (fizikai elhelyezés, helyiség, eszközök, szerver, stb.)
 - o kik vehetik igénybe
 - o prioritás (A-D) (ISZ 11-14. § alapján)
- Szolgáltatási időszak
 - o (pl.: 7x24; 8-16 munkanapokon, stb.)
- Használata
 - o Ki a kapcsolattartó (szolgáltatás gazda) (hogyan érhető el)
 - o Hol igényelhető
 - o Hogyan, milyen módon igényelhető (pl.: írásban, formanyomtatványon, személyesen, stb.)
 - o Mekkora az átfutási időtartam
 - o Milyen feltételekkel vehető igénybe (Adott munkakör, adott tanszék, stb.)
- A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás módja
- Karbantartási időszakok (éves szinten megadva, pl.: minden hónap első hétfő 21-23h.)
- Rendelkezésre állás (%)
 - o Milyen mérőszámokkal mérhető

- Hogyan történik a mérése
- Megbízhatóság
 - MTBF
 - Milyen mérőszámokkal mérhető
 - Hogyan történik a mérése
- Támogatás
 - Hogyan érhető el (Mi a teendő hiba észlelése esetén?)
 - Milyen támogatást nyújt
 - Mi a teendő támogatási időszakon kívül (pl.: hétvégén, éjjel, stb.)
- Incidens-kezelés
 - Hol, hogyan lehet az incidenseket bejelenteni
 - Mennyi időn belül kerül feldolgozásra a bejelentés
 - Van-e és ha igen mekkora a javítási időablak
 - Visszajelzés menete az incidens lezárásakor
- Teljesítmény / minőség
 - Optimális teljesítményadatok (pl.: elérési idő, válaszidő, ami értelmezhető az adott szolgáltatás esetében, stb.)
- Funkcionalitás (ha értelmezhető)
 - hány és milyen jellegű hiba tolerálható a szolgáltatáson belül
- Változáskezelési eljárások
 - Normál esetben hivatkozás a szervezet változáskezelési eljárására. Itt csak a sajátosságokat / kivételeket kell említeni.
- IT üzletmenet folytonosság
 - A DRP/BCP –re hivatkozás. Itt csak a sajátosságokat / kivételeket kell említeni.
- Biztonság
 - A IBSZ –re hivatkozás. Itt csak a sajátosságokat / kivételeket kell említeni. (Pl.: egyedi/kiemelt biztonsági kockázat, illetve ennek kezelése.)
- Felülvizsgálat ideje / időszak (A megállapodás felülvizsgálatára, módosítására minden a szolgáltatásban, illetve a szolgáltatás nyújtásának feltételeiben bekövetkezett érdemi változás esetében szükség van.)
- Szójegyzék (Azok a technikai, speciális kifejezések, amelyek magyarázatra szorulnak.)

16. §

Záró rendelkezések

A Pázmány Péter Katolikus Egyetem Informatikai Szabályzatát az Egyetemi Tanács 2009. december 11.-én hozott 626/2009. (XII.11.) számú határozatával jóváhagyta.

A szabályzatban foglalt előírásokat az Egyetem valamennyi karának alkalmaznia kell. A szabályzat előírásai 2010. január 1-jétől léptek érvénybe.



 Dr. Fodor György
 rektor

Köszönöm

Mellékletek

1. számú melléklet

Fogalmak és rövidítések tára

1. Fogalmak

Felhasználó

Az informatikai infrastruktúra szolgáltatásait igénybe vevő személy, általában a kliens oldali infrastruktúrát használó személy.

Hardver (hardware)

Az informatikai infrastruktúra minden kézzel megfogható eleme.

Incidenskezelés

Az incidens olyan előre nem tervezett esemény, amelynek bekövetkeztekor az IKT eszköz vagy szolgáltatás az általa biztosított funkciókat, működést vagy minőséget nem, vagy csak korlátozottan képes megvalósítani. Az incidenskezelés során történik meg az incidens bejelentése, rögzítése, vizsgálata és megoldása, azaz az incidens bekövetkezése előtti állapot helyreállítása és a felhasználók tájékoztatása a megoldásról. Általában incidensnek tekintjük a működési hibákat vagy a biztonsági eseményeket.

Informatikai hálózat

Hardver és szoftver elemekből felépülő komplex informatikai rendszer, amely lehetővé teszi a kommunikációt a szerver és a kliens oldal között, illetve erre épülve a felhasználók között.

Informatikai infrastruktúra

A szerver oldal, a kliens oldal és az informatikai hálózat összessége.

Jogosultság

A felhasználó vagy az üzemeltető számára biztosított hozzáférési lehetőség az informatikai infrastruktúra egyes elemeinek a használatához.

Kliens oldal

Az informatikai infrastruktúra azon elemeinek összessége (hardver, szoftver), amelyek a felhasználók számára lehetővé teszik szolgáltatások igénybe vételét.

Netikett

A netikett szó az angol "netiquette" (network etiquette) magyarosított formája, és a hálózati kommunikáció általános illemszabályait foglalja össze.

Rendelkezésre állás

Az adott szolgáltatás elérhető a szolgáltatási időszakban megadott határok között. A rendelkezésre állást a gyakorlati elérhetőségnek az elméleti maximális elérhetőséghez viszonyított százalékos arányában fejezzük ki, 1 éves időtartamra vetítve.

A rendelkezésre állás számításába a KISzCs által üzemeltetett informatikai rendszer elemeinek elérhetőségét vesszük figyelembe. Az előre bejelentett, tervezett és a KISzCs

hatókörén kívül eső események miatt bekövetkezett szolgáltatás leállások nem kerülnek figyelembe vételre a számítás során.

Szerver oldal

Az informatikai infrastruktúra azon elemeinek összessége (hardver, szoftver, szolgáltatás), amelyekkel a felhasználók számára szolgáltatások nyújthatóak.

Szoftver (Software)

A hardveren futó program, amely a hardver erőforrásait elérhetővé teszi a felhasználó vagy más program számára.

Szolgáltatás

Hardver és szoftver elemekből felépülő lehetőség, amelyet harmadik fél (felhasználók vagy programok) igénybe tud venni.

Teljesítés

Az adott szolgáltatással kapcsolatos kéréseket a megadott teljesítési határidőn belüli teljesítés százaléka 1 éves időtartamra vetítve. A teljesítési érték számításakor nem kerül figyelembe vételre a KISzCs hatókörén kívül eső események miatti határidő túllépés.

Üzemeltető

Az informatikai infrastruktúra szolgáltatásait létrehozó és működtető személy, általában a szerver oldali és informatikai hálózati infrastruktúrát kezelő személy. Általában a KISzCs munkatársa.

Változáskezelés

Változás minden olyan esemény, amelynek során az IKT eszközben vagy szolgáltatásban tervezett módon új funkció kerül beépítésre vagy az eddigi funkciót, működést, minőséget fenntartó vagy javulást eredményező változtatást hajtunk végre. A változáskezelés során történik meg a változtatási igény, szükséglet bejelentése, rögzítése, vizsgálata és végrehajtása és a felhasználók tájékoztatása a végrehajtásról.

3. Rövidítések

BCP – Business Continuity Plan (Üzletmenet Folytonossági Terv, Informatikai Működésfolytonossági Terv)

CSIRT – Computer Security Incident Response Team

DHCP – Dynamic Host Configuration Protocol

DNS – Domain Name Service

DRP – Disaster Recovery Plan (Katasztrófa Elhárítási Terv)

EDUROAM – EDUcation ROAMing

GEANT – Gigabit European Academic Networking Technology (Nagysebességű Akadémiai Hálózat Európában, ami egyben szervezetet és technológiát is jelent)

HBONE – Hungarian Bone (Magyar Akadémiai Gerinchálózat)

HUNGARNET – Magyar Felső-, Középfokú Oktatási, Kutatási és Közgyűjteményi Számítógéphálózati Egyesület

IBSz – Informatikai Biztonsági Szabályzat

IHM – Informatikai és Hírközlési Minisztérium

IKT – Információs és Kommunikációs Technológiák

IOS – Internetwork Operating System

IPv4 – Internet Protocol version 4

IPv6 – Internet Protocol version 6

IIS – Informatikai Infrastruktúra Stratégia

ISP – Internet Service Provider

ISz – Informatikai Szabályzat

ISZT – Internet Szolgáltatók Tanácsa

KISzCs – Központi Informatikai Szolgáltató Csoport

MCU – Multi-point Control Unit

NAT – Network Address Translation

NIC – Network Information Center

NIFI – Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet

NTP – Network Time Protocol

OFIK – Országos Felvételi Információs Központ

PPKE – Pázmány Péter Katolikus Egyetem

PPKENET – PPKE Network (PPKE informatikai hálózat, ami a szolgáltatás átadási pont és a fali csatlakozó közé esik)

RADIUS – Remote Authentication Dial In User Service

RIPE – Réseaux IP Européens

Shibboleth – שִׁבּוֹלֶת (héber szó, a növényeknek az a része, ahol a magok vannak, pl. kukoricacső vagy a gabona kalász)

TFTP – Trivial File Transfer Protocol

TŰSZ – Teljes körű Ügyvitelt Szolgáltató és Információs Rendszer

VPN – Virtual Private Network

2. számú melléklet Szolgáltatás katalógus

1. Adathordozók írása

A szolgáltatás megnevezése

Adathordozók írása.

Rövid szolgáltatás leírás

Mágneses (floppy lemez, VHS video kazetta) vagy optikai (CD, DVD, Blu-Ray lemez) adathordozókra adatrögzítés.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy igény esetén fizikai adathordozókra rögzítse a PPKE-en keletkező, található adatokat.

A szolgáltatást a KISzCs szakemberei nyújtják.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

Az adathordozókra a megfelelő berendezés segítségével a KISzCs szakemberei a rendelkezésükre bocsájtott adatokat rögzítik.

A rögzített adatok szerzői jogi és adatvédelmi szabályoknak való megfelelését a KISzCs részletesen nem vizsgálja, minden felelősséget az adatrögzítés kezdeményezője viseli.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vagy vele hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Kliens oldali támogató munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

Az „Adathordozóra írás” esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a vállalási határidőn belül (2 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Változáskezelési eljárások

Az adathordozóra való írással kapcsolatban az adatrögzítést igénylő kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

Az adathordozóra való írással kapcsolatos változások esetében a KISzCs az adatrögzítést igénylő felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

2. Adatkonvertálás

A szolgáltatás megnevezése

Adatkonvertálás.

Rövid szolgáltatás leírás

Analóg adatok digitalizálása, vagy digitális adatok adatformátumának átalakítása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja támogatás nyújtása a PPKE működéséhez szükséges adatok konvertálásához.

A szolgáltatást a KISzCs szakemberei nyújtják szakterületüknek megfelelően.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás magában foglalja az adatformátumok közötti konvertálást. Az alábbiak tartoznak bele: video vágás, konvertálás, hang adatok konvertálása, írott anyagok digitalizálása (pl.: írásvetítő fóliáról, nyomtatványból), digitális anyagok formátumának konvertálása (pl.: doc-ból pdf; pdf-ből doc; txt-ből xls; stb.).

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

Az „Adatkonvertálás” esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a KISzCs vállalási határidőt ad az adatkonvertálás elvégzésére és a határidőt a fenti arányban tartja.

Változáskezelési eljárások

Az adatkonvertálással kapcsolatban az adatkonvertálást igénylő kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A adatkonvertálással kapcsolatos változások esetében a KISzCs az adatrögzítést igénylő felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

3. Adatrögzítés

A szolgáltatás megnevezése

Adatrögzítés.

Rövid szolgáltatás leírás

Pontosan meghatározott adattartalom rögzítése informatikai rendszerben.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja támogatás nyújtása a PPKE működéséhez szükséges adatok informatikai rendszerben történő rögzítéséhez.

A szolgáltatást a KISzCs szakemberei nyújtják.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

Tömeges adatbevitel, eddig papíron vezetett nyilvántartások digitalizálása, amikor meghatározott adatokat meghatározott módon kell rögzíteni informatikai rendszerben.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Helpdesk munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

Az „Adatrögzítés” esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a KISzCs vállalási határidőt ad az adatrögzítés elvégzésére és a határidőt a fenti arányban tartja.

Változáskezelési eljárások

Az adatrögzítéssel kapcsolatban az adatrögzítést igénylő kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A adatrögzítéssel kapcsolatos változások esetében a KISzCs az adatrögzítést igénylő felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

4. Adat visszaállítás

A szolgáltatás megnevezése

Adat visszaállítás.

Rövid szolgáltatás leírás

Sérült adathordozóról adat visszaállítás.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja támogatás nyújtása a PPKE működéséhez szükséges adatok visszaállításához.

A szolgáltatást a KISzCs szakemberei nyújtják szakterületüknek megfelelően.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás magában foglalja a sérült adathordozó állapotának felmérését, az adat visszaállítás lehetőségének véleményezését, amennyiben lehetséges az adat visszaállítást.

A KISzCs nem vállal felelősséget az adat visszaállítás sikerességéért, illetve a visszaállított adatok minőségéért. A visszaállított adatokat a KISzCs nem tárolja.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

Az „Adatvisszaállítás” esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a KISzCs vállalási határidőt ad az adatvisszaállítás elvégzésére, amennyiben az lehetséges és a határidőt a fenti arányban tartja.

Változáskezelési eljárások

Az adat visszaállítással kapcsolatban az adat visszaállítást igénylő kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

Az adat visszaállítással kapcsolatos változások esetében a KISzCs az adat visszaállítást igénylő felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

5. Bérszámfejtő rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Bérszámfejtő rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A bérszámfejtő rendszer és valamennyi, a működéséhez szükséges IKT elem üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy informatikai támogatást biztosítson a PPKE bér- és humán erőforrás gazdálkodási folyamataihoz.

A szolgáltatást a Nexonbér programmal valósítja meg az egyetem, amely fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve és kliens programmal valamennyi telephelyen elérhető.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai infrastruktúra üzemeltetése.

A Nexonbér rendszer biztonságos és stabil működéshez szükséges alapinfrastruktúra, amelynek elemei a szerverek, szünetmentes áramforrás, klimatizálás, fizikai védelem, mentő, archiváló rendszerek, tárhely. Szoftver oldalon az operációs rendszer, kiegészítő programok (pl.: víruskereső), hálózati beállítások. A működés során monitorozza valamennyi elemét az infrastruktúrának, szükség szerint intézkedik bővítésről, hibajavításról, illetve szoftver oldalon folyamatosan frissíti, naprakész állapotban tartja a rendszert. Szükség esetén tartalék rendszert állít üzembe.

- Alkalmazás (Nexonbér program) üzemeltetése.

A Nexonbér rendszer elemi: alkalmazás, adatbázis. A bérszámfejtő rendszerben dolgozó ügyintézők számára vastag kliens, amit a felhasználó számítógépére telepít a KISzCs. Nyomtató rendszerek installálása, konfigurálása az alkalmazáshoz. Folyamatosan végzi a rendszer mentését, archiválást, amelyekből rendszeres időközönként teszt visszaállítást végez. Folyamatosan telepíti az alkalmazáshoz érkező frissítéseket. Monitorozza a működést. Folyamatos együttműködés a bérszámfejtési rendszert adminisztráló, kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.

A Nexonbér programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézkést, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).

- Alkalmazás (Nexonbér program) tartalmi támogatása.

A Nexonbér tartalmi támogatása, azaz a Nexonbér rendszeren belül admin szintű beállítások végrehajtása (pl.: adatmezők tiltása, aktiválása; jogosultsági szintek beállítása; tartalom szerkezeti változtatások végrehajtása, stb.). Tartalom kezelésben tömeges feladatok számára scriptek írása, szűrések írása, statisztikák készítése, nyomtatás, stb. Külső adatszolgáltatások (APEH, OEP, OKM, stb.) készítésének támogatása. Folyamatos együttműködés a Nexonbérben dolgozó kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás igénybeviteléhez

szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.

A Nexonbér programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézkést, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).

A szolgáltatási elemnek NEM része az egyszerű felhasználók (dolgozók) támogatása, akiknek alapvetően egyedi problémáik vannak. Pl.: gyerekem született, kérem az ehhez kapcsolódó változások érvényesítését; jövedelemigazolást szeretnék kérni; stb.

Szolgáltatási időszak

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Nexonbér program) üzemeltetése” szolgáltatási elem folyamatosan elérhető 7/24 órában.

Az Alkalmazás (Nexonbér program) tartalmi támogatása hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Gazdasági IT munkacsoport az „Alkalmazás (Nexonbér program) üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Nexonbér program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” vonatkozásában a Windows szerveres munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Nexonbér program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában. Mindkét szolgáltatási elem vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Alkalmazás (Nexonbér program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (Nexonbér program) üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (Nexonbér program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Nexonbér program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A bérszámfejtő rendszer üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdi a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A bérszámfejtő rendszer üzemeltetésével kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A bérszámfejtő rendszer üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

6. Biztonsági rendszerek támogatása

A szolgáltatás megnevezése

Biztonsági rendszerek támogatása.

Rövid szolgáltatás leírás

A biztonsági rendszerek üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a biztonsági rendszerek működésének folyamatos biztosítása.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Beléptető rendszer támogatása.

A beléptető rendszer folyamatos működtetésében vesz részt a KISzCs. A használatához szükséges eszközöket (pl. belépő kártya), eljárásokat a felhasználók számára átadja, megmutatja.

A beléptető rendszer támogatása során NEM feladata a rendszer funkcionális jelzéseinek figyelése és ahhoz kapcsolódó események elindítása, végrehajtása (pl.: valaki kikerüli a beléptető rendszert). A rendszer konfigurálása.

- Megfigyelő rendszer támogatása.

A megfigyelő rendszer folyamatos működtetésében vesz részt a KISzCs. A rendszerhez tartozó informatikai infrastruktúrát (pl.: videofelvételeket rögzítő, tároló számítógép, hálózat) üzemelteti.

A megfigyelő rendszer támogatása során NEM feladata a rendszer funkcionális jelzéseinek figyelése és ahhoz kapcsolódó események elindítása, végrehajtása (pl.: a kamera rendszerrel rögzített kép figyelése). A rendszer konfigurálása.

- Riasztó rendszer támogatása.

A riasztó rendszer folyamatos működtetésében vesz részt a KISzCs.

A megfigyelő rendszer támogatása során NEM feladata a rendszer funkcionális jelzéseinek figyelése és ahhoz kapcsolódó események elindítása, végrehajtása (pl.: riasztás jelzés). A rendszer konfigurálása.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vagy vele hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Kliens oldali támogató munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét mindhárom szolgáltatási elem esetében a „rendelkezésre állás” adja meg, ami azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Mindhárom szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Incidenskezelés

A biztonsági rendszerekkel kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A biztonsági rendszerekkel kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználó kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A biztonsági rendszerekkel kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

7. Diákhívó, sorszámozó rendszer támogatás

A szolgáltatás megnevezése

Diákhívó, sorszámozó rendszer támogatás.

Rövid szolgáltatás leírás

A diákhívó, sorszámozó rendszer üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a diákhívó, sorszámozó rendszer működésének folyamatos biztosítása.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A KISzCs a diákhívó, sorszámozó rendszert szoftveresen üzemelteti.

A KISzCs a diákhívó, sorszámozó rendszerrel kapcsolatban nem végez hardveres hibajavítást.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Kliens oldali támogató munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg, ami azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

A „Diákhívó, sorszámozó rendszer” esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Incidenskezelés

A diákhívó, sorszámozó rendszerrel kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdi a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A diákhívó, sorszámozó rendszerrel kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználó kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu

címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A diákhívó, sorszámozó rendszerrel kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

8. Domain név kezelés

A szolgáltatás megnevezése

Domain név kezelés

Rövid szolgáltatás leírás

Első vagy másod szintű internetes domain nevek alá domain nevek bejegyeztetése és technikai fenntartása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a PPKE-n dolgozó vagy hallgató felhasználók munkájának támogatása domain nevek kezelésével.

A szolgáltatás fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kiemelt rendszernek minősül.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Inicializáló támogatás.
Domain regisztráció bonyolítása. A domain működéséhez szükséges elsődleges és másodlagos DNS szerverek konfigurálása. Latin karakterekből álló domain nevek bejegyzése.
Vállalási időnek nem része a 2 hetes kötelező közzététel. A PPKE-hez közvetlenül kapcsolódó domainek (pl.: ppke.hu) kezelését az Informatikai hálózat üzemeltetése keretében végzi a KISzCs. Nem latin karakterű domain nevek bejegyzését nem hajtja végre a KISzCs. Hallgatók számára kizárólag a ppke.hu alá jegyez be domain nevet a KISzCs.
- Domain név fenntartása.
Az inicializációkor létrehozott domain változatlan formában való fenntartása.
- Domain név adminisztrálása.
A domain induló beállításainak megváltoztatása. A domain alatti sub domainek létrehozása, törlése. Forward és reverse dns bejegyzések elkészítése, módosítása. A domain névhez tartozó hivatalos email címek (hostmaster, postmaster) kezelése.
A KISzCs-nek nem feladata a domain tulajdonjogával kapcsolatos kérdések ügyintézése (pl.: jogvita az adott domain használati jogáról).

Szolgáltatási időszak

A domain nevet folyamatosan hirdeti 7/24 órában a KISzCs.

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés, adminisztrálás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vagy vele hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Linux szerveres munkacsoport valamennyi szolgáltatási elemek vonatkozásában.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Domain név fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Ez azt jelenti, hogy a domain nevet a KISzCs folyamatosan hirdette a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Inicializáló támogatás” és a „Domain név adminisztrálása” szolgáltatási elemek vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Domain név fenntartása” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Inicializáló támogatás” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (5 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Domain név adminisztrálása” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (2 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Domain név fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A domain név szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A domain név szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatban a domain név tulajdonosa (használója) kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A domain név szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs az igénylővel együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

9. Dokumentumkezelő rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Dokumentumkezelő rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A dokumentumkezelő rendszer és valamennyi, a működéséhez szükséges IKT elem üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy informatikai támogatást biztosítson a PPKE iratkezelési szabályzatában rögzített működési folyamatokhoz.

A szolgáltatást a Poszeidon programmal valósítja meg az egyetem, amely fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve és kliens programmal valamennyi telephelyen elérhető.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai infrastruktúra üzemeltetése.

A Poszeidon rendszer biztonságos és stabil működéshez szükséges alapinfrastruktúra, amelynek elemei a szerverek, szünetmentes áramforrás, klimatizálás, fizikai védelem, mentő, archiváló rendszerek, tárhely. Szoftver oldalon az operációs rendszer, kiegészítő programok (pl.: víruskereső), hálózati beállítások. A működés során monitorozza valamennyi elemét az infrastruktúrának, szükség szerint intézkedik bővítésről, hibajavításról, illetve szoftver oldalon folyamatosan frissíti, naprakész állapotban tartja a rendszert. Szükség esetén tartalék rendszert állít üzembe.

- Alkalmazás (Poszeidon program) üzemeltetése.

A Poszeidon rendszer elemi: alkalmazás, adatbázis. A dokumentumkezelő rendszerben dolgozó ügyintézők számára vastag kliens, amit a felhasználó számítógépére telepít a KISzCs. Nyomtató rendszerek installálása, konfigurálása az alkalmazáshoz. Folyamatosan végzi a rendszer mentését, archiválást, amelyekből rendszeres időközönként teszt visszaállítást végez. Folyamatosan telepíti az alkalmazáshoz érkező frissítéseket. Monitorozza a működést. Folyamatos együttműködés a dokumentumkezelő rendszerben dolgozó, kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.

A Poszeidon programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézést, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).

- Alkalmazás (Poszeidon program) tartalmi támogatása.

A Poszeidon tartalmi támogatása, azaz a Poszeidon rendszeren belül admin szintű beállítások végrehajtása (pl.: adatmezők tiltása, aktiválása; jogosultsági szintek beállítása; tartalom szerkezeti változtatások végrehajtása, stb.). Tartalom kezelésben tömeges feladatok számára scriptek írása, szűrések írása, statisztikák készítése, nyomtatás, stb. Külső adatszolgáltatások (OKM, stb.) készítésének támogatása. Folyamatos együttműködés a Poszeidon-ban dolgozó kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.

A Poszeidon programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézés, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).

A szolgáltatási elemnek NEM része a dokumentumkezelő rendszert használók egyedi kéréseinek, problémáinak kezelése. Pl.: melyik iktató számon találok xy dokumentumot; hogyan tudom kinyomtatni a digitalizált dokumentumot; stb.

- Liszensz vagy szolgáltatási támogatás.

A PPKE dokumentumkezelő rendszerének működése érdekében megkötött szolgáltatási, liszensz vagy támogatási szerződések, amelyeket külső szolgáltatók nyújtanak a PPKE számára.

Szolgáltatási időszak

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Poszeidon program) üzemeltetése” szolgáltatási elem folyamatosan elérhető 7/24 órában.

Az Alkalmazás (Poszeidon program) tartalmi támogatása hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE iratkezelési rendje szerinti felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Dokumentációs munkacsoport az „Alkalmazás (Poszeidon program) üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Poszeidon program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” vonatkozásában a Windows szerveres munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Poszeidon program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában. Mindkét szolgáltatási elem vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Alkalmazás (Poszeidon program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (Poszeidon program) üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (Poszeidon program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítás a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Poszeidon program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A dokumentumkezelő rendszer üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A dokumentumkezelő rendszer üzemeltetésével kapcsolatban a Poszeidon felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A dokumentumkezelő rendszer üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

10. Elektronikus levelező rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Elektronikus levelező rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

Az elektronikus levelező rendszer és valamennyi, a működéséhez szükséges IKT elem üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE-vel dolgozói vagy hallgatói jogviszonyban lévő felhasználója számára elektronikus postafiókot adjon.

A szolgáltatást fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve és webes felületen keresztül a világban bárhol és kliens programmal (IMAP kapcsolattal) valamennyi telephelyen elérhető.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai infrastruktúra üzemeltetése.
A elektronikus levelező rendszer biztonságos és stabil működéshez szükséges alapinfrastruktúra, amelynek elemei a szerverek, szünetmentes áramforrás, klimatizálás, fizikai védelem, mentő, archiváló rendszerek, tárhely, autentikációs rendszer. Szoftver oldalon az operációs rendszer, kiegészítő programok (pl.: spam szűrő, víruskereső), hálózati beállítások. A működés során monitorozza valamennyi elemét az infrastruktúrának, szükség szerint intézkedik bővítésről, hibajavításról, illetve szoftver oldalon folyamatosan frissíti, naprakész állapotban tartja a rendszert. Szükség esetén tartalék rendszert állít üzembe.
- Alkalmazás (elektronikus levelező program) üzemeltetése.
Az elektronikus levelező rendszer eleminek telepítése, konfigurálása. A levelező rendszert használók számára helyi kliens (kizárólag IMAP-on), amit a felhasználó számítógépére telepít a KISzCs. Nyomtató rendszerek installálása, konfigurálása az alkalmazáshoz. Folyamatosan végzi a rendszer mentését, archiválást, amelyekből rendszeres időközönként teszt visszaállítást végez. Folyamatosan telepíti az alkalmazáshoz érkező frissítéseket. Monitorozza a működést. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.
- Alkalmazás (elektronikus levelező program) tartalmi támogatása.
Az elektronikus levelezés tartalmi támogatása, azaz a levelező rendszeren belül admin szintű beállítások végrehajtása (pl.: adatmezők tiltása, aktiválása; jogosultsági szintek beállítása; tartalom szerkezeti változtatások végrehajtása). LDAP, spam és víruskereső rendszerek konfigurálása. Tartalom kezelésben tömeges feladatok számára scriptek írása, szűrések írása, stb. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.
- Felhasználói támogatása.
A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges oktatás, betanítás, segédanyagok készítése. Egyszerű felhasználók (oktatók, hallgatók) támogatása, akiknek alapvetően egyedi problémáik vannak. Pl.: elfelejtettem a jelszavamat, szükségem lenne egy új email címre, nem kaptam meg egy emailt, pedig elküldték nekem, stb.
- Liszensz vagy szolgáltatási támogatás.

A PPKE elektronikus levelező rendszerének működése érdekében megkötött szolgáltatási, liszensz vagy támogatási szerződések, amelyeket külső szolgáltatók nyújtanak a PPKE számára.

Szolgáltatási időszak

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (elektronikus levelező program) üzemeltetése” szolgáltatási elem folyamatosan elérhető 7/24 órában.

Az Alkalmazás (elektronikus levelező program) tartalmi támogatása és a Felhasználói támogatás hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vagy vele hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül az Email munkacsoport az „Alkalmazás (elektronikus levelező program) üzemeltetése” és az „Alkalmazás (elektronikus levelező) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” vonatkozásában a Linux szerveres munkacsoport. A „Felhasználó támogatás” vonatkozásában a Helpdesk csoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (elektronikus levelező program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában. Mindkét szolgáltatási elem vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Alkalmazás (elektronikus levelező program) tartalmi támogatása” és a „Felhasználó támogatás” szolgáltatási elemek vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (elektronikus levelező program) üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (elektronikus levelező program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítás a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Az „Felhasználó támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítás a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (elektronikus levelező program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett

szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A elektronikus levelező rendszer üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A elektronikus levelező rendszer üzemeltetésével kapcsolatban az elektronikus levelező rendszer felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A elektronikus levelező rendszer üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

11. Eszközjavítás

A szolgáltatás megnevezése

Eszközjavítás.

Rövid szolgáltatás leírás

A PPKE tulajdonában lévő IKT eszközök hardveres javítása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE folyamatainak támogatásában részt vevő IKT eszközök funkcióikat el tudják látni.

A szolgáltatást a KISzCs szakemberei nyújtják.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás során megállapításra kerül az adott IKT eszköz hibája, a javításhoz szükséges eszköz, anyag és alkatrész majd ezt követően megtörténik az eszköz kijavítása és újbóli üzembe helyezése.

Az eszközjavítás szolgáltatáshoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi az adott IKT eszközre vonatkozó támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézés, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás).

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Kliens oldali támogató munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

Az „Eszközjavítás” esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a vállalási határidőn belül (5 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Változáskezelési eljárások

Az eszközjavítással kapcsolatban az eszközjavítást igénylő kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

Az eszközjavítással kapcsolatos változások esetében a KISzCs az eszközjavítást igénylő felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

12. Fájlszerver szolgáltatás üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Fájlszerver szolgáltatás üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A fájlszerver szolgáltatást biztosító rendszer és valamennyi, a működéséhez szükséges IKT elem üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE-vel dolgozói vagy hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói számára egyedi vagy közös elérésű tárterületet adjon.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból normál rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai infrastruktúra üzemeltetése.
A fájlszerver szolgáltatás biztonságos és stabil működéshez szükséges alpinfrastruktúra, amelynek elemei a szerverek, szünetmentes áramforrás, klimatizálás, fizikai védelem, mentő, archiváló rendszerek, tárhely, autentikációs rendszer. Szoftver oldalon az operációs rendszer, kiegészítő programok (pl.: víruskereső), hálózati beállítások. A működés során monitorozza valamennyi elemét az infrastruktúrának, szükség szerint intézkedik bővítésről, hibajavításról, illetve szoftver oldalon folyamatosan frissíti, naprakész állapotban tartja a rendszert. Szükség esetén tartalék rendszert állít üzembe.
- Alkalmazás (fájlszerver program) üzemeltetése.
A fájlszerver szolgáltatás eleminek telepítése, konfigurálása. A fájlszerver szolgáltatást használók számára helyi kliens számítógépet beállítja a KISzCs. Nyomtató rendszerek installálása, konfigurálása az alkalmazáshoz. Folyamatosan végzi a rendszer mentését, archiválást, amelyekből rendszeres időközönként teszt visszaállítást végez. Folyamatosan telepíti az alkalmazáshoz érkező frissítéseket. Monitorozza a működést. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.
- Alkalmazás (fájlszerver program) tartalmi támogatása.
A fájlszerver szolgáltatás tartalmi támogatása, azaz a fájlszerver szolgáltatáson belül admin szintű beállítások végrehajtása (pl.: adatmezők tiltása, aktiválása; jogosultsági szintek beállítása, kvóta szintek beállítása, stb.). Tartalom kezelésben tömeges feladatok számára scriptek írása, szűrések írása, stb. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.
- Felhasználói támogatása.
A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges oktatás, betanítás, segédanyagok készítése. Egyszerű felhasználók (dolgozók) támogatása, akiknek alapvetően egyedi problémáik vannak. Pl.: elfelejtettem a jelszavam, hová tűnt a "Z" meghajtóm, stb.

Szolgáltatási időszak

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (fájlszerver program) üzemeltetése” szolgáltatási elem folyamatosan elérhető 7/24 órában.

Az Alkalmazás (fájl szerver program) tartalmi támogatása és a Felhasználói támogatás hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Linux szerveres munkacsoport az „Alkalmazás (fájl szerver program) üzemeltetése”, az „Alkalmazás (fájl szerver program) tartalmi támogatása” és az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elemek vonatkozásában. A „Felhasználó támogatás” vonatkozásában a Helpdesk csoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (fájl szerver program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában. Mindkét szolgáltatási elem vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Alkalmazás (fájl szerver program) tartalmi támogatása” és a „Felhasználó támogatás” szolgáltatási elemek vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (fájl szerver program) üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (fájl szerver program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Az „Felhasználó támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (fájl szerver program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A fájl szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdte a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A fájl szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatban a fájl szerver szolgáltatás felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A fájl szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

13. Fejlesztés

A szolgáltatás megnevezése

Fejlesztés.

Rövid szolgáltatás leírás

A KISzCs által ismert programnyelven történő futtatható kód előállítás.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE-n működő IKT rendszerek és szolgáltatások használatával kapcsolatban felmerült igényekhez szükséges fejlesztéseket kivitelezze.

A szolgáltatást a KISzCs szakemberei nyújtják a szakterületeiknek megfelelően.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A fejlesztés a KISzCs által üzemeltetett IKT rendszerekhez kapcsolódik. A fejlesztés során történik meg a feladat felmérése, megoldási javaslat kidolgozása, fejlesztés végrehajtása.

A KISzCs nem vállalja komplex rendszerek fejlesztését.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

A „Fejlesztés” esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a KISzCs vállalási határidőt ad a fejlesztés elvégzésére és a határidőt a fenti arányban tartja.

14. Felhasználói adatok kezelése

A szolgáltatás megnevezése

Felhasználói adatok kezelése

Rövid szolgáltatás leírás

A felhasználó adatainak rögzítése, illetve kiléptetésekor törlése a központi adatbázisból.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a felhasználók adatai egyetlen helyen kerüljenek rögzítésre a PPKE-n található központi címtárban. Ez lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy a címtárral kapcsolatban álló valamennyi szolgáltatáshoz szükséges adatait egyetlen helyen kelljen karban tartani.

A szolgáltatás fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve, de webes felületen vagy kliens programmal valamennyi telephelyen elérhető.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás során a felhasználó (dolgozó és hallgató egyaránt) minden olyan adatának rögzítése illetve kilépéskor törlése, amelyre az egyes rendszerek vagy szolgáltatások igénybe vételéhez szüksége lehet (Shibboleth, Eduroam, Elektronikus telefonkönyv, stb.). A nem központi címtárból azonosító szolgáltatások, rendszerek esetében, azok igénybe vételéhez szükséges felhasználó név és jelszó nem a központi címtárban kerül generálásra és rögzítésre.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vagy vele hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát az igényléstől számított 3 munkanapon belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Linux szerveres munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg. A tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

A felhasználó beléptetése és kiléptetése esetében a jó teljesítés mértéke 99 %.

Incidenskezelés

A felhasználó beléptetésével vagy kiléptetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdí a hibaelhárítást, a szükséges intézkedéseket megteszi).

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A felhasználó beléptetésével és kiléptetésével kapcsolatban a felhasználó saját adataival kapcsolatban, illetve jogosultsági szintjének megfelelően kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A felhasználó beléptetésével és kiléptetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

15. Felvételi rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Felvételi rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A felvételi rendszer és valamennyi, a működéséhez szükséges IKT elem üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy az országos felvételi eljárás során az intézménybe jelentkező felvételizők jelentkezését az Országos Felvételi Információs Központtal (OFIK) együttműködve kezelje.

A szolgáltatást az OFIK által az egyetem rendelkezésére bocsájtott Gólya programmal valósítja meg az egyetem, amely fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve és kliens programmal valamennyi telephelyen elérhető.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kiemelt rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai infrastruktúra üzemeltetése.
A Gólya rendszer biztonságos és stabil működéshez szükséges alapinfrastruktúra, amelynek elemei a szerverek, szünetmentes áramforrás, klimatizálás, fizikai védelem, mentő, archiváló rendszerek, tárhely. Szoftver oldalon az operációs rendszer, kiegészítő programok (pl.: víruskereső), hálózati beállítások. A működés során monitorozza valamennyi elemét az infrastruktúrának, szükség szerint intézkedik bővítésről, hibajavításról, illetve szoftver oldalon folyamatosan frissíti, naprakész állapotban tartja a rendszert. Szükség esetén tartalék rendszert állít üzembe.
- Alkalmazás (Gólya program) üzemeltetése.
A Gólya rendszer elemei: alkalmazás, adatbázis. A felvételi rendszerben dolgozó ügyintézők számára vastag kliens, amit a felhasználó számítógépére telepít a KISzCs. Nyomtató rendszerek installálása, konfigurálása az alkalmazáshoz. Folyamatosan végzi a rendszer mentését, archiválást, amelyekből rendszeres időközönként teszt visszaállítást végez. Folyamatosan telepíti az alkalmazáshoz érkező frissítéseket. Monitorozza a működést. Folyamatos együttműködés a felvételi rendszert adminisztráló, kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.
A Gólya programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi az OFIK-kal kapcsolatos technikai ügyintézést, de a programmal kapcsolatos további feladatokat az OFIK végzi el (pl.: hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).
- Alkalmazás (Gólya program) tartalmi támogatása.
A Gólya tartalmi támogatása, azaz a Gólya rendszeren belül olyan admin szintű beállítások végrehajtása, amit a program enged. Tartalom kezelésben tömeges feladatok számára scriptek írása, szűrések írása, statisztikák, körlevelek készítése, nyomtatás, stb. Folyamatos együttműködés a felvételi rendszert adminisztráló, kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé. A "www.felvi.hu" honlap adminisztrálásának támogatása.

A Gólya programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi az OFIK-kal kapcsolatos technikai ügyintézést, de a programmal kapcsolatos további feladatokat az OFIK végzi el (pl.: hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).

A szolgáltatási elemnek NEM része az egyszerű felhasználók (felvételizők, szülők) támogatása, akiknek alapvetően egyedi problémáik vannak. Pl.: jogot szeretnék tanulni, akkor melyik karra kell jelentkeznem, melyek a felvételi tantárgyak, stb.

Szolgáltatási időszak

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Gólya program) üzemeltetése” szolgáltatási elem folyamatosan elérhető 7/24 órában.

Az Alkalmazás (Gólya program) tartalmi támogatása hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Tanulmányi IT munkacsoport az „Alkalmazás (Gólya program) üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Gólya program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” vonatkozásában a Windows szervertes munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Gólya program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában. Mindkét szolgáltatási elem vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Alkalmazás (Gólya program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (Gólya program) üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (Gólya program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Gólya program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A felvételi rendszer üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdi a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A felvételi rendszer üzemeltetésével kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A felvételi rendszer üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

16. Gazdálkodási rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Gazdálkodási rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A gazdálkodási rendszer és valamennyi, a működéséhez szükséges IKT elem üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy informatikai támogatást biztosítson a PPKE gazdálkodási folyamataihoz.

A szolgáltatást a Teljes körű Ügyvitelt Szolgáltató és Információs Rendszer (TÜSZ) programmal valósítja meg az egyetem, amely fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve és webes felületen keresztül vagy kliens programmal valamennyi telephelyen elérhető.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai infrastruktúra üzemeltetése.
A TÜSZ rendszer biztonságos és stabil működéshez szükséges alapinfrastruktúra, amelynek elemei a szerverek, szünetmentes áramforrás, klimatizálás, fizikai védelem, mentő, archiváló rendszerek, tárhely. Szoftver oldalon az operációs rendszer, kiegészítő programok (pl.: víruskereső), hálózati beállítások. A működés során monitorozza valamennyi elemét az infrastruktúrának, szükség szerint intézkedik bővítésről, hibajavításról, illetve szoftver oldalon folyamatosan frissíti, naprakész állapotban tartja a rendszert. Szükség esetén tartalék rendszert állít üzembe.
- Alkalmazás (TÜSZ program) üzemeltetése.
A TÜSZ rendszer elemei: alkalmazás, adatbázis, web szerverek. A gazdálkodási rendszerben dolgozó ügyintézők számára vastag kliens, amit a felhasználó számítógépére telepít a KISzCs. Nyomtató rendszerek installálása, konfigurálása az alkalmazáshoz. Folyamatosan végzi a rendszer mentését, archiválást, amelyekből rendszeres időközönként teszt visszaállítást végez. Folyamatosan telepíti az alkalmazáshoz érkező frissítéseket. Monitorozza a működést. Folyamatos együttműködés a gazdálkodási rendszert adminisztráló, kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.
A TÜSZ programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézést, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).
- Alkalmazás (TÜSZ program) tartalmi támogatása.
A TÜSZ tartalmi támogatása, azaz a TÜSZ rendszeren belül admin szintű beállítások végrehajtása (pl.: adatmezők tiltása, aktiválása; jogosultsági szintek beállítása; tartalom szerkezeti változtatások végrehajtása, stb.). Tartalom kezelésben tömeges feladatok számára scriptek írása, szűrések írása, statisztikák, számlaminták készítése, nyomtatás, stb. Külső adatszolgáltatások (APEH, OEP, OKM, stb.) készítésének támogatása. Folyamatos együttműködés a TÜSZ-ben dolgozó kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás

igénybevételéhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.

A TUSZ programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézés, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).

A szolgáltatási elemnek NEM része az egyszerű felhasználók (oktatók, hallgatók) támogatása, akiknek alapvetően egyedi problémáik vannak. Pl.: szeretném látni az adott gazdálkodóhoz tartozó kimutatást, adóigazolást szeretnék kérni, stb.

- Liszensz vagy szolgáltatási támogatás.

A PPKE gazdálkodási rendszerének működése érdekében megkötött szolgáltatási, liszensz vagy támogatási szerződések, amelyeket külső szolgáltatók nyújtanak a PPKE számára.

Szolgáltatási időszak

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (TUSZ program) üzemeltetése” szolgáltatási elem folyamatosan elérhető 7/24 órában.

Az Alkalmazás (TUSZ program) tartalmi támogatása hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Gazdasági IT munkacsoport az „Alkalmazás (TUSZ program) üzemeltetése” és az „Alkalmazás (TUSZ program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” vonatkozásában a Windows szerveres munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (TUSZ program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában. Mindkét szolgáltatási elem vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Alkalmazás (TUSZ program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (TUSZ program) üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (TUSZ program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (TÜSZ program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A gazdálkodási rendszer üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A gazdálkodási rendszer üzemeltetésével kapcsolatban a PPKE-vel dolgozó jogviszonyban lévő felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A gazdálkodási rendszer üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

17. Helpdesk rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Helpdesk rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A KISzCs által használt helpdesk rendszeren belül önálló helpdesk csatorna létrehozása és fenntartása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a PPKE működését támogató helpdesk szolgáltatás üzemeltetése.

A szolgáltatást a Request Tracker (RT) programmal valósítja meg az egyetem, amely fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból normál rendszernek minősül.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Inicializáló támogatás.
A KISzCs által üzemeltetett helpdesk rendszerben (Request Tracker - RT) más szervezeti egységek számára önálló csatorna nyitása. Ez magában foglal 1 db email címet, 1 db queue-t és egy felhasználó hozzáférését.
- Helpdesk csatorna fenntartása.
Az inicializációkor létrehozott helpdesk csatorna változatlan formában való fenntartása.
- Helpdesk csatorna adminisztrálása.
Az inicializációkor létrehozott helpdesk csatorna paramétereinek adminisztrálása: új email cím, új felhasználó létrehozás, törlés; jogosultság kezelés, stb.
A KISzCs-nek nem feladata a helpdesk csatornába érkező kérések, hibajelzések tartalmi kezelése.

Szolgáltatási időszak

A helpdesk csatorna folyamatosan működik 7/24 órában.

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés, adminisztrálás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Linux szervertes munkacsoport az „Inicializáló támogatás” és a „Helpdesk csatorna fenntartása” szolgáltatási elemek vonatkozásában. A „Helpdesk csatorna adminisztrálása” vonatkozásában a Helpdesk csoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy

személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Helpdesk csatorna fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Inicializáló támogatás” és a „Helpdesk csatorna adminisztrálása” szolgáltatási elemek vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Helpdesk csatorna fenntartása” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Inicializáló támogatás” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (5 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Helpdesk csatorna adminisztrálása” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (2 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Helpdesk csatorna fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A helpdesk csatorna üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A helpdesk csatorna üzemeltetésével kapcsolatban a helpdesk csatorna igénylője kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A helpdesk csatorna üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs az igénylővel együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

18. HÖK szocotám rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

HÖK szocotám rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A HÖK szocotám rendszer és valamennyi, a működéséhez szükséges IKT elem üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy informatikai támogatást biztosítson a PPKE hallgatói szociális támogatási rendszerének működési folyamataihoz.

A szolgáltatást a HÖK által fejlesztett programmal valósítja meg az egyetem, amely fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve és kliens programmal valamennyi telephelyen elérhető.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai infrastruktúra üzemeltetése.

A HÖK szocotám rendszer biztonságos és stabil működéshez szükséges alapinfrastruktúra, amelynek elemei a szerverek, szünetmentes áramforrás, klimatizálás, fizikai védelem, mentő, archiváló rendszerek, tárhely, autentikációs rendszer. Szoftver oldalon az operációs rendszer, kiegészítő programok (pl.: víruskereső), hálózati beállítások. A működés során monitorozza valamennyi elemét az infrastruktúrának, szükség szerint intézkedik bővítésről, hibajavításról, illetve szoftver oldalon folyamatosan frissíti, naprakész állapotban tartja a rendszert. Szükség esetén tartalék rendszert állít üzembe.

- Alkalmazás (HÖK szocotám program) üzemeltetése.

A HÖK szocotám rendszer telepítése. Nyomtató rendszerek installálása, konfigurálása az alkalmazáshoz. Folyamatosan végzi a rendszer mentését, archiválást, amelyekből rendszeres időközönként teszt visszaállítást végez. Folyamatosan telepíti az alkalmazáshoz érkező frissítéseket. Monitorozza a működést. Folyamatos együttműködés a szocotám rendszerben dolgozó, kari szintű ügyintézőkkel.

Szolgáltatási időszak

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (HÖK szocotám program) üzemeltetése” szolgáltatási elem folyamatosan elérhető 7/24 órában.

Használata

A szolgáltatást a PPKE-vel hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe. A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Linux szerveres munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (HÖK szoftár) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában. Mindkét szolgáltatási elem vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 98 %.

Az „Alkalmazás (HÖK szoftár) üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 98 %.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (HÖK szoftár) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A HÖK szoftár rendszer üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A HÖK szoftár rendszer üzemeltetésével kapcsolatban a HÖK kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A HÖK szoftár rendszer üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

19. Informatikai hálózat üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Informatikai hálózat üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A PPKE informatikai adatkommunikációs hálózati rendszerének teljeskörű üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy technikailag megteremtse és fenntartsa a felhasználók számára az informatikai adatkommunikációs csatornát (internet kapcsolat), illetve a PPKE számára lehetővé tegye, hogy informatika szolgáltatásait elérjék a világhálózaton (Internet).

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan kerülnek telepítésre.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kiemelt rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai hálózat üzemeltetése.
A PPKE teljes informatikai hálózatának üzemeltetése, amely az internet kapcsolat szolgáltató (ISP – Internet Service Provider) szolgáltatás átadási pontja és a hálózati fali csatlakozók közé esik. Ennek elemei: tűzfal, router, switch, hub, fizikai hálózat, wifi berendezés. A KISzCs ellátja az ehhez kapcsolódó eszközspecifikációt, beszerzés ügyintézését. Az eszközök installálását, konfigurálást, helyszíni telepítését, üzembe helyezését. A biztonságos és stabil hálózati hozzáféréshez szükséges valamennyi alkalmazás, szolgáltatás és azok beállítása (DHCP, NAT, DNS, NTP, IPv4, IPv6, VPN, IOS, TFTP, Radius, stb). A hálózat működésének ellenőrzéséhez monitorozó rendszert tart fenn. Az informatikai hálózat biztonságával kapcsolatos eseményekben intézkedik a PPKE-en belül és szükség szerint azon kívül (pl.: CSIRT). Kapcsolatot tart, illetve eljár hazai (NIIFI, HUNGARNET, ISZT) és nemzetközi (GEANT, RIPE, NIC, stb.) szervezeteknél a hálózat működéséhez szükséges feladatokban (pl.: domain név kezelés, IP cím regisztrálás, stb.). Fenntartja és kezeli a hálózati rendszerek működéséhez kötelező szolgálati email címeket (abuse, hostmaster, stb.). Információt, illetve támogatást biztosít a PPKENET-re csatlakoztatott eszközök, szolgáltatások hálózati beállításaihoz.
- Liszensz vagy szolgáltatási támogatás.
A PPKE informatikai hálózatának működése érdekében megkötött szolgáltatási, liszensz vagy támogatási szerződések, amelyeket külső szolgáltatók nyújtanak a PPKE számára.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás folyamatosan elérhető 7/24 órában.

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást valamennyi PPKE felhasználó, illetve az Interneten nyújtott szolgáltatásait a világon bárki igénybe veheti.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül az Informaikai hálózati munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg. Az Informatikai hálózat esetében a rendelkezésre állás alatt azt értjük, hogy a felhasználó számára az informatikai adatkapcsolat (internet), illetve a nagyvilág számára a PPKE által nyújtott szolgáltatások rendelkezésre állás százalékában elérhetőek. A tervezett szolgáltatás leállás a leállítás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Az informatikai hálózat esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Incidenskezelés

Az informatikai hálózat működésének hibáját vagy vele kapcsolatos biztonsági eseményeket emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Informatikai hálózati munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi).

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

Az informatikai hálózattal kapcsolatban a PPKENET valamennyi felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Informatikai hálózati munkacsoport tagjainál.

Az informatikai hálózattal kapcsolatos változások esetében a KISzCs hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

20. Integrált könyvtári rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Integrált könyvtári rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

Az integrált könyvtári rendszer és valamennyi, a működéséhez szükséges IKT elem üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy informatikai támogatást biztosítson a PPKE könyvtárainak működési folyamataihoz.

A szolgáltatást a Huntéka programmal valósítja meg az egyetem, amely fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve és webes felületen keresztül vagy kliens programmal valamennyi telephelyen elérhető.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kiemelt rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai infrastruktúra üzemeltetése.
A Huntéka rendszer biztonságos és stabil működéshez szükséges alapinfrastruktúra, amelynek elemei a szerverek, szünetmentes áramforrás, klimatizálás, fizikai védelem, mentő, archiváló rendszerek, tárhely. Szoftver oldalon az operációs rendszer, kiegészítő programok (pl.: víruskereső), hálózati beállítások. A működés során monitorozza valamennyi elemét az infrastruktúrának, szükség szerint intézkedik bővítésről, hibajavításról, illetve szoftver oldalon folyamatosan frissíti, naprakész állapotban tartja a rendszert. Szükség esetén tartalék rendszert állít üzembe.
- Alkalmazás (Huntéka program) üzemeltetése.
A Huntéka rendszer elemei: alkalmazás, adatbázis, webszerver. A könyvtári rendszerben dolgozó ügyintézők számára vastag kliens, amit a felhasználó számítógépére telepít a KISzCs. Nyomtató rendszerek installálása, konfigurálása az alkalmazáshoz. Folyamatosan végzi a rendszer mentését, archiválást, amelyekből rendszeres időközönként teszt visszaállítást végez. Folyamatosan telepíti az alkalmazáshoz érkező frissítéseket. Monitorozza a működést. Folyamatos együttműködés a könyvtári rendszerben dolgozó, kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.
A Huntéka programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézést, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).
- Alkalmazás (Huntéka program) tartalmi támogatása.
A Huntéka tartalmi támogatása, azaz a Huntéka rendszeren belül admin szintű beállítások végrehajtása (pl.: adatmezők tiltása, aktiválása; jogosultsági szintek beállítása; tartalom szerkezeti változtatások végrehajtása, stb.). Tartalom kezelésben tömeges feladatok számára scriptek írása, szűrések írása, statisztikák készítése, nyomtatás, stb. Külső adatszolgáltatások (OSZK, OKM, stb.) készítésének támogatása. Folyamatos együttműködés a Huntéká-ban

dolgozó kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.

A Huntéka programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézést, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).

A szolgáltatási elemnek NEM része az integrált könyvtári rendszert használók (oktatók, hallgatók, külső könyvtárhasználók) egyedi kéréseinek, problémáinak kezelése. Pl.: hogyan keressék a könyvtári adatbázis(ok)ban, lejár a kölcsönzési idő, amit szeretnék meghosszabbíttatni, stb.

- Liszensz vagy szolgáltatási támogatás.

A PPKE integrált könyvtári rendszerének működése érdekében megkötött szolgáltatási, liszensz vagy támogatási szerződések, amelyeket külső szolgáltatók nyújtanak a PPKE számára.

Szolgáltatási időszak

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Huntéka program) üzemeltetése” szolgáltatási elem folyamatosan elérhető 7/24 órában.

Az Alkalmazás (Huntéka program) tartalmi támogatása hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE könyvtárhasználati rendje szerinti felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Linux szerveres munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Huntéka program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában. Mindkét szolgáltatási elem vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Alkalmazás (Huntéka program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (Huntéka program) üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (Huntéka program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Huntéka program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A integrált könyvtári rendszer üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A integrált könyvtári rendszer üzemeltetésével kapcsolatban a PPKE valamennyi könyvtárának regisztrált felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A integrált könyvtári rendszer üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai biztonsági szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

21. Kliens oldali támogatás

A szolgáltatás megnevezése

Kliens oldali támogatás

Rövid szolgáltatás leírás

A felhasználó által használt valamennyi IKT eszköz üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a felhasználók által használt valamennyi IKT eszköz működésének támogatása oly módon, hogy azokkal képes legyen a KISzCs által üzemeltetett szolgáltatásokat és az adott IKT eszköz erőforrásait igénybe venni.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Inicializáló támogatás.

Kliens oldali IKT eszközök üzembe helyezése a működés helyszínén, mobil eszközök esetében megegyezés szerinti helyszínen. Ide tartozó eszközök: PC és lehetséges perifériái (monitor, egér, billentyűzet, nyomtató, scanner, külső merev lemez, stb.), notebook, önálló nyomtató vagy multifunkciós készülék, számítógépes labor PC-k és perifériáik. PC laborok félévenkénti egyszeri inicializálása. A KISzCs által támogatott szoftverek listája a KISzCS web oldalán található meg. Az üzembe helyezés azt jelenti, hogy a számítógép működéséhez szükséges és a felhasználó által igényelt alkalmazások telepítésre kerültek, illetve valamennyi a felhasználó szintjének megfelelő szolgáltatást eléri. Nyomtató esetében sikeres teszt nyomtatás megtörtént. Az üzembe helyezéskor az üzembe helyezés megtörténtét a felhasználó a KISzCS által működtetett web oldalon visszaigazolja. Az üzembe helyezést követően egy hétig az adott eszköz automatikusan a kiemelt támogatású kategóriába kerül, ezt követően az igényelt kategóriába sorolódik át.

Az inicializáló támogatásba nem tartozik bele a vezetékes és mobil telefon, valamint azon eszközök, amelyeknek nem a PPKE a tulajdonosa. Az oktatástechnikai eszközök inicializáló támogatása az ezzel kapcsolatos szolgáltatás része.

- Kritikus támogatás.

Az IKT eszköz inicializálását követően a kritikus támogatási kategóriába besorolt kliens oldali IKT eszközzel kapcsolatban beérkezett kérést, hibajelzést követő 15 percen belül megkezdődik a kérés teljesítése, vagy a hiba elhárítása. A határidőbe nem tartozik bele a kérés, hibajelzés pontosítására és rögzítésére, valamint az eszköz beazonosítására fordított idő. A kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a KISzCs személyesen vagy távsegítséggel egyaránt megteheti.

Az adott eszközhöz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a garanciális vagy támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézés, de a garanciális vagy támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el.

- Kiemelt támogatás.

Az IKT eszköz inicializálását követően a kiemelt támogatási kategóriába besorolt kliens oldali IKT eszközzel kapcsolatban beérkezett kérést, hibajelzést követő 2 órán belül megkezdődik a kérés teljesítése, vagy a hiba elhárítása. A határidőbe nem tartozik bele a kérés, hibajelzés pontosítására és rögzítésére,

valamit az eszköz beazonosítására fordított idő. A kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a KISzCs személyesen vagy távsegítséggel egyaránt megteheti. Az adott eszközhöz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a garanciális vagy támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézését, de a garanciális vagy támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el.

- Normál támogatás.

Az IKT eszköz inicializálását követően a normál támogatási kategóriába besorolt kliens oldali IKT eszközzel kapcsolatban beérkezett kérést, hibajelzést követő 1 munkanapon belül megkezdődik a kérés teljesítése, vagy a hiba elhárítása. A határidőbe nem tartozik bele a kérés, hibajelzés pontosítására és rögzítésére, valamint az eszköz beazonosítására fordított idő. A kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a KISzCs személyesen vagy távsegítséggel egyaránt megteheti.

Az adott eszközhöz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a garanciális vagy támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézését, de a garanciális vagy támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

Az inicializáló támogatást az igényléstől számított 5 munkanapon belül biztosítja a KISzCs. A kategóriákba besorolt kliens oldali eszközöknél a kategóriába való besorolást követően azonnal él a támogatás.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Kliens oldali munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

Az inicializáló támogatás esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a kliens oldali IKT eszköz inicializálást a vállalási határidőn belül (5 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

A kritikus támogatás esetében a jó teljesítés mértéke 95 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

A kiemelt támogatás esetében a jó teljesítés mértéke 95 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

A normál támogatás esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Incidenskezelés

A kliens oldali támogatással kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban a kategóriába sorolásnak megfelelő időn belül reagál a KISzCs (visszajelez, megkezdi a kérést teljesítését vagy a hibaelhárítást, a szükséges intézkedéseket megteszi).

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A kliens oldali támogatással kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A kliens oldali támogatással kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

22. Levelezési lista kezelése

A szolgáltatás megnevezése

Levelezési lista kezelése

Rövid szolgáltatás leírás

Levelezési lista keretrendszer üzemeltetése, ebben levelezési listák létrehozása, igény szerint adminisztrálása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a PPKE-n dolgozó vagy hallgató felhasználók csoportjainak együttműködésének támogatása levelezési lista szolgáltatással.

A szolgáltatást a Mailman programmal valósítja meg az egyetem, amely fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve és webes felületen keresztül bárholnan elérhető.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból normál rendszernek minősül.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Inicializáló támogatás.
Levelezési lista létrehozása a KISzCs által biztosított levelezési lista keretrendszerben. A létrehozáskor a lista induló adatokkal (pl.: listatagok nevei, email címei, stb.) való feltöltése, induló konfigurációs beállítások elvégzése, oktatás a használathoz.
- Levelezési lista fenntartása.
Az inicializációkor létrehozott levelezési lista változatlan formában való fenntartása.
- Levelezési lista adminisztrálása.
A levelezési lista kezelésével kapcsolatos feladatok: adminisztrátori jogú beállítások módosítása; lista tagok felvétele, törlése; lista leveleinek kezelése (pl.: szabályokon fennakadt levelek továbbítása).
Az adminisztrátori feladatnak nem része a lista moderálása.

Szolgáltatási időszak

A levelezési lista folyamatosan működik 7/24 órában.

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés, adminisztrálás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vagy vele hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Linux serveres munkacsoport az „Inicializáló támogatás” és a „Levelezési lista fenntartása” szolgáltatási elemek vonatkozásában. A „Levelezési lista adminisztrálása” vonatkozásában a Helpdesk csoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg a „Levelezési lista fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Inicializáló támogatás” és a „Levelezési lista adminisztrálása” szolgáltatási elemek vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Levelezési lista fenntartása” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Inicializáló támogatás” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (5 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Levelezési lista adminisztrálása” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (2 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Levelezési lista fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A levelezési lista szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdí a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A levelezési lista szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatban a levelezési lista szolgáltatás felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A levelezési lista szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

23. Nyomtatási szolgáltatás támogatása

A szolgáltatás megnevezése

Nyomtatási szolgáltatás támogatása.

Rövid szolgáltatás leírás

Nyomtató és fénymásoló berendezések üzemeltetése és a felhasználóinak támogatása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a nyomtató és fénymásoló berendezések működésének és használatának folyamatos biztosítása, illetve támogatása.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A nyomtatási szolgáltatás során a KISzCs támogatja nyomtató és fénymásoló berendezések működését és a nyomtatási, fénymásolási díj ellenében történő használatot.

A nyomtatási szolgáltatáshoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a nyomtatóra vonatkozó támogatási vagy garanciális szerződéssel kapcsolatos ügyintézés, de a támogatási vagy garanciális szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, tartalmi oktatás).

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Helpdesk munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg, ami azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

A nyomtatási szolgáltatás esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Incidenskezelés

A nyomtatási szolgáltatással kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdi a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi).

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A nyomtatási szolgáltatással kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználó kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A nyomtatási szolgáltatással kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

24. Oktatástechnikai támogatás

A szolgáltatás megnevezése

Oktatástechnikai támogatás

Rövid szolgáltatás leírás

Oktatástechnikai eszközök üzemeltetése, illetve az eszközök használatának támogatása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE oktatási tevékenységében felhasznált technikai eszközök használatát támogassa.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Inicializáló támogatás.
A következő oktatástechnikai eszközök támogatása: projektor, laptop, írásvetítő, vetítő vászon, digitális tábla. Támogatja a KISzCs a hangosítást is.
- Oktatástechnikai eszközök kezelése.
Az oktatástechnikai eszközök kölcsönzése: kiadás, visszavétel, hibaelhárítás, ügyintézés. Az eszközök foglalásához a KISzCs webes nyilvántartó, foglaló rendszert üzemeltet.
- Oktatástechnikai támogatása teljes jelenléttel.
Az oktatástechnikai eszköz használatának helyszínén, a használat teljes ideje alatt személyesen jelen van a KISzCs munkatársa.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Kliens oldali támogató munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

Az „Inicializáló támogatás” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (5 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Oktatástechnikai eszközök kezelése” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (1 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Oktatástechnika támogatása teljes jelenléttel” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (10 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Incidenskezelés

Az oktatástechnikai támogatással kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdi a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

Az oktatástechnikai támogatással kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználó kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A oktatástechnikai támogatással kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

25. Privát támogatás

A szolgáltatás megnevezése

Privát támogatás.

Rövid szolgáltatás leírás

Magánjellegű kérések támogatása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE dolgozók IKT eszközökkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos magán jellegű kéréseit támogassa.

A szolgáltatást a KISzCs szakemberei nyújtják szakterületüknek megfelelően.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás során a PPKE dolgozók nem PPKE tulajdonú IKT eszközökkel és szolgáltatásait kapcsolatos kéréseit teljesíti a KISzCs.

A KISzCs nem vállal felelősséget az eszközök, szolgáltatások PPKE-n kívüli működéséért.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

Az „Privát támogatás” esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a KISzCs vállalási határidőt ad az kérés elvégzésére és a határidőt a fenti arányban tartja.

Változáskezelési eljárások

A privát támogatással kapcsolatban a privát támogatást igénylő kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A privát támogatással kapcsolatos változások esetében a KISzCs a privát támogatást igénylő felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

26. Szakmai oktatás

A szolgáltatás megnevezése

Szakmai oktatás.

Rövid szolgáltatás leírás

A PPKE-n működő IKT rendszerekhez és szolgáltatásokhoz kapcsolódó oktatás.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE-n működő IKT rendszereket és szolgáltatásokat a felhasználók minél hatékonyabban tudják használni.

A szolgáltatást a KISzCs szakemberei nyújtják a szakterületeiknek megfelelően.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szakmai oktatás a KISzCs által üzemeltetett IKT rendszerekhez kapcsolódik. Pl.: Hogyan működik, milyen lehetőségeim vannak, és hogyan tudom használni a video konferencia rendszert, az email rendszert, stb.

A szakmai oktatásnak nem része a reguláris oktatásban tanított IKT programok, rendszerek, szolgáltatások oktatása.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

A „Szakmai oktatás” esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a vállalási határidőn belül (5 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Változáskezelési eljárások

A szakmai oktatással kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói vagy hallgatói jogviszonyban lévő felhasználó kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szakmai oktatással kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

27. Szakmai támogatás

A szolgáltatás megnevezése

Szakmai támogatás

Rövid szolgáltatás leírás

A PPKE működését támogató IKT rendszerekhez és szolgáltatásokhoz kapcsolódó szakértői tevékenység.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE IKT rendszerei és szolgáltatási vonatkozásában az IKT szakmai szempontok érvényesüljenek.

A szolgáltatást a KISzCs szakemberei nyújtják a szakterületeiknek megfelelően.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Szakértői véleményezés.
Konkrét informatikai, telekommunikációs vagy ezekhez kapcsolódó igény, eszköz, fejlesztés, szolgáltatás véleményezése. Pl.: PC beszerzésnél konfiguráció véleményezése, nyomtatóra kötendő támogatási szerződés véleményezése, szoba átalakításkor informatikai hálózat áthelyezése, stb. Részvétel az IKT eszközök könyvekbe való bevételezésében, selejtezésben, leltározásban.
- Szakértői tanácsadás.
Minden olyan esetben, amikor IKT-vel kapcsolatos kérdés merül fel és nincsenek vele kapcsolatban kialakult válaszok. Pl.: IKT költségvetés tervezése; fejlesztési igény megfogalmazása; komplex IKT rendszerek véleményezése, tervezése; üzemeltetéssel vagy a KISzCs által üzemeltetett rendszerek (alapszolgáltatások tekintetében) használatával kapcsolatos szakmai tanácsadás. Közvetítés a PPKE és a fejlesztő cégek között.
- Ügyintézés
IKT eszközökkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés, amelynek során a KISzCs az eszközök, segéd és kellék anyagok beszerzésével, leszállításával, üzembe helyezésével kapcsolatban, illetve garanciális vagy egyéb hibajavítások kapcsán eljár, kapcsolatot tart a szerződő fél irányában.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Beszerzési munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

A „Szakmai véleményezés” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a vállalási határidőn belül (2 munkanap) megadja a szakmai véleményét a KISzCs.

A „Szakmai tanácsadás” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a vállalási határidőn belül (egyedi) megadja a szakmai tanácsot a KISzCs.

Incidenskezelés

A szakmai támogatással kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdi a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A szakmai támogatással kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználó kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szakmai támogatással kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

28. Szerver hosting szolgáltatás

A szolgáltatás megnevezése

Szerver hosting szolgáltatás.

Rövid szolgáltatás leírás

Fizikai szerver számítógépeknek fizikai erőforrások és internet elérés biztosítása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a PPKE céljaival összhangban lévő informatikai szolgáltatásokat megvalósító szerver számítógépeknek fizikai környezet biztosítása.

A szolgáltatást fizikai helyszíne a KISzCs szerverterme.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A KISzCs fizikai környezetet és internet kapcsolatot biztosít nem PPKE tulajdonú szerverek működtetéséhez.

A KISzCs nem ad lehetőséget olyan szerverek hostolására, amelyeken olyan szolgáltatások futnak, amelyek nincsenek összhangban a PPKE céljaival vagy egyéb más jogszabályok által kizártak.

Szolgáltatási időszak

A hosting szolgáltatás folyamatosan működik 7/24 órában.

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Fizikai környezet munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg.

A szerver hosting szolgáltatás vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szerverét és a rajta futó szolgáltatás távolról a szolgáltatási időszakban.

A tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

A szerver hosting szolgáltatás esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Incidenskezelés

A szerver hosting szolgáltatással kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A szerver hosting szolgáltatással kapcsolatban a szerver hostingot igénylő kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szerver hosting szolgáltatással kapcsolatos változások esetében a KISzCs a szerver hostingot igénylő felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

29. Szerver szolgáltatás oktatáshoz

A szolgáltatás megnevezése

Szerver szolgáltatás oktatáshoz

Rövid szolgáltatás leírás

A reguláris oktatás számára szükséges IKT rendszerek és szolgáltatások üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a PPKE-n folyó oktatásához szükséges szerver szolgáltatások biztosítása.

A szolgáltatás fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Inicializáló támogatás.
A reguláris oktatás számára szükséges szerverek installálása, konfigurálása az oktatási igény alapján.
- Oktatási szerver fenntartása.
Az inicializációkor létrehozott oktatási szerver változatlan formában való fenntartása.
- Oktatási szerver adminisztrálása.
Az inicializációkor létrehozott oktatási szerver konfigurációs beállításainak változtatása.
Az adott szerveren az oktatáshoz szükséges adat tartalomkezelése nem feladat a KISzCs-nek.

Szolgáltatási időszak

A szerver folyamatosan működik 7/24 órában.

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés, adminisztrálás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Linux szerveres munkacsoport valamennyi szolgáltatási elem vonatkozásában.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Oktatási szerver fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Inicializáló támogatás” és a „Oktatási szerver adminisztrálása” szolgáltatási elemek vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Oktatási szerver fenntartása” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Inicializáló támogatás” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (5 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Oktatási szerver adminisztrálása” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (2 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Oktatási szerver fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

Az oktatási szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

Az oktatási szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatban az oktatási szerver szolgáltatás igénylője kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A oktatási szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs az igénylővel együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

30. Tanulmányi rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Tanulmányi rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A tanulmányi rendszer és valamennyi, a működéséhez szükséges IKT elem üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy az intézmény alaptevékenysége, az oktatás számára legfontosabb alkalmazás működésének technikai feltételeit biztosítsuk.

A szolgáltatást a Neptun programmal valósítja meg az egyetem, amely fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve, de webes felületen vagy kliens programmal valamennyi telephelyen elérhető.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai infrastruktúra üzemeltetése.

A Neptun program biztonságos és stabil működéshez szükséges alapinfrastruktúra, amelynek elemei a szerverek, szünetmentes áramforrás, klimatizálás, fizikai védelem, mentő, archiváló rendszerek, tárhely. Szoftver oldalon az operációs rendszer, kiegészítő programok (pl.: víruskereső), hálózati beállítások. A működés során monitorozza valamennyi elemét az infrastruktúrának, szükség szerint intézkedik bővítésről, hibajavításról, illetve szoftver oldalon folyamatosan frissíti, naprakész állapotban tartja a rendszert. Szükség esetén tartalék rendszert állít üzembe.

- Alkalmazás (Neptun program) üzemeltetése.

A Neptun rendszer elemi: alkalmazás, adatbázis, web szerverek. A tanulmányi rendszerben dolgozó ügyintézők számára vastag kliens, amit a felhasználó számítógépére telepít a KISzCs. Nyomtató rendszerek installálása, konfigurálása az alkalmazáshoz. Folyamatosan végzi a rendszer mentését, archiválást, amelyekből rendszeres időközönként teszt visszaállítást végez. Folyamatosan telepíti az alkalmazáshoz érkező frissítéseket. Monitorozza a működést. Folyamatos együttműködés a tanulmányi rendszert adminisztráló, kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.

A Neptun programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézést, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás).

- Alkalmazás (Neptun program) tartalmi támogatása.

A Neptun tartalmi támogatása, azaz a Neptun rendszeren belül admin szintű beállítások végrehajtása (pl.: adatmezők tiltása, aktiválása; jogosultsági szintek beállítása; tartalom szerkezeti változtatások végrehajtása). Tartalom kezelésben tömeges feladatok számára scriptek írása, szűrések írása, statisztikák, körlevelek készítése, nyomtatás (pl.: diplomamelléklet), stb. Külső adatszolgáltatások (APEH, OEP, OKM, stb.) készítésének támogatása. Gólya programból felvett hallgatók adatkonvertálása. Folyamatos együttműködés a tanulmányi feladatokat adminisztráló, kari szintű ügyintézőkkel. A szolgáltatás

igénybevételéhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.

A Neptun programhoz kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézést, de a támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el (pl.: hibakeresés, hibajavítás, fejlesztés, tartalmi oktatás). A szolgáltatási elemnek nem része az egyszerű felhasználók (oktatók, hallgatók) támogatása, akiknek alapvetően egyedi problémáik vannak. Pl.: elfelejtettem a jelszavam, nem tudom felvenni xy tantárgyat, nem tudok érdemjegyet rögzíteni, hogyan tudom kezelni a tanuló csoportot a tantárgyammal kapcsolatban, stb.

- Liszensz vagy szolgáltatási támogatás.

A PPKE tanulmányi rendszerének működése érdekében megkötött szolgáltatási, liszensz vagy támogatási szerződések, amelyeket külső szolgáltatók nyújtanak a PPKE számára.

Szolgáltatási időszak

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Neptun program) üzemeltetése” szolgáltatási elem folyamatosan elérhető 7/24 órában.

Az Alkalmazás (Neptun program) tartalmi támogatása hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vagy vele hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Tanulmányi IT munkacsoport az „Alkalmazás (Neptun program) üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Neptun program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” vonatkozásában a Windows szerveres munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Neptun program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában. Mindkét szolgáltatási elem vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Alkalmazás (Neptun program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (Neptun program) üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (Neptun program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCs.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (Neptun program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A tanulmányi rendszer üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A tanulmányi rendszer üzemeltetésével kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói vagy hallgatói jogviszonyban lévő felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A tanulmányi rendszer üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

31. Tartalomkezelés támogatása

A szolgáltatás megnevezése

Tartalomkezelés támogatása.

Rövid szolgáltatás leírás

A PPKE-n üzemelő web oldalak tartalmának kezelése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a PPKE-n üzemelő web oldalak tartalomkezeléséhez folyamatos támogatás biztosítása.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A tartalomkezelés során a KISzCs támogatja web oldal gazdája által előkészített tartalom feltöltését, törlését, módosítását. A feltöltéshez szükséges technikai adatkonvertálás végrehajtásában segítséget nyújt (pl.: word dokumentum html-lé alakítása).

A tartalomkezelés során a KISzCs nem vállal felelősséget a web oldalra kikerülő tartalmak koherenciájáért, érvényességéért, naprakészségéért, nyelvi helyességéért.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Helpdesk munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

A „Tartalomkezelés támogatása” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (1 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Incidenskezelés

A tartalomkezeléssel kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdi a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A tartalomkezeléssel kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználó kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A tartalomkezeléssel kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

32. Tartalomkezelő rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Tartalomkezelő rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A tartalomkezelő rendszer és valamennyi, a működéséhez szükséges IKT elem üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE tartalmait (szöveg, hang, kép, video) weben keresztül elérhetővé tegye a felhasználók számára.

A szolgáltatást fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve és webes felületen keresztül vagy kliens programmal a PPKE telephelyről elérhető.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül a PPKE központi web oldalára vonatkozóan, a többi esetben normál rendszernek minősülnek.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Informatikai infrastruktúra üzemeltetése.
A tartalomkezelő rendszer biztonságos és stabil működéshez szükséges alapinfrastruktúra, amelynek elemei a szerverek, szünetmentes áramforrás, klimatizálás, fizikai védelem, mentő, archiváló rendszerek, tárhely, autentikációs rendszer. Szoftver oldalon az operációs rendszer, kiegészítő programok (pl.: víruskereső), hálózati beállítások. A működés során monitorozza valamennyi elemét az infrastruktúrának, szükség szerint intézkedik bővítésről, hibajavításról, illetve szoftver oldalon folyamatosan frissíti, naprakész állapotban tartja a rendszert. Szükség esetén tartalék rendszert állít üzembe.
- Alkalmazás (tartalomkezelő program) üzemeltetése.
A tartalomkezelő rendszer elemeinek telepítése, konfigurálása. Folyamatosan végzi a rendszer mentését, archiválását, amelyekből rendszeres időközönként teszt visszaállítást végez. Folyamatosan telepíti az alkalmazáshoz érkező frissítéseket. Monitorozza a működést. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.
- Alkalmazás (tartalomkezelő program) tartalmi támogatása.
A tartalomkezelő rendszer tartalmi támogatása, azaz a tartalomkezelő rendszeren belül admin szintű beállítások végrehajtása (pl.: adatmezők tiltása, aktiválása; jogosultsági szintek beállítása, tartalom szerkezeti kialakítása, stb.). Tartalomkezelésben tömeges feladatok számára scriptek írása, szűrések írása, stb. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki oktatás, betanítás. Konzultáció, hibabejelentés a gyártó felé.
A szolgáltatási elemnek NEM része az tartalomkezelő rendszert használók (oktatók, hallgatók) egyedi kéréseinek, problémáinak kezelése. Pl.: elfelejtettem a jelszavamat, szeretném lecserélni xy tartalmat, kellene egy új menü, stb.
- Liszensz vagy szolgáltatási támogatás.
A PPKE tartalomkezelő rendszerének működése érdekében megkötött szolgáltatási, liszensz vagy támogatási szerződések, amelyeket külső szolgáltatók nyújtanak a PPKE számára.

Szolgáltatási időszak

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (tartalomkezelő program) üzemeltetése” szolgáltatási elem folyamatosan elérhető 7/24 órában.

Az Alkalmazás (tartalomkezelő program) tartalmi támogatása hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Linux szerveres munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (tartalomkezelő program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában. Mindkét szolgáltatási elem vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Alkalmazás (tartalomkezelő program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (tartalomkezelő program) üzemeltetése” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Alkalmazás (tartalomkezelő program) tartalmi támogatása” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 97 %, azaz a kérés teljesítését vagy a hibaelhárítást a vállalási határidőn belül (1 munkanap) a fenti arányban megkezdte a KISzCS.

Az „Informatikai infrastruktúra üzemeltetése” és az „Alkalmazás (tartalomkezelő program) üzemeltetése” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A tartalomkezelő rendszer üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A tartalomkezelő rendszer üzemeltetésével kapcsolatban a tartalomkezelő rendszer felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A tartalomkezelő rendszer üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

33. Tárhely szolgáltatás

A szolgáltatás megnevezése

Tárhely szolgáltatás.

Rövid szolgáltatás leírás

Internet protokollon kiejánlott, távoli eszközön található, fájlrendszerrel ellátott tárhely.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE-vel dolgozói vagy hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói a munkájukhoz, tanulmányaikhoz szükséges tárhelyet megkapják.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A KISzCs fájlrendszerrel ellátott tárterület biztosít a felhasználó számára.

Szolgáltatási időszak

A tárhely szolgáltatás folyamatosan elérhető 7/24 órában.

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vagy vele hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Linux szervertes munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg.

A tárhely szolgáltatás vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a tárhely használatára a szolgáltatási időszakban.

A tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

A tárhely szolgáltatás esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Incidenskezelés

A tárhely szolgáltatással kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A tárhely szolgáltatással kapcsolatban a tárhely felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A tárhely szolgáltatással kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai biztonsági szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

34. Teremfelügyelet

A szolgáltatás megnevezése

Teremfelügyelet

Rövid szolgáltatás leírás

Számítógépes laborok használatának személyes jelenléttel való felügyelete.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a PPKE számítógépes laborjainak használatát támogassa.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A teremfelügyelet során a labor számítógépek működését biztosítja és szükség esetén a felhasználók számára segítséget nyújt a kívánt szolgáltatás, funkció elérésében (pl.: megmutatja, hogy hol található és hogyan kell elindítani a szövegszerkesztőt).

A felügyeletet adó személy nem vesz részt oktatásban. Az adott funkció vagy szolgáltatás használatát nem támogatja (pl.: a szöveg szerkesztésében nem vesz részt).

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Kliens oldali támogató munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

A „Teremfelügyelet” esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a vállalási határidőn belül (10 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Incidenskezelés

A teremfelügyelettel kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdi a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A teremfelügyelettel kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználó kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen,

telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A teremfelügyelettel kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

35. Vezetékes telefon rendszer üzemeltetése

A szolgáltatás megnevezése

Vezetékes telefon rendszer üzemeltetése

Rövid szolgáltatás leírás

A PPKE birtokában lévő vezetékes hangátviteli kommunikációs rendszerek üzemeltetése.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja hangátviteli szolgáltatás nyújtása a felhasználóknak vezetékes telefonhálózaton keresztül.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatást biztosító telekommunikációs rendszer biztonsági szempontból kiemelt rendszernek minősül.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Vezetékes telefon rendszer üzemeltetése.

A telekommunikációs szolgáltató szolgáltatás átadási pontját követően található teljes telekommunikációs rendszer, amelynek elemei: telefon(al)központ, fizikai telefonhálózat, telefon végberendezések (telefon készülék, fax, modem). Az üzemeltetés része a telefon(al)központ programozása (pl. VoIP), telefon végberendezések üzembe helyezése, mellékek és hozzájuk tartozó telefon kódok kiadása, telefonforgalmi számlázó rendszer kezelése. Technikai kapcsolat tartás a telekommunikációs szolgáltatóval.

A vezetékes telefon rendszer üzemeltetéséhez kapcsolódóan a KISzCs elvégzi a garanciális vagy támogatási szerződéssel kapcsolatos ügyintézés, de a garanciális vagy támogatási szerződésben rögzített feladatokat a szerződő fél végzi el.

- Liszensz vagy szolgáltatási támogatás.

A PPKE vezetékes telefon rendszerének működése érdekében megkötött szolgáltatási, liszensz vagy támogatási szerződések, amelyeket külső szolgáltatók nyújtanak a PPKE számára.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás folyamatosan elérhető 7/24 órában.

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Telefonos munkacsoport.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy

személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg. A vezetékes telefon szolgáltatás vonatkozásában ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt hívás kezdeményezésre vagy hívás fogadására.

A tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

A vezetékes telefon szolgáltatás esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Incidenskezelés

A vezetékes telefon szolgáltatással kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdi a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A vezetékes telefon szolgáltatással kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználója kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A vezetékes telefon szolgáltatással kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

36. Videokonferencia támogatás

A szolgáltatás megnevezése

Videokonferencia támogatás

Rövid szolgáltatás leírás

A videokonferencia berendezések üzemeltetése, felhasználóinak támogatása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja, hogy a videokonferencia rendszerek segítségével tudja kiterjeszteni az oktatási tevékenységét a PPKE.

A szolgáltatás jellegéből eredően a szolgáltatás megvalósításához szükséges elemek a PPKE telephelyein elosztottan vannak telepítve.

A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető és a szolgáltatás nyújtását a KISzCs végzi.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Inicializáló támogatás.

Video konferencia berendezések specifikálása, a beszerzett eszközök telepítése, konfigurálása. Videokonferencia megtartásához a berendezések előkészítése, indítása. A video konferencia rendszer használatához szükséges műszaki oktatás, betanítás. Igény szerint az NIIFI MCU-ján hely foglalás közvetítéshez, vagy felvétel készítéshez. A videokonferencia ideje alatt a KISzCS szakembere elérhető és szükség esetén a legrövidebb időn belül helyszíni segítséget ad.

- Videokonferencia támogatása teljes jelenléttel.

A KISzCs szakembere a videokonferencia ideje alatt folyamatosan jelen van és technikailag közreműködik a lebonyolítás során.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás valamennyi elemének a KISzCs-on belül a Kliens oldali támogató munkacsoport a gazdája.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „teljesítés” adja meg.

Az „Inicializáló támogatás” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a vállalási határidőn belül (5 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Videokonferencia támogatása teljes jelenléttel” szolgáltatási elem esetében a jó teljesítés mértéke 99 %, azaz a vállalási határidőn belül (10 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Incidenskezelés

A videokonferencia támogatással kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezdi a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A videokonferencia támogatással kapcsolatban a PPKE-vel dolgozói jogviszonyban lévő felhasználó kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A videokonferencia támogatással kapcsolatos változások esetében a KISzCs a felhasználóval együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

37. Virtuális szerver kölcsönzés

A szolgáltatás megnevezése

Virtuális szerver kölcsönzés

Rövid szolgáltatás leírás

A fizikai szerver számítógép erőforrásainak egy részéből szoftveresen létrehozott virtuális szerver géphez meghatározott időre történő teljes vagy korlátozott jogú hozzáférés.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a PPKE-n dolgozó vagy hallgató felhasználók munkájának támogatása virtuális szerverek üzemeltetésével.

A szolgáltatást a OpenVZ programmal valósítja meg az egyetem, amely fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kiemelt rendszernek minősül.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Inicializáló támogatás.

A létrehozandó virtuális szerver alapkonfigurációja az alábbi:

Sávszélesség: 100 Mbit

IP cím: 1 db

Tárterület: 25 GB

RAM: 512 MB

Adatforgalom: Korlátlan

Operációs rendszer: Debian

DNS: ppke.hu alatti subdomain

Mentés: heti

- Virtuális szerver fenntartása.

Az inicializációkor létrehozott virtuális szerver változatlan formában való fenntartása.

- Virtuális szerver adminisztrálása.

A virtuális szerveren futó operációs rendszer és alkalmazások adminisztrációja: konfigurálás, jogosultság kezelés, hálózati beállítások, stb.

Az adminisztrátori feladatnak nem része a virtuális szerveren futó alkalmazásokban tárolt adatok kezelése.

Szolgáltatási időszak

A virtuális szerver folyamatosan működik 7/24 órában.

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés, adminisztrálás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vagy vele hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Linux szervertes munkacsoport valamennyi szolgáltatási elemek vonatkozásában.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg az „Virtuális szerver fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Inicializáló támogatás” és a „Virtuális szerver adminisztrálása” szolgáltatási elemek vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

A „Virtuális szerver fenntartása” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Inicializáló támogatás” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (5 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Virtuális szerver adminisztrálása” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (2 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Virtuális szerver fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A virtuális szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A virtuális szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatban a virtuális szerver szolgáltatás igénylője kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A virtuális szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs az igénylővel együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.

38. Web szerver szolgáltatás

A szolgáltatás megnevezése

Web szerver szolgáltatás

Rövid szolgáltatás leírás

Weben hozzáférhető tartalmak kiszolgálását biztosító szerver üzemeltetése és hozzáférés biztosítása.

Szolgáltatás részletes leírása

A szolgáltatás célja a PPKE-n dolgozó vagy hallgató felhasználók munkájának támogatása web szerverek üzemeltetésével.

A szolgáltatás fizikailag a KISzCs szervertermében lévő eszközökre van telepítve.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból normál rendszernek minősül.

A szolgáltatás opcionális szolgáltatásnak számít, azaz a PPKE céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhetetlen, de nagy mennyiségben használja az egyetem és a szolgáltatás nyújtására a KISzCs képes, alkalmas.

A szolgáltatás szolgáltatási elemekből épül fel, az alábbiak szerint:

- Inicializáló támogatás.
Web szerver létrehozása az alapbeállításokkal. Lehet statikus vagy dinamikus. Az operációs rendszer: debian. Támogatott alkalmazások: apache, php, postgre, drupal, ldap autentikáció, mysql.
Egyéb alkalmazások telepítése is lehetséges, de azok működéséért a KISzCs nem vállal felelősséget.
- Web szerver fenntartása.
Az inicializációkor létrehozott Web szerver változatlan formában való fenntartása.
- Web szerver adminisztrálása.
A web szerver en futó operációs rendszer és alkalmazások adminisztrációja: konfigurálás, jogosultság kezelés, hálózati beállítások, stb.
Az adminisztrátori feladatnak nem része a web szerven futó alkalmazásokban tárolt adatok kezelése.

Szolgáltatási időszak

A web szerver folyamatosan működik 7/24 órában.

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés, adminisztrálás munkaidőben érhető el. Hétfőtől csütörtökig naponta 8:00 és 16:30 óra között, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

Használata

A szolgáltatást a PPKE alkalmazottai vagy vele hallgatói jogviszonyban lévő felhasználói vehetik igénybe.

A szolgáltatást igényelni a KISzCs-nál lehet az informatika@ppke.hu email címre küldött levélben, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A szolgáltatás használatát a technikai lehetőségektől függően az igényléstől számított legrövidebb időn belül lehetővé teszi a KISzCs.

A szolgáltatás gazdája a KISzCs-on belül a Linux szerveres munkacsoport valamennyi szolgáltatási elemek vonatkozásában.

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

A szolgáltatással kapcsolatos információkat a KISzCs a web oldalán teszi közzé. Emailen az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy

személyesen a KISzCs-on belül működő Helpdesk munkacsoportnál lehet tájékoztatást kérni.

Minőség

A szolgáltatás minőségét a „rendelkezésre állás” adja meg a „Web szerver fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában. Ez azt jelenti, hogy a felhasználónak technikailag lehetősége volt a szolgáltatást igénybe venni a szolgáltatási időszak alatt.

Az „Inicializáló támogatás” és a „Web szerver adminisztrálása” szolgáltatási elemek vonatkozásában a „teljesítés” adja meg a szolgáltatás minőségét.

Az „Web szerver fenntartása” szolgáltatási elem esetében a rendelkezésre állás 99 %.

Az „Inicializáló támogatás” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (5 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Web szerver adminisztrálása” esetében a jó teljesítés mértéke 98 %, azaz a vállalási határidőn belül (2 munkanap) érkezett kérést a fenti arányban teljesíti a KISzCs.

Az „Web szerver fenntartása” szolgáltatási elem vonatkozásában a tervezett szolgáltatás leállás a leállás megkezdése előtt minimum 2 munkanappal korábban bejelentésre kerül.

Incidenskezelés

A web szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos incidenst emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen a Helpdesk munkacsoport tagjainál lehet bejelenteni.

A bejelentésekkel kapcsolatban az incidens mértékétől függően a KISzCs a lehető legrövidebb időn belül reagál (visszajelez, megkezd a hibaelhárítást vagy a biztonsági esemény felderítését és a szükséges intézkedéseket megteszi)

Az incidens lezárásakor a felhasználó visszajelzést kap emailben az incidens megoldásáról.

Változáskezelési eljárások

A web szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatban a web szerver szolgáltatás igénylője kezdeményezhet változtatást emailben az informatika@ppke.hu címen, telefonon a +36 1 886 4701 számon vagy személyesen az Helpdesk munkacsoport tagjainál.

A web szerver szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos változások esetében a KISzCs az igénylővel együttműködve hajtja végre a változtatás érvényre jutásához szükséges valamennyi feladatot és a változásban érintett felhasználók körét értesíti.

IT működési (üzletmenet) folytonosság

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az „Informatikai működésfolytonossági terv” (BCP – Business Continuity Plan) és a „Katasztrófaelhárítási tervben” (DRP - Disaster Recovery Plan) vannak részletesen rögzítve.

Biztonság

A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az „Informatikai Biztonsági Szabályzatban” vannak részletesen rögzítve.