

Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Felhasználói Szabályzat

Debrecen, 2011.07.18.

Tartalom

DOKUMENTUM-MENEDZSMENT.....	3
1.BEVEZETŐ.....	5
2.A DOKUMENTUMBAN SZEREPLŐ RÖVIDÍTÉSEK, ILLETVE FOGALMAK.....	6
3.A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	10
4.A DE ISZK ÁLTAL NYÚJTOTT LEGFONTOSABB SZOLGÁLTATÁSOK	12
4.1.Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan.....	12
4.1.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	12
4.1.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	12
4.1.3.Korlátozások.....	12
4.1.4.Premisszák.....	12
4.1.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	13
4.1.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	13
4.2.Hálózati azonosító	13
4.2.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	13
4.2.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	13
4.2.3.Korlátozások.....	13
4.2.4.Premisszák.....	13
4.2.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	13
4.2.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	14
4.3.Hozzáférés az egyetem infokommunikációs hálózatához.....	14
4.3.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	14
4.3.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	14
4.3.3.Korlátozások.....	14
4.3.4.Premisszák.....	14
4.3.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	14
4.3.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	15
4.4.Munkahelyi hálózati csomópont elérése az internetről.....	15
4.4.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	15
4.4.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	15
4.4.3.Korlátozások.....	15
4.4.4.Premisszák.....	15
4.4.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	15
4.4.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	15
4.5.Cisco-VPN szolgáltatás.....	15
4.5.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	15
4.5.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	16
4.5.3.Korlátozások.....	16
4.5.4.Premisszák.....	16
4.5.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	16
4.5.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	16
4.6.Központi OpenVPN szolgáltatás	16
4.6.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	16
4.6.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	16
4.6.3.Korlátozások.....	16
4.6.4.Premisszák.....	16
4.6.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	17
4.6.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	17
4.7.EDUROAM WiFi hozzáférés.....	17
4.7.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	17
4.7.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	17
4.7.3.Korlátozások.....	17
4.7.4.Premisszák.....	17

4.7.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	17
4.7.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	17
4.8.Központi email szolgáltatás.....	18
4.8.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	18
4.8.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	18
4.8.3.Korlátozások.....	18
4.8.4.Premisszák.....	18
4.8.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	18
4.8.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	18
4.9.Intézményi szoftver licenzek kezelése, a szoftverek letöltése.....	19
4.9.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	19
4.9.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	19
4.9.3.Korlátozások.....	19
4.9.4.Premisszák.....	19
4.9.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	19
4.9.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	19
4.10.Központi szervezeti webtárhely szolgáltatás.....	20
4.10.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	20
4.10.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	20
4.10.3.Korlátozások.....	20
4.10.4.Premisszák.....	20
4.10.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	20
4.10.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	20
4.11.Központi egyéni webtárhely és shell account szolgáltatás.....	20
4.11.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	20
4.11.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	21
4.11.3.Korlátozások.....	21
4.11.4.Premisszák.....	21
4.11.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	21
4.11.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	21
4.12.Központi Tanulmányi és E-learning rendszerek.....	21
4.12.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	21
4.12.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	23
4.12.3.Korlátozások.....	23
4.12.4.Premisszák.....	24
4.12.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	24
4.12.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	24
4.13.Központi videokonferencia és kollaborációs szolgáltatás.....	24
4.13.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	24
4.13.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	24
4.13.3.Korlátozások.....	24
4.13.4.Premisszák.....	24
4.13.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	24
4.13.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	25
4.14.Központi streaming szolgáltatás (videokonferenciák, rendezvények online közvetítése).....	25
4.14.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	25
4.14.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	25
4.14.3.Korlátozások.....	25
4.14.4.Premisszák.....	25
4.14.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	25
4.14.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	25
4.15.Központi közösségi terek (blog, fórum, wiki szolgáltatások).....	25
4.15.1.A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása.....	25
4.15.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	26
4.15.3.Korlátozások.....	26
4.15.4.Premisszák.....	26
4.15.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	26

4.15.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	26
4.16.Központi fizikai szerver hoszting	26
4.16.1.A szolgáltatás felhasználokát érintő részének leírása.....	26
4.16.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	26
4.16.3.Korlátozások.....	27
4.16.4.Premisszák.....	27
4.16.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	27
4.16.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	27
4.17.Központi virtuális szerver hoszting	27
4.17.1.A szolgáltatás felhasználokát érintő részének leírása.....	27
4.17.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	27
4.17.3.Korlátozások.....	27
4.17.4.Premisszák.....	27
4.17.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	27
4.17.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	28
4.18.Otthoni internet elérés támogatása.....	28
4.18.1.A szolgáltatás felhasználokát érintő részének leírása.....	28
4.18.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	28
4.18.3.Korlátozások.....	28
4.18.4.Premisszák.....	28
4.18.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	28
4.18.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	28
4.19.Alkalmazotti mobil flottával kapcsolatos ügyintézés.....	29
4.19.1.A szolgáltatás felhasználokát érintő részének leírása.....	29
4.19.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	29
4.19.3.Korlátozások.....	29
4.19.4.Premisszák.....	29
4.19.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	29
4.19.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	29
4.20.IP és hagyományos telefon szolgáltatás.....	29
4.20.1.A szolgáltatás felhasználokát érintő részének leírása.....	30
4.20.2.A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti).....	30
4.20.3.Korlátozások.....	30
4.20.4.Premisszák.....	30
4.20.5.A szolgáltatás kezdeményezése.....	31
4.20.6.A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása.....	31

Dokumentum-menedzsment

Dokumentum leíró adatok				
A dokumentum neve	Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Felhasználói Szabályzat			
Készítette:	IFUA és a DE ISZK munkatársai	Dátum:	2011.07.18.	
A dokumentum adatvédelmi minősítése				
Jóváhagyta:		Dátum:		
A dokumentum verziója:				
A dokumentum kódja:				
A dokumentum leírása:	Az Informatikai Szolgáltató Központ által biztosított informatikai szolgáltatások felhasználói interfészeinek leírása, a "Debreceni Egyetem, Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások" című dokumentum kivonata			
A dokumentum felülvizsgálatának szükségessége:	1. Évente			
	2. Jelentősebb szervezeti változások esetén			
	3. Jelentősebb technológiai változások esetén			
A dokumentum karbantartásáért felelős:				
Változások				
Verzió	Dátum	Készítette	Jóváhagyta	A változások leírása

--	--	--	--	--

A szabályzat változásainak jóváhagyásakor a jóváhagyónak ellenőriznie kell, hogy az harmonizál-e a Debreceni Egyetem más szabályzataival.

1. Bevezető

A Debreceni Egyetem, jelentős hazai és nemzetközi kutatás-fejlesztési és innovációs tevékenységet végez, elnyerte a kutatóegyetemi minősítést is. A cím megtartásának feltétele a tudományos teljesítmény, potenciál megőrzése (évtizedes léptékű egyenletes szinten tartása), illetve lehetőség szerinti továbbfejlesztése. A kutatóegyetem minősítés birtokosára vonatkozó elvárás, hogy saját forrásainak koncentrációjával, valamint a külön pályázat(ok)ban elnyerhető uniós támogatás(ok) felhasználásával fejlessze meglévő K+F+I erőforrásait a tudományos kiválóság fenntartása, javítása érdekében. A tudományos kiválóság szinten tartásának és továbbfejlesztésének számos feltétele van, ilyen feltétel a kizárólag minőségi, költséghatékony, értékteremtő, a szabványoknak és az ismert legjobb gyakorlatoknak megfelelő informatikai szolgáltatásokon alapuló egyetemi működés is.

A működési folyamatok eredményességének támogatásával együtt az informatikai szolgáltatások ezen jellemzőit helyezi fókuszába az ITIL (IT Infrastructure Library), az informatikai szolgáltatások nyújtására vonatkozó széles körűen alkalmazott gyártó-független nemzetközi szabvány, melynek szemléletére és ajánlásaira jelen szabályzat támaszkodik.

Az Informatikai Szolgáltató Központnak egyszerre kell egyetemi és üzleti szolgáltatásokat nyújtani, részben átfedő infrastruktúrával. Az Egyetemen, természetes módon nagymértékben diverzifikált informatikai fejlesztések zajlanak. Ebben a környezetben egyértelművé kell tenni és dokumentálni szükséges pl. szolgáltatási határokat, a vezetői és végrehajtói felelőségeket; saját hatáskörben működtetett rendszerek üzemeltetési feltételeit; a diverzifikációból adódó biztonsági aggályokat stb.

Jelen dokumentumban specifikált központi szolgáltatásokat az ISZK minden egyetemi szervezeti egység és polgár számára globálisan biztosítja. Ezeket a központi szolgáltatásokat teljes egyetemi szinten kizárólag az ISZK nyújthatja, ami nem zárja ki, hogy hasonló szolgáltatások megjelenjenek kari vagy centrum szinten, helyi üzemeltetésben.

Az Informatikai Szolgáltató Központ (ISZK) és informatikai egységeinek (Felhasználó támogató Önálló Csoport, Hálózat- és Rendszerszolgáltatói Osztály, Szerverüzemeltetési Önálló Csoport) feladata az egyetemi szintű üzemeltetési feladatok ellátása és többek között az informatikai fejlesztések összehangolása.

A Debreceni Egyetem működését számos szabályzat határozza meg, jelen szabályzat összhangban van a többi szabállyal.

2. A dokumentumban szereplő rövidítések, illetve fogalmak

Akadémiai hálózat

Az Akadémiai hálózat a Debreceni Egyetem informatikai hálózatának azon része, amely a Debreceni Egyetem Alapító Okiratában megjelölt alaptevékenységek közül a képzéshez, illetve a kutatás-fejlesztéshez vagy ezekhez közvetlenül kapcsolódó más alaptevékenység ellátásához központilag biztosított. Elsődlegesen ez az ISZK hálózati szolgáltatási területe.

A szolgáltatás felhasználókat érintő része

Az informatikai szolgáltatások összetett rendszerként valósulnak meg melynek összetevői közül a felhasználókat csak viszonylag kevés érinti. A felhasználókat az informatikai infrastruktúrának csak az a része (felülete) érinti közvetlenül, amelyen az szolgáltatásokat elérhetik.

Campus

Az Egyetem telephelye. A telephelyek ismertetése az Egyetem weboldalán megtalálható: http://www.unideb.hu/portal/sites/default/files/Debreceni_Egyetem_terkep.pdf.

Elérhetőség

Az információ-feldolgozás során valamely informatikai szolgáltatás az adott helyen és adott időben igénybe vehető.

Hálózati azonosító

A Debreceni Egyetem 2007-ben vezetett be egy általános központi felhasználói adatbázist (LDAP). A rendszer alap gondolata, hogy elegendő a felhasználónak egy általa választott név-jelszó párost (hálózati azonosító) megjegyeznie, a továbbiakban minden központi informatikai szolgáltatáshoz ezzel férhet hozzá.

Hoax

Leggyakrabban emailben terjedő álhírek, megtévesztő lánclevelek elnevezése.

IdP

Identity Provider – Azonosítás szolgáltató.

Informatikai szolgáltatás

Információtechnológián alapuló rendszerek által működtetett kapcsolódó funkciók rendszere, amely egy vagy több szervezeti tevékenységet támogat. Bár számos hardver, szoftver, telekommunikációs elem alkotja, a felhasználó számára koherens és önálló entitásként érzékelhető.

IP cím

Az internetre csatlakoztatott gépek egyedi azonosításra szolgáló logikai szintű cím.

ITIL

IT Infrastructure Library – Az IT rendszerek tágabb értelemben vett üzemeltetésére vonatkozó nemzetközi ajánlásgyűjtemény.

ISZK

Informatikai Szolgáltató Központ, a Debreceni Egyetem központi informatikai üzemeltetési feladatainak ellátását végző szervezet. Részletes ismertetése a <http://it.unideb.hu> weboldalon található.

Központi szolgáltatás

Az ISZK által nyújtott, intézményi szinten globális informatikai szolgáltatás.

LDAP

Lightweight Directory Access Protocol. Névtár szolgáltatás, amely az információt hierarchikus rendszerben tárolja.

Munkaidő

Általában olyan hétfőtől péntekig tartó időszak, kivéve az előre ismert szabadnapokat és ünnepnapokat, amely kapcsolódik a felhasználó napi munkarendjéhez (pl. hétfőtől péntekig, 8 órától 16 óráig), igazodva a felhasználók műszakjaihoz is. A Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központjában a munkaidő munkanapokon: 8:00-16:00.

NIIFI

Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet

OTRS

Open-source Ticket Request System – ServiceDesk szoftver.

PPP

Public Private Partnership. A közszféra és az üzleti szféra együttműködése tipikusan beruházás megvalósításra.

SAN

Storage Area Network. Dedikáltan adattárolásra kialakított informatikai hálózat.

ServiceDesk

Az a szervezeti egység, amely felé a felhasználók jelezhetik az informatikai rendszer használata során fellépő problémáikat, és amely ezek elhárításában támogatást, segítséget nyújt. A ServiceDesk az ISZK részeként valósul meg.

SMTP

Simple Mail Transfer Protocol. Az internet tradicionális levelezési szabványa.

SPAM

Kéretlen reklámlevelek, melyek küldése a legtöbb esetben törvénybe ütköző tevékenység.

Torrent

Tartalmak felhasználók egymás közötti cseréjére létrehozott rendszer. Sok esetben jogvédett tartalmak illegális megosztására alkalmazott szolgáltatás.

Tűzfal

A szervezet hálózatának határfelületén elhelyezett berendezések és szabályok összessége, amelyek segítségével a külső és belső hálózat közötti forgalom naplózásra és korlátozásra kerül.

Vírus

Szándékosan károkozás céljából készített kód, amely a felhasználó szándéka ellenére települ fel a számítógépre és annak hibás működését okozza

VoIP

Voice over IP. Valós idejű hangátvitel IP alapú hálózaton.

VPN

Virtual Private Network. Olyan magánhálózat, amely az internet felhasználásával, de azon keresztül titkosított csatornán valósul meg.

Warez oldal

A szerzői jogvédett tartalmak jogsértő kereskedelme céljából létrehozott tartalomszolgáltatás.

WiFi

Wireless Fidelity. Vezeték nélküli lokális hálózat.

3. A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szabályok

A felhasználóknak, bármilyen relációban veszik igénybe a szolgáltatásokat (egyetemi alkalmazott, külső munkatárs, hallgató, az egyetem területén működő külső cég munkatársa stb.), az informatikai szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan be kell tartaniuk a következő szabályokat:

- Használni csak olyan notebookot, ill. asztali gépet szabad, amely az érintésvédelmi szabályoknak megfelel.
- A felhasználók (intézeti, tanszéki, nem PPP-s kollégiumi) a hálózati végpontokra csak bejelentett és regisztrált hoszt (kliens funkciójú) számítógépet csatlakoztathatnak. (Sem huzalos, sem vezeték nélküli hálózati aktív eszköz az üzemeltetővel történt előzetes egyeztetés nélkül nem csatlakoztatható.)
- A felhasználók kötelesek az informatikai szolgáltatásokat rendeltetésüknek megfelelően, a tőlük elvárható gondossággal használni. A használat folyamán az egyetem alapfeladataival (oktatás, kutatás) kapcsolatos használat prioritást élvez, más tevékenységekkel (pl. az alaptevékenységhez nem kapcsolódó letöltések) azt akadályozni, korlátozni nem szabad.
- A rendelkezésre álló sávszélesség indokolatlan lefoglalásának elkerülése érdekében tartózkodjunk a nagyméretű állományok (pl. filmek) letöltésétől.
- A felhasználók a hálózat forgalmát analizáló eszközöket nem használhatnak, az alaptevékenységet akadályozó, zavaró tevékenységet nem folytathatnak. Az erőforrások indokolatlan lefoglalása (pl. sávszélesség) az alaptevékenységet akadályozó, zavaró tevékenységnek minősül.
- Az egyetem informatikai rendszerének felhasználásával törvénybe ütköző tevékenységek nem folytathatók, felhasználói számítógépeken törvénybe ütköző anyagok nem tárolhatók. A tárolt, ill. mozgatott tartalomért a felhasználók felelősséggel tartoznak. Az alkalmazásokhoz szükséges licenszokról való gondoskodás a szervezeti egység, ill. a felhasználó felelőssége.
- A felhasználói számítógépeken víruskereső alkalmazást kell használni és gondoskodni kell annak naprakésztségéről. Vírusfertőzés gyanúja esetén azonnal meg kell kezdeni a fertőzés elhárítását. Vírusfertőzés észlelése esetén az ISZK a fertőzött rendszert (rendszereket) az egyetem hálózatáról előzetes figyelmeztetés nélkül leválaszthatja. Vírusfertőzés észlelése esetén az ISZK telefonos és/vagy email tanácsadással segítséget nyújt. A felhasználóknak megadja az egyetemi dolgozók és hallgatók számára hozzáférhető víruskereső program letöltési helyét és a hozzáférés módját. A felhasználók gépein végrehajtott víruskeresés, vírusirtás a helyi rendszergazdák feladata. A felhasználók által észlelhető vírusfertőzésre utaló jelek a következők:
 - A processzor terhelés indokolatlanul 100% körüli.
 - Az asztalon, a gyorsindítóban vagy a startmenüben ismeretlen új ikon jelenik meg.
 - Egy vagy több alkalmazás elindítás után rögtön leáll, vagy el sem indul.
 - Aktív internetes kapcsolat esetén annak ellenére észlelhető hosszan tartó aktív forgalom, hogy azt megelőzően nem volt kezdeményezve semmiféle művelet (pl.: letöltés, levélküldés).

- Hosszantartó, indokolatlan winchester-aktivitás, elérhetetlenség („kerreg” a merevlemez, villog a LED).
 - „Bejelentkezik” a vírus (pl.: egy üzenetet ír ki a képernyőre).
 - Ha a gép gyakran lefagy vagy váratlanul újraindul.
 - Szokatlan hibaüzenetek, jelenségek, képek a képernyőn.
 - A futtatható fájlok mérete növekszik (fájlvírus épült hozzájuk).
 - Fájlok tűnnek el vagy ismeretlen fájlok jelennek meg (pl. szokatlan kiterjesztések).
 - A táruk szabad kapacitása drámaian lecsökken (memória, diszk).
 - A gép lelassul, használata nehézkessé válik, stb.
 - Nem megmagyarázható dátumváltozások.
 - Indokolatlan billentyűleütési zaj.
- A vírusfertőzés kockázatának csökkentése érdekében kerülni kell a warez oldalakról, valamint torrent megosztói hálózatokról történő letöltéseket. A jogvédett tartalmak illegális letöltése, megosztása jogi következményeket is maga után vonhat.
 - Munkaidőn kívül, ill. a munkahely elhagyásakor (ebédszünet, tárgyalás) mind a papíralapú mind az elektronikus információkat elzárva kell tartani, a munkaállomásokat ki kell kapcsolni vagy zárolni kell (üres képernyő, üres íróasztal politika).
 - A felhasználó köteles a jelszavakat és egyéb azonosításra alkalmas konfigurációs adatot, eszközöket titokban tartani, illetve mindent megtenni annak érdekében, hogy azt illetéktelenek ne találhassák ki, ill. illetéktelenül ne használhassák. A felhasználói jelszavak még hivatalos indokkal sem kérhetők el. A felhasználók nem kísérelhetik meg a számukra nem engedélyezett erőforrások, szolgáltatások, jogosultságok, kvóták megszerzését.
 - A jelszavakat úgy kell meghatározni, hogy érvényesek legyenek rájuk a következők:
 - nehezen kitalálható;
 - legalább 8-12 karakter hosszú;
 - nem értelmes szó, tartalmaz betűket, számokat és/vagy írásjel karaktereket.

A szabályok megszegése, ill. annak kísérlete „A Debreceni Egyetem hallgatóinak fegyelmi és kártérítési szabályzata”, valamint „A munkáltatói jogkör gyakorlásnak rendje a Debreceni Egyetemen” c. szabályzat értelmében fegyelmi, ill. kártérítési eljárást vonhat maga után.

A szabályok megszegése, ill. annak kísérlete esetén az ISZK indokolt esetben saját döntése alapján akár azonnal szankcionálhat utólagos értesítés mellett pl. elszigeteléssel, továbbá büntetésként meghatározott időre kizárhatja a szolgáltatás igénybe vételéből az elkövetőt annak érdekében, hogy az informatikai szolgáltatásokat más igénybevevők számára zavartalanul nyújthassa.

Az ISZK bizonyos szolgáltatásai az NIIF által nyújtott közvetített szolgáltatások, ezekre az érvényes egyetemi szabályozáson túl az NIIF Felhasználói Szabályzata (Acceptable User Policy) is vonatkozik.

4. A DE ISZK által nyújtott legfontosabb szolgáltatások

4.1. Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan

4.1.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az online és offline ügyfélszolgálat szolgáltatás keretében a ServiceDesk fogadja a felhasználói bejelentéseket (telefonon, emailben, postai úton, esetleg személyes megkereséssel), amelyek az informatikai, telefonrendszerekhez kapcsolódóan a nem megfelelő szolgáltatásra, változás bejelentésre, felhasználói igények jelzésére, illetve informatikai biztonsági eseményre vonatkoznak. Az azonnal nem kezelhető bejelentések rögzítésre kerülnek a ServiceDesk rendszerben, amely a rögzítés tényéről a felhasználót lehetőség szerint automatikusan értesíti. Az ISZK saját hatáskörben eldöntheti, hogy az azonnal kezelt kérdéseket/kéréseket mely esetekben rögzíti a rendszerében.

Az ISZK munkatársai kezelik a bejelentést. A megoldás után a bejelentést tevő felhasználó ServiceDesk rendszerből lehetőség szerint automatikus értesítést kap a lezárásáról.

4.1.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A ServiceDesk elérhetőségei:

- Emailben (helpdesk@it.unideb.hu)
- Telefonon munkanapokon munkaidőben: (52) 512-900/66333. (Munkaidőn kívüli ügyelet: (52) 512-900/66334)
- Személyes megkereséssel munkanapokon 8:00-16:00. (Debrecen, Egyetem tér 1. Élettudományi és Könyvtár épület III. em. 3.006; Debrecen, Nagyerdei krt. 98. Élelmezési épület, I. em. Informatikai Csoport)
- Postai úton (Informatikai Szolgáltató Központ, H-4010 Debrecen, P.O. Box 95)

A szolgáltatáshoz készenléti ügyelet tartozok a munkaidőn kívüli időszakokban. Elérhetősége: (52) 512-900/66334.

A szolgáltatás elérhetőségére vonatkozó szervezeti és területi korlátozás nincs.

A ServiceDesk webcíme: <http://it.unideb.hu>

4.1.3. Korlátozások

A ServiceDesk szolgáltatás hatásköre az egyes helyiségekben elhelyezett informatikai csatlakozó végpontokig terjed. A kliens gépeken jelentkező problémák kezelése nem az ISZK kompetenciája. (A VIP felhasználók teljes körű informatikai kiszolgálása nem tartozik ehhez a szolgáltatáshoz.) Az egyetem területén harmadik fél által üzemeltetett munkaállomásokon jelentkező problémákat a külső üzemeltető kezeli (pl. a DE OEC és a DE Gazdasági Főigazgatóság, valamint a hozzá tartozó Gazdasági Igazgatóságok esetén az ISH Informatikai Kft.).

4.1.4. Premisszák

A ServiceDesk rendszer az OTRS hibajegykezelő szoftver, amely a következő feltételek mellett működtetett:

- A felhasználók felé jelenleg nincs webes bejelentési felület, az incidensek rögzítését kizárólag az ISZK munkatársai végzik.

- Incidens rögzítésekor és a hibajegy lezárásakor a bejelentést tevő felhasználó felé automatikus email küldés valósul meg.
- Az OTRS tárolja az adatokat. A bejelentésekről statisztikák igény esetén készíthetők.

Bárki tehet bejelentést, bejelentéskor felhasználói azonosítás nem történik.

A felhasználói támogatást saját szolgáltatásaihoz kizárólag az ISZK nyújthatja.

4.1.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.1.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 6.1.1. fejezetében található.

4.2. Hálózati azonosító

4.2.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az egyetem informatikai szolgáltatásainak eléréséhez általában szükség van az egyes szolgáltatások felhasználóinak azonosítására. Ez az azonosítás az egyetemi névtár alapján történik. A központi névtárban tárolt felhasználói azonosítót nevezzük hálózati azonosítónak. Az egyetemi hálózati azonosító használható szélesebb körben is az NIIFI és a hozzá kapcsolódó intézmények bizonyos informatikai szolgáltatásainak eléréséhez. Az ilyen szolgáltatások az eduID megnevezést használják a felhasználói azonosító jelölésére. Az informatikai fejlesztési koncepció része, hogy egyre több egyetemi informatikai szolgáltatás használja a központi névtárat az azonosításhoz. Az egyetem hallgatói és oktatói a tanulmányi rendszert hálózati azonosítójukkal tudják elérni. Miután egy személy adatai bekerültek a tanulmányi rendszerbe, a kapott Neptun kód és a születési dátuma segítségével létre tud hozni magának egy hálózati azonosítót egy önkiszolgáló webes felületen (<http://directory.unideb.hu>).

Az egyetem nem oktató dolgozóinak jelenleg személyes megkeresés nyomán az ISZK hoz létre hálózati azonosítót. A létrehozáshoz szükség van a dolgozó törzsszámára is.

Kaphatnak még hálózati azonosítót egyedi elbírálás alapján olyanok, akik nem egyetemi polgárok, de szükségük lehet bizonyos védett egyetemi informatikai rendszerek használatára. Ekkor természetes azonosítókat kell feljegyezni az adatbázisba (születési dátum, születési hely, anyja neve, születési név). Az ilyen igények elbírálása az informatikai vezető hatásköre.

A személyhez kötött hálózati azonosítón kívül létezik valamilyen szerepkör vagy pozíció betöltéséhez kötött hálózati azonosító is (pl. vezetők hivatali postafiókjai számára). Ilyen esetben mindig meg kell nevezni egy hálózati azonosítóval rendelkező felelőst, aki az adott pozícióhoz kötődő hálózati azonosítóért felel.

A hálózati azonosítóval elérhető szolgáltatások köre függ az azonosítóhoz tartozó más tulajdonságoktól, mint pl. a státusz vagy a szerepkörök.

A hálózati azonosító alapján történő felhasználói hitelesítés nem terjed ki a DE OEC-en használt és ISH informatikai Kft. által üzemeltetett medikai (MedSol, e-MedSol), laborinformatikai (GLIMS), felső vezetői (DVIR) és az egyetemen használt gazdaságirányítási (SAP) rendszerekre.

4.2.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás az egyetem minden polgára, minden végzett hallgatója (akiknek megszűnt a hallgatói jogviszonyuk, és tanulmányi adminisztrációjuk az elektronikus tanulmányi rendszerben történt), valamint összes szervezeti egysége számára elérhető, időbeli és területi korlátozások nélkül. Az összes többi esetben az ISZK egyedi mérlegelés alapján dönt a szolgáltatás nyújtásáról.

4.2.3. Korlátozások

-

4.2.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja

4.2.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.2.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 6.1.4. fejezetében található.

4.3. Hozzáférés az egyetem infokommunikációs hálózatához

4.3.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a felhasználók az egyetemi hálózathoz való hozzáférést igényelhetnek, igényeiket módosíthatják, megszüntethetik és használhatják a hálózatot. Az ISZK feladata az egyetem gerinchálózatának hálózatának üzemeltetése, közvetlenül vagy közvetetten (helyi üzemeltető által) intra- és internet kapcsolat biztosítása a felhasználók számára.

A gerinchálózat üzemeltetését kizárólag az ISZK végzi. A lokális hálózati szegmensek üzemeltetője az ISZK vagy szakami egyeztetés mellett harmadik fél. Amennyiben harmadik fél üzemelteti a hálózati szegmenst, úgy az ISZK által általánosan nyújtott hálózati szolgáltatásokat közvetíti a helyi felhasználók felé. Az üzemeltetőre ugyanazok a kötelek vonatkoznak, mint az ISZK-ra. Lokális hálózati szegmenst a gerinchálózatra kizárólag az ISZK engedélyével és felügyelete mellett lehet csatlakoztatni.

A felhasználók a ServiceDesk felé jelzik az igénybevétel során esetlegesen fellépő incidenseket (pl. IP cím ütközés).

A publikus IP cím regisztráció egyben DNS bejegyzés elvégzését is jelenti az ISZK részéről.

4.3.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem valamennyi campus-ára, az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig, míg a szolgáltatások további összetevői (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylő) naponta 0-24:00-ig érhetők el.

A szolgáltatást az egyetem hallgatói, munkatársai és az egyetem területén működő és az egyetemmel szerződéses viszonyban álló szervezetek (cégek) érhetik el.

4.3.3. Korlátozások

A csatlakozó végpontok korlátozottan menedzseltek, azaz a státuszuk aktív vagy inaktív, de nincs hozzájuk rendelve fizikai cím (MAC cím).

Email cím nem a Hálózat üzemeltetés keretében, hanem a „Levelezés szolgáltatás csoport szolgáltatásai” igénybevételével igényelhető.

4.3.4. Premisszák

A felhasználók (intézeti, tanszéki, nem PPP-s kollégiumi) jelen Felhasználói szabályzat értelmében a hálózati végpontra csak bejelentett és regisztrált hoszt (kliens funkciójú) számítógépet csatlakoztathatnak. (Huzalos és vezeték nélküli hálózati aktív eszköz az üzemeltetővel történt előzetes egyeztetést követően csatlakoztatható a hálózatra.)

Egyes kollégiumi hálózatokat külső cég üzemeltet – PPP. Ezekben a kollégium igazgatója kezdeményezhet végpont kiépítést a kollégiumon belül. Ezekben a kollégiumokban is csak bejelentett és regisztrált hoszt (kliens funkciójú) számítógépet csatlakoztathatók a hálózathoz. (Sem huzalos sem vezeték nélküli hálózati aktív eszköz az üzemeltetővel történt előzetes egyeztetés nélkül nem csatlakoztatható.)

A szolgáltatást az akadémiai hálózaton kizárólag az ISZK nyújthatja. Amennyiben a szervezeti egységek lokális hálózatának üzemeltetése nem az ISZK által történik, úgy az adott területen nyújtott szolgáltatásért a helyi üzemeltető felelős.

4.3.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.3.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 7.2.2. fejezetében található.

4.4. Munkahelyi hálózati csomópont elérése az internetről

4.4.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a felhasználók portok megnyitását kezdeményezhetik a központi tűzfal rendszeren.

A felhasználók a ServiceDesk felé jelzik az igénybevétel során esetlegesen fellépő incidenseket.

4.4.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem valamennyi campus-ára, az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig, a további (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylő) összetevők naponta 0-24:00-ig érhetőek el.

A szolgáltatást az egyetem szervezeti egységei és az egyetem területén működő szervezetek (cégek) érhetik el.

Amennyiben az adott hálózati szolgáltatási terület helyi üzemeltetésben van, úgy az igénylést a helyi üzemeltető ellenjegyzésével kell benyújtani.

4.4.3. Korlátozások

Csak publikus IP címmel rendelkező hálózati csomópont számára kérhető port megnyitása. Amennyiben kizárólag távoli asztal hozzáférés szükséges, úgy a port megnyitása helyett biztonsági okokból a VPN szolgáltatás használata javasolt. Privát IP címmel rendelkező csomópontok VPN szolgáltatás segítségével érhetőek el az internetről.

4.4.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

4.4.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A letölthető űrlap felhasználásával. Az űrlapot tartalmazó weboldal címe: <http://it.unideb.hu>

4.4.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 7.2.4. fejezetében található.

4.5. Cisco-VPN szolgáltatás

4.5.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a felhasználók távoli helyekről titkosított kommunikációs csatornát hozhatnak létre a nyilvános internetből az egyetem belső hálózata felé. Lehetőség nyílik távolról az egyetem belső hálózatára korlátozott szolgáltatások elérésére, valamint távoli IP telefónia használatára.

4.5.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed a világ minden pontjára, az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig, a további (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylő) összetevők naponta 0-24:00-ig érhetők el.

4.5.3. Korlátozások

A szolgáltatást csak az ISZK által regisztrált felhasználók használhatják.

4.5.4. Premisszák

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az intézmény alkalmazottai előzetes regisztráció alapján az internet bármely pontjáról az egyetemi belső informatikai szolgáltatások (elektronikus előfizetések, belső hozzáférésű rendszerek, stb.) azonos módon legyenek használhatók, mintha az illető számítógép a DE belső számítógépes hálózatán helyezkedne el.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja, de ez nem zárja ki, hogy az egyetemi egységek saját munkatársaiknak intézeti vagy centrum szinten adjanak Cisco VPN hozzáférést, akár külső üzemeltető közreműködésével.

4.5.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.5.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 7.2.5. fejezetében található.

4.6. Központi OpenVPN szolgáltatás

4.6.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a felhasználók távoli helyekről titkosított OpenVPN kommunikációs csatornát hozhatnak létre a nyilvános internetről az egyetem belső hálózata felé. Ezzel lehetőség nyílik távolról olyan szolgáltatások elérésére, amelyek csak az egyetemi IP címtartományokból érhetők el.

4.6.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás bárholnan elérhető. Az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig, a további (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylő) összetevők naponta 0-24:00-ig érhetőek el.

4.6.3. Korlátozások

A szolgáltatást csak érvényes hálózati azonosítóval rendelkező dolgozók és PhD hallgatók használhatják.

A kapott OpenVPN kulcs 395 napig érvényes, egy év után meg kell újítani, amennyiben szükség van még rá. A megújítás és az elfelejtett kulcs újbóli kiadása ugyanazon a webes igénylő felületen történik, ahol az új OpenVPN kulcs is kérhető.

4.6.4. Premisszák

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az intézmény dolgozói előzetes OpenVPN tanúsítvány igénylés után az internet bármely pontjáról egy titkosított kommunikációs csatornán keresztül úgy érhék el a hálózatot, mintha maguk is közvetlenül az egyetemi belső hálózatra csatlakoznának. Így az informatikai szolgáltatások (elektronikus előfizetések, belső hozzáférésű rendszerek, stb.) ugyanúgy használhatók az egyetemi hálózaton kívülről is.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja, de ez nem zárja ki, hogy az egyes szervezeti egységek saját munkatársaiknak intézeti vagy centrum szinten adjanak OpenVPN hozzáférést, akár külső üzemeltető közreműködésével.

4.6.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A szolgáltatás webes felületen keresztül, a <http://www.unideb.hu> weboldalon hálózati azonosítóval bejelentkezve a felhasználói profil menüpont alatt kezdeményezhető.

4.6.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 7.2.6. fejezetében található.

4.7. EDUROAM WiFi hozzáférés

4.7.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A Debreceni Egyetemen az EDUROAM azonosítóval rendelkező (akár külső) felhasználók (alkalmazottak, hallgatók), kapcsolódhatnak az egyetemi campusok területén kialakítás alatt lévő WiFi rendszerhez. A szolgáltatás a felhasználók számára intranet és internet hozzáférést biztosít, ami web, email, és fájlátviteli alkalmazások működését jelenti. A felhasználó gépén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállítási lépések a <http://eduroam.unideb.hu> weboldalon érhetőek el.

4.7.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A rendszer területi korlátokkal jelenleg is elérhető és folyamatosan jelenik meg az egyes épületeken belüli forgalmas területeken, valamint később a campusok épületeken kívüli terein is. A szolgáltatás hozzáférése EDUROAM azonosító helyes használata segítségével lehetséges. A szolgáltatási paletta idővel bővül.

4.7.3. Korlátozások

Az egyetemi campusok területén létező korlátos frekvenciatartomány használatának hatékony összehangolása, valamint az EDUROAM rendszer szolgáltatási minőségének

biztosítása érdekében bázisállomás telepítését és üzemeltetését csak az ISZK vagy szakmai egyeztetést követően helyi üzemeltető végezheti.

4.7.4. Premisszák

Az EDUROAM rendszerben a felhasználók hitelesítését központilag az ISZK végzi. Az EDUROAM infrastruktúrához megfelelő műszaki feltételek megléte esetén egyéb egységek tulajdonában lévő bázisállomások is csatlakoztathatóak.

Tanszék, intézet és egység által lokális célokra üzembe helyezett bázisállomás előzetes egyeztetés és az ISZK írásbeli engedélyezése után bekapcsolható az EDUROAM infrastruktúrába.

Az EDUROAM rendszerben a felhasználók hitelesítését központilag az ISZK végzi.

A szolgáltatást az ISZK nyújthatja.

4.7.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A felhasználó webes felületen egyénileg adminisztrálja az igényét. A weboldal elérése: <http://directory.unideb.hu>

4.7.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 7.2.1. fejezetében található.

4.8. Központi email szolgáltatás

4.8.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében az egyetem hallgatói, munkatársai és az egyetem területén működő szervezetek egyetemi (unideb.hu végződésű) email címekhez, illetve levelezési listákhoz juthatnak és azokat használhatják, esetleg megszüntethetik.

A felhasználók a ServiceDesk felé jelzik az igénybevétel során esetlegesen fellépő incidenseket.

4.8.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem valamennyi campusára, az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig, a további összetevők (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylő) naponta 0-24:00-ig érhetők el.

A szolgáltatást az egyetem hallgatói, munkatársai és az egyetem területén működő szervezetek (cégek) érhetik el.

4.8.3. Korlátozások

Az ISZK csak a központi levelező rendszert üzemelteti, felelőssége kizárólag erre terjed ki.

A személyes postafiók a <http://mail.unideb.hu> címen található professzionális, AJAX alapú webes felületen vagy önálló levelezőprogrammal érhető el IMAPs vagy POP3s protokollon keresztül. Levélküldéshez rendelkezésre áll központi SMTP szerver: mailgw.it.unideb.hu, mely SMTP+TLS titkosított protokoll használatával érhető el.

Egyetemi email cím és postafiók nem használható az alábbi tevékenységekre, illetve ilyen tevékenységekre irányuló próbálkozásokra:

- A hatályos magyar jogszabályokba ütköző cselekmények előkészítése vagy végrehajtása, így különösen mások személyiségi jogainak megsértése, tiltott haszonszerzésre irányuló tevékenység (pl. piramisjáték), szerzői jogok megsértése,
- Spam és hoax jellegű üzenetek terjesztése

4.8.4. Premisszák

Külső munkatárs, illetve vendégprofesszor is kaphat email címet, esetükben a fogadó egység igazolása szükséges, mely tartalmazza az itt tartózkodás időtartamát is.

Az email szolgáltatás a hálózati azonosító segítségével érhető el. Minden szereplőnek van egyedi hálózati azonosítója. A hálózati azonosító soha nem szűnik meg, esetleg zárolásra kerül. (A diplomás pályakövetés miatt).

4.8.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A szolgáltatás webes felületen keresztül, a <http://www.unideb.hu> weboldalon hálózati azonosítóval bejelentkezve a felhasználói profil menüpont alatt kezdeményezhető.

4.8.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 8.2.1. fejezetében található.

4.9. Intézményi szoftver licenzek kezelése, a szoftverek letöltése

4.9.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az egyetem által központilag megvásárolt szoftverek, illetve a Microsoft Campus szoftverek és azok licenz kulcsai érhetők el a szolgáltatás keretén belül. A szoftverekkel kapcsolatos tudnivalók megtalálhatók az ISZK weboldalán (<https://soft.unideb.hu>). A telepítő készletek ugyanerről a címről tölthetők le érvényes hálózati azonosító birtokában.

A korlátos licenyszámú szoftverek esetén a telepítési kulcsot külön kell igényelni az ISZK-tól. A kulcsok kiadásánál a dolgozók előnyt élveznek a hallgatókkal szemben, egyébként pedig az igénylés benyújtásának az időrendi sorrendje számít (aki előbb jött, az előbb kap kulcsot). Az ISZK nyilvántartást vezet a kiadott kulcsokról és azok felhasználóiról. Amennyiben a szoftver licenzelés szabályai lehetővé teszik, a telepítési kulcs visszaadható. Erről az ISZK-t a ServiceDesken keresztül értesíteni kell. Az ISZK ezután a változást átvezeti a nyilvántartásában, és a kulcs újra kioszthatóvá válik.

Néhány szoftver licenz korlátos időtartamra érvényes. Ezeket a lejáratkor a felhasználónak meg kell újítania. A megújítási eljárás azonos az új szoftver licenz igénylésére vonatkozó eljárással.

A felhasználók a ServiceDesk felé jelzik az igénybevétel során esetlegesen fellépő incidenseket.

4.9.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem valamennyi campusára, az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-tól 16:00-ig, a további összetevők (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylők) naponta 0:00-tól 24:00-ig érhetőek el.

A szolgáltatást az egyetem minden polgára elérheti.

4.9.3. Korlátozások

A szolgáltatás igénybevételéhez érvényes hálózati azonosító szükséges.

Szoftver letöltés csak az egyetemi IP címtartományokból lehetséges.

A szoftverek telepítése és használata során a mindenkor hatályos licenz szerződésnek (EULA) megfelelően kell eljárni.

Egyes egyetemi licenclésű szoftverek telepítése (aktiválása) vagy használata az egyetemi hálózatra vagy gépekre korlátozott.

A felhasználóknak fokozottan ügyelniük kell arra, hogy a szoftverek licenckulcsai és telepítőkészletei illetéktelen kezekbe ne kerülhessenek, mivel illegális használatuk a kulcs letiltásával is járhat.

4.9.4. Premisszák

-

4.9.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A szolgáltatás webes felületen keresztül érhető el. A weboldal címe: <http://soft.unideb.hu>

4.9.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 14.2.1. fejezetében található.

4.10. Központi szervezeti webtárhely szolgáltatás

4.10.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében az ISZK szerverén az egyetem szervezeti egységei weblapot hozhatnak létre. A weblaphoz szerver oldali PHP futtató környezet, MySQL adatbázis és saját domain név is tartozik. A weblap a szervezeti egység által igényelt domain néven érhető el HTTP protokollon. Egy szervezeti egység akár több egymástól független weblapot is üzemeltethet a tárhelyen (pl. egység weboldala, rendezvény, projekt, stb. számára).

A felhasználók a ServiceDesk felé jelzik az igénybevétel során esetlegesen fellépő incidenseket.

4.10.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem valamennyi campusára, az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-tól 16:00-ig, a további összetevők (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylők) naponta 0:00-tól 24:00-ig érhetőek el.

A szolgáltatást az egyetem szervezeti egységei igényelhetik. A szervezeti egységnek ki kell jelölnie egy hálózati azonosítóval rendelkező felelőst a szolgáltatás igénybevételéhez, aki kapcsolatot tart az ISZK-val.

4.10.3. Korlátozások

Az ISZK csak a központi webszerveret üzemelteti, felelőssége kizárólag erre terjed ki.

A tárhelyen elhelyezett tartalomért a szervezeti egységek felelősek.

Az igénybe vehető tárhely mérete korlátos, annak mindenkori aktuális értékét az ISZK weboldalán közzéteszi.

4.10.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

4.10.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.10.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 10.2.1. fejezetében található.

4.11. Központi egyéni webtárhely és shell account szolgáltatás

4.11.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a web.unideb.hu szerverre minden érvényes hálózati azonosítóval rendelkező felhasználó be tud jelentkezni SSH protokollon, és ott programokat futtathat, adatokat tárolhat, valamint személyes weblapot hozhat létre. MySQL adatbázis szolgáltatás a weblapokhoz egyedi elbírálás alapján külön igényelhető. A személyes weblap tartalmát a public_html mappába kell elhelyezni, amely azután a <http://web.unideb.hu/~felhasználónév> URL alatt érhető el. Szerver oldali PHP futtató környezet, valamint phpmyadmin webes MySQL kezelőfelület biztosított. Az adatok feltöltése SCP protokollal történik, ami az egyetemen kívülről csak a 2222-es porton keresztül lehetséges.

A felhasználók a ServiceDesk felé jelzik az igénybevétel során esetlegesen fellépő incidenseket.

4.11.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem valamennyi campusára, az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-tól 16:00-ig, a további összetevők (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylők) naponta 0:00-tól 24:00-ig érhetőek el.

A szolgáltatást az egyetem hallgatói és munkatársai érhetik el.

4.11.3. Korlátozások

Az ISZK csak a <http://web.unideb.hu> szervert üzemelteti, felelőssége kizárólag erre terjed ki.

A szolgáltatás csak érvényes hálózati azonosítóval vehető igénybe.

A tárhelyen elhelyezett tartalomért a felhasználók felelősek.

Az igénybe vehető tárhely mérete korlátos, annak mindenkor aktuális értékét az ISZK weboldalán közzéteszi.

4.11.4. Premisszák

Nem alkalmazotti jogviszony esetén az informatikai vezető engedélye szükséges. Külső munkatárs illetve vendégprofesszor is igénybe veheti a szolgáltatást.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

4.11.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.11.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 10.2.5. fejezetében található.

4.12. Központi Tanulmányi és E-learning rendszerek

4.12.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az ISZK végzi az egyetemi tanulmányi rendszer (Neptun) szerver oldali üzemeltetését. Ide tartozik a szerver gépek elhelyezése, a kiszolgáló adatbázis és webes környezet telepítése, karbantartása, biztonsági mentései, hálózati hozzáférés és felhasználói azonosítás biztosítása, Neptun szoftvertelepítések és frissítések, hálózati és szerver statisztikák készítése, szerver és szolgáltatás monitorozás, naplózás, ServiceDesk szolgáltatás szerver oldali problémák ügyében a Neptun tartalmi üzemeltetők és a felhasználók számára.

Belépés a Tanulmányi Rendszerbe

A Tanulmányi Rendszerbe a bejelentkezés hálózati azonosítóval történik.

Hallgatók bekerülése a Tanulmányi Rendszerbe

A tanulmányi rendszerbe kétféleképp kerülhet be a hallgató:

1. Központi felvételi eljárással: úgynevezett "Gólya-konverzió" során a felvételi rendszerből tömeges adatbetöltéssel. Ezt a feladatot az Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) végzi.
2. Egyéni rögzítéssel: az Oktatásszervezési Központok (Agrár és Gazdaságtudományok Centruma, Orvos-és Egészségtudományi Centrum) illetve a Hallgatói Szolgáltató Központ munkatársai rögzíthetik.

Dolgozók bekerülése a Tanulmányi Rendszerbe

Egyéni rögzítéssel történik, az Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) munkatársai végzik.

Kikerülés a Tanulmányi Rendszerből

A tanulmányi rendszerben azonosító nem szűnik meg, csupán a hozzáférési jogosultságok változnak. Kilépett dolgozók esetén az Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) visszavonja a rendszerbeli jogosultságokat.

Regisztráció hallgatók számára

A hallgató a felvételi értesítőjében megkapja Neptun kódját, illetve információt a Tanulmányi Rendszer eléréséről. Az értesítést a Oktatásszervezési Központok (Agrár és Gazdaságtudományok Centruma, Orvos-és Egészségtudományi Centrum) illetve a Hallgatói Szolgáltató Központ küldi. A levélben kapott Neptun kód, illetve a születési idő – mint jelszó – segítségével a hallgató saját maga készítheti el a hálózati azonosítóját a megfelelő web-es felületen.

Regisztráció dolgozóknak

A dolgozó az oktatásszervezési egységétől kapott Neptun kód, illetve a születési idő – mint jelszó – segítségével saját maga készítheti el hálózati azonosítóját.

Account kezelés, problémák

A ServiceDesk rendszeren keresztül, a hálózati azonosító szolgáltatásnál leírtak szerint. A hálózati azonosító szolgáltatást a 4.2 fejezet írja le.

Információszolgáltatás a Tanulmányi Rendszerről

A Tanulmányi Rendszer saját információs oldallal rendelkezik, amely a <http://neptun.unideb.hu> címen érhető el. A Debreceni Egyetem központi weboldalának nyitólapjáról (<http://www.unideb.hu>) link segítségével juthat ide a felhasználó. Ezen az információs weboldalon az egyetemen használt képzési nyelveken (magyar, angol) érhetőek el a Tanulmányi Rendszerrel kapcsolatos hallgatói információk. Dolgozók részére magyar nyelven állnak rendelkezésre információk, a Tanulmányi Rendszerrel kapcsolatos dokumentációk és az adminisztráció számára készített kliens program szintén erről az információs oldalról tölthető le. Az információs oldal tartalmát az ISZK munkatársai tartják karban az Egyetemi Hallgatói Információs Központtól (EHIK), illetve az SDA Informatika Zrt. munkatársaitól érkező kérések, tájékoztatások alapján.

Rendszer elérése hallgatók és oktatók számára

A Tanulmányi Rendszer információs oldaláról (<http://neptun.unideb.hu/>) érhető el, az itt található terheléselosztó link segítségével a hallgatói és oktatói webkiszolgáló folyamatok között közel egyenletes terhelés valósítható meg.

Rendszer elérése adminisztratív dolgozók számára – egyetemi hálózaton

A dolgozók a Tanulmányi Rendszer natív kliense segítségével érhetik el a rendszert egyetemi hálózaton. A klienst a Tanulmányi Rendszer információs oldaláról tölthetik le. A kliens program mellett található konfigurációs állomány tartalmazza a kapcsolódáshoz szükséges paramétereket.

Rendszer elérése adminisztratív dolgozók számára – egyetemi hálózaton kívülről

Ha egy dolgozó egyetemi hálózaton kívülről kíván hozzáférni adminisztrátori klienssel a Neptunhoz, akkor VPN elérést kell kérnie az egyetemi hálózathoz. A VPN szolgáltatás leírása a 4.6. fejezetben található.

Szerver oldali frissítés és rendszerkarbantartás a Tanulmányi Rendszerben

A Tanulmányi Rendszeren kétféle frissítési folyamat zajlik:

- **Verzió kihelyezés:** 1-3 órát igénybe vevő feladat. A megjelenő új program verzióról a fejlesztők hírlevél formájában értesítik az Egyetemi Hallgatói Információs Központot (EHIK), és az ISZK-t. A verzió kihelyezés időpontját az előkészítő feladatok alapján az Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) határozza meg, melyet emailben vagy telefonon jelez az ISZK-nak. A verzió kihelyezést az ISZK végzi. A verzió kihelyezés megtörténtéről az ISZK emailben jelez vissza az Egyetemi Hallgatói Információs Központnak (EHIK). Az Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) által meghatározott verzió kihelyezés időpontjáról az oktatásszervezési egységeket az Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) értesíti. A Tanulmányi Rendszer információs oldalának nyitólapján az ISZK tünteti fel a verzió kihelyezés időpontját.
- **Manual build-ek és patch-ek kihelyezése:** a kiadott javítócsomagokról és az egyetem számára készített egyedi csomagokról a fejlesztő emailben értesíti az Egyetemi Hallgatói Információs Központot (EHIK) és az ISZK-t. A kihelyezés időpontját az Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) határozza meg, erről emailben, vagy telefonon értesíti az ISZK-t. A patch vagy manual build kihelyezését az ISZK végzi. A kihelyezés megtörténtéről az ISZK emailben jelez vissza az Egyetemi Hallgatói Információs Központnak (EHIK). Az ISZK programüzenetben értesítik az adminisztrátori klienst használókat a kihelyezés előtt, mivel ők hosszabb műveleteket is végezhetnek, így elkerülhető egy nagyobb feladat megszakítása. A hallgatók és oktatók nem kapnak külön értesítést a patch és manual build kihelyezéséről, mert csak néhány másodperces szolgáltatás leállással jár.

Webszolgáltatások, kommunikáló rendszerek

- "Pharos-service": az ISZK által üzemeltetett rendszerek számára (hálózati azonosító, egyetemi portál).
- "DETEP-service": a DEENK számára könyvtári és publikációs adatokat szolgáltatásához.
- "FIR-sevice": az OFIK Felsőoktatási Információs Rendszerével kommunikál.

Neptun tűzfal üzemeltetés

- Hallgatók és oktatók számára web-es felület áll rendelkezésre, így a tűzfalon csak az SSL-titkosított http kapcsolat van engedélyezve a webkiszolgálók irányába.
- Az adminisztrátori kliensek ún. alkalmazáserverrel kommunikálnak, ehhez alkalmazáserverenként egy TCP port megnyitása szükséges.
- Webszolgáltatások: forrás IP-cím és cél port alapján érhetőek el.
- Egyedi kérések külön megfontolás alapján teljesíthetők, ezek a ServiceDesk rendszeren keresztül intézendők (email: helpdesk@it.unideb.hu).

A Neptun rendszer tartalmi menedzsmentjét az EHIK végzi.

4.12.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A Tanulmányi Rendszer tervezetten heti 7x24 órás üzemben érhető el, a tervezett szolgáltatás-leállásokkal kapcsolatos információk leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentumban található. A hallgatói és oktatói webes felületek elérésére nincs területi korlátozás. Az adminisztrátori kliens csak egyetemi IP címtartományból érheti el a Tanulmányi Rendszert.

4.12.3. Korlátozások

A szolgáltatást az egyetem oktatói és jelenlegi hallgatói, valamint a tanulmányi rendszert üzemeltető, valamint az adminisztrációs feladatokat ellátó munkatársai vehetik igénybe. Továbbra is hozzáférhetnek a tanulmányi rendszerhez azok, akiknek megszűnt a hallgatói jogviszonyuk, és tanulmányi adminisztrációjuk az elektronikus tanulmányi rendszerben történt.

A szolgáltatás igénybevételének szükséges feltétele, hogy a felhasználó rendelkezzen érvényes hálózati azonosítóval

4.12.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

4.12.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.12.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 10.2.2. fejezetében található.

4.13. Központi videokonferencia és kollaborációs szolgáltatás

4.13.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a felhasználóknak lehetőségük nyílik saját PC-re telepíthető H.323 videokonferencia szoftver, valamint professzionális H.323 videokonferencia termék használatára.

4.13.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed videokonferencia szoftver esetén a világ minden pontjára, terem esetén pedig az ISZK weboldalán (<http://it.unideb.hu/>) feltüntetett videokonferencia helyiségekre. Az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig, a további (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylő) összetevők naponta 00:00-24:00-ig érhetők el.

4.13.3. Korlátozások

A szolgáltatást csak az ISZK által regisztrált felhasználók használhatják.

4.13.4. Premisszák

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az intézmény alkalmazottai előzetes egyeztetést és regisztrációt követően szabadon használhassák a videokonferencia szoftvert, valamint az egyetem területén működő központi videokonferencia-termeket.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

4.13.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.13.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 12.2.6. fejezetében található.

4.14. Központi streaming szolgáltatás (videokonferenciák, rendezvények online közvetítése)

4.14.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a felhasználóknak lehetőségük nyílik előadások, rendezvények online közzétételére (pl.: Kutatók éjszakája).

4.14.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

Az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig, a további (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylő) összetevők naponta 0-24:00-ig érhetők el.

4.14.3. Korlátozások

A szolgáltatást az ISZK végzi, előre egyeztetett igények és feltételek alapján.

4.14.4. Premisszák

A szolgáltatás keretében az egyetemi hálózathoz webes felületen keresztül nyomon követhető egy adott esemény a világ bármely pontjáról.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

4.14.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.14.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 12.2.7. fejezetében található.

4.15. Központi közösségi terek (blog, fórum, wiki szolgáltatások)

4.15.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében minden érvényes hálózati azonosítóval rendelkező felhasználó elérheti az egyetemi portálon (<http://www.unideb.hu>) található közösségi szolgáltatásokat. A közösségi szolgáltatások blog, fórum, hirdetőfal és wikipédia használatát teszik lehetővé.

Elérésük az egyetemi portál *Kommunikáció* → *Közösségi oldalak* menüpontjából lehetséges (<https://www.unideb.hu/portal/hu/community>).

Ugyanebbe a szolgáltatás csoportba tartoznak a <http://web.unideb.hu> címen elérhető fórumok és wikipédia is. Használatukhoz szintén csupán érvényes hálózati azonosítóra van szükség.

A felhasználók a ServiceDesk felé jelzik az igénybevétel során esetlegesen fellépő incidenseket.

4.15.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem valamennyi campusára, az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-tól 16:00-ig, a további összetevők (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylők) naponta 0:00-tól 24:00-ig érhetőek el.

A szolgáltatást az egyetem minden polgára elérheti.

4.15.3. Korlátozások

A szolgáltatások igénybevételéhez érvényes hálózati azonosító szükséges.

Az ISZK fenntartja a jogot az általa üzemeltetett közösségi tereken létrehozott tartalmak moderálására, így felhasználói bejegyzéseket módosíthat vagy törölhet.

4.15.4. Premisszák

-

4.15.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A szolgáltatás érvényes hálózati azonosítóval rendelkező felhasználók számára mindig elérhető.

4.15.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 14.2.2. fejezetében található.

4.16. Központi fizikai szerver hoszting

4.16.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az ISZK klimatizált és szünetmentes tápellátást biztosító erőforrás termeiben egyetemi szerver funkciójú gép elhelyezése lehetséges. Ehhez ki kell tölteni egy Szerver-hoszting regisztrációs formanyomtatványt.

4.16.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

Az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig, a további (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylő) összetevők naponta 0-24:00-ig érhetők el.

4.16.3. Korlátozások

Az erőforrásteremben elhelyezett szerver gépet az ISZK ellenőrzi. A gépek felügyeletét az ISZK végzi. A szervezeti egység felelős a gép által szolgáltatott tartalmakért.

4.16.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja. A szerver szoftveres üzemeltetését a szervezeti egység informatikai felelőse végzi.

4.16.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.16.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 12.2.2. fejezetében található.

4.17. Központi virtuális szerver hoszting

4.17.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az egyetem szervezeti egységei igényelhetnek az ISZK által üzemeltetett virtualizációs szolgáltatást nyújtó szervereken saját virtuális szervert. A szerver szoftveres üzemeltetését a szervezeti egység informatikai felelőse végzi.

A szervezeti egység képviselője a ServiceDesk-nek nyújtja be a virtuális szerver hoszting kérelmet a ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2.).

4.17.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-tól 16:00-ig, a további összetevők (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylők) naponta 0:00-tól 24:00-ig érhetők el.

4.17.3. Korlátozások

A szerveren nyújtott szolgáltatások elérhetőségét a hozzárendelt tűzfal szabályok szabályozzák.

A szerver nyújtotta szolgáltatásokért annak tulajdonosa felel. Az ISZK fenntartja a jogot a hoszting felfüggesztésére, amennyiben a szerver nyújtotta szolgáltatások a szabállyal ütköznek.

4.17.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja. A virtuális szerver szoftveres üzemeltetését a szervezeti egység informatikai felelőse végzi.

4.17.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.17.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 10.2.4. fejezetében található.

4.18. Otthoni internet elérés támogatása

4.18.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Alkalmazottai számára igény esetén otthonról történő hálózat elérési lehetőséget biztosít az egyetem. Ez jelenthet ADSL előfizetést, vagy vezeték nélküli hozzáférést. Mindkét esetben a megfelelő [igénylő formanyomtatványt](http://it.unideb.hu) kell kitölteni (elérhetősége: <http://it.unideb.hu>), és a munkáltatóval való finanszírozási megállapodás után az aláírt lapot hagyományos vagy belső postai úton az ISZK-ba eljuttatni. A szolgáltatást külső cég biztosítja, a helyszíni felmérés és kivitelezés után a megadott egyedi hálózati paraméterek beállításával az egyetemi intranet, és az internet használatára nyílik lehetőség.

Működési hiba esetén a hálózati hibajelenségeket az ISZK-nak kell bejelenteni, aki felveszi a kapcsolatot a szolgáltató külső céggel.

4.18.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem minden alkalmazottjára, az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig.

4.18.3. Korlátozások

Az ADSL szolgáltatást a TEK munkatársai vehetik igénybe.

Vezeték nélküli hálózat elérési lehetőség feltétele, hogy az igénylő otthonából megfelelő paraméterekkel elérhető legyen valamelyik, az egyetemi hozzáférések számára üzemeltetett bázisállomás. Az ADSL szolgáltatás igénybevétele csak a szolgáltató által lefedett fizikai területeken lehetséges.

A WiFi rendszerhez technikai korlátok miatt új felhasználót kivételes esetben lehet csatlakoztatni. A csatlakoztatáshoz az informatikai vezető engedélye szükséges.

4.18.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

4.18.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.18.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 11.2.1. fejezetében található.

4.19. Alkalmazotti mobil flottával kapcsolatos ügyintézés

4.19.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a felhasználók és az egyetem területén működő szervezetek (cégek) mobil készülékhez és mobil előfizetéshez juthatnak. Tájékoztatást kapnak a költségekről és a roaming szolgáltatásról.

Az egyetem területén működő szervezetek (cégek) a mobil hibákat közvetlenül a mobil szolgáltatónak jelezhetik. Az alkalmazottak az egyetemi előfizetésű készülékekhez tartozó mobil hibákat az ServiceDesknak jelenthetik be. A nem egyetemi előfizetésű készülékekhez kapcsolódó mobil hibákat a felhasználók közvetlenül a mobil szolgáltatónak jelezhetik.

4.19.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem valamennyi campusára, az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-tól 16:00-ig, a további összetevők (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylők) naponta 0:00-tól 24:00-ig érhetőek el.

A szolgáltatást az egyetem minden szervezeti egysége elérheti.

A szolgáltatás elérhetőségére vonatkozó szervezeti és területi korlátozás nincs.

4.19.3. Korlátozások

A szolgáltatást a TEK munkatársai vehetik igénybe. Nem egyetemi, de a flottához tartozó előfizetésekhez tartozó problémákat közvetlenül a szolgáltatónál kell rendezni.

4.19.4. Premisszák

Egységes rendszer van kialakítva az egész egyetemre. (A flottába még a munkatársak családtagjai is beletartozhatnak). Az egyetemi előfizetésű készülékek esetén a szolgáltatói készülékszállítás és szolgáltatás egy csomagban történik.

A mobil szolgáltató az egyetem számára ügyfélmenedzsert biztosít. A munkatárs nem keresheti meg közvetlenül az ügyfélmenedzsert, a kérdéseket (pl. roaming az ISZK továbbítja az ügyfélmenedzser felé).

Az egyetemi előfizetések esetén mobil költségeket az egyetem előlegezi meg a mobil szolgáltatónak, a felhasználók a rájuk eső költségeket az egyetemnek fizetik be. Az egyetem területén működő szervezetek (cégek) előfizetéseire és a nem egyetemi, de a flottához tartozó előfizetésekre ez nem vonatkozik.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

4.19.5. A szolgáltatás kezdeményezése

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.19.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 15.2.4. fejezetében található.

4.20. IP és hagyományos telefon szolgáltatás

4.20.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a felhasználók és az egyetem területén működő szervezetek (cégek) vezetékes telefon mellékekhez és telefonkészülékekhez juthatnak, kezdeményezhetik a mellékek más helyszínre történő áthelyezését. Kontrollálhatják az egyes mellékekhez tartozó költségeket, és követhetik a telefonszámokat az egyetemi telefonkönyvben.

A felhasználók a ServiceDesk felé jelzik az igénybevétel során esetlegesen fellépő incidenseket.

Az NIIF VoIP szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a magyar akadémiai adatátviteli hálózatra (HBONE) internet telefónia technológia segítségével kapcsolódó intézmények egymás között, más távközlési szolgáltató igénybevétele nélkül költség kímélő telefonbeszélgetést folytassanak. Erre a rendszerre kapcsolódó intézmények (így a DE TEK campusai is) hagyományos huzalos telefon rendszeréről az országos, illetve nemzetközi telefonok hívása nagyon alacsony áron történik.

A szolgáltatás a Debreceni Egyetem TEK campusokon használt belső telefonhálózat bármely (hagyományos, illetve IP) huzalos telefon készülékéről alapértelmezés szerint működik. A HBONE fölötti telefon szolgáltatás esetleges szünetelése vagy túlterheltsége idején a kifelé hívás változatlan prefix (9) segítségével automatikusan a mindenkor közvetlen távközlési szolgáltató vonalain keresztül történik.

4.20.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem debreceni campusainak valamennyi Tudományegyetemi Karok (TEK) üzemeltetési területére.

A szolgáltatás az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-tól 16:00-ig, a további összetevők (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylők) naponta 0:00-tól 24:00-ig érhetők el.

4.20.3. Korlátozások

Az egy felhasználós készülékek kivételével ISZK csak azt tartja nyilván, hogy egy telefon (vonal illetve mellék) melyik szervezeti egységhez tartozik, azt, hogy személy szerint kihez, azt nem.

A szervezeti egységeken belüli készülékenkénti valamint személyi kódonkénti költségbontás az ISZK hatásköre. A bontást az ISZK elektronikus felületen kizárólagosan a finanszírozó számára hozzáférhetővé teszi. A finanszírozó egység maga dönti el, hogy hogyan osztja a költségeket, esetleg kire (munkatárs) terheli rá.

4.20.4. Premisszák

Vannak olyan telefonok, amelyek szobához, vannak olyanok, amelyek személyhez tartoznak.

Egy személyhez tipikusan több telefon is tartozhat.

Létezik egy telefonkönyv adatbázis, elérhetősége: <http://www.unideb.hu>. Szervezeti egységenként (kar, intézet, tanszék) van telefonkönyv felelős. A felelős az illető szervezeti egységhez tartozó alkalmazott, többnyire titkárnő. (Kb. 100 ilyen felelős van, mindegyiküknek saját accountja van, azzal fér hozzá az adatbázishoz egy web-es felületen keresztül megfelelő jogosultsággal és szerkesztheti az adatbázist és kötelessége annak folyamatos aktualizálása.)

Többféle hívásjogosultság típus létezik (Azt, hogy melyik telefon melyik kategóriába tartozik, azt a szervezeti egység vezetője dönti el.):

- Csak belső hívásra alkalmas (pl. laborokban)
- Városon belüli hívásra alkalmas (csak huzalos)
- Országos hívásra alkalmas (mobil és huzalos)
- Nemzetközi hívásra alkalmas (mobil és huzalos)
- Korlátlanul, kód nélkül használható telefonok (mobil és huzalos)
- Kimenő híváshoz személyi kód szükséges (A személyes kódokhoz is tartoznak korlátozások.)

Kódolás szempontjából az analóg és IP telefonok különböznek, nem átjárhatóak – az IP rendszerhez tartozó kódok hosszabbak.

Bár többféle telefon rendszer van, a telefon rendszerek egymáshoz kapcsolódnak, egymásból hívhatók belső hívással.

Az ISZK nyilvántartást vezet, hogy egy-egy telefon mellék melyik szervezeti egységhez tartozik – az adatbázisból kiderül, hogy az illető mellékhez tartozó forgalmat melyik szervezeti egység keretéből finanszírozzák. Az ISZK szoftveres támogatással a forgalmi adatokból meghatározza, hogy az adott mellékhez illetve személyi kódhoz havonta mekkora költség tartozik.

A finanszírozó egység számlát kap és összevetheti a webes adatokkal. A számla értékét a szervezeti egységtől levonják, legfeljebb utólag reklamálhat.

A szolgáltatást a hajdúböszörményi telephely kivételével kizárólag ISZK nyújthatja.

4.20.5. A szolgáltatás kezdeményezése

Letölthető űrlap felhasználásával. Az űrlapot tartalmazó weboldal címe: <http://it.unideb.hu>

A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 4.1.2).

4.20.6. A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása

A szolgáltatás igénybevételének részletes leírása a Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások c. dokumentum 15.2.5. fejezetében található.