

**Debreceni Egyetem, Informatikai Szolgáltató Központ**  
**Informatikai Szolgáltatások**

Debrecen, 2011.07.18.

---

## Tartalom

---

<b>1. PREAMBULUM</b>	<b>6</b>
<b>2. DOKUMENTUM-MENEDZSMENT</b>	<b>7</b>
<b>3. A DOKUMENTUMBAN SZEREPLŐ RÖVIDÍTÉSEK, ILLETVE FOGALMAK</b>	<b>8</b>
<b>4. AZ ALKALMAZOTT MÓDSZERTAN, SABLONOK</b>	<b>11</b>
4.1. Az alkalmazott módszertan	11
4.2. Az alkalmazott sablonok	12
<b>5. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK</b>	<b>13</b>
<b>6. FELHASZNÁLÓI TÁMOGATÁS SZOLGÁLTATÁS-CSOPORT</b>	<b>15</b>
6.1. A felhasználói támogatás szolgáltatás-csoport szolgáltatásai	15
6.1.1. Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan	15
6.1.2. VIP felhasználók teljes körű informatikai kiszolgálása	23
6.1.3. Rendezvények infokommunikációs háttérének támogatása	25
6.1.4. Hálózati azonosító kezelése	25
6.1.5. IdP szolgáltatás	33
<b>7. HÁLÓZAT ÜZEMELTETÉS SZOLGÁLTATÁS-CSOPORT</b>	<b>37</b>
7.1. A hálózat üzemeltetés szolgáltatás csoport szolgáltatásai	37
7.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői	37
7.2.1. Campusok szintjén integrált WiFi rendszer kialakítása és üzemeltetése	37
7.2.2. Hálózatüzemeltetés, felügyelet	41
7.2.3. IP hálózat menedzsment	57
7.2.4. Központi tűzfal rendszer üzemeltetése, biztonsági incidenskezelés, NAT	61
7.2.5. Cisco-VPN szolgáltatás	73
7.2.6. Központi OpenVPN szolgáltatás	76
7.2.7. Aktív hálózati eszközök teljes körű menedzsmentje	78
7.2.8. Passzív hálózatok (strukturált, optikai) teljes körű felügyelete, hálózati végpontig	80
7.2.9. Optikai gerinchálózattal kapcsolatos hibák menedzsmentje, kapcsolattartás az üzemeltetővel	82
<b>8. LEVELEZÉS SZOLGÁLTATÁS CSOPORT</b>	<b>85</b>
8.1. A levelezés szolgáltatás csoport szolgáltatásai	85
8.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői	85
8.2.1. Központi postafiók és SMTP szolgáltatás, levélszűrés	85
8.2.2. Központosított webmail szolgáltatás	108
<b>9. PORTÁL SZOLGÁLTATÁS-CSOPORT</b>	<b>109</b>
9.1. A portál szolgáltatás-csoport szolgáltatásai	109
9.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői	109
9.2.1. Egyetemi portál-rendszerek fejlesztése üzemeltetése, karbantartása	109
<b>10. SZERVEREK SZOLGÁLTATÁS-CSOPORT</b>	<b>116</b>
10.1. A szerverek szolgáltatás-csoport szolgáltatásai	116
10.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői	116
10.2.1. Központi shell account, szervezeti webtárhely és adatbázis szolgáltatás, valamint a kapcsolódó szerverek üzemeltetése	116
10.2.2. Központi Tanulmányi és E-learning rendszerek üzemeltetése (teljes Neptun szerverpark, valamint a Neptun tűzfal üzemeltetése)	119
10.2.3. Központi storage szolgáltatás (storage szerverek + központi SAN)	128
10.2.4. Központi virtuális szerver hoszting	136

10.2.5.	Központi felhasználói azonosító, egyéni webtárhely és adatbázis motor szolgáltatás	140
<b>11.</b>	<b>ADMINISZTRÁCIÓS SZOLGÁLTATÁS SZOLGÁLTATÁS-CSOPORT</b>	<b>143</b>
11.1.	Az adminisztrációs szolgáltatás szolgáltatás-csoport szolgáltatásai	143
11.2.	A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői	143
11.2.1.	Otthoni internet szolgáltatás ügyintézése (WiFi/ADSL szolgáltatás megrendelése, lemondása, számla adminisztráció)	143
<b>12.</b>	<b>IT INFRASTRUKTÚRA SZOLGÁLTATÁS-CSOPORT</b>	<b>150</b>
12.1.	Az IT infrastruktúra szolgáltatás-csoport szolgáltatásai	150
12.2.	A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői	150
12.2.1.	Erőforrás-géptermi környezet menedzsmentje (erősáram, gyengeáram, klíma, tűzvédelem, beléptetés)	150150
12.2.2.	Központi fizikai szerver hoszting	151
12.2.3.	Szuperszámítógép szolgáltatás (HPC) kialakítása és működtetése	154
12.2.4.	Informatikai szolgáltatók felügyelete	157
12.2.5.	Nyilvános terminálok menedzsmentje	161
12.2.6.	Központi videokonferencia és kollaborációs szolgáltatás	162
12.2.7.	Központi streaming szolgáltatás (videokonferenciák, rendezvények online közvetítése)	166
12.2.8.	Kábel TV rendszer felügyelet	168
12.2.9.	Informatikai beszerzésekhez szakmai tanácsadás	172
12.2.10.	Központi DNS és DHCP szolgáltatás	175
12.2.11.	Központi web-proxy szolgáltatás	175
<b>13.</b>	<b>KAPCSOLATTARTÁS KÜLSŐ SZERVEZETEKSEL SZOLGÁLTATÁS-CSOPORT</b>	<b>177</b>
13.1.	A kapcsolattartás külső szervezetekkel szolgáltatás-csoport szolgáltatásai	177
13.2.	A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői	177
13.2.1.	NIIF regionális központtal kapcsolatos feladatok ellátása	177
<b>14.</b>	<b>SPECIÁLIS FUNKCIONÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTATÁS-CSOPORT</b>	<b>184</b>
14.1.	A speciális funkcionális szolgáltatások szolgáltatás-csoport szolgáltatásai	184
14.2.	A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői	184
14.2.1.	Intézményi szoftver licenzek kezelése, a szoftverek letöltésének biztosítása	184
14.2.2.	Központi közösségi terek (blog, fórum, wiki szolgáltatások és kapcsolódó szerverek üzemeltetése)	191
14.2.3.	Tanúsítvány szolgáltatás (egyetemi belső, Terena SCS)	193
<b>15.</b>	<b>TELEFÓNIA SZOLGÁLTATÁS-CSOPORT</b>	<b>196</b>
15.1.	A telefónia szolgáltatás-csoport szolgáltatásai	196
15.2.	A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői	196
15.2.1.	Hagyományos telefon-infrastruktúra üzemeltetése	196
15.2.2.	IP telefonközpontok üzemeltetése	196
15.2.3.	IP telefonok üzemeltetése	196
15.2.4.	Alkalmazotti mobil flottával kapcsolatos ügyintézés	197
15.2.5.	Huzalos (IP és hagyományos) telefon szolgáltatás ügyfélszolgálat	201
<b>16.</b>	<b>MELLÉKLETEK</b>	<b>209</b>
16.1.	A ServiceDesk rendszerben rögzített incidens következtében az incidenst bejelentő felhasználó számára automatikusan küldött email szövege	209
16.2.	A ServiceDesk rendszerben az incidens megoldását követően incidenst bejelentő felhasználó számára automatikusan küldött email szövege	209
16.3.	"Hálózati szolgáltatás igénybevétele külső szervezet (cég) részéről" esetén alkalmazott, a cég felé visszajelzésre szolgáló, a kérést elfogadó, ill. elutasító levél tartalma	210

16.4. A külső cégek számára a hálózat elérésére, ill. a szolgáltatásokra vonatkozó adatok pontosítására szolgáló webes felület adattartalma	211
16.5. "Hálózati szolgáltatás igénybevétele külső szervezet (cég) részéről" esetén alkalmazott, a cég számára a kérés teljesítését közlő levél tartalma	212
16.6. "Hálózati szolgáltatás módosítása külső szervezet (cég) részéről" esetén alkalmazott, a cég számára a kérés teljesítését közlő levél tartalma	212
16.7. IP cím igénylésre szolgáló űrlap és nyilatkozat	213
16.8. Port megnyitásának kezdeményezésére vonatkozó űrlap:	214
16.9. Port megnyitásának kezdeményezésére vonatkozó kérést elfogadó, ill. elutasító levél tartalma	215
16.10. A port megnyitás lejárta vonatkozó figyelmeztető email szövege	215
16.11. Biztonsági incidenskezeléshez kapcsolódó vonatkozó felhasználói kérésre vonatkozó döntést tartalmazó email szövege	216
16.12. A munkatárs dolgozói email cím létrehozásra történő felszólítását tartalmazó automatikusan küldött email szövege	217
16.13. Szervezeti pozícióhoz tartozó email cím igénylésre vonatkozó űrlap	218
16.14. Alkalmazott email címének megszüntetése a munkatárs állományból történő kikerülése miatt küldött automatikus email szövege	219
16.15. Szervezeti pozícióhoz tartozó email cím megszüntetése miatt küldött automatikus email szövege	220
16.16. Alkalmazott email címének megszüntetése a munkatárs állományból történő kikerülése miatt küldött automatikus email szövege	221
16.17. A levelezési lista igénylésre szolgáló űrlap	222
16.18. Levelezési listák törlése	223
16.19. Megengedő lista elemek felvételéhez (white list) tartozó emailek szövege	224
16.20. A szervezeti egységek ill. felhasználók egyetemi előfizetéseikhez tartozó mobil költségekről tájékoztatására szolgáló email szövege	225
16.21. A telefonkönyv felelősök adatbázis frissítésére történő felszólítását tartalmazó email szövege	226
16.22. A telefon mellékek költségeinek rendelkezésre állására vonatkozó automatikusan generált figyelmeztető email szövege	227
16.23. VPN szolgáltatás igénylő lap	228
16.24. ICT fejlesztés igénylő lap	229
16.25. Igénylő lap szervezeti webtárhely igényléséhez	231
16.26. Igénylő lap korlátozott licenyszámú szoftverek telepítési kulcsának igényléséhez	232
16.27. Formanyomtatvány korlátos licenyszámú szoftverek telepítési kulcsának visszaadásához	233
16.28. Formanyomtatvány tárhely szolgáltatás igényléséhez	234

---

16.29.	Formanyomtatvány portál jogosultság módosításához	235
16.30.	Formanyomtatvány portál modul illesztési kérelemhez	236
16.31.	Formanyomtatvány szerverhoszting igényléshez	238
16.32.	Formanyomtatvány .hu TLD alatti domain név igényléséhez	240
16.33.	Formanyomtatvány otthoni internet szolgáltatás igényléséhez	241
16.34.	Formanyomtatvány otthoni internet szolgáltatás lemondásához	242
16.35.	Formanyomtatvány szerver-hoszting regisztrációhoz	243
16.36.	Formanyomtatvány IP címtartomány igényléséhez	245
16.37.	Egységes egyetemi email cím struktúra	246

## 1. Preambulum

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), ill. 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 Rendszerszolgáltatási 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. Dokumentum-menedzsment

Dokumentum leíró adatok				
A dokumentum neve		Debreceni Egyetem, Informatikai Szolgáltató Központ Informatikai Szolgáltatások		
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 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.

### 3. 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](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 alapgondolata, 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.



**Kivétel**

A szabályozott működés azt jelenti, hogy a működési folyamatok jól definiált lépésekből állnak. Léteznek azonban olyan ritkán előforduló események, amelyekre nincs értelme folyamatokat kidolgozni, ezek kivételként, egyedi kezelést igényelnek.

**Központi szolgáltatás**

Az ISZK által nyújtott, intézményi szinten globális informatikai szolgáltatás.

**LDAP**

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

**Megengedő lista**

Klasszikus spamszűrési módszer (whitelist), amellyel biztosítható, hogy a legitim levelek véletlenül se kerüljenek a spamnek közé.

**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.

**NAT**

Network Address Translation. A szervezeti belső (kívülről nem látható) IP címek külső, globális IP címeknek való megfeleltetését biztosító rendszer.

**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.

**RKÜ**

NIIFI Regionális Központ Üzemeltető. A Debreceni Egyetemen ezt a feladatot az ISZK látja el.

**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.

**SP**

Service Provider – szolgáltató.

**SPAM**

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

**SSO**

Single Sign On – Egyetlen bejelentkezéssel több alkalmazás elérése

**Torrent**

Tartalmak felhasználók egymás közötti cseréjére létrehozott elosztott 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.

## 4. Az alkalmazott módszertan, sablonok

### 4.1. Az alkalmazott módszertan

A munka során kialakításra kerültek olyan sablonok, amelyek alkalmasak arra, hogy az informatikai szolgáltatások az egyetemi sajátosságoknak megfelelően rögzíthetők legyenek bennük. A sablon egyrészt a legjobb gyakorlatot követi (felépítés, forma, felhasználóbarát megfogalmazás), másrészt figyelembe veszi az egyetemi adottságokat, sajátosságokat.

A sablonok kialakításakor fontos szempont volt, hogy a szolgáltatások a felhasználók számára érthető formában legyenek segítségükkel leírhatók. Így biztosítható, hogy egy adott szolgáltatás alatt mind a felhasználók, mind az informatika ugyanazt fogja érteni. A sablon véglegesítése, ill. jóváhagyása a munkamegbeszélés keretében történt meg.

A sablonok konkrét tartalommal történő feltöltése több körben, a következők alapján történt:

- Munkamegbeszélések.
- Helyszíni szemlék.
- Egyetemi dokumentumok tanulmányozása.

A kitöltött táblázatok az egyetem által kijelölt felelősök közreműködésével lettek véglegesítve.

A munka az ITIL nemzetközi „de facto” standard szemléletmódjára támaszkodott és annak terminológiáját vette alapul.

A dokumentum szerkezete:

- 1. fejezet, Preambulum: a dokumentum fő célját és indokoltságát mutatja be.
- 2. fejezet, Dokumentum-menedzsment: a dokumentum elkészítésének és folyamatos karbantartásának dokumentálásához szükséges verziókat ismerteti.
- 3. fejezet, A dokumentumban szereplő rövidítések, illetve fogalmak: a dokumentumban használt, köznapi értelemben nem egyértelmű fogalmak és ezek magyarázatai kerültek itt leírásra.
- 4. fejezet, Az alkalmazott módszertan, sablonok: ez a fejezet ad módszertani útmutatót a dokumentum további részeinek használatához.
- 5. fejezet, A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szabályok: a definiált szolgáltatások igénybevétele érdekében a felhasználók által betartandó általános szabályok kerültek meghatározásra ebben a fejezetben.
- 6. fejezettől kezdődően: A Debreceni Egyetem Informatikai Szolgáltató Központ-ja által nyújtott szolgáltatások kerültek itt leírásra. Figyelembe kell venni, hogy három dokumentum készült ennek az érdekében: Az informatikai szolgáltatások leírása a felhasználói szabályzat és a biztonsági szabályzat, ezen dokumentumok együtt érvényesek. A felhasználói és a biztonsági szabályzatok az informatikai szolgáltatások leírásának speciális kivonatai.
- 16. fejezet, Mellékletek: ebben a részben találhatóak a szolgáltatások igénybevétele során alkalmazandó sablonok. Az igénybevételi folyamatok leírásánál a vonatkozó sablonok konkrétan megjelölésre kerültek.



## 5. 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 licenszekről való gondoskodás a szervezeti egység, ill. a felhasználó felelőssége.
- A felhasználói számítógépeken víruskereső alkalmazást kell használni és gondoskodni kell annak naprakészségéről. 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 me-revlemez, 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 kiterjeszté-sek).
  - A tárak 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 illegá-lis letöltése, megosztása jogi következményeket is maga után vonhat.
  - Munkaidőn kívül, ill. a munkahely elhagyásakor (ebédszünet, tárgyalás) mind a papírala-pú 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 illetékte-lenek 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 zavarta-lanul 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.

## 6. Felhasználói támogatás szolgáltatás-csoport

### 6.1. A felhasználói támogatás szolgáltatás-csoport szolgáltatásai

A felhasználói támogatás szolgáltatás-csoport a következő szolgáltatásokból áll:

- Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan
- VIP felhasználók teljes körű informatikai kiszolgálása
- Rendezvények infokommunikációs hátterének támogatása

#### 6.1.1. Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan

##### 6.1.1.1. 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.

Jellemző bejelentések:

- Elfelejtett email jelszó. (A leggyakoribb bejelentés.)
- Hálózati azonosításhoz kapcsolódó incidensek. (A felhasználó nem tud belépni.)
- Státusz változás miatti incidensek. (Korábban hallgató volt, oktató lett és nem tud belépni.)
- Email cím igénylés.
- Email kvóta átlépés.
- Új IP cím igénylése.
- IP cím ütközés. (Tipikusan önhatalmúlag használt IP címek miatt.)
- SPAM-ek, SPAM-ként kezelés miatt elveszett levelek.
- Jogosultság problémák.
- Egyedi kérések kezelése. (Pl. kör-email küldésére vonatkozó kérés)
- Tanács kérések. (Pl. Hogyan lehet intézményi licensszel rendelkező szoftvert letölteni az egyetemi szerverekről?)

Az ISZK a ServiceDesk szolgáltatásról, ill. az informatikai rendszer működéshez kapcsolódó eseményekről tájékoztatja a felhasználókat.

##### 6.1.1.2. 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 tartozik 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>

#### 6.1.1.3. 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 külső fél által üzemeltetett munkaállomásokon jelentkező problémákat a külső fél kezeli (pl. a DE OEC és a DE Gazdasági Főigazgatóság, valamint a hozzá tartozó Gazdasági Igazgatóságok esetén az ISH Informatikai Kft.).

#### 6.1.1.4. Premisszák

Az ISZK ServiceDesk rendszer alapja 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 rögzítéskor 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.



## 6.1.1.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 6.1.1.5.1.Folyamat1: Felhasználói tájékoztatás

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	ISZK	Tájékoztatást igénylő változás	Az ISZK szolgáltatás igénybe vételéről szóló tájékoztatás közzététele	ISZK	Közzétett igénybe vehető szolgáltatások	Felhasználók	A tájékoztatás <a href="http://it.unideb.hu">http://it.unideb.hu</a> weboldalon keresztül történik.
2.	ISZK	Tájékoztatást igénylő esemény (pl. leállítás)	A felhasználók tájékoztatása	ISZK	Tájékoztatás	Felhasználók	A tájékoztatás kör email formájában történik.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Felhasználók			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	<a href="http://it.unideb.hu">http://it.unideb.hu</a> weboldal tartalma	X	X	X	X	X			

## 6.1.1.5.2.Folyamat2: Körlevelek kiküldése kérésre

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
---	---------	----------------	-------------	-----------------------	-----------------	----------	------------

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átve- vő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egy- ség vagy egye- temi munkatárs	Körlevél küldési szándék	Az ISZK megkeresése és a körlevél küldési szándék közlése	Szervezeti egység vagy egyetemi munkatárs	Megkeresés	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségei- nek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvető”	Megjegyzés
2.			Döntés: elfogadás/elutasítás	ISZK	Döntés eredménye	ISZK	<p>Körlevél küldést rektori felhatalmazással rendelkező munkatárs kezdeményezhet (Szerelnie kell az ezt tartalmazó listán.)</p> <p>Elutasítás esetén a megkeresésnek megfelelő csatornán tájékoztatni kell a kezdeményezőt.</p> <p>Elutasítás akkor történhet ha</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A kezdeményező nem szerepel a Rektor által jóváhagyott listán.</li> <li>• A kérés jogszabályba, ill. az egyetemre vonatkozó érvényes szerződésbe ütközik</li> <li>• A kérés belső egyetemi szabályzatba ütközik</li> <li>• A kérés teljesítésének a technológiai feltételei nem adóttak.</li> <li>• Az egyetem alaptevékenységével nem összhangban levő, nem életszerű igény (pl. külső reklám)</li> </ul> <p>Elutasítás esetén a folyamat itt véget ér.</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			A körlevelek küldése	ISZK	Körlevelek	A cím-zettek	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Felhasználók			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	http://it.unideb.hu weboldal tartalma	X	X	X	X	X			

#### 6.1.1.5.3.Folyamat3: Felhasználói bejelentések kezelése

Folyamatlépések:

	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Felhasználó	Bejelentési szándék	Incidens bejelentése	Felhasználó	Bejelentett incidens	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).

	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenysé- gért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.			Incidens rögzítése a ServiceDesk alkalmazás-ban	ISZK	Rögzített inci- dens	ISZK	Belső folyamat ServiceDesk alkalmazás: OTRS Ha azonnali megoldás törté- nik, amely nem jár konfigurá- ció módosítással, akkor nem szükséges rögzíteni a beje- lentést.
3.			Az incidens rögzítéséről lehetőség szerint automa- tikus email küldése a be- jelentést tevő felhasználó- nak	ISZK	Email a fel- használónál	Felhaszná- ló	Az emailnek tartalmaznia kell <ul style="list-style-type: none"> <li>• Az incidens leírását</li> <li>• A hibajegy számát</li> </ul> Az automatikusan küldött email szövege a mellékletben található (16.1).
4.	ISZK	Rögzített incidens	A bejelentett incidens kezelése	ISZK	Kezelt incidens	ISZK	Belső folyamat.
5.	ISZK			ISZK	Kezelt incidens	ISZK	Belső folyamat Ha az ISZK nem tudja a megoldást saját hatáskörben elérni, az eskalációt a vezető bevonásával kezdeményezi.

	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenysé- gért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
6.			A felhasználó tájékoztatá- sa a lezárásról ServiceDesk szoftverből lehetőség szerint küldött automatikus email segít- ségével	ISZK	Email a fel- használónál	Felhaszná- ló	Az automatikusan küldött email szövege a mellékletben található (16.2).

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK			
		Olva- sás	Írás	Létre- hozás	Tör- lés
1.	OTRS	X	X	X	

### **6.1.2. VIP felhasználók teljes körű informatikai kiszolgálása**

#### **6.1.2.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása**

A DE VIP felhasználói számára az ISZK pl. a következő szolgáltatásokban nyújt soron kívül segítséget:

- weboldalak létrehozása, karbantartása, tartalom frissítése
- levelező rendszerek beállítása
- vírusirtás
- számítógép perifériákkal való kiegészítése, csatlakoztatása
- irodai programok használatában segítség

#### **6.1.2.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)**

A szolgáltatás kiterjed a DE VIP felhasználóira. Az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig érhetők el.

#### **6.1.2.3. Korlátozások**

A szolgáltatást azok a felhasználók vehetik igénybe, akik szerepelnek a VIP felhasználókat tartalmazó listában.

#### **6.1.2.4. Premisszák**

## 6.1.2.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 6.1.2.5.1. Folyamat1: VIP felhasználók kiszolgálása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	DE VIP felhasználó	A kért informatikai segítség	A segítségkérésre vonatkozó igény	DE VIP felhasználó	A kért informatikai segítség	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A kérést az OTRS-ben az ISZK munkatársai rögzítik és kezelik.
2.			Segítségnyújtás a kért informatikai témakörben	ISZK	A kérés teljesítése	DE VIP felhasználó	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	OTRS	X	X	X	



### 6.1.3. Rendezvények infokommunikációs háttérének támogatása

Ritkán előforduló, egyedi sajátosságokkal rendelkező szolgáltatás, emiatt kivételként kell kezelni.

### 6.1.4. Hálózati azonosító kezelése

#### 6.1.4.1. 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 hálózati azonosítót egy önkiszolgáló webes felületen (<https://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.

#### 6.1.4.2. 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.

#### 6.1.4.3. Korlátozások

#### 6.1.4.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

## 6.1.4.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 6.1.4.5.1. Folyamat1: Hálózati azonosító létrehozása hallgató számára

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Karok tanulmányi osztályai	Hallgató felvétele az egyetemre	Felvételi értesítő kiküldése a hallgatónak	Karok tanulmányi osztályai	Felvételi értesítő	Hallgató	A felvételi értesítő tartalmazza a Neptun kódot.
2.			Hálózati azonosító létrehozása a <a href="https://directory.unideb.hu">https://directory.unideb.hu</a> u webes felületén	Hallgató	Új hálózati azonosító	Hallgató	A folyamat teljesen önkiszolgáló. Probléma esetén a ServiceDesk segítsége kérhető a ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Hallgató				Egyetem (TO/ISZK)			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Neptun kód	X				X			
2.	Hálózati azonosító	X		X		X	X		X

6.1.4.5.2.Folyamat2: Hálózati azonosító létrehozása a tanulmányi rendszerben szereplő dolgozók számára (oktatók és Neptun adminisztrátorok)

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)	Dolgozó felvétele a tanulmányi rendszerbe	A dolgozó értesítése a Neptun kódjáról	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)	Neptun kód	Dolgozó	
2.			Hálózati azonosító létrehozása a <a href="https://directory.unideb.hu">https://directory.unideb.hu</a> u webes felületén	Dolgozó	Új hálózati azonosító	Dolgozó	A folyamat teljesen önkiszolgáló. Probléma esetén a ServiceDesk segítsége kérhető a ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Dolgozó				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Neptun kód	X				X			
2.	Hálózati azonosító	X		X		X	X		X

6.1.4.5.3.Folyamat3: Hálózati azonosító létrehozása a tanulmányi rendszerben nem szereplő dolgozók számára

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Dolgozó	Hálózati azonosító igénylés	Hálózati azonosító igénylése személyesen az ISZK ügyfélszolgálatán	Dolgozó	Hálózati azonosító igénylés	ISZK	<p>Személyes megjelenés szükséges a személyazonosság igazolásához (Debrecen, Egyetem tér 1. Élettudományi és Könyvtár épület III. em. 3.006; Debrecen, Nagyerdei krt. 98. Élelmezési épület, I. em. Informatikai Csoport).</p> <p>Az igénylőnek meg kell adnia a nevét, törzsszámát, szervezeti egységét, beosztását. Meg kell állapodni az értesítés módjáról (de készülhet hálózati azonosító azonnal is).</p>
2.			Hálózati azonosító létrehozása	ISZK	Új hálózati azonosító és jelszó	Dolgozó	Az ISZK az előre egyeztetett módon értesíti a felhasználót.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Dolgozó				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Igénylő adatai	X				X	X		
2.	Hálózati azonosító	X				X	X	X	X
3.	Jelszó		X				X	X	

6.1.4.5.4.Folyamat4: Hálózati azonosító létrehozása külső egyéni igénylő (nem egyetemi polgár) számára

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyéni igénylő	Hálózati azonosító igénylés	Hálózati azonosító igénylése személyesen az ISZK ügyfélszolgálatán	Egyéni igénylő	Hálózati azonosító igénylés	ISZK	<p>Személyes megjelenés szükséges a személyazonosság igazolásához (Debrecen, Egyetem tér 1. Élettudományi és Könyvtár épület III. em. 3.006; Debrecen, Nagyerdei krt. 98. Élelmezési épület, I. em. Informatikai Csoport).</p> <p>Az igénylőnek meg kell adnia a nevét, születési helyét, születési idejét, születési nevét, anyja nevét, valamint email címét. Meg kell állapodni az értesítés módjáról is. Az ISZK mérlegelés után elfogadja vagy elutasítja az igényt. Elutasítás esetén az igénylő értesítése az előre meghatározott módon.</p>
2.			Hálózati azonosító létrehozása	ISZK	Új hálózati azonosító és jelszó	Egyéni igénylő	Az ISZK az előre egyeztetett módon értesíti az új felhasználót.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Egyéni igénylő				ISZK			
		Olva-	Írás	Létre-	Tör-	Olva-	Írás	Létre-	Tör-

		sás		hozás	lés	sás		hozás	lés
1.	Igénylő adatai	X				X	X		
2.	Hálózati azonosító	X				X	X	X	X
3.	Jelszó		X				X	X	

#### 6.1.4.5.5.Folyamat5: Szerepkörhöz kötődő hálózati azonosító létrehozása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység	Hálózati azonosító igénylés	Hálózati azonosító igénylése az ISZK ügyfélszolgálatán	Szervezeti egység	Hálózati azonosító igénylés	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). Az igénylőnek meg kell adnia a hálózati azonosító felhasználásának célját, a hozzá kötődő szerepkört, valamint ki kell jelölnie egy hálózati azonosítóval rendelkező felelőst. A hibajegy kezelőben az igény állapota: „beérkezett”.
2.			Az ügyfélszolgálat telefonos egyeztetést végez az igénylő szervezeti egységgel, hogy megerősítse az igényt	ISZK	Megerősített igény	ISZK	A hibajegy kezelőben frissül az igény állapota: „megerősítve” vagy „elvetve”. Utóbbi esetben a hibajegy lezárandó, a folyamat véget ér.

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			Hálózati azonosító létrehozása	ISZK	Új hálózati azonosító és jelszó	Szervezeti egység képviselője	Az ISZK értesíti a hálózati azonosító felelősét. A hibajegy kezelőben az igény állapota „létrehozva”, majd „átadva”. A hibajegy lezárandó, a folyamat véget ér.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Igénylő szervezeti egység				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Igénylő adatai	X				X	X		
2.	Hálózati azonosító	X				X	X	X	X
3.	Jelszó		X				X	X	

#### 6.1.4.5.6.Folyamat6: Hálózati azonosító jelszavának megváltoztatása

Folyamatlépések:

A jelszó megváltoztatásának folyamata teljesen önkiszolgáló módon történik az egyetemi portálon keresztül, a <http://www.unideb.hu> címről indulva bejelentkezés után a „Felhasználói profil” menüpontból.

Elfelejtett jelszó esetén

- Ha a felhasználó mobil telefonszámot is megadott a felhasználói profiljában, akkor a <https://directory.unideb.hu/adataim/lost-password.php> címről indulva önállóan végrehajthatja a jelszócserélő folyamatot. Az új jelszó a megadott telefonszámra sms-ben érkezik.
- Ha a felhasználó nem adott meg mobil telefonszámot a felhasználói profiljában, akkor az ISZK ügyfélszolgálatán (Debrecen, Egyetem tér 1. Élettudományi és Könyvtár épület III. em. 3.006; Debrecen, Nagyerdei krt. 98. Élelmezési épület, I. em. Informatikai Csoport). személyesen kell új jelszót kérnie. Személyazonosságát igazolnia kell.



### 6.1.5. IdP szolgáltatás

#### 6.1.5.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az egyetem szervezeti egységei esetenként olyan – webes felületen elérhető – szolgáltatásokat nyújtanak, amelyekhez célszerű hálózati azonosítóval történő bejelentkezést biztosítani, illetve felmerülhet egyéb – a hálózati azonosítóhoz köthető – felhasználói adatok kiadása is a szolgáltató számára. Erre a problémára nyújt megoldást a SAML2 alapú Single Sign-on (SSO), ahol a webes szolgáltató (Service Provider) számára a felhasználók azonosítását és az adatok kiadását az azonosítás szolgáltató (Identity Provider) végzi. Az ISZK az egyetem szervezeti egységei számára IdP szolgáltatást nyújt, amellyel lehetséges a felhasználók hálózati azonosító alapú biztonságos beléptetése és adataik szabályozott módon történő kiadása a webes szolgáltatás számára (pl. Moodle rendszerek számára beléptetés, valamint aktív szakok és hallgatott tárgyak átadása).

#### 6.1.5.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás az egyetem minden szervezeti egysége számára elérhető, időbeli és területi korlátozások nélkül.

#### 6.1.5.3. Korlátozások

Az SP-nek SAML2 kompatibilisnek kell lennie. Javasolt implementációk: simpleSAMLphp, Shibboleth. Az SP és az IdP https kapcsolaton kommunikál. A rendszeróráknak szinkronban kell lenniük (NTP használata kötelező).

#### 6.1.5.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

## 6.1.5.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 6.1.5.5.1. Folyamat1: IdP szolgáltatás igénylése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység képviselője	SP – IdP kapcsolat igény	Írásbeli igénylés benyújtása az ISZK-hoz	Szervezeti egység képviselője	Az egységvezető által hitelesített IdP szolgáltatás igénylés	ISZK	Az írásbeli igénylés csak hivatalos, postai úton nyújtható be. (Informatikai Szolgáltató Központ, H-4010 Debrecen, P.O. Box 95)  Az igénylésnek tartalmaznia kell az SP által nyújtandó szolgáltatás leírását, továbbá meg kell nevezni egy technikai kapcsolattartót, akivel az ISZK egyeztetni a szolgáltatás részleteit.
2.			A szolgáltatás beállítása és tesztelése a technikai kapcsolattartó segítségével.	ISZK	Működő IdP szolgáltatás	Szervezeti egység képviselője	A szervezeti egység képviselője emailben értesítést kap.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Szolgáltatás igénylés	X	X	X		X			

2.	SP technikai paraméterek	X	X	X		X			
3.	IdP technikai paraméterek	X				X	X	X	

#### 6.1.5.5.2.Folyamat2: IdP szolgáltatás lemondása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység képviselője	SP – IdP kapcsolat megszüntetési igény	Írásbeli IdP szolgáltatás lemondási nyilatkozat benyújtása az ISZK-hoz	Szervezeti egység képviselője	Az egységvezető által hitelesített IdP szolgáltatás lemondási nyilatkozat	ISZK	
2.			A szolgáltatás megszüntetése az adott SP számára.	ISZK	Megszüntetett IdP szolgáltatás	Szervezeti egység képviselője	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Dolgozó				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Szolgáltatás lemondási nyilatkozat	X	X	X		X			
2.	SP technikai pa-	X	X	X		X			

	raméterek								
3.	IdP technikai pa- raméterek	X				X	X	X	

## 7. Hálózat üzemeltetés szolgáltatás-csoport

### 7.1. A hálózat üzemeltetés szolgáltatás csoport szolgáltatásai

A hálózat üzemeltetés szolgáltatás csoport a következő szolgáltatásokból áll:

- Campusok szintjén integrált WiFi rendszer kialakítása és üzemeltetése
- Hálózatüzemeltetés, felügyelet
- IP hálózat menedzsment
- Központi tűzfal rendszer üzemeltetése, biztonsági incidenskezelés, NAT
- Cisco-VPN szolgáltatás
- Központi OpenVPN szolgáltatás
- Aktív hálózati eszközök teljes körű menedzsmentje
- Passzív hálózatok (strukturált, optikai) teljes körű felügyelete, hálózati végpontig
- Optikai gerinchálózattal kapcsolatos hibák menedzsmentje, kapcsolattartás az üzemeltetővel

### 7.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői

#### 7.2.1. Campusok szintjén integrált WiFi rendszer kialakítása és üzemeltetése

##### 7.2.1.1. 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 fájlfeltöltési alkalmazások működését jelenti. A felhasználó gépén a szolgáltatás igénybevételehez szükséges beállítási lépések a <http://eduroam.unideb.hu/> weboldalon érhetők el.

##### 7.2.1.2. 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.

##### 7.2.1.3. Korlátozások

Az egyetemi campusok területén létező korlátozott 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.

##### 7.2.1.4. 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, egység által lokális célokra üzembe helyezett bázisállomás előzetes egyeztetés és az ISZK írásbeli engedélyezése után a felhasználó által megvásárolt, de a szolgálta-

tó egység által üzemeltetett módon lehetséges. Ez az igény az egyeztetett fejlesztés kategóriának megfelelő eljárás alapján kerül kezelésre.

A szolgáltatást az ISZK nyújthatja.

### 7.2.1.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

#### 7.2.1.5.1.Folyamat1: Egyetemi campus szintű WiFi szolgáltatás igénybevétele egyetemi alkalmazott vagy hallgató által

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Felhasználó (alkalmazott, hallgató)	hálózati azonosító	Egyetemi webes felületen EDUROAM jogosultság igénylése	Felhasználó	Igény bejelentés	ISZK	A felhasználó a kialakított webes felületen önkiszolgáló módon, egyénileg adminisztrálja az igényét. A szerver címe: <a href="http://directory.unideb.hu">http://directory.unideb.hu</a>
2.	ISZK	EDUROAM jogosultságú azonosító	A felhasználó értesítése arról, hogy elkészült az EDUROAM hozzáférés. Az értesítés formája az, hogy a regisztrációs felületen megjelenik a hozzáférés lehetősége.	ISZK	EDUROAM jogosultságú azonosító	Felhasználó (alkalmazott, hallgató)	Az azonosító formátuma: <a href="mailto:halmazatiazonosito@unideb.hu">halmazatiazonosito@unideb.hu</a>

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Felhasználó				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	EDUROAM jogosultság igénylése		X		X	X	X	X	X

### 7.2.1.5.2.Folyamat2: Egyetemi campus szintű WiFi szolgáltatás elérési nehézségek kezelése egyetemi alkalmazott vagy hallgató által

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvő”	Megjegyzés
1.	Felhasználó (alkalmazott, hallgató)	Bejelentés	Elérési probléma bejelentése	Felhasználó	Bejelentés az ISZK-n	ISZK ServiceDesk	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).
2.	ISZK	Tájékoztatás	Tájékoztatás, segítségnyújtás	ISZK ServiceDesk	A felhasználó tájékoztatása	Felhasználó (alkalmazott, hallgató)	Segítségnyújtás a megfelelő csatornán. (Pl. telefonos online segítségnyújtás.)

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Felhasználó				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	WiFi hibabejelentés	X	X	X		X	X	X	X
2.	Tájékoztatás	X				X	X	X	



## 7.2.2. Hálózatüzemeltetés, felügyelet

### 7.2.2.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Aktív hálózati eszközök teljes körű menedzsmentje, passzív hálózat esetén teljes körű felügyelet, amennyiben ISZK üzemeltetésében van az adott szakasz, harmadik fél (más egyetemi egység vagy külső szolgáltató) által üzemeltetett szakaszokra pedig szakmai felügyelet, ill. kapcsolattartás az üzemeltetővel. A szolgáltatás keretében a felhasználók az egyetemi hálózathoz való hozzáférést igényelhetnek, igényeiket módosíthatják, megszüntethetik és használhatják a hálózatot.

A gerinchálózat üzemeltetését kizárólag az ISZK végzi. A lokális hálózati szegmensek üzemeltetője az ISZK vagy szakmai 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.

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

### 7.2.2.2. 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.

### 7.2.2.3. Korlátozások

A csatlakozó végpontok korlátozottan menedzselték, 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.

### 7.2.2.4. Premisszák

Létezik az egyetemmel szerződésben álló szervezetekre, cégekre vonatkozó cégadatbázis. A cégadatbázis tartalma: elérési paraméterek, igénybe vett infokommunikációs szolgáltatások.

A felhasználók (intézeti, tanszéki, nem PPP-s kollégiumi) az érvényes Felhasználói szabályzat értelmében a hálózati végpontra csak bejelentett és regisztrált hoszt (kliens funkciójú) számítógépet csatlakoztathatnak. (Huzalos és vezeték nélküli hálózati aktív eszköz kizárólag 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.

## 7.2.2.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 7.2.2.5.1.Folyamat1: Hálózati szolgáltatás igénybevétele külső szervezet (cég) részéről

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Külső cég	A hálózati szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó szándék megjelenése	A hálózati szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó szándék jelzése	Külső cég	Bejelentett hálózati szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó szándék	ISZK	A bejelentés ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.) történhet.
2.			Az igény kielégítéséhez szükséges adatok bekérése.	ISZK	Alkalmas csatornán (annak megfelelően, hogy a megkeresés milyen csatornán történt) visszajelzés a külső cégnek	Külső cég	A visszajelzés tájékoztatást ad arra vonatkozóan, hogy a szükséges adatokat emailben és faxon is (aláírva) meg kell adni.

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			A szükséges adatok megadása emailben és faxon	Külső cég	A szükséges adatok a ISZK-nál	ISZK	A faxot cégszerű aláírással kell ellátni. A szükséges adatok <ul style="list-style-type: none"><li>• Név</li><li>• Kapcsolattartó</li><li>• Telefonszám</li><li>• Érintett Centrum (amelyik- kel a szerződést kötötte)</li><li>• Igényelt szolgáltatások (internet elérés, fax, stb.)</li></ul>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
4.			Döntés: elfoga- dás/elutasítás/hiánypótlás kérés	ISZK	Döntés ered- ménye	ISZK	<p>Belső folyamatlépés</p> <p>Elutasítás akkor történhet ha</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Az igénylőnek nincs érvé- nyes szerződése az egye- temmel</li> <li>• A kérés jogszabályba, ill. az egyetemre vonatkozó érvényes szerződésbe üt- közik</li> <li>• A kérés belső egyetemi szabályzatba ütközik</li> <li>• A kérés teljesítésének a technológiai feltételei nem adottak.</li> <li>• Az egyetem alaptevé- kenységével nem össz- hangban levő, nem élet- szerű igény</li> </ul>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
5.			A külső cég értesítése a döntés eredményéről emailben	ISZK	Értesítés a külső cégnél	Külső cég	<p>Elfogadás esetén a külső céggel közölni kell a web-es felület elérhetőségét, az azonosítót, a határidőt, a teljesítés folyamatát és azt, hogy a ServiceDesk szükség esetén segítséget nyújt (Pl. a MAC cím meghatározásához), valamint azt, hogy a jelszavakat sms-ben fogja megkapni. (Ezen a ponton esetleg több lépésből álló levelezés következhet.)</p> <p>Hiánypótlás kérés esetén a folyamat a 3. pontnál folytatódik.</p> <p>Elutasítás esetén a külső céggel közölni kell az elutasítás okát. Elutasítás esetén a folyamat itt véget ér.</p> <p>A döntés eredményét tartalmazó email szövege a mellékletben található (16.3).</p>
6.			Regisztráció a cégbázisban	ISZK	A külső cég megjelenése a cégbázisban	ISZK Külső cég	

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
7.	ISZK	Jelszó	A webes felület eléréshez szükséges jelszó megküldése sms-ben	ISZK	Jelszó a külső cégnél	Külső cég	
8.	Külső cég	A webes felület eléréséhez szükséges azonosító és jelszó	A hálózat elérésére, ill. a szolgáltatásokra vonatkozó adatok pontosítása webes felület segítségével	Külső cég	Pontosított elérés ill. szolgáltatások megjelenése a cégadatbázisban	ISZK	<p>A külső cégnek meg kell adnia, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Milyen szolgáltatásokat kíván igénybe venni</li> <li>• Milyen helyiségekben dolgozik</li> <li>• Gépeinek MAC címei</li> </ul> <p>A webes felületen az űrlap kitöltésével egyidejűleg a külső cégnek nyilatkoznia kell, hogy munkatársai betartják a releváns szabályzatokat.</p> <p>A web-es felület adattartalma a mellékletben található (16.4)</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
9.			Döntés: elfoga- dás/elutasítás/hiánypótlás kérés	ISZK	Döntés ered- ménye	ISZK	<p>Belső folyamatlépés</p> <p>Elutasítás akkor történhet ha</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A kérés jogszabályba, ill. az egyetemre vonatkozó érvényes szerződésbe ütközik</li> <li>• A kérés technikailag nem teljesíthető</li> <li>• Az egyetem alaptevékenységével nem összhangban levő, nem élet-szerű igény</li> </ul> <p>(Ezen a ponton esetleg több lépésből álló levelezés vagy telefonon történő egyeztetés következhet.)</p>
10.		A külső cégről a cégadat-bázisban szereplő adatok	Technikai feltételek bizto- sítása	ISZK	Biztosított technikai felté- telek	ISZK	Belső folyamatlépés



#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
11.			A külső cég értesítése a szolgáltatások elérhetőségéről	ISZK	Értesített külső cég	Külső cég	<p>Az email tartalmazza, hogy mik a tényleges szolgáltatások, továbbá tartalmazza a szükséges azonosítókat valamint azt, hogy a szükséges jelszavakat sms-ben fogja megkapni.</p> <p>(Email címet a cég ebben a folyamatban nem, csak ezután igényelhet.)</p> <p>Az értesítést tartalmazó email szövege a mellékletben található (16.5).</p>
12.			A szükséges jelszavak megküldése sms-ben	ISZK	Jelszavak a külső cégnél	Külső cég	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Külső cég				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Cégadatbázis	X	X			X	X		

7.2.2.5.2.Folyamat2: Hálózati szolgáltatás igénybevételének módosítása külső szervezet (cég) részéről

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Külső cég	A web-es felület eléréséhez szükséges azonosító és jelszó	A hálózat elérésére, ill. a szolgáltatásokra vonatkozó adatok pontosítása webes felület segítségével	Külső cég	Módosított elérés, ill. szolgáltatások megjelenése a cégadatbázisban	ISZK	<p>A külső cégnek meg kell adnia a módosítás során, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Milyen szolgáltatásokat kíván igénybe venni</li> <li>• Milyen helyiségekben dolgozik</li> <li>• Gépeinek MAC címei</li> <li>• Egyéb (pl. módosított cégnév)</li> </ul>
2.			Döntés: elfogadás/elutasítás/hiánypótlás kérés	ISZK	Döntés eredménye	ISZK	<p>Belső folyamatlépés</p> <p>Elutasítás akkor történhet ha</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A kérés jogszabályba, ill. az egyetemre vonatkozó érvényes szerződésbe ütközik</li> <li>• A kérés technikailag nem teljesíthető</li> <li>• Az egyetem alaptevékenységével nem összhangban levő, nem élet-szerű igény</li> </ul> <p>(Ezen a ponton esetleg több lépésből álló levelezés vagy telefonon történő egyeztetés következhet.)</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.		A külső cégről a cégadatbázisban szereplő adatok	Technikai feltételek biztosítása	ISZK	Biztosított technikai feltételek	ISZK	Belső folyamatlépés
4.			A külső cég értesítése a módosított szolgáltatások elérhetőségéről	ISZK	Értesített külső cég	Külső cég	Az email tartalmazza, hogy melyek az aktuális szolgáltatások. Az értesítést tartalmazó email szövege a mellékletben található (16.6).
5.			A szükséges jelszavak megküldése sms-ben	ISZK	Jelszavak a külső cégnél	Külső cég	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Külső cég				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Cégadatbázis	X	X			X	X		

**7.2.2.5.3.Folyamat3: Hálózati szolgáltatás igénybevételének megszüntetése külső szervezet (cég) részéről**

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Gazdasági Főigazgatóság, Igazgatóságok	A cég szerződése az egyetemmel megszűnt	A szerződés megszűnésének jelzése	Gazdasági Főigazgatóság, Igazgatóságok	A szerződés megszűnésére vonatkozó információ az ISZK-nál	ISZK	A jelzés emailben történik.
2.			A szükséges technikai változtatások megtétele, a cégbázis aktualizálása, a cég azonosítóinak visszavonása továbbá a hálózaton elérhető szolgáltatások azonosítóinak visszavonása. (Jelzés az egyes hálózati szolgáltatások üzemeltetői felé.)	ISZK	Módosult cégbázis és a hálózati szolgáltatásokhoz tartozó adatbázisok	ISZK	Belső folyamatlépés Az accountokat lehetőség szerint nem megszüntetni, hanem inaktívvá tenni.
3.			Jelzés a külső cégnek a szolgáltatás megszüntetéséről	ISZK	Jelzés a külső cégnél	Külső cég	Opcionális

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Külső cég				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Cégbázis	X	X			X	X		

## 7.2.2.5.4.Folyamat4: Hálózati szolgáltatás igénybevétele alkalmazott vagy más személy részéről – IP cím igénylés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott	A hálózati szolgáltatás igénybevétele vonatkozó szándék megjelenése	IP cím igénylésre szolgáló űrlap és nyilatkozat letöltése és kitöltése, aláírás	Alkalmazott	Kitöltött, aláírt űrlap és nyilatkozat	Alkalmazott	<p>Gépszintű azonosítás történik: az egyes oktatói gépeknek fix IP címe van.</p> <p>A letölthető űrlapot tartalmazó weboldal címe: <a href="http://it.unideb.hu">http://it.unideb.hu</a></p> <p>Az űrlap kitöltésével egyidejűleg a munkatársnak nyilatkoznia kell, hogy betartja a releváns szabályzatokat.</p> <p>A hálózati szolgáltatás igénybevétele vonatkozó űrlap a mellékletben található (16.7).</p>
2.			Az IP cím igénylésre szolgáló űrlap és nyilatkozatot személyes eljuttatása az ISZK-ra	Alkalmazott	Kitöltött, aláírt űrlap és nyilatkozat az ISZK-n	ISZK	<p>Az űrlapot 2 példányban kell kitölteni.</p> <p>A címet csak az adott gépen lehet használni, ha a kapcsolódó adatok valamelyike megváltozik, arról az ISZK-t értesíteni kell.</p>
3.			IP cím átadás a munkatársnak és szükség esetén a megfelelő csatlakozó aktiválása	ISZK	IP cím a munkatársnál és aktivált csatlakozó	Alkalmazott	Az IP cím átadása a személyes megkereséskor az űrlap egyik példányának átadásával történik.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Munkatárs				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Aláírt űrlapok és nyilatkozatok	X	X	X		X			

#### 7.2.2.5.5.Folyamat5: Hálózati szolgáltatás rendszeres elérése alkalmazott, ill. szervezet (cég) számára

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott, ill. szervezet (cég)	A hálózati szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó szándék megjelenése	A bejelentett és regisztrált hoszt (kliens funkciójú) számítógép csatlakoztatása a hálózathoz, ill. az elérhető szolgáltatások igénybe vétele.	Alkalmazott, ill. szervezet (cég)	Csatlakoztatott számítógép	ISZK	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ServiceDesk			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Hálózati azonosítókat tartalmazó adatbázis	X			

## 7.2.2.5.6.Folyamat6: Hálózati szolgáltatás rendszeres elérése hallgatók számára

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Hallgató	A hálózati szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándék megjelenése	A kollégium területén tetszőleges géppel csatlakozás a hálózathoz és webes felület elérése. (Csatlakozáskor először csak ezt a felület érhető el.)	Hallgató	Csatlakoztatott hallgatói számítógép	ISZK	<p>Tudományegyetemi Karok (TEK) Kollégium és PPP üzemeltetésű kollégium esetén érvényes ez a folyamat. Az Orvos- és Egészségtudományi Centrum (OEC) és az Agrár és Gazdaságtudományok Centruma (AGTC) kollégiumban nincs azonosítás: azonosítás nélkül elérhetők a hálózati szolgáltatások.</p> <p>Ha hallgató egy oktatói szobában csatlakozik a hálózatra, akkor nem kell azonosítania magát.</p>
2.			A saját hálózati azonosító/jelszó megadása	Hallgató	Megadott azonosító adatok	ISZK	<p>A hálózati azonosító lehet a Neptun kód is, de nem feltétlenül az.</p> <p>A hallgatónak a felületen egyidejűleg nyilatkoznia kell, hogy betartja a releváns szabályzatokat.</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			Döntés a hálózat elérhetőségéről a hálózati azonosítókat tartalmazó adatbázis alapján (automatikus)	ISZK	Elérhető szolgáltatások	Hallgató	Ha a hallgató nem kollégista, akkor csak az alapértelmezett webes felületet éri el sikeres belépés után is.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Hallgató			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Hálózati azonosítókat tartalmazó adatbázis	X	X	X	X	X	X		

#### 7.2.2.5.7.Folyamat7: Költözések

Ritkán előforduló esemény, emiatt kivételként kell kezelni.



### 7.2.3. IP hálózat menedzsment

#### 7.2.3.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a különböző egyetemi szervezeti egységek, az egyetem területén működő szervezetek (cégek), épületek, épületrészek számára megfelelő méretű IP hálózatok, alhálózatok meghatározása, azok kiosztása történik. Ez az egyetem használatában lévő publikus IPv4 és IPv6 címtartományok, valamint privát IPv4 címtartományok kiosztásának kezelését jelenti. A kiosztott címtartományok használatba vételéhez, eléréséhez a megfelelő gerinchálózati eszközökön routing és egyéb beállítások elvégzése is szükséges. A gerinchálózaton történő beállításokat kizárólag az ISZK végezheti. A szolgáltatás keretében egy adott szervezeti egység vezetője valamilyen esemény, például új épületbe költözés, bővülés, külső elérést igénylő szerverek üzembe helyezése, stb. miatt privát, esetlegesen publikus IP címtartomány hozzárendelését igényelheti.

Egy adott IP hálózaton belül az egyedi címek osztása a 7.2.2.5.4 Folyamat4: Hálózati szolgáltatás igénybevétele alkalmazott vagy más személy részéről pont szerint történik. Amennyiben az adott szolgáltatási területen a feladatokat helyi üzemetető végzi, akkor az igénylést a fentiekben ismertetett eljárásrendben a helyi üzemetetőnek kell benyújtani, aki az ISZK rendszerében a regisztrációs feladatokat elvégzi.

#### 7.2.3.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem valamennyi debreceni 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 érhetők el.

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

#### 7.2.3.3. Korlátozások

Az egyetem területén működő szervezetek (cégek) számára az egyetem használatában levő publikus IP címtartományok nem oszthatók, csak privát címtartományok, illetve a cégek számára rendelt publikus IP címtartomány alhálózatai.

#### 7.2.3.4. Premisszák

A címtartományok osztása, és a vele járó feladatok elvégzése legtöbb esetben a szervezeti egységek számára nem látható módon zajlik, a felhasználó részéről külön igénylési feladattal ritkán jár együtt. Az IP hálózatok kezelésével kapcsolatos feladatok nagy részét az ISZK a felhasználók kezdeményezése nélkül elvégzi, egyéb forrásból származó információk alapján. (Hálózati címtartomány kimerülésének észlelése, költözés és egyéb eseményekről való előzetes értesülések, stb.)

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

## 7.2.3.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 7.2.3.5.1.Folyamat1: IP címtartomány igénylése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	A szervezeti egység kép- viselője	Igényelt címtar- tomány mérete és a szervezeti egység adatai	Az IP címtartomány igénylőlap kitöltése és postai úton történő eljuttatása az ISZK- hoz	A szervezeti egység képvise- elője	Kitöltött IP címtartomány igénylőlap	ISZK	Az igényről elektronikus OTRS bejegyzés is készül. Az igénylés benyújtásához szükséges formanyomtat- vány a mellékletben találha- tó (16.36).

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.			Döntés: elfoga- dás/elutasítás/hiányp ótlás kérés	ISZK	Döntés ered- ménye	ISZK	<p>Elutasítás esetén a megke- resésnek megfelelő csator- nán tájékoztatni kell a kez- deményezőt.</p> <p>Elutasítás akkor történhet ha</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Az igénylőnek nincs érvényes szerződése az egyetemmel</li> <li>• A kérés jogszabályba, ill. az egyetemre vonat- kozó érvényes szerző- désbe ütközik</li> <li>• A kérés belső egyetemi szabályzatba ütközik</li> <li>• A kérés teljesítésének a technológiai feltételei nem adottak</li> <li>• Az egyetem alaptevé- kenységével nem össz- hangban levő, nem élet- szerű igény</li> </ul> <p>Elutasítás esetén a folyamat itt véget ér.</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.	ISZK	Feldolgozott igény	Az igénynek megfelelő IP címtartomány allokálása, a szükséges aktív- eszköz konfiguráció elvégzése az ISZK oldalán.	ISZK	IP címtartomány	A szervezeti egység képviselője	
4.	ISZK	Létrehozott IP címtartomány	A létrehozott IP címtartomány paramétereinek emailben történő továbbítása a szervezeti egység felé	ISZK	IP címtartomány paramétere	A szervezeti egység képviselője	Email üzenet elküldése, OTRS bejegyzés lezárása.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Egyetemi munkatárs				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	IP címtartomány igénylőlap	X		X		X	X		
2.	Kiosztott IP címtartomány paramétere	X				X	X	X	X

#### 7.2.4. Központi tűzfal rendszer üzemeltetése, biztonsági incidenskezelés, NAT

##### 7.2.4.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a felhasználók portok megnyitását kezdeményezhetik a központi tűzfal rendszeren, biztonsági incidensek kezelése történik, továbbá a NAT-hoz kapcsolódó tájékoztatást kapnak a felhasználók.

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

##### 7.2.4.2. 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 érhetők 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.

##### 7.2.4.3. Korlátozások

##### 7.2.4.4. Premisszák

Az egyetem területén működő szervezetek (cégek) számára végzett NAT-olás az egyetem számára végzett NAT-olástól elkülönül. A külső cégek számára NAT-olással vagy anélkül történik az internet elérés.

A NAT szolgáltatást igényelt és jóváhagyott privát címtartományok számára teljes internet elérés létezik, az egyéb privát címtartományok számára az internet elérés proxy-n keresztül történik.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

## 7.2.4.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 7.2.4.5.1. Folyamat1: Portok engedélyezése a tűzfalon

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Igénylő szervezeti egység	A port engedélyezésére vonatkozó szándék megjelenése	A port megnyitásának igénylésre szolgáló űrlap és nyilatkozat letöltése és kitöltése, aláírás, eljuttatás az ISZK-hoz személyesen vagy postai úton (Személyesen: Debrecen, Egyetem tér 1. Élettudományi és Könyvtár épület III. em. 3.006 vagy Debrecen, Nagyerdei krt. 98. Élelmezési épület, I. em. Informatikai Csoport; postai úton (Informatikai Szolgáltató Központ, H-4010 Debrecen, P.O. Box 95)	Szervezeti egység vezető	Igénylés és nyilatkozat az ISZK-nál	ISZK	<p>A letölthető űrlapot tartalmazó weboldal címe: <a href="http://it.unideb.hu/">http://it.unideb.hu/</a></p> <p>Az űrlapot a szervezeti egység vezetőjének kell aláírnia.</p> <p>A nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a szervezeti egység vezetője tudatában van, hogy a port megnyitása milyen kockázatokkal jár.</p> <p>Az űrlapnak tartalmaznia kell a port megnyitott állapotának időtartamát. (Korlátlan időtartam nem elfogadható. A port megnyitása legfeljebb 1 évig lehetséges, ezután lehet hosszabbítani.)</p> <p>A port megnyitásának kezdeményezésére vonatkozó űrlap a mellékletben található (16.8).</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.			Döntés a port megnyitá- sáról	ISZK	Döntés ered- ménye	ISZK	<p>Belső folyamatlépés</p> <p>Elutasítás akkor történhet ha</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A kérés jogszabályba, ill. az egyetemre vonatkozó érvényes szerződésbe ütközik</li> <li>• A kérés technikailag nem teljesíthető</li> <li>• Az egyetem alaptevé- kenységével nem össz- hangban levő, nem élet- szerű igény</li> </ul> <p>(Ezen a ponton esetleg több lépésből álló levelezés vagy telefonon történő egyeztetés következhet.)</p>
3.			Az igénylő tájékoztatása a döntés eredményéről, ill. a technikai lebonyolítás időpontjáról	ISZK	A döntés eredménye az igénylő szer- vezeti egység	Igénylő szervezeti egység	<p>Tájékoztatás emailben (elutasítás vagy jóváhagyás és érvényesség.)</p> <p>Elutasítás esetén a folyamat itt véget ér.</p> <p>A döntés eredményét tartalmazó email szövege a mellékletben található (0).</p>
4.	ISZK	Döntés eredménye	Technikai lebonyolítás	ISZK	Megnyitott port	Igénylő szervezeti egység	

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
5.	ISZK	A port megnyitásának időtartama 30 munkanap múlva lejár	Figyelmeztető email küldése a szervezeti egységnek	ISZK	Figyelmeztető levél a szervezeti egységnél	Szervezeti egység	<p>A figyelmeztető emailnek tartalmaznia kell</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A megnyitás időbeli érvényességének lejárata</li> <li>• A meghosszabbítás kérésének módját</li> </ul> <p>A meghosszabbítás az 1. pontban meghatározott módon lehetséges.</p> <p>A figyelmeztető email szövege a mellékletben található (16.10).</p>
6.	ISZK	A port megnyitásának időtartama lejárt és nem történt a meghosszabbításra vonatkozó kérés	Döntés a megnyitás meghosszabbításáról, ill. a port lezárásáról	ISZK	Döntés eredménye	Döntés eredménye az ISZK-nál	Ha a meghosszabbításra vonatkozó kérés beérkezett, akkor a port megnyitásnak időtartama meghosszabbodik, a folyamat az 5. ponton folytatódik.
7.			A port lezárásának technikai lebonyolítása	ISZK	Lezárt port	ISZK	Belső folyamat

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:



#	Kritikus adatkör	ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Tűzfal konfigurációs adatbázis	X	X	X	X
2.	A lejárat értesítésének ütemezése	X	X	X	

#### 7.2.4.5.2.Folyamat2: Biztonsági incidenskezelés – felhasználói kérés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Felhasználó	Bármely csatornán érkező felhasználói kérés	A kérés eljuttatása az ISZK ServiceDeskre.	Felhasználó	Kérés az ISZK-nál	ISZK	<p>A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).</p> <p>Általában csak írásbeli kérés fogadható el, amely lehet email is. Sürgős, indokolt esetben telefonon is tehető bejelentés.</p> <p>Sürgős esetben a beavatkozás, a teljesítés lebonyolítása minden más lépést megelőzhet.</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.			Döntés: elfoga- dás/elutasítás/hiánypótlás kérés	ISZK	Döntés ered- ménye	ISZK	<p>Belső folyamatlépés</p> <p>Elutasítás akkor történhet ha</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A kérés jogszabályba, ill. az egyetemre vonatkozó érvényes szerződésbe ütközik</li> <li>• A kérés belső egyetemi szabályzatba ütközik</li> <li>• Az ISZK nem rendelkezik a teljesítéshez szükséges erőforrással</li> <li>• Az egyetem tevékenységével nem korreláló igény</li> </ul>
3.			A felhasználó értesítése a döntés eredményéről	ISZK	Döntés ered- ménye a fel- használónál	Felhasználó	<p>Az értesítésnek írásban kell megtörténnie és elutasítás esetén tartalmaznia kell az elutasítás okát.</p> <p>Indokolt esetben más csatorna is igénybe vehető.</p> <p>Elutasítás esetén a folyamat itt véget ér.</p> <p>Az email szövege a mellékletben található (16.11).</p>
4.			A kérés teljesítésének lebonyolítása, szükség esetén eskaláció más fórumokra	ISZK	Teljesített kérés	Felhasználó	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	-			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	-				

#### 7.2.4.5.3.Folyamat3: Biztonsági incidenskezelés – szerzői jogsértés, vírus, SPAM, stb.

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Külső vagy belső hatóság, szervezet	Figyelmeztetés	Figyelmeztetés eljuttatása az ISZK ServiceDeskre	Külső szervezet	Figyelmeztetés az ISZK-n	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A biztonsági incidenst az ISZK is észlelheti
2.			Kivizsgálás	ISZK	A vizsgálat eredménye	ISZK	Ha nem történt ténylegesen szerzői jogsértés, akkor a figyelmeztetés forrását szükség és lehetőség szerint értesíteni kell a vizsgálat eredményéről. Ha nem történt ténylegesen biztonsági incidens, akkor a folyamat itt véget ér, ill. a 8. pontban folytatódik.

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			A szükséges beavatkozás elvégzése, szükség esetén eskaláció más fórumokra	ISZK	Elvégzett be- avatkozás	ISZK	A szükséges beavatkozás tipikusan számítógép izoláció
4.			A jelenség meglétét, ill. nem meglétét igazoló logok (adatok, mérési eredmények) mentése	ISZK	Mentett ada- tok	ISZK	A bizonyítékokat - összhangban a releváns információbiztonsági standardokkal - archíválni kell.
5.			A beavatkozással érintett szervezet/felelős értesítése	ISZK	Értesítés a beavatkozás- sal érintett szervezetnél, ill. felelősnél	A beavatk- zással érin- tett szerve- zet/felelős	<p>A felelős értesítése az adott helyzetben elvárható módon bármilyen csatornán történhet.</p> <p>Az értesítésnek tartalmaznia kell</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A vizsgálat kezdeményezője</li> <li>• Az észlelt jelenség</li> <li>• A beavatkozás megszüntetésnek, az eredeti állapot visszaállításának feltételei</li> <li>• A beavatkozással érintett szervezet/felelős felszólítása a beavatkozásra és visszajelzésre</li> </ul>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
6.			A beavatkozással érintett szervezet/felelős visszajelzése a feltételek teljesítéséről	A beavatkozással érintett szervezet/felelős	A beavatkozással érintett szervezet/felelős visszajelzése az ISZK-nál	ISZK	A visszajelzés emailben is történhet.
7.			A beavatkozás megszüntetése, az eredeti állapot visszaállítása	ISZK	Eredeti állapot	ISZK	Belső folyamat
8.			A figyelmeztetés forrásának szükség és lehetőség szerint értesítése	ISZK	Értesítés	A figyelmeztetés forrása	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	A jelenség meg-létét igazoló logok (adatok, mérési eredmények)	X			

#### 7.2.4.5.4.Folyamat4: Biztonsági incidenskezelés – IP cím ütközés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi munkatárs/ szervezet	IP cím ütközés jelzés	A jelzés eljuttatása az ISZK ServiceDeskre	Egyetemi munkatárs/ szervezet	jelzés az ISZK-n	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A bejelentés tipikusan a ServiceDeskre érkezik, de az IP cím ütközést az ISZK is észlelheti
2.			Kivizsgálás	ISZK	A vizsgálat eredménye	ISZK	Ha nem történik ténylegesen IP cím ütközés, akkor a jelzés forrását értesíteni kell a vizsgálat eredményéről. Az értesítés telefonon is történhet. Ha nem történt ténylegesen IP cím ütközés, akkor a folyamat itt véget ér.
3.			A szükséges beavatkozás elvégzése	ISZK	Elvégzett beavatkozás	ISZK	A szükséges beavatkozás tipikusan izoláció

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
4.			A beavatkozással érintett szervezet/felelős értesítése	ISZK	Értesítés a beavatkozással érintett szervezetnél, ill. felelősnél	A beavatkozással érintett szervezet/felelős	<p>Az értesítés telefonon is történhet.</p> <p>Az értesítésnek tartalmaznia kell</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A beavatkozás megszüntetésnek, az eredeti állapot visszaállításának feltételei</li> <li>• A beavatkozással érintett szervezet/felelős felszólítása a beavatkozásra és visszajelzésre</li> </ul>
5.			A bejelentő egyetemi munkatárs/ szervezet értesítése a probléma megszüntetéséről	ISZK	Értesítés	A bejelentő egyetemi munkatárs/ szervezet	Az értesítés telefonon is történhet.
6.			A beavatkozással érintett szervezet/felelős visszajelzése a feltételek teljesítéséről	A beavatkozással érintett szervezet/felelős	A beavatkozással érintett szervezet/felelős visszajelzése az ISZK-nál	ISZK	A visszajelzés emailben is történhet.
7.			A beavatkozás megszüntetése, az eredeti állapot visszaállítása	ISZK	Eredeti állapot	ISZK	Belső folyamat

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	-			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	-				

#### 7.2.4.5.5.Folyamat5: NAT

A szolgáltatás és a felhasználók kapcsolatában nem releváns.



### 7.2.5. Cisco-VPN szolgáltatás

#### 7.2.5.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

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

#### 7.2.5.2. 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.

#### 7.2.5.3. Korlátozások

A szolgáltatást csak az ISZK által regisztrált felhasználók használhatják.

#### 7.2.5.4. Premisszák

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az intézmény alkalmazottai számára 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.

## 7.2.5.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 7.2.5.5.1.Folyamat1: Cisco-VPN szolgáltatás igénylése és módosítása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Ob- jektum	„Átve- vő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi munkatárs/ szervezet	VPN igénylő adatlap	VPN igénylő formanyomtatvány eljuttatása az ISZK ServiceDeskre személyesen vagy postai úton.  (Személyesen: Debrecen, Egyetem tér 1. Élettudományi és Könyvtár épület III. em. 3.006 vagy Debrecen, Nagyerdei krt. 98. Élelmezési épület, I. em. Informatikai Csoport; postai úton (Informatikai Szolgáltató Központ, H-4010 Debrecen, P.O. Box 95)	Egyetemi munkatárs/ szervezet	Kitöltött formanyomtatvány	ISZK	Csak papír alapú igénylés fogadható el.  Egyetemi alkalmazott esetén nem lehetséges elutasítás.  A Cisco-VPN igényléshez tartozó sablon a mellékletben található (16.23).
2.			A regisztráció elvégzése	ISZK	Regisztráció a VPN adatbázisban	ISZK	Belső folyamat
3.			A formanyomtatvány kiegészítése és aláírása	ISZK	Kiegészített és aláírt formanyomtatvány	ISZK	Belső folyamat

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
4.	ISZK	Kiegészített formanyomtatvány	Kiegészített formanyomtatvány átadása a felhasználónak	ISZK	Kiegészített és aláírt formanyomtatvány	Egyetemi munkatárs/szervezet	Csoportazonosító, felhasználói azonosító, jelszó, Kérés teljesítése Visszajelzés: a kitöltött űrlap

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	VPN adatlap	X			
2.	VPN adatbázis	X	X	X	

## 7.2.6. Központi OpenVPN szolgáltatás

### 7.2.6.1. 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.

### 7.2.6.2. 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 érhetők el.

### 7.2.6.3. 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.

### 7.2.6.4. 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.

### 7.2.6.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

#### 7.2.6.5.1.Folyamat1: OpenVPN szolgáltatás igénylése és módosítása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi munkatárs	OpenVPN szolgáltatás-igénylés	OpenVPN igénylő weboldal meglátogatása az egyetemi portálon a Felhasználói Profil menüpont alatt	Egyetemi munkatárs	OpenVPN kulcs, OpenVPN tanúsítvány, CA tanúsítvány és VPN konfigurációs fájl	Egyetemi munkatárs	Az igénylés önkiszolgáló folyamat. A kapott kulcs 395 napig érvényes, és egy év után meg kell újítani.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Egyetemi munkatárs			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	OpenVPN kulcs		X	X	X	X			
2.	OpenVPN tanúsítvány	X	X	X	X	X			
3.	OpenVPN CA tanúsítvány	X	X	X	X	X			
4.	OpenVPN konfigurációs fájl	X	X	X	X	X			

## 7.2.7. Aktív hálózati eszközök teljes körű menedzsmentje

### 7.2.7.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az aktív hálózati eszközök teljes körű felügyelete és menedzsmentje, adat és telefonos szolgáltatások biztosítása céljából. A szolgáltatás keretében a felhasználók jelzik az egyetemi hálózathoz való hozzáférési igényeiket, igényeiket módosíthatják, megszüntethetik, az ISZK ezen igények kielégítésére a megfelelő aktív hálózati eszközök konfigurációjában a szükséges módosításokat megteszi.

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

### 7.2.7.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed a debreceni telephelyek teljes akadémiai hálózatára, 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.

### 7.2.7.3. Korlátozások

A szolgáltatáshoz a felhasználók csak közvetve férnek hozzá, mivel csak az eszközök portjaira kapcsolódó réz-, vagy optikai patch kábelek segítségével érik el a rendszer szolgáltatásait.

### 7.2.7.4. Premisszák

A szolgáltatás a különböző épületekben, illetve épületszárnyakban található infokommunikációs eszközök működőképességének ellenőrzését teszi lehetővé. A szolgáltatás hatásaként a felhasználók képesek elérni az intézményi infokommunikációs rendszert

A campusok közötti gerinchálózat aktív eszközeinek üzemeltetését kizárólag az ISZK végezheti. A campus hálózatok és a lokális hálózati szegmensek aktív eszközeinek üzemeltetője az ISZK vagy szakmai egyeztetés mellett harmadik fél. A szolgáltatás és a felelősség határát az ISZK és a helyi üzemeltető között minden esetben előre rögzíteni kell.

7.2.7.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

7.2.7.5.1.Folyamat1: Hálózathoz való hozzáférési igény bejelentés:

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott	Adott hálózati aljzaton való beállítási igény megjelenése	Adott hálózati aljzaton való beállítási igény bejelentése	Alkalmazott	A Service-Deskre érkezett igény	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).
2.			A megfelelő aktív eszköz, esetleg egyéb aktív eszközök konfigurálása vagy az igény elutasítása	ISZK	Visszajelzés az igénylőnek, működőképes kapcsolat	Alkalmazott	Az ISZK a kérést elutasíthatja, ha <ul style="list-style-type: none"> <li>• A műszaki, technikai feltételek nem adóttak</li> <li>• A kérés a normál működést veszélyezteti</li> </ul>

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör				
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	-				

### **7.2.8. Passzív hálózatok (strukturált, optikai) teljes körű felügyelete, hálózati végpontig**

#### **7.2.8.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása**

A passzív hálózat esetén az ISZK teljes körű felügyelet biztosít, amennyiben az ISZK üzemeltetésében van az adott szakasz. Amennyiben az adott hálózati kábel szakasz harmadik fél által üzemeltetett, szakmai felügyeletet, ill. kapcsolattartást biztosít az üzemeltetővel. A szolgáltatás keretében a felhasználók az egyetemi hálózathoz való fizikai hozzáférési hibákat, hálózati fali csatlakozóval kapcsolatos, és egyéb kábelezési problémáikat jelezhetik az ISZK, illetve a területileg illetékes üzemeltető felé.

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

#### **7.2.8.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)**

A szolgáltatás kiterjed a debreceni telephelyek teljes akadémiai hálózatára, 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.

#### **7.2.8.3. Korlátozások**

A szolgáltatás csak a hálózati (adat, telefon) aljzatig terjed, azon túl a fizikai kapcsolat (lengő kábel) a felhasználó vagy a külső üzemeltető felelőssége.

#### **7.2.8.4. Premisszák**

A felhasználó intézet/egység a szükséges típusú réz, vagy optikai patch kábel segítségével veheti igénybe a szolgáltatást. A patch kábel műszaki specifikációját az ISZK weboldalán (<http://it.unideb.hu>) nyilvánosságra hozza.

A szolgáltatást az adott szolgáltatási területen kizárólag az ISZK nyújthatja, ill. a szolgáltatás nyújtása az ISZK szakmai felügyelete mellett lehetséges.

.



7.2.8.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

7.2.8.5.1.Folyamat1: Passzív hálózati végpont meghibásodásának javítása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott	Hiba bejelentés az ISZK felé	Adott hálózati aljzaton való incidens bejelentése	Alkalmazott	A Service-Deskre érkezett igény	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).
2.			A hálózati szakasz, illetve a csatlakozók kimérése, vizsgálata, szükség esetén külső üzemeltető értesítése, amennyiben az érintett szakaszt harmadik fél üzemelteti	ISZK	A hiba oka	ISZK	
3.			A hiba elhárítása	Külső üzemeltető vagy ISZK	Működő fizikai kapcsolat	ISZK	
4.			Visszajelzés az igénylőnek	ISZK	Visszajelzés az igénylőnek	Alkalmazott	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör				
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	-				

### **7.2.9. Optikai gerinchálózattal kapcsolatos hibák menedzsmentje, kapcsolattartás az üzemeltetővel**

#### **7.2.9.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása**

Az optikai kapcsolat épületeket vagy campusokat kötnek össze, amely sok felhasználó infokommunikációs szolgáltatást biztosítja. Tipikusan az ISZK leltári állományához tartozó gerinchálózati eszközök helyezkednek az optikai link végein. A campusok közötti link-ek üzemeltetője az egyetem megbízásából egy külső cég, míg a campusok területén belüli épületek között az optikai kapcsolatokat az ISZK üzemelteti.

#### **7.2.9.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)**

A szolgáltatás kiterjed a debreceni telephelyek teljes akadémiai hálózatára, 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.

#### **7.2.9.3. Korlátozások**

Kizárólagosan az üzemeltető egység kezelheti az optikai szálakat és végződéseket, mivel ezek speciális szakértelmet és kezelést igényelnek.

#### **7.2.9.4. Premisszák**

A külső cég által üzemeltetett optikai kapcsolatok működőképességének ellenőrzését az ISZK végzi és probléma esetén a szolgáltató felé jelzi a hibát. A szolgáltató ilyen és a szerződése szerinti periodikus karbantartási munkálatok részleteiről folyamatosan tájékoztatja az ISZK-t.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

## 7.2.9.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 7.2.9.5.1. Folyamat1: Optikai kapcsolat meghibásodásának kezelése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	ISZK	Hibabejelentő a szolgáltatóhoz	Az ISZK bejelenti a szolgáltatónak az adott szakaszra vonatkozóan érzékelt hibát	ISZK alkalmazott	Hibabejelentő a szolgáltatóhoz (email, fax, telefon)	Szolgáltató	Az eset kritikusságától függően a jelzés több csatornán is történhet (telefon, fax, email). A bejelentés rögzítésre kerül az OTRS rendszerben.
2.	Üzemeletető cég	Állapot felmérés	A hiba okának felmérése és dokumentálása	Üzemeletető cég képviselője és ISZK	Hiba diagnózis ismertetője (email, fax)	ISZK	Az elhárítási munka költsége kritikus esetben egyeztetést igényelhet. Az ISZK dönti el, hogy a javítás költségét magasnak ítéli-e.
3.		Magas költségű javítási értesítő	Magas költségű elhárítási munka esetén egyeztetés kezdeményezése az ISZK felé	Üzemeletető cég képviselője	Magas költségű javítási értesítő	ISZK	
4.	ISZK	Hivatalos válasz	A szolgáltató kiértékelése a költségekkel kapcsolatosan	Informatikai vezető	Hivatalos válasz	Üzemeletető cég	
5.	Üzemeletető cég	Javítási dokumentáció és számla	Hiba elhárítása után készített dokumentáció	Üzemeletető cég képviselője	Hiba elhárítása után készített dokumentáció	ISZK	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Üzemeltető cég			
		Olva- sás	Írás	Létre- hozás	Törlés	Olva- sás	Írás	Létre- hozás	Törlés
1.	Hibabejelentő	X	X	X		X			
2.	Hiba elhárítá- si dokumen- táció	X				X	X	X	

## 8. Levelezés szolgáltatás csoport

### 8.1. A levelezés szolgáltatás csoport szolgáltatásai

A levelezés szolgáltatás csoport a következő szolgáltatásokból áll:

- Központi postafiók és SMTP szolgáltatás, levélszűrés
- Központosított webmail szolgáltatás

### 8.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői

#### 8.2.1. Központi postafiók és SMTP szolgáltatás, levélszűrés

##### 8.2.1.1. 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, ill. levelezési listákhoz juthatnak és azokat használhatják, esetleg megszüntethetik.

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

##### 8.2.1.3. Korlátozások

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

A levelezés alapvetően webes felületen érhető el (webmail), de a levelek IMAPs-sel vagy POP3s-sel letölthetők.

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

##### 8.2.1.4. Premisszák

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

Minden szereplőnek van egyedi hálózati azonosítója. A hálózati azonosító soha nem szűnik meg, esetleg zárolásra kerül. (A diplomás pályakövetés miatt).

Egy felhasználó többféle módon kapcsolódhat az egyetemhez. (Lehet pl. hallgató és oktató egyidejűleg.) Ezek között van egy elsődleges kapcsolat, ez a meghatározó. Az LDAP rendszer tartalmazza ezt az információt.

Levelező szerver üzemeltetése csak az alábbi minimális feltételek betartásával engedélyezett:

- A levelező szervernek legalább kari szintű szervezeti egységet kell kiszolgáltatnia.
- A postafiókok elérése kizárólag titkosított protokollokon lehetséges (https, imaps, pop3s).
- A levelező szervernek vírus és spamszűrést kell végeznie. A kiszűrt leveleket legalább 30 napig karanténban kell tárolnia.
- SMTP forgalom csak az ISZK által biztosított levelezési átjárókon keresztül történhet.
- A levelező szervernek legalább 30 napra visszamenőleg rendelkeznie kell a levelezéssel kapcsolatos eseményeket rögzítő naplóállományokkal.

Az egyetemi email cím struktúra a mellékletben található (16.37).

## 8.2.1.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 8.2.1.5.1.Folyamat1: Hallgatói email cím igénylés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Hallgató	Hallgatói igény email cím létrehozására	Email cím létrehozása a hálózaton elérhető önkiszolgáló felület felhasználásával	Hallgató	Használható email cím vagy információ a már meglévő email címéről	Hallgató	<p>A hallgatónak csak egy egyetemi email címe lehet.</p> <p>Az azonosítás az egyetemi hálózati azonosító alapján történik.</p> <p>Az email cím létrehozására szolgáló felület elérése: <a href="http://www.unideb.hu">http://www.unideb.hu</a>, felhasználói profil menüpont</p> <p>Az emailhez tartozó jelszó megegyezik a hálózati azonosítóhoz tartozóval (SSO).</p>

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Hallgató			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	A hálózati azonosító jelszava		X	X			X	X	
2.	Státusz (letiltás)	X	X			X			

8.2.1.5.2.Folyamat2: Alkalmazotti email igénylés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott	Az alkalmazott email cím birtoklásra vonatkozó igénye	Email cím létrehozása a hálózaton elérhető önkiszolgáló felület felhasználásával	Munkatárs	Használható email cím	Munkatárs	<p>Az email cím létrehozására szolgáló felület elérése: <a href="http://www.unideb.hu">http://www.unideb.hu</a>, felhasználói profil menüpont.</p> <p>Az azonosítás az egyetemi hálózati azonosító alapján történik.</p> <p>A munkatárs email címe meg kell feleljen az egyetemi email cím struktúra szabálynak (16.37).</p> <p>A munkatárs korábbi, hallgatói email címe megmarad.</p> <p>Az ISZK küldhet az email cím létrehozására felszólító emailt. Az email tartalma a mellékletben található (16.12)</p>

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör				
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	-				



## 8.2.1.5.3.Folyamat3: Szervezeti pozícióhoz tartozó email cím kezelés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Az adott szervezeti pozíciót betöltő munkatárs	Munkatárs-igény email cím létrehozására	Az email cím igénylésre szolgáló űrlap kitöltése és a szervezeti egység vezetőjével történő aláíratása, a dokumentum személyes eljuttatása az ISZK-ra.	Munkatárs	Igénylés az ISZK-n	ISZK	<p>Az űrlap elérhetősége: <a href="http://it.unideb.hu">http://it.unideb.hu</a>, felhasználói profil menüpont</p> <p>Az igénylésnek tartalmaznia kell: határozatlan, vagy határozott időre kell az email cím. Ha határozott időre szól, akkor azt is, akkor mennyi időre szól.</p> <p>Az email cím igénylésre szolgáló űrlap a mellékletben található (16.13)</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.			Egyeztetés	ISZK	A visszajelzés módjáról tájékoztatott munkatárs	Munkatárs	(Iteráció előfordulhat: pl. ütközés miatt.) A visszajelzés történhet emaiben vagy telefonon. A jelszó személyesen vagy sms-ben adható át. Személyes átvétel esetén az ISZK-nak az átvevő személyazonosságáról meg kell győződnie. A jelszót a felelős személy veheti át személyesen.
3.	ISZK	Igénylés a Service-Desken	Az email cím manuális létrehozása	ISZK	Létrehozott email cím	ISZK	Belső folyamat
4.			Visszajelzés a munkatársnak a korábban megjelölt módon	ISZK	Használható email cím	Munkatárs	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Munkatárs				Szervezeti egység vezető			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Kitöltött és aláírt valamint pecsétet ellátott űrlap	X				X				X	X	X	

2.	A pozícióhoz tartozó hálózati azonosító jelszava	X	X	X	X	X	X						
----	--	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--

#### 8.2.1.5.4.Folyamat4: Alkalmazott email címének megszüntetése a munkatárs állományból történő kikerülése miatt

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	ISZK	A lekérdezés időpontja eljött (Havonta történik lekérdezés)	Az állományból kikerült munkatársak listájának megkérése a Gazdasági Főigazgatóságról és azoknak a kigyűjtése, akik nem nyugdíjba menetel miatt kerültek ki az állományból	ISZK	Az állományból kikerülő munkatársak listája	ISZK	Belső folyamat A listát az ISZK archiválja. A nyugdíjba menetel miatt az állományból kikerülő munkatársak email címei megmaradnak. A PhD hallgató – dolgozó, illetve dolgozó – emeritus státuszváltozások esetén az egyetemi email cím nem szűnik meg.

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.			Az érintett munkatárs(ak) tájékoztatása email fel- használásával	ISZK	Tájékoztató levél	Az érintett munka- társ(ak)	<p>A tájékoztatás emailben tör- ténik és tartalmazza:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Egyetemi email címük 3 hónap múlva megszűnik</li><li>• Felszólításuk a probléma rendezésére</li><li>• Az érintett felhasználó kérheti ez egyetemi ema- il címére érkező levelei- nek átmenetei továbbítá- sát az általa megjelölt email címre.</li></ul> <p>A kiküldött emailnek a ServiceDesk rendszerben is meg kell jelennie.</p> <p>Az automatikusan küldött email szövege a melléklet- ben található (16.14)</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.	ISZK	2,5 hónap eltelt az első figyelemzettől levél óta és nem történt megerősítés	Az ISZK az adott email címre küldött emailre jelzi, hogy 2 hét múlva törlésre kerül az email cím	ISZK	A kiküldött email	Az érintett munkatárs email címe	<p>A címzettként megjelölt munkatársnak az egyetemi email címéről kell válaszolnia (reply), más email címről érkező válasz nem elfogadható.</p> <p>A kiküldött emailnek a ServiceDesk rendszerben is meg kell jelennie.</p> <p>Az automatikusan küldött email szövege a mellékletben található (16.14).</p>
4.	ISZK	A tájékoztató, ill. felszólító levél kiküldésétől számított 3 hónap eltelt és nem történt megerősítés	Az email címek megszüntetése	ISZK			<p>A címzettként megjelölt munkatársnak az egyetemi email címéről kell válaszolnia (reply), más email címről érkező válasz nem elfogadható.</p>

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

Kritikus adatkör	ISZK				Munkatárs			
	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés

1.	Az állományból kikerülő munkatársak listája	X							
2.	Kiküldött levél	X	X	X					
3.	A kezelt emailek				X	X	X	X	X

#### 8.2.1.5.5.Folyamat5: Szervezeti pozícióhoz tartozó email cím megszüntetése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	ISZK	A figyelmeztető levél küldésnek időpontja eljött (Évente történik a cím megújítása)	Az ISZK az adott email címre küldött emailben megkérdezi, hogy az adott email címre szükség van-e még.	ISZK	A kiküldött email	Szervezeti pozícióhoz tartozó email cím	<p>A kiküldött emailnek a ServiceDesk rendszerben is meg kell jelennie.</p> <p>A címzettként megjelölt munkatársnak kell válaszolnia (reply)</p> <p>Az email tartalmazza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Megerősítés hiányában a szóban forgó email cím 3 hónap múlva megszűnik</li> </ul> <p>(Megjegyzés: azért kell évente megújítani, mert nem lehet ellenőrizni, hogy megszűnik-e egy pozíció vagy már nem használják a hozzá tartozó email címet.)</p> <p>Az automatikusan küldött email szövege a mellékletben található (16.15).</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.	ISZK	2.5 hónap eltelt az első figyelmeztető levél óta, és nem történt megerősítés	Az ISZK az adott email címre küldött emaillel jelzi, hogy 2 hét múlva törlésre kerül az email cím, ha nem jelezz ez idő alatt vissza.	ISZK	A kiküldött email	Szervezeti pozícióhoz tartozó email cím	<p>A kiküldött emailnek a ServiceDesk rendszerben is meg kell jelennie.</p> <p>A címzettként megjelölt munkatársnak kell válaszolnia (reply).</p> <p>Az automatikusan küldött email szövege a mellékletben található (16.15).</p>
3.	ISZK	A levél kiküldésétől számított 3 hónap eltelt és nem történt megerősítés	Döntés a törlésről	ISZK	A döntés eredménye	ISZK	<p>Belső folyamat</p> <p>Amennyiben az adott szervezeti pozícióhoz tartozó email cím szükségességét megerősítik, az adott email cím nem lesz törölve. Ekkor a folyamat itt véget ér.</p> <p>Amennyiben 3 hónap alatt nem jött emailes visszajelzés, akkor az email megszüntethető.</p> <p>Minden szervezeti pozícióhoz tartozó emailnek lesz évente megerősítő levelezése (pl. <a href="mailto:rector@unideb.hu">rector@unideb.hu</a>-nak is).</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
4.			Az email cím megszüntetése	ISZK	Törölt mail postafiók és törölt email cím		

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Munkatárs			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Kiküldött levél	X	X	X					
2.	A kezelt emailek				X	X	X	X	X

#### 8.2.1.5.6.Folyamat6: Határozott időre létrehozott munkatársi email címek megszüntetése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
---	---------	----------------	-------------	-----------------------	-----------------	----------	------------



#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	ISZK	Az email cím igényelt használati ideje lejárt és nem történt kérés a meghosszabbításra	Az ISZK az adott email címre küldött emailben megkérdezi, hogy az adott email címre szükség van-e még.	ISZK	A kiküldött email	Az érintett munkatárs	<p>A kiküldött emailnek a ServiceDesk rendszerben is meg kell jelennie.</p> <p>Az email tartalmazza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Megerősítés hiányában a szóban forgó email cím 3 hónap múlva megszűnik</li> <li>• A megerősítésnek az „Alkalmazotti email kezelés – ha az alkalmazott nem volt korábban hallgató” folyamatnak megfelelően kell megtörténnie</li> </ul> <p>Az automatikusan küldött email szövege a mellékletben található (16.16).</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.	ISZK	2,5 hónap eltelt az első figyelmeztető levél óta és nem történt megerősítés	Az ISZK az adott email címre küldött emaillel jelzi, hogy 2 hét múlva törlésre kerül az email cím, ha a munkatárs nem jelez vissza ez idő alatt vissza.	ISZK	A kiküldött email	Az érintett munkatárs	<p>A kiküldött emailnek a ServiceDesk rendszerben is meg kell jelennie.</p> <p>A címzettként megjelölt munkatársnak az egyetemi email címéről kell válaszolnia (reply), más email címről érkező válasz nem elfogadható.</p> <p>Az automatikusan küldött email szövege a mellékletben található (16.16).</p>
3.		A levél kiküldésétől számított 3 hónap eltelt és nem történt megerősítés	Döntés a törlésről	ISZK	A döntés eredménye	ISZK	<p>Belső folyamat</p> <p>A címzettként megjelölt munkatársnak az egyetemi email címéről kell válaszolnia (reply), más email címről érkező válasz nem elfogadható.</p> <p>Amennyiben az adott email cím szükségességét megerősítik, az adott email cím nem lesz törölve. Ekkor a folyamat itt véget ér.</p>
4.			Az email cím megszüntetése	ISZK			

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Munkatárs			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Kiküldött levél	X	X	X					
2.	A kezelt emailek				X	X	X	X	X

#### 8.2.1.5.7.Folyamat7: Email címek kezelése egyedi, kivételes esetekben

Ritkán előforduló esemény, emiatt kivételként kell kezelni.

#### 8.2.1.5.8.Folyamat8: Levelezési listák létrehozása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi munkatárs	Munkatárs-igény levelezési lista létrehozására, emailben	A levelezési lista igénylésre szolgáló űrlap kitöltése és emailben történő elküldése az ISZK számára.	Munkatárs	Igénylés az ISZK-n	ISZK	<p>Az űrlap elérhetősége: <a href="http://it.unideb.hu">http://it.unideb.hu</a>, felhasználói profil menüpont</p> <p>Az igénylésnek tartalmaznia kell: határozatlan, vagy határozott időre szükséges-e a levelezési lista. Ha határozott időre szól, akkor azt is, akkor mennyi időre szól.</p> <p>Abban az esetben, ha az igény gyakori körlevél küldésre vonatkozik, levelezési listát célszerű létrehozni.</p> <p>Az űrlap a mellékletben található (16.17).</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.			Egyeztetés a visszajelzés módjáról és a lista céljáról	ISZK	Tájékoztató munkatárs	Munkatárs	A visszajelzés történhet emaiben vagy telefonon. A jelszó szóban vagy sms-ben adható át.
3.			Lista és adminisztrátori email cím meghatározása	ISZK	Lista és adminisztrátori email cím	ISZK	Belső folyamat
4.			A levelezési lista manuális létrehozása	ISZK	Létrehozott levelezési lista és adminisztrátori email cím, továbbá a listához tartozó URL	ISZK	
5.			Visszajelzés a munkatársnak a korábban egyeztetett módon	ISZK	Használható levelezési lista	Munkatárs	Visszajelzéskor meg kell adni az eléréshez szükséges URL-t is.
6.			A levelezési lista konfigurálása	Munkatárs	Konfigurált levelezési lista	Munkatárs	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				A lista tulajdonosa				A lista tagjai				Nem listatagok			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés

1.	A nem publikus levelezési listák nevei (email címe)	X	X	X	X	X				X							
2.	A publikus levelezési listák nevei (email címe)	X	X	X	X	X				X				X			
3.	A nem publikus levelezési listák levelei	X				X				X		X					
4.	A publikus levelezési listák levelei	X				X				X		X				X	

#### 8.2.1.5.9.Folyamat9: Levelezési listák törlése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
---	---------	----------------	-------------	------------------------	-----------------	----------	------------

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	ISZK	A figyel- meztető levél kül- désnek időpontja eljött (Évente történik lekérde- zés) vagy a lista igény- lési ideje lejárt	Az ISZK az adott levele- zési listához tartozó ad- minisztrátori email címre küldött emailben megkér- dezi, hogy az adott email címre szükség van-e még.	ISZK	Kiküldött ema- il	A levelezési lista admi- nistrátora	<p>A levelezési lista adminiszt- rátorának kell válaszolnia (reply)</p> <p>Az email tartalmazza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Megerősítés hiányában a szóban forgó levelezési lista 3 hónap múlva megszűnik</li> <li>• A megerősítésnek az „Levelezési lista létreho- zása” folyamatnak meg- felelően kell megtörtén- nie</li> </ul> <p>Az email tartalma a mellék- letben található (16.18).</p>
2.		2.5 hónap eltelt az első fi- gyelmeztet ő levél óta és nem történt megerősít- és	Az ISZK az adott listához tartozó adminisztrátori email címre küldött emellel jelzi, hogy 2 hét múlva törlésre kerül az email cím, ha nem jelez ez idő alatt vissza.	ISZK	Kiküldött ema- il	A levelezési lista admi- nistrátora	<p>A levelezési lista adminiszt- rátorának kell válaszolnia (reply)</p> <p>Amennyiben az adott levele- zési lista szükségességét megerősítik, az adott levele- zési lista nem lesz törölve. Ekkor a folyamat itt véget ér.</p> <p>Az email tartalma a mellék- letben található (16.18).</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.		A levél kiküldésétől számított 3 hónap eltelt és nem történt megerősítés	Döntés a törlésről	ISZK	A döntés eredménye	ISZK	Belső folyamat Amennyiben az adott levelezési lista szükségességét megerősítik, az adott levelezési lista nem lesz törölve. Ekkor a folyamat itt véget ér.
4.			A levelezési listamegszüntetése	ISZK	Megszüntetett levelezési lista	ISZK	Belső folyamat, a lista archiválásra kerül.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör				
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	-				

#### 8.2.1.5.10.Folyamat10: Email-hez tartozó tárhely méretének megnövelése (menedzselése)

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
---	---------	----------------	-------------	------------------------	-----------------	----------	------------

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Ob- jektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Az email cím felhasználója ill. ISZK	A felhasználó jelez emailben, telefonon vagy személyesen vagy az ISZK ész- leli a kvóta elérését	Egyeztetés a megfelelő eljárásról (levelek törlése vagy a kvóta nö- velése)	ISZK	Az egyeztetés eredménye (levelek törlé- se, vagy a kvóta növelé- se)	ISZK	<p>A kvóta (quota) 90%-nak elérésekor az ISZK jelez a munkatársnak arról, hogy a kvótája hamarosan betelik és tájékoztatja a lehetősé- gekről.</p> <p>Ha a felhasználó elfogadja a szükségtelen levelek törlésé- re vonatkozó javaslatot, ak- kor a folyamat itt véget ér.</p> <p>Ha a felhasználóval folytatott egyeztetés nem vezet ered- ményre, akkor a kérdés a heti ISZK vezetői megbeszél- ésre lesz eszkalálva.</p> <p>Telefonos vagy személyes jelzés esetén az ISZK-nak a ServiceDesk rendszerben rögzítenie kell a kérést , a megoldást és a felhasználó telefonos elérhetőségét.</p> <p>Az ISZK nem töröl leveleket, hanem tájékoztatja a fel- használót ennek módjáról.</p>



#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.		Döntés a megfelelő eljárásról (pl. quota emelés)	A feladat elvégzése (pl. quota növelés)	ISZK	Megváltoztott quota	Felhasználó	
3.			Jelzés a felhasználónak	ISZK	Telefonos visszajelzés a felhasználó felé	Felhasználó	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Igénylő (az email cím felhasználója)*			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Nem teljesíthető kérés és az eljárás módja	X	X	X		X			
2.	Az email cím felhasználójának quota mérete	X	X	X		X			

\*A felhasználók egymás quota értékeit nem ismerhetik!

#### 8.2.1.5.11.Folyamat11: Megengedő lista elemek felvétele (white list)

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Email cím felhasználója	A megengedendő email cím-re vonatkozó jelzés	A kérés fogadása	ISZK	Jelzés az ISZK-nál	ISZK	A jelzés történhet emailben, személyesen vagy telefonon. A ServiceDesk rendszerben bejegyzést kell létrehozni.
2.			Visszajelzés a felhasználónak a vizsgálat elindulásáról	ISZK	Visszajelzés	Felhasználó	A visszajelzésnek emailben kell történnie. Az email szövege a mellékletben található (16.19).
3.			A kért email cím vizsgálata	ISZK	Elfogadás esetén email-es visszajelzés a felhasználónak	ISZK	Belső folyamat (PI., log-ok átnézése, webes vizsgálat)
4.			Döntés a megengedésről vagy elvetésről	ISZK	A döntés eredménye	ISZK	Belső folyamat Elvetés esetén a folyamat a 6. pontnál folytatódik
5.			A szükséges konfigurációs lépések végrehajtása	ISZK	Módosult konfiguráció	ISZK	Belső folyamat

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
6.			A felhasználó tájékoztatása	ISZK	A felhasználó tájékoztatása a további lehetséges lépésekről, ha igényli	Felhasználó	A jelzésnek emailben kell történnie. Az email szövege a mellékletben található (16.19). Ha felhasználó nem fogadja el az elvetést, a folyamatot újra indíthatja.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Igénylő (az email cím felhasználója)			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	A kért email cím	X				X			

**8.2.2. Központosított webmail szolgáltatás**

A webmail nem igényel külön felhasználói interakciót, ezért nincsen rá dedikált folyamat.

A felhasználók az észlelt hibákat bejelenthetik az „Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan” szolgáltatásnak megfelelően.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

## 9. Portál szolgáltatás-csoport

### 9.1. A portál szolgáltatás-csoport szolgáltatásai

A portál szolgáltatás-csoport a következő szolgáltatásokból áll:

- Egyetemi portál-rendszerek fejlesztése, üzemeltetése, karbantartása

### 9.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői

#### 9.2.1. Egyetemi portál-rendszerek fejlesztése üzemeltetése, karbantartása

##### 9.2.1.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében az ISZK biztosítja a <http://www.unideb.hu> portál webszervereinek és portál motorjának üzemeltetését és karbantartását, valamint portál modulok fejlesztését és külső fejlesztésű új modulok beillesztését a portálba. Ez a következő tevékenységeket foglalja magába:

- szerver oldali hardver üzemeltetés,
- webszerver és portál motor karbantartás,
- portál jogosultság kezelés,
- menü struktúra karbantartása, módosítása,
- biztonsági mentések, rendszer helyreállítása,
- webszerver és portál statisztikák készítése, naplózás,
- központi szolgáltatásokhoz kapcsolódó modulok fejlesztése,
- külső fejlesztésű új modulok illesztése a portálhoz, kapcsolattartás a fejlesztővel,
- portál tartalmát szerkesztők számára a betanítás elvégzése, szakmai tanácsadás.

A felhasználók a ServiceDesk felé jelzik az igénybevétel során esetlegesen fellépő incidenseket. A szolgáltatással kapcsolatos minden egyedi igényt a ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.) kell jelezni.

##### 9.2.1.2. 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.

A <http://www.unideb.hu> portál publikus felületei mindenki számára folyamatosan elérhetők. A hitelesítéshez kötött szolgáltatások elérhetősége esetenként korlátozódhat kizárólag az egyetem IP címtartományaira. A portál karbantartásához és fejlesztéséhez kapcsolódó tevékenységeket az ISZK az egyetem szervezeti egységei számára végzi

##### 9.2.1.3. Korlátozások

A portálon található intranet jellegű, csak azonosított felhasználók számára elérhető szolgáltatások, amelyek csak érvényes hálózati azonosítóval vehetők igénybe.

A portálon elhelyezett tartalomért annak létrehozója felel. A tartalom létrehozás és módosítás naplózott módon történik.

#### 9.2.1.4. Premissák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja. A portálhoz kapcsolódó fejlesztés az ISZK szakmai felügyelete mellett lehetséges.

## 9.2.1.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 9.2.1.5.1. Folyamat1: Jogosultság beállítása portál felhasználóhoz

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység képviselője	Jogosultság változtatási igény	Portál jogosultság igénylés benyújtása az ISZK-hoz.	Szervezeti egység megbízottja	Kitöltött portál jogosultság módosítást igénylő űrlap	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). Az igénylés benyújtásához szükséges formanyomtatvány a mellékletben található (16.29).
2.			Az ISZK ServiceDesk szóban (telefonon) egyezteteti az igényt a szervezeti egységgel	ISZK	Megerősített vagy elutasított jogosultság módosítási igénylés	ISZK	A hibajegy kezelőben rögzítésre kerül az egyeztetés eredménye és frissül az igény státusza: „elfogadva” vagy „elutasítva”. Elfogadás esetén módosítások végrehajtása.
3.			Igénylő értesítése az eredményről	ISZK	Email az elvégzett módosításokról vagy az elutasításról	Szervezeti egység megbízottja	Az email a hibajegy kezelő rendszerből lesz kiküldve.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység képviselője				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés

1.	Jogosultság módosítási igény	X	X	X		X			
2.	Az igényhez kapcsolásán beállított jogosultságok	X				X	X	X	X

#### 9.2.1.5.2.Folyamat2: Menü struktúra változtatása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Portál tartalom szerkesztő	Menü struktúra változtatási igény	Menü struktúra változtatási igénylés benyújtása az ISZK-hoz emailben	Portál tartalom szerkesztő	Menü szerkezet változtatási javaslat	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A hibajegy kezelő rendszerben megjelenik az igény „beérkezett” státusszal, amiről az igénylő automatikus visszajelzést kap.
2.			Az ISZK ServiceDesk szükség esetén szóban (telefonon) egyeztetni az igényt a portál tartalom szerkesztővel	ISZK	Megerősített vagy elutasított menü struktúra változtatási igénylés	ISZK	A hibajegy kezelőben rögzítésre kerül az egyeztetés eredménye és frissül az igény státusza: „elfogadva” vagy „elutasítva”. Elfogadás esetén módosítások végrehajtása. Elutasítás indoka lehet: túl nagy almenü mélység, túl hosszú felirat, egyéb technikai kifogások.



#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			Igénylő értesítése az eredményről	ISZK	Email az elvégzett módosításokról vagy az elutasítás indokáról	Portál tartalom szerkesztő	Az email a hibajegy kezelő rendszerből lesz kiküldve.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Portál tartalom szerkesztő				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Menü szerkezet változtatási javaslat	X	X	X		X			
2.	Portál menü szerkezet	X				X	X	X	X

#### 9.2.1.5.3.Folyamat3: Külső fejlesztésű új modulok illesztése a portálhoz

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
---	---------	----------------	-------------	------------------------	-----------------	----------	------------

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Megrendelő (az egyetem valamely központi egysége)	Új modul illesztési igény	Új külső modul illesztési igénylés benyújtása az ISZK-hoz.	Megrendelő	Modul illesztési kérelem és modul specifikáció működési leírással	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A hibajegy kezelő rendszerben megjelenik az igény „beérkezett” státusszal, amiről a megrendelő automatikus visszajelzést kap. Modul beillesztésének megrendelője csak egyetemi szervezeti egység lehet. Az igénylés benyújtásához szükséges formanyomtatvány a mellékletben található (16.30).
2.			Az ISZK a hibajegy kezelő rendszeren keresztül emailben egyezteteti az igényt a portál modul fejlesztőjével, és megadja az illesztés technikai paramétereit	ISZK	Egyeztetett technikai paraméterek az illesztéshez	Fejlesztő	A hibajegy kezelőben rögzítésre kerül az egyeztetés eredménye és frissül az igény státusza: „fejlesztés alatt” vagy „elvetve”. Utóbbi akkor fordul elő, ha az illesztést nem lehet megvalósítani.
3.	ISZK	Egyeztetés eredménye	Megrendelő értesítése a fejlesztővel történt egyeztetés eredményéről.	ISZK	Email az egyeztetés eredményéről	Megrendelő	Az email a hibajegy kezelő rendszerből lesz kiküldve. A fejlesztő másolatot kap.
4.	Fejlesztő	Kész modul	Kész modul átadása tesztelésre	Fejlesztő	Modul kód és dokumentáció	ISZK	A hibajegy kezelő rendszerben az igény státusza „tesztelés alatt” lesz.

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
5.	ISZK	Teszt-eredmény	Fejlesztő tájékoztatása a teszt eredményéről	ISZK	Modul teszt eredmény	Fejlesztő	Sikeres teszt esetén a modul beillesztésre kerül a portálba és a hibajegyet lezárjuk. Sikertelenség esetén a fejlesztő a kód módosítása után újra benyújthatja azt tesztelésre (4. pont). Az eredményről a megrendelő másolatot kap.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Megrendelő				Fejlesztő				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Modul illesztési igény	X	X	X		X				X			
2.	Modul specifikáció és működési leírás	X				X	X	X		X			
3.	Modul kód	X				X	X	X		X			
4.	Modul dokumentáció	X				X	X	X		X			
5.	Modul teszt eredmény	X				X				X	X	X	

## 10. Szerverek szolgáltatás-csoport

### 10.1. A szerverek szolgáltatás-csoport szolgáltatásai

A szerverek szolgáltatás-csoport a következő szolgáltatásokból áll:

- Központi shell account, szervezeti webtárhely és adatbázis szolgáltatás, valamint a kapcsolódó szerverek üzemeltetése
- Központi Tanulmányi és E-learning rendszerek üzemeltetése (teljes Neptun szerverpark, valamint a Neptun tűzfal üzemeltetése)
- Központi storage szolgáltatás (storage szerverek + központi SAN)
- Központi virtuális szerver hoszting
- Központi felhasználói azonosító, egyéni webtárhely és adatbázis motor szolgáltatás

### 10.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői

#### 10.2.1. Központi shell account, szervezeti webtárhely és adatbázis szolgáltatás, valamint a kapcsolódó szerverek üzemeltetése

##### 10.2.1.1. 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 igénybevitel során esetlegesen fellépő incidenseket.

##### 10.2.1.2. 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 érhetők el.

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

##### 10.2.1.3. Korlátozások

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

A tárhelyen elhelyezett tartalomért a szervezeti egységek felelősek.

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

##### 10.2.1.4. Premissák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

### 10.2.1.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

#### 10.2.1.5.1.Folyamat1: Szervezeti webtárhely igénylés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység vezetője	Webtárhely igény szervezeti egység számára	Webtárhely igénylés benyújtása az ISZK-hoz	Szervezeti egység vezetője	Az egységvezető által hitelesített igénylés	ISZK	Szükséges adatok: igényelt domain név/nevek, a webtárhelyért felelős személy hálózati azonosítója. Papír alapú igénylés lehetséges. Az igénylés benyújtásához szükséges formanyomtatvány a mellékletben található (16.25).
2.			Az igény elfogadása vagy elutasítása	ISZK	Elutasítás esetén indoklás, elfogadás esetén hozzáférési adatok jelzése emailben, a jelszavak jelzése sms-ben	Szervezeti egység által megjelölt felelős személy	Átadott adatok: létrehozott domain név/nevek, fájl feltöltéshez szükséges felhasználói azonosító/jelszó pár, adatbázis hozzáférési név/jelszó pár, adatbázis neve

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység által megjelölt felelős személy				ISZK			
		Olva-	Írás	Létre-	Törlés	Olva-	Írás	Létre-	Törlés

		sás		hozás		sás		hozás	
1.	Igényelt domain név	X				X	X	X	X
2.	Webtárhely felelős adatai (hálózati azonosító, email cím)	X	X			X			
3.	Létrehozott domain név	X				X	X	X	X
4.	Tárhely hozzáférési adatok (feltöltési név/jelszó, adatbázis elérési név/jelszó, adatbázis név)	X				X	X	X	X

#### 10.2.1.5.2.Folyamat2: Webtárhely szolgáltatás megszüntetése

Ritkán előforduló esemény, emiatt kivételként kell kezelni.

### 10.2.2. Központi Tanulmányi és E-learning rendszerek üzemeltetése (teljes Neptun szerverpark, valamint a Neptun tűzfal üzemeltetése)

#### 10.2.2.1. 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 web-es 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. A hálózati azonosító szolgáltatást a 6.1.4 fejezet írja le.

#### *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 kezelése szolgáltatást a 6.1.4 fejezet írja le.

#### *Információszoolgáltatás 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 információ-

ős 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 hálózathoz*

A dolgozók a Tanulmányi Rendszer natív kliense segítségével érhetik el a rendszert egyetemi hálózathoz. 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 külön fejezetben található (Lásd 7.2.5 fejezet)

#### *Szerver oldali frissítés és rendszer karbantartás 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 értesíti 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 alkalmazás-szerverenként 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](mailto:helpdesk@it.unideb.hu)).

A Neptun rendszer tartalmi menedzsmentjét az EHIK végzi.

#### 10.2.2.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A Tanulmányi Rendszer tervezetten heti 7x24 órás üzemben érhető el, a tervezett szolgáltatás-leállásokkal kapcsolatos információk megtalálhatóak a "Szerver-oldali frissítési és rendszer-karbantartási folyamatok a Tanulmányi Rendszerben" c. fejezetben. A hallgatói és oktatói webfelületek elérésére nincs területi korlátozás. Az adminisztrátori kliens csak egyetemi IP címtartományból érheti el a Tanulmányi Rendszert.

#### 10.2.2.3. 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 rendelkezze érvényes hálózati azonosítóval

#### 10.2.2.4. Premissák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

### 10.2.2.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

#### 10.2.2.5.1.Folyamat1: Regisztráció hallgatók számára

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvő”	Megjegyzés
1.	Karok tanulmányi osztályai	Hallgató felvétele az egyetemre	Felvételi értesítő kiküldése a hallgatónak	Egyetem	Felvételi értesítő	Hallgató	A felvételi értesítő tartalmazza a Neptun kódot.
2.			Hálózati azonosító létrehozása a <a href="https://directory.unideb.hu">https://directory.unideb.hu</a> u webes felületén	Hallgató	Új hálózati azonosító	Hallgató	A folyamat teljesen önkiszolgáló. Probléma esetén a ServiceDesk segítségével a ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Hallgató				Karok tanulmányi osztályai			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Neptun kód	X				X			
2.	Hálózati azonosító	X		X		X	X		

#### 10.2.2.5.2.Folyamat2: Regisztráció dolgozók számára

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)	Dolgozó felvétele a tanulmányi rendszerbe	A dolgozó értesítése a Neptun kódjáról	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)	Neptun kód	Dolgozó	
2.			Hálózati azonosító létrehozása a <a href="https://directory.unideb.hu">https://directory.unideb.hu</a> weboldalon	Dolgozó	Új hálózati azonosító	Dolgozó	A folyamat teljesen önkiszolgáló. Probléma esetén a ServiceDesk segítsége kérhető a ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Dolgozó				Egyetem			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Neptun kód	X				X			
2.	Hálózati azonosító	X		X		X	X		

#### 10.2.2.5.3.Folyamat3: Verzió kihelyezés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
---	---------	----------------	-------------	------------------------	-----------------	----------	------------

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvő”	Megjegyzés
1.	SDA Kft	Elkészült új program verzió	Az Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) és az ISZK értesítése az új program verzióról	SDA Kft	Hírlevél	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK), ISZK	
2.	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)	Döntés a verzió kihelyezés időpontjáról	Az ISZK értesítése a verzió kihelyezés időpontjáról (email vagy telefon)	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)	Verzió-kihelyezés időpontja	ISZK, oktatásszervezési egységek	
3.			A verzió kihelyezés időpontjának közzététele a tanulmányi rendszer weboldalán ( <a href="http://neptun.unideb.hu">http://neptun.unideb.hu</a> )	ISZK	Verzió-kihelyezés időpontja közzététele	A tanulmányi rendszer felhasználói	
4.	ISZK	Új program verzió	Verzió frissítés végrehajtása	ISZK	Frissített tanulmányi rendszer	A tanulmányi rendszer felhasználói	
5.	ISZK	Verzió frissítés végrehajtva	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) értesítése a verzió frissítési folyamat megtörténtéről (email vagy telefon)	ISZK	Értesítés a verzió frissítési folyamat eredményéről	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)				SDA				Felhasználó			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Neptun hírlevél	X				X				X	X	X					
2.	Verzió kihelyezés időpontja	X				X	X	X						X			
3.	Verzió frissítés eredménye - jelentés	X	X	X		X											

#### 10.2.2.5.4.Folyamat4: Patch vagy manual build kihelyezés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	SDA Kft	Elkészült új javítócsomag	Az Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) és az ISZK értesítése az új program verzióról (email)	SDA Kft	Értesítés új javítócsomagról	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK), ISZK	

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvő”	Megjegyzés
2.	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)	Döntés a javítócsomag kihelyezésének időpontjáról	Az ISZK értesítése a javítócsomag kihelyezésének időpontjáról (email vagy telefon)	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)	Javítócsomag kihelyezés időpontja	ISZK	
3.			A javítócsomag kihelyezése előtt az adminisztrátori kliensek értesítése	ISZK	Javítócsomag kihelyezés időpontja	A tanulmányi rendszer adminisztrátori klienseit használók	A hallgatók és oktatók nem kapnak értesítést, mivel a frissítési folyamat igen hamar végbemegy.
4.	ISZK	Javítócsomag	Frissítés végrehajtása	ISZK	Frissített tanulmányi rendszer	A tanulmányi rendszer felhasználói	
5.	ISZK	Frissítés végrehajtva	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK) értesítése a frissítési folyamat megtörténtéről (email vagy telefon)	ISZK	Értesítés a frissítési folyamat eredményéről	Egyetemi Hallgatói Információs Központ (EHIK)	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

[illegible]

### 10.2.3. Központi storage szolgáltatás (storage szerverek + központi SAN)

#### 10.2.3.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az ISZK központi tárhely szolgáltatást üzemeltet nagy megbízhatóságú tároló (SAN) infrastruktúráján. Erre a tároló infrastruktúrára épül az ISZK legtöbb központi szolgáltatása, mint például a webtárhely és levelező szolgáltatás. Az egyetem szervezeti egységei közvetlenül is igényelhetnek nagyobb tárterületet valamely egyéb szolgáltatáshoz kapcsolódóan, vagy épp azoktól teljesen függetlenül (például mérési adatok vagy biztonsági mentések tárolásához). Önálló tárterület igény esetén a tárhelyet jelenleg kétféle módon tudjuk kiadni: NFS-en Linux vagy Unix kliensek számára, vagy SMBFS felületen Windows megosztásként.

Az igénylő szervezeti egységnek a szolgáltatás igénybevételéhez ki kell jelölnie egy érvényes hálózati azonosítóval rendelkező felelőst az ISZK-val történő kapcsolattartásra. Az igénylést, illetve a szolgáltatásra vonatkozó módosítási és hosszabbítási kérelmeket a szervezeti egység vezetőjének kell hitelesítenie.

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

#### 10.2.3.2. 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 érhetők el.

A szolgáltatást az egyetem minden szervezeti egysége elérheti.

#### 10.2.3.3. Korlátozások

Az NFS és SMBFS szolgáltatás csak egyetemi IP címtartományból érhető el. A más szolgáltatáshoz (pl. webtárhelyhez) kapcsolódó tárhely szolgáltatás elérését a kapcsolódó szolgáltatás elérési szabályai határozzák meg.

Tárhely szolgáltatás csak határozott időre igényelhető, de korlátlan számú alkalommal meghosszabbítható.

#### 10.2.3.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.



## 10.2.3.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 10.2.3.5.1. Folyamat1: Új tárhely igénylés meghatározott időre

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység vezetője	Tárhely igény szervezeti egység számára	Tárhely igénylés benyújtása az ISZK ServiceDeskhez	Szervezeti egység képviselője	Az egységvezető által hitelesített igénylés	ISZK	<p>A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).</p> <p>Szükséges adatok: igényelt tárhely mérete, elérési módja, kapcsolódó szolgáltatás megnevezése, a tárhelyért felelős személy hálózati azonosítója, igényelt szolgáltatási időtartam. Papír alapú igénylés.</p> <p>Az igénylés benyújtásához szükséges formanyomtatvány a mellékletben található (16.28).</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.			Az igény elfogadása vagy elutasítása	ISZK	Elutasítás esetén indoklás, elfogadás esetén hozzáférési adatok	Szervezeti egység képviselője	<p>Átadott adatok: létrehozott tárhely mérete, elérési módja (ha szükséges, akkor felhasználói azonosító/jelszó pár, stb.), a szolgáltatás lejárat ideje.</p> <p>A kérés elutasítható, ha nem áll rendelkezésre megfelelő méretű vagy minőségű tárhely.</p> <p>Alternatív megoldásként javasolható az NIIFI tárhely szolgáltatása.</p>
3.			A szükséges konfigurációs lépések végrehajtása	ISZK	Módosult konfiguráció	ISZK	Belső folyamat

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Tárhely igénylés	x	X	X		X			
2.	Felelős adatai	X				X			
3.	Tárhely elérési paraméterek	X				X	X	X	

## 10.2.3.5.2. Folyamat2: Tevékenységek a tárhely szolgáltatás lejártakor

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	ISZK	Tárhely szolgáltatás lejár 30 nap múlva	A tárhely szolgáltatás lejártá előtt 30 nappal figyelmeztetés kiküldése a ServiceDesk rendszerből a szervezeti egység felelősének	ISZK	Tárhely szolgáltatás lejáratára figyelmeztető email	Szervezeti egység felelőse	<p>A válasz elmaradása esetén a lejárat előtt két héttel újabb email kiküldése.</p> <p>Amennyiben az újabb emailre sem érkezik reakció és a szolgáltatás lejár, a folyamat a Tárhely szolgáltatás megszüntetése a felhasználó kérésére folyamat 2. lépésének megfelelően folytatódik.</p>
2.	Szervezeti egység felelőse	Figyelmeztető email	Hosszabbítási kérelem vagy lemondás benyújtása	Szervezeti egység felelőse	Hosszabbítási kérelem	ISZK	<p>A hosszabbítási kérelemhez szükséges adatok: igényelt szolgáltatási időtartam, esetleg egyéb szolgáltatási paraméterek változása. Elegendő a felelős által küldött email, nem szükséges papír alapú igénylés.</p> <p>Lemondás esetén a folyamat a Tárhely szolgáltatás megszüntetése a felhasználó kérésére folyamat a 2. lépésének megfelelően folytatódik.</p>

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			A hosszabbítási igény elfogadása vagy elutasítása	ISZK	Elutasítás esetén indoklás, elfogadás esetén nyugtázó email a felelősnek	Szervezeti egység felelőse	Átadott adatok: a szolgáltatás lejáratí ideje, egyéb paraméterek változása esetén azok új értékei. A hosszabbítást minden esetben engedélyezni kell, az egyéb paraméterek változtatása viszont megtagadható, ha a kérés nem teljesíthető mert nem áll rendelkezésre megfelelő méretű vagy minőségű tárhely.
4.			A szükséges konfigurációs lépések végrehajtása	ISZK	Módosult konfiguráció	ISZK	Belső folyamat

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Figyelmeztető email	X				X	X	X	
2.	Hosszabbítási kérelem, új szolgáltatási paraméterek	X	X			X		X	

3.	Lemondó nyilatkozat	X	X	X		X			
4.	Tárolt adatok	X	X	X	X				

#### 10.2.3.5.3.Folyamat3: Tárhely szolgáltatás megszüntetése a felhasználó kérésére

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység képviselője	Szolgáltatás lemondása	Szolgáltatás lemondási nyilatkozat benyújtása a ServiceDeskhez	Szervezeti egység felelőse	Lemondó nyilatkozat	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). Elegendő a felelős által a ServiceDesk rendszerbe küldött email, nem szükséges papír alapú lemondó nyilatkozat.
2.	ISZK	Személyes megkeresés	Személyes egyeztetés a felelőssel (lehet telefonon is) a szolgáltatás megszüntetése előtt	ISZK	Személyesen megerősített lemondás a szervezeti egység részéről	ISZK	A tárolt adatok fontossága miatt mindenképpen csak személyes egyeztetés után szabad megszüntetni a szolgáltatást.
3.	ISZK	Szolgáltatás megszüntetése	Tárhely szolgáltatás hozzáféréseinek megszüntetése, a tárolt adatok törlése. Értesítés emailben a felelősnek.	ISZK	Megszűnt szolgáltatás	Szervezeti egység felelőse	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Lemondó nyilatkozat	X	X	X		X			
2.	Tárolt adatok	X	X	X	X				

#### 10.2.3.5.4.Folyamat4: Tárhely szolgáltatás paramétereinek módosítása a felhasználó kérésére (méret, elérési módja, stb.)

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvető”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység felelőse	Tárhely paraméterek változtatásának az igénye	Változtatási kérelem benyújtása emailen az ISZK ServiceDeskhez	Szervezeti egység felelőse	Szolgáltatási paraméter változtatási kérelem	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).  Szükséges adatok: igényelt új szolgáltatási paraméterek (időtartam, méret, elérési mód, stb.). Elegendő a felelős által a ServiceDesk rendszerbe küldött email, nem szükséges papír alapú igénylés.
2.			A változtatási igény elfogadása vagy elutasítása	ISZK	Elutasítás esetén indoklás, elfogadás esetén nyugtázó email a felelősnek	Szervezeti egység felelőse	Átadott adatok: a szolgáltatás paramétereinek új értékei. A paraméterek változtatása megtagadható, ha a kérés nem teljesíthető, mert nem áll rendelkezésre megfelelő méretű vagy minőségű tárhely.

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			A szükséges konfigurációs lépések végrehajtása	ISZK	Módosult konfiguráció	ISZK	Belső folyamat

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Kérelem az új szolgáltatási paraméterekkel	X	X	X		X			
2.	Válasz a kérelemre, új szolgáltatási paraméterek	X				X	X	X	

#### 10.2.4. Központi virtuális szerver hoszting

##### 10.2.4.1. 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 ServiceDesknek nyújtja be a virtuálisserver hoszting kérelmet a ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).

##### 10.2.4.2. 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.

##### 10.2.4.3. 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.

##### 10.2.4.4. Premissák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.



## 10.2.4.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 10.2.4.5.1.Folyamat1: Virtuális szerver hoszting igénylés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység megbízottja	Szerver hoszting igény	Szerver hoszting igénylés benyújtása az ISZK-hoz	Szervezeti egység megbízottja	Szerver hoszting igény	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A hibajegy kezelő rendszerben megjelenik az igény „beérkezett” státusszal, amiről az igénylő automatikus visszajelzést kap. Az igénylés benyújtásához szükséges nyomtatvány a mellékletben található (16.31).
2.			Az ISZK ServiceDesk egyezteteti az igénylést a szervezeti egységgel	ISZK	Megerősített vagy elutasított szerver hoszting igénylés	ISZK	A hibajegy kezelőben rögzítésre kerül az egyeztetés eredménye és frissül az igény státusza: „elfogadva” vagy „elutasítva”. Elutasítás indoka lehet: túl nagy erőforrásigény.
3.			Igénylő értesítése az eredményről	ISZK	Email az igénylés elbírálásának eredményéről	Szervezeti egység megbízottja	Az email a hibajegy kezelő rendszerből megy ki.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység megbízottja				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Szerver hoszting igény	X	X	X		X			
2.	Hosztolt szerver	X	X	X	X	X			
3.	Hosztolt szerveren tárolt adatok	X	X	X	X				

#### 10.2.4.5.2.Folyamat2: Virtuális szerver hoszting megszüntetése a felhasználó kérésére

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység megbízottja	Szerver hoszting megszüntetési igény	Szerver hoszting megszüntetésének igénylése	Szervezeti egység megbízottja	Szerver hoszting megszüntetési igény	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A hibajegy kezelő rendszerben megjelenik az igény „beérkezett” státusszal, amiről az igénylő automatikus visszajelzést kap.

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
2.			Az ISZK ServiceDesk egyezteteti az igénylést a szervezeti egységgel	ISZK	Megerősített vagy elutasított szerver hoszting igénylés	ISZK	A hibajegy kezelőben rögzítésre kerül az egyeztetés eredménye és frissül az igény státusza: „elfogadva” vagy „elutasítva”. Elutasítás indoka lehet: túl nagy erőforrásigény.
3.			Igénylő értesítése az eredményről	ISZK	Email az igénylés elbírálásának eredményéről.	Szervezeti egység megbízottja	Az email a hibajegy kezelő rendszerből megy ki.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység megbízottja				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Szerver hoszting megszüntetési igény	X	X	X		X			
2.	Hosztolt szerver	X	X	X	X	X			
3.	Hosztolt szerveren tárolt adatok	X	X	X	X				

### 10.2.5. Központi felhasználói azonosító, egyéni webtárhely és adatbázis motor szolgáltatás

#### 10.2.5.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A szolgáltatás keretében a <http://web.unideb.hu> szerverre minden érvényes hálózati azonosítóval rendelkező felhasználó be tud jelentkezni SSH protokollon, és ott programokat futtat, 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 web-es MySQL kezelőfelület biztosított. Az adatok feltöltése SCP-vel történik, ami az egyetemen kívülről csak a 2222-es porton keresztül lehetséges.

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

#### 10.2.5.2. 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 érhetők el.

A szolgáltatást az egyetem hallgatói és munkatársai érhetik el.

#### 10.2.5.3. 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.

#### 10.2.5.4. Premisszák

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

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

### 10.2.5.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

#### 10.2.5.5.1.Folyamat1: Adatbázis igénylése webtárhely szolgáltatáshoz

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvő”	Megjegyzés
1.	Felhasználó	Adatbázis igény webtárhelyhez	Adatbázis igénylés	Felhasználó	Adatbázis igénylés webtárhelyhez	ISZK	Az adatbázis igénylés a <a href="http://www.unideb.hu">http://www.unideb.hu</a> portál személyes vezérlőpultján lehetséges (adatbázis igénylés webtárhelyhez gomb). Az igényléshez szükséges sablon a mellékletben található. (16.28).
2.			Az igény elfogadása vagy elutasítása	ISZK	Email: Elutasítás esetén indoklás, elfogadás esetén értesítés emailben	Felhasználó	Átadott adatok: létrehozott adatbázis neve, adatbázis felhasználói név (jelszó nélkül). Adatbázis jelszót mindenki a webes vezérlőpulton tud magának létrehozni. Egy felhasználó egy adatbázis használatára jogosult a szerveren.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Felhasználó				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Adatbázis	X	X	X		X			

	igénylés								
2.	Adatbázis hozzáférési adatok (elérési név, adatbázis név)	X				X	X	X	X

#### 10.2.5.5.2.Folyamat2: Webtárhely szolgáltatás megszüntetése

A szolgáltatás a felhasználó hálózati azonosítójának lejártakor automatikusan megszűnik. A tárolt adatok lementéséről a felhasználónak kell gondoskodnia. A szolgáltatás megszüntét követő három hónap múlva a szerverről az adatok a 6.1.4 Hálózati azonosító kezelése fejezetnek megfelelően törölve lesznek.

## 11. Adminisztrációs szolgáltatás szolgáltatás-csoport

### 11.1. Az adminisztrációs szolgáltatás szolgáltatás-csoport szolgáltatásai

Az adminisztrációs szolgáltatás-csoport a következő szolgáltatásokból áll:

- Otthoni internet szolgáltatás ügyintézése (WiFi/ADSL szolgáltatás megrendelése, lemondása, számla adminisztráció)

### 11.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői

#### 11.2.1. Otthoni internet szolgáltatás ügyintézése (WiFi/ADSL szolgáltatás megrendelése, lemondása, számla adminisztráció)

##### 11.2.1.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az egyetem alkalmazottai számára igény esetén otthonról történő hálózat elérési lehetőséget biztosít az egyetem (az egyetem és a külső szolgáltató közötti szerződés értelmében). Ez jelenthet ADSL előfizetést, vagy WiFi hozzáférést. Mindkét esetben a megfelelő igénylő formanyomtatványt kell kitölteni, 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.

Az egyetemnek külső szolgáltatókkal szolgáltatási szerződése van az ADSL, illetve WiFi szolgáltatásra vonatkozóan. E szolgáltatásokat igénybe vevő felhasználók költségeit a szolgáltató felé az egyetem egyenlíti ki, a felhasználók és a szolgáltató között nincs szerződés. A felhasználók a munkáltatóval történt megállapodás függvényében az önrészt törlesztik az egyetem felé. A maradék részt a munkáltató által megadott munkaszámra terheli az egyetem.

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

##### 11.2.1.2. 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.

A szolgáltatást az egyetem alkalmazottai otthonról érhetik el.

##### 11.2.1.3. 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.

##### 11.2.1.4. Premisszák

A szolgáltatás nem azonos a 12.2.4 Informatikai szolgáltatók felügyelete c. szolgáltatással. Ez esetben a felhasználók és a szolgáltató között nincs szerződés. Bejelentéseket a szolgáltató felé a felhasználók közvetlenül nem tehetnek.

Az egyre költséghatékonyabb internet szolgáltatási csomagok dinamikus megjelenése a piacon az egyetemi felhasználók részéről néha szolgáltató váltást, illetve csomag váltást implikál.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.



## 11.2.1.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 11.2.1.5.1.Folyamat1: Otthoni internet szolgáltatás igény bejelentése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	TEK alkalmazott	Otthoni internet/intranet szolgáltatás igénylés	Otthoni internet/intranet szolgáltatás igénylés bejelentése	ISZK	Kitöltött formanyomtatvány	ISZK	A megfelelő igénylő formanyomtatványt kell kitölteni, és a munkáltatóval való finanszírozási megállapodás után az aláírt lapot hagyományos vagy belső postai úton az ISZK-ba eljuttatni (Debrecen, Egyetem tér 1. Élettudományi és Könyvtár épület III. em. 3.006 vagy Debrecen, Nagyerdei krt. 98. Élelmezési épület, I. em. Informatikai Csoport; Informatikai Szolgáltató Központ, H-4010 Debrecen, P.O.Box 95).  Az igényléshez szükséges sablon a mellékletben található (16.33).
2.			Az ISZK értesíti a szolgáltató külső céget	ISZK	Szolgáltatási igény	A szolgáltató külső cég	

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			Helyszíni felmérés, kivitelenítés, egyedi hálózati paraméterek beállítása	A szolgáltató külső cég	Működő szolgáltatás	ISZK	Az igénybevevő felé a szolgáltató közvetlenül jelzi a szolgáltatás létrejöttét. Telefonos jelzés az ISZK felé a szolgáltatás létrejöttéről.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Munkatárs				Külső szolgáltató cég			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Kitöltött és aláírt igénylő nyomtatvány	X				X	X	X		X			

#### 11.2.1.5.2.Folyamat2: Otthoni internet szolgáltatás felügyelete – működési hiba bejelentése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
---	---------	----------------	-------------	------------------------	-----------------	----------	------------

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott	Otthoni internet/intranet szolgáltatással kapcsolatos probléma	Otthoni internet/intranet szolgáltatással kapcsolatos probléma bejelentése	ISZK	OTRS-ben rögzített hiba	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A bejelentés rögzítésre kerül az OTRS rendszerben.
2.			Az ISZK értesíti a hibáról a szolgáltató külső céget	ISZK	Hiba bejelentés	A szolgáltató külső cég	
3.			Hiba javítása	A szolgáltató külső cég	Működő szolgáltatás	ISZK	Az igénybevevő felé a szolgáltató közvetlenül jelzi a hiba elhárítását. Telefonos jelzés az ISZK felé a hiba elhárításáról. Az ISZK munkatárs az OTRS-ben lezárja a hibabejegyzést.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Külső szolgáltató cég			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Hibajegy	X	X	X					

## 11.2.1.5.3.Folyamat3: Otthoni internet szolgáltatás lemondása, módosítása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott	Otthoni internet/intranet szolgáltatással kapcsolatos módosítás, vagy lemondás	Otthoni internet/intranet szolgáltatással kapcsolatos módosítás, vagy lemondás bejelentése	ISZK	Kitöltött formanyomtatvány	ISZK	A megfelelő igénylő formanyomtatványt kell kitölteni, és a munkáltatóval való finanszírozási megállapodás után az aláírt lapot hagyományos vagy belső postai úton az ISZK-hoz eljuttatni (Debrecen, Egyetem tér 1. Élettudományi és Könyvtár épület III. em. 3.006 vagy Debrecen, Nagyerdei krt. 98. Élelmezési épület, I. em. Informatikai Csoport; Informatikai Szolgáltató Központ, H-4010 Debrecen, P.O. Box 95).  Az igényléshez szükséges sablon a mellékletben található (16.34).
2.			Az ISZK értesíti a lemondásról vagy módosításról a szolgáltató külső céget	ISZK	Lemondás vagy csomag módosítás bejelentés	A szolgáltató külső cég	

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			Szolgáltatási csomag módosítása	A szolgáltató külső cég	Működő szolgáltatás	ISZK	<p>Az igénybevevő felé a szolgáltató közvetlenül jelzi a szolgáltatás megszüntetését vagy módosítást.</p> <p>Emails jelzés az ISZK felé a szolgáltatás megszüntetéséről vagy módosításáról.</p>

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Munkatárs				Külső szolgáltató cég			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Kitöltött és aláírt igénylő forma-nyomtatvány	X				X	X	X		X			

## 12. IT infrastruktúra szolgáltatás-csoport

### 12.1. Az IT infrastruktúra szolgáltatás-csoport szolgáltatásai

Az IT infrastruktúra szolgáltatás-csoport a következő szolgáltatásokból áll:

- Erőforrás-géptermi környezet menedzsmentje (erősáram, gyengeáram, klíma, tűzvédelem, beléptetés)
- Központi fizikai szerver hoszting
- Szuperszámítógép szolgáltatás (HPC) kialakítása és működtetése
- Informatikai szolgáltatók felügyelete
- Nyilvános terminálok menedzsmentje
- Központi videokonferencia és kollaborációs szolgáltatás
- Központi streaming szolgáltatás (videokonferenciák, rendezvények online közvetítése)
- Kábel TV rendszer felügyelet
- Informatikai beszerzésekhez szakmai tanácsadás
- Központi DNS és DHCP szolgáltatás
- Központi webproxy szolgáltatás

### 12.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői

#### 12.2.1. Erőforrás-géptermi környezet menedzsmentje (erősáram, gyengeáram, klíma, tűzvédelem, beléptetés)

##### 12.2.1.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az ISZK rendelkezik az egyetem legtöbb campusán klimatizált, szünetmentes tápellátással védett erőforrás-gépteremmel. A felhasználóknak lehetőségük van saját szervereiket elhelyezni ezekben a helyiségekben. Az ISZK minden erőforrás-gépteremben elhelyezett szerver számára  $n \times 1$  Gbit/s sávszélességű informatikai végpontot biztosít.

##### 12.2.1.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem valamennyi campusán található ISZK üzemeltetésében lévő erőforrás-gépteremre, 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.

##### 12.2.1.3. Korlátozások

Az ISZK a szervergépek számára csak az ideális körülményeket biztosítja, nem felelős a szervergépeken található tartalomért. Amennyiben az adott gépről illegális, szabályzatba ütköző tevékenység gyanúja merül fel, azonnal lekapcsolhatja a gépet az akadémiai hálózatról, majd értesíti a gépért felelős személyt.

##### 12.2.1.4. Premisszák

A szolgáltatás az ISZK által üzemeltett gépteremekre terjed ki, melyek listája megtekinthető az <http://it.unideb.hu> weboldalon.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

#### 12.2.1.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

##### *12.2.1.5.1.Folyamat1: Erőforrás-géptermi környezet menedzsmentje*

A felhasználókat közvetlenül nem érinti a szolgáltatás, ezért a szolgáltatás és a felhasználók kapcsolatában nem releváns.

#### **12.2.2. Központi fizikai szerver hoszting**

##### 12.2.2.1. 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.

Az ISZK virtuális szervereket üzemeltet a VIP felhasználói kör részére (pl.: Exchange szerver, Moodle és Mahara rendszerek).

##### 12.2.2.2. 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.

##### 12.2.2.3. Korlátozások

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

##### 12.2.2.4. Premissák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

12.2.2.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

12.2.2.5.1.Folyamat1: Fizikai szerver elhelyezése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	DE szervezeti egység megbízottja	A szerver gép	Szerver-hoztíng regisztrációs lap kitöltése és eljuttatása az ISZK ServiceDeskre	Az átadó szervezet megbízottja	A szerver gép, valamint a kitöltött szerver-hoztíng regisztrációs lap	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). Hardver és szoftver szempontból is megfelelő szerver hosztolható. A regisztrációhoz szükséges űrlap a mellékletben található (16.35).
2.			A szerver elhelyezése a gépteremben	ISZK	Az üzembe helyezett, működő szerver	Az átadó szervezet megbízottja	A szerver tartalmáért az átadó szervezet megbízottja a felelős.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	A szervezet megbízottja				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Szerver-hoztíng regisztrációs lap	X	X	X	X	X			



#### 12.2.2.5.2.Folyamat2: Fizikai szerver helyszíni hozzáférés biztosítása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	DE szervezeti egység megbízottja	A géphez való hozzáférés	A géphez való hozzáférés jelzése az ISZK ServiceDesk felé	Az átadó szervezet megbízottja	A hozzáférés biztosítása	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A szerverhez munkaidőben (munkanapokon 8:00-16:00-ig) tud fizikailag hozzáférni az átadó szervezet munkatársa.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör				
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	-				

### 12.2.3. Szuperszámítógép szolgáltatás (HPC) kialakítása és működtetése

#### 12.2.3.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A Debreceni Egyetem az országos HPC szolgáltatást nyújtó NIIFI géppark egyik csomópontját az NIIFI előírásai alapján felügyeli. A kutatási témákhoz tartozó, nagy számításigényű igényükkel a felhasználók közvetlenül az NIIFI-hez fordulnak, amely az igényeket országosan kezeli.

#### 12.2.3.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A HPC szolgáltatáshoz való hozzáférést és a használat mértékét egy országos, felsőoktatási HPC programbizottság hagyja jóvá, illetve felügyeli.

#### 12.2.3.3. Korlátozások

A témakör speciális jellege miatt a felhasználói kör pályázás alapján kerül meghatározásra, így a szolgáltatás csak a jogosultságot megszerző kutatók számára lesz hozzáférhető.

#### 12.2.3.4. Premissák

A HPC szolgáltatás országos méretű kiterjesztése folyamatban lévő szabályozások megalkotása alapján lehetséges.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja az NIIFI kontrollja mellett.

### 12.2.3.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

#### 12.2.3.5.1.Folyamat1: HPC szolgáltatás igénybevétele – regisztráció (valószínűsíthető, NIIFI-vel egyeztetés alatt álló folyamat)

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi kutató	HPC regisztrációs lap	Regisztráció HPC szolgáltatáshoz	Egyetemi kutató	HPC regisztrációs lap	NIIFI	Országos szintű igénybejelentés
2.			Igény jóváhagyása vagy elvetése Értesítés az új HPC felhasználó létrejöttéről	NIIFI	Email	DE ISZK	Országos HPC Operatív Bizottság belső döntése a jóváhagyás vagy elvetés
3.	Országos HPC Operatív Bizottság	Jóváhagyó értesítés	Igény jóváhagyása	NIIFI	Jóváhagyó értesítés	Egyetemi kutató	Engedély megküldése a felhasználónak

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Kutató felhasználó				NIIFI				DE ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	HPC szolgáltatás igénylés	X	X	X		X							
2.	HPC szolgáltatás jóváhagyás					X	X	X	X	X			

## 12.2.3.5.2.Folyamat2: HPC szolgáltatás igénybevétele – segítség kérés (valószínűsíthető, NIIFI-vel egyeztetés alatt álló folyamat)

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3	HPC felhasználó	Bejelentés az ISZK Service-Desk felé	Programozói segítség igénylés	HPC felhasználó	Bejelentés az ISZK Service-Desken	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). Ritka esemény
4.			Többszörös párbeszéd iteráció	ISZK			Hosszas elemzési tevékenység
5.	DE ISZK	Telefonos tájékoztató	Programozói segítség nyújtás	NIIFI és DE ISZK	Telefonos tájékoztató	HPC felhasználó	Tanácsok mérlegelése

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör				
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
	-				

#### 12.2.4. Informatikai szolgáltatók felügyelete

##### 12.2.4.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az egyetem alkalmazottai számára igény esetén otthonról történő hálózat elérési lehetőséget biztosít az egyetem. Ez jelenthet ADSL előfizetést, vagy vezetékek nélküli hozzáférést. Mindkét esetben a megfelelő igénylő formanyomtatványt kell kitölteni, 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.

##### 12.2.4.2. 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.

A szolgáltatást az egyetem szervezeti egységei érhetik el.

##### 12.2.4.3. Korlátozások

Vezetékek nélküli hálózat elérési lehetőség feltétele, hogy az igénylő otthonából megfelelő paraméterekkel elérhető legyen valamelyik, az egyetemi hozzáférések számára üzemeltetett bázisállomás.

##### 12.2.4.4. Premisszák

A szolgáltatás nem azonos a 11.2.1 Otthoni internet szolgáltatás ügyintézése (WiFi/ADSL szolgáltatás megrendelése, lemondása, számla adminisztráció) c. szolgáltatással.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

## 12.2.4.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 12.2.4.5.1.Folyamat1: Informatikai szolgáltatók felügyelete – otthoni hozzáférési igény bejelentése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott	Otthoni internet/intranet szolgáltatás igénylés	Otthoni internet/intranet szolgáltatás igénylés bejelentése az ISZK ServiceDesk felé	ISZK	Kitöltött formanyomtatvány	ISZK	<p>A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).</p> <p>A megfelelő igénylő formanyomtatványt kell kitölteni, és a munkáltatóval való finanszírozási megállapodás után az aláírt lapot hagyományos vagy belső postai úton az ISZK-ba eljuttatni.</p> <p>A formanyomtatvány adattartalma mellékletben található (16.33).</p>
2.			Az ISZK értesíti a szolgáltató külső céget	ISZK	Szolgáltatási igény	A szolgáltató külső cég	
3.			Helyszíni felmérés, kivitelezés, egyedi hálózati paraméterek beállítása	A szolgáltató külső cég	Működő szolgáltatás	ISZK	<p>Az igénybevevő felé a szolgáltató közvetlenül jelzi a szolgáltatás létrejöttét.</p> <p>Telefonos jelzés az ISZK felé a szolgáltatás létrejöttéről.</p>

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Munkatárs				Külső szolgáltató cég			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Kitöltött és aláírt igénylő forma-nyomtatvány	X				X	X	X		X			

#### 12.2.4.5.2.Folyamat2: Informatikai szolgáltatók felügyelete – működési hiba bejelentése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott	Otthoni internet/intranet szolgáltatással kapcsolatos probléma	Otthoni internet/intranet szolgáltatással kapcsolatos probléma bejelentése az ISZK ServiceDesk felé	ISZK	OTRS-ben rögzített hiba	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). Hiba bejelentése telefonon az ISZK ügyfélszolgálatra A bejelentés rögzítésre kerül az OTRS rendszerben.
2.			Az ISZK értesíti a hibáról a szolgáltató külső céget	ISZK	Hiba bejelentés	A szolgáltató külső cég	

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			Hiba javítása	A szolgáltató külső cég	Működő szolgáltatás	ISZK	<p>Az igénybevevő felé a szolgáltató közvetlenül jelzi a hiba elhárítását.</p> <p>Telefonos jelzés az ISZK felé a hiba elhárításáról. Az ISZK munkatársa az OTRS-ben lezárja a hibabejegyzést.</p>

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Külső cég				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	OTRS hibajegy					X	X	X	X

#### 12.2.4.5.3.Folyamat3: Informatikai szolgáltatók felügyelete – otthoni hozzáférés lemondása

Folyamatlépések:

Ritkán előforduló esemény, emiatt kivételként kell kezelni.



### **12.2.5. Nyilvános terminálok menedzsmentje**

#### **12.2.5.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása**

A szolgáltatás keretében a felhasználók az egyetem területén, ezen belül az Egyetem tér 1 Épületeiben elhelyezett nyilvános terminálokat használhatják internet elérése céljából.

#### **12.2.5.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)**

A szolgáltatás az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-16:00-ig, a további (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylő) összetevők naponta 8-20:00-ig illetve 0-24:00-ig érhetők el. Nyilvános terminálok egyelőre a Tudományegyetemi Karokon belül találhatóak.

#### **12.2.5.3. Korlátozások**

A nyilvános terminálokat mindenki használhatja az egyetemen.

#### **12.2.5.4. Premissák**

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

#### **12.2.5.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései**

A szolgáltatás megvalósulásának közvetlenül a felhasználókat érintő lépése nincs.

## **12.2.6. Központi videokonferencia és kollaborációs szolgáltatás**

### **12.2.6.1. 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.

### **12.2.6.2. 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.

### **12.2.6.3. Korlátozások**

A szolgáltatást csak az ISZK által regisztrált felhasználók használhatják.

### **12.2.6.4. Premissák**

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.

## 12.2.6.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 12.2.6.5.1.Folyamat1: Kollaborációs szolgáltatás igénybevétele saját PC-n

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi munkatárs/ szervezet	Videokonferencia igény	Videokonferencia igény jelzése emailben	Egyetemi munkatárs/ szervezet	email üzenet	ISZK	Csak email alapú igénylés fogadható el. Az igényléskor meg kell határozni, hogy milyen időtávra kéri az igénybevevő a szolgáltatást.
2.			A felhasználók és a hozzájuk tartozó virtuális terem létrehozása	ISZK	Virtuális terem, felhasználói azonosítók	ISZK	Belső folyamat
3.	ISZK	Virtuális terem, felhasználói azonosítók	Virtuális terem, felhasználói azonosítók közlése a felhasználóval	ISZK	email üzenet	Egyetemi munkatárs/ szervezet	Kérés teljesítése

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Egyetemi munkatárs/ szervezet			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Virtuális terem azonosító	X	X	X	X	X			
2.	Felhasználói azonosító és jelszó	X	X	X	X	X			

## 12.2.6.5.2. Folyamat2: H.323 videokonferencia-terem foglalása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi munkatárs	Videokonferencia terem foglalás	Videokonferencia terem foglaló weboldal meglátogatása: <a href="http://vidconf.unideb.hu/">http://vidconf.unideb.hu/</a>	Egyetemi munkatárs	Kitöltött foglalási űrlap	ISZK	Az igénylés önkiszolgáló folyamat. A webes űrlapot megfelelően kitölti a felhasználó.
2.	ISZK	Feldolgozott űrlap	Megerősítést kérő üzenet automatikus küldése a felhasználó által megadott egyetemi email címre	ISZK	Megerősítési üzenet emailben	Egyetemi dolgozó	
3.	Egyetemi munkatárs	Megerősítő link	Az üzenetben található linkre kattintva megerősíthető a foglalás.	Egyetemi munkatárs	Megerősítés regisztrálása	ISZK	
4.	ISZK	Megerősített foglalás	Az ISZK munkatársa jóváhagyja vagy elutasítja a beérkező igényt	ISZK	Email üzenet a jóváhagyásról vagy az elutasításról	Egyetemi dolgozó	Ezzel a lépéssel kerül ténylegesen lefoglalásra az adott konferenciaterem a kért időpontra.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Egyetemi munkatárs/ szervezet			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Teremfoglalási űrlap	X	X	X		X	X		

---

2.	Megerősített és elfogadott foglalás	X				X	X		
----	-------------------------------------	---	--	--	--	---	---	--	--

### **12.2.7. Központi streaming szolgáltatás (videokonferenciák, rendezvények online közvetítése)**

#### **12.2.7.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása**

A szolgáltatás keretében a felhasználóknak lehetőségük nyílik előadásaik / rendezvények on-line közzétételére (pl.: Kutatók éjszakája).

#### **12.2.7.2. 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.

#### **12.2.7.3. Korlátozások**

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

#### **12.2.7.4. Premissák**

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

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

### 12.2.7.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

#### 12.2.7.5.1.Folyamat1: Streaming szolgáltatás igénybevétele

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi munkatárs/ szervezet	Streaming igény	Streaming szolgáltatás igénybevételének jelzése az ISZK felé	Egyetemi munkatárs/ szervezet	Telefon vagy email üzenet	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).
2.			Helyszín és igények felmérése, egyeztetés a felhasználóval	ISZK	Streaming esemény tervezet	ISZK	Belső folyamat
3.	ISZK	Streaming esemény tervezet	Az igényeknek megfelelően a streaming rendszer helyszíni üzembe helyezése	ISZK	Személyesen, telefonon vagy email üzenet	Egyetemi munkatárs/ szervezet	Kérés teljesítése

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Egyetemi munkatárs/ szervezet			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Helyszín, igények, feltételek pontosítása, streaming tervezet készítése.	X	X	X	X	X			

### **12.2.8. Kábel TV rendszer felügyelet**

#### **12.2.8.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása**

Az egyetem egységei számára igény esetén kábeltelevízió szolgáltatás biztosítása. A szolgáltatást külső cégen keresztül biztosítja az egyetem, az ISZK az egyes egységek igényeit, esetleges problémáit továbbítja a külső cég felé, aki a szükséges karbantartásokat, hiba javításokat, esetleges bővítéseket elvégzi.

#### **12.2.8.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)**

A szolgáltatás kiterjed az Egyetem téri, Nagyerdei körúti campusokra valamint a Kassai úti campus TEK kezelésében levő épületeire, 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.

A szolgáltatást az egyetem szervezeti egységei érhetik el.

#### **12.2.8.3. Korlátozások**

A szolgáltatás eléréséhez a legközelebbi elosztó helységtől a szolgáltatási helyig koaxiális kábelezés szükséges.

#### **12.2.8.4. Premisszák**

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.



## 12.2.8.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 12.2.8.5.1.Folyamat1: Kábeltelevízió szolgáltatás igénylése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység vezető	A kábeltelevízió szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándék megjelenése	A kábeltelevízió igénylése írásban, levélben	ISZK	Kitöltött, aláírt kérelem	ISZK	Papír formájú hivatalos levél szükséges (Informatikai Szolgáltató Központ, H-4010 Debrecen, P.O. Box 95)
2.			Az ISZK megvizsgálja, a kérés teljesítésének feltételei (kábelezés) rendelkezésre állnak-e	ISZK			Ha a feltételek teljesülnek, akkor az 5. ponton folytatódik a folyamat.
3.			A televízió szolgáltató cégtől árajánlat kérése	ISZK	Árajánlat	ISZK	Amennyiben az igényelt helyszínen nincs fizikai kapcsolódási lehetőség, akkor árajánlat kérés történik. Igénylő az árajánlat és kivitelezési határidő alapján dönti el, hogy elfogadja-e.
4.			Kábelezés kiépítése, szolgáltatás beüzemelése	Külső cég	Beüzemelt szolgáltatás	ISZK	A külső cég műszaki átadás-átvételi formanyomtatványa szerint.

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
5.			Igénylő számára átadás	ISZK	Működő szolgáltatás	Igénylő	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Külső szolgáltató cég				ISZK				Igénylő			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Árajánlat	X	X	X		X				X			

#### 12.2.8.5.2.Folyamat2: Kábeltelevízió szolgáltatás incidens bejelentés

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott	A kábeltelevízió szolgáltatással kapcsolatos probléma	A kábeltelevízió szolgáltatással kapcsolatos probléma bejelentése	Alkalmazott	OTRS bejegyzést készít az ISZK munkatársa	ISZK	Hiba bejelentése telefonon az ISZK ügyfélszolgálatra
2.			Az ISZK értesíti a hibáról a televízió szolgáltató céget	ISZK	Hiba bejelentés	A televízió szolgáltató cég	Rögzítésre kerül, hogy meddig történik meg a hiba elhárítása. Az OTRS-be rögzíti az ISZK munkatárs a jelzés megtörténését.

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
3.			Hiba javítása	A televízió szolgáltató cég	Működő szolgáltatás	Igénylő	Az ISZK az OTRS hibajegyet zárja, az előző pontban meghatározott határidő eltelte után.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Külső szolgáltató cég				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Hiba bejelentés a szolgáltató felé					X	X	X	

### **12.2.9. Informatikai beszerzésekhez szakmai tanácsadás**

#### **12.2.9.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása**

Az intézményi infokommunikációs rendszerhez illeszthető berendezések műszaki paramétereinek összeállításához, illetve az egyetemi egységek által esetlegesen előzetesen összeállított paraméterek ellenőrzéséhez a megrendelések (pályázati kiírások) elküldése előtt műszaki egyeztetés szükséges. Ehhez a gazdasági egységek felé érkező, fentebb említett anyagokkal kapcsolatosan az ISZK részéről műszaki véleményezési folyamatnak kell kialakulnia.

#### **12.2.9.2. 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.

#### **12.2.9.3. Korlátozások**

A szolgáltatás kiterjed a teljes egyetemre.

#### **12.2.9.4. Premisszák**

A meglévő infokommunikációs rendszerrel való kompatibilitás miatt ennek a logisztikai lépésnek meg kell jelennie ahhoz, hogy a témakörhöz tartozó fejlesztések optimálisak lehessenek.

A szolgáltatást az egyetemi stratégiai fejlesztések vonatkozásában kizárólag az ISZK nyújthatja.

## 12.2.9.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 12.2.9.5.1.Folyamat1:Infokommunikációs fejlesztések szakmai támogatása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi egység (akadémiai vagy gazdasági)	Műszaki igény (email vagy papíros)	Megfogalmazott műszaki igény eljuttatása az ISZK-hoz	Beszerzést kezdeményező egység felelőse	Műszaki igény (email vagy papíros)	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). Az igényléshez szükséges sablon a mellékletben található. (16.24).
2.			Műszaki felmérés és tájékozódás az igények teljesíthetőségéről (helyszín, időtartam)	ISZK képviselő	Belső elemzés (elektronikus)	ISZK	
3.			Árajánlat bekérése potenciális kivitelezőktől	ISZK képviselő	Árajánlat	ISZK	Ha az igény árkalkulációt is megfogalmaz
4.			Műszaki specifikáció elkészítése	ISZK képviselő	Műszaki specifikáció	ISZK	Ha az igény műszaki specifikáció megfogalmazására vonatkozik
5.	ISZK	Műszaki jóváhagyás és válasz	Műszaki engedély kiállítása	ISZK képviselő	Engedély	Egyetemi egység (akadémiai vagy gazdasági)	“Az ISZK részéről rendben”, ha megfogalmazott műszaki igény elbírálása volt a tét.

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
6.	ISZK	Műszaki specifikáció	Műszaki specifikáció elküldése	ISZK képviselő	Műszaki specifikáció elküldése	Egyetemi egység (akadémiai vagy gazdasági)	Ha az igény műszaki specifikáció megfogalmazására vonatkozik

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Egyetemi egység				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Műszaki igény	X	X	X		X			
2.	Műszaki engedély					X	X	X	

### 12.2.10. Központi DNS és DHCP szolgáltatás

#### 12.2.10.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

A központi DNS szolgáltatás felhasználókat érintő része a 7.2.2. Hálózatüzemeltetés, felügyelet pontban leírt szolgáltatás része. A felhasználók IP cím igénylése esetén a kiosztott címmel egyidejűleg DNS bejegyzés is készül.

#### 12.2.10.2. 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.

#### 12.2.10.3. Korlátozások

-

#### 12.2.10.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

#### 12.2.10.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

##### 12.2.10.5.1. Folyamat1: DNS-DHCP szolgáltatás működési hiba bejelentése

A felhasználók az észlelt hibákat bejelenthetik az „Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan” szolgáltatásnak megfelelően.

### 12.2.11. Központi web-proxy szolgáltatás

#### 12.2.11.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

web-proxy szolgáltatás (W3proxy) egy szolgáltatás, amely bármely böngésző kérését támogatja. A web-proxy szolgáltatás minden kliens operációsrendszeren elérhető. A web-proxy szolgáltatás az alkalmazás szintjén működik, a HTTP kliens nevében kérdez le internet objektumokat a web-proxy szolgáltatás által támogatott protokollok segítségével: FTP, HTTP, HTTPS. A web-proxy megvédi valamennyi web-böngésző hozzáférést.

#### 12.2.11.2. 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.

#### 12.2.11.3. Korlátozások

A szolgáltatás kiterjed a teljes egyetemre, egyetemi hálózaton belül szabadon használható.

#### 12.2.11.4. Premisszák

A szolgáltatást olyan felhasználóknak célszerű igénybe venni, akik az egyetemen belül privát IP címmel rendelkeznek, mivel a web-proxy gyorsítótárral rendelkezik az internet böngészése gyorsul a felhasználó számára, ezáltal javul a felhasználói élmény.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

#### 12.2.11.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

##### *12.2.11.5.1.Folyamat1: Web-proxy szolgáltatás működési hiba bejelentése*

A felhasználók az észlelt hibákat bejelenthetik az „Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan” szolgáltatásnak megfelelően.



## 13. Kapcsolattartás külső szervezetekkel szolgáltatás-csoport

### 13.1. A kapcsolattartás külső szervezetekkel szolgáltatás-csoport szolgáltatásai

A kapcsolattartás külső szervezetekkel szolgáltatás-csoport a következő szolgáltatásokból áll:

- NIIFI regionális központtal kapcsolatos feladatok ellátása

### 13.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői

#### 13.2.1. NIIF regionális központtal kapcsolatos feladatok ellátása

##### 13.2.1.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

##### *Szolgáltatások*

Az NIIFI a Tagintézményeknek zárt felhasználói kör számára elérhető adathálózati szolgáltatás keretében az alábbi alapszolgáltatásokat nyújtja:

- a. Hálózati szolgáltatás (internet hozzáférési szolgáltatás, IPv4/IPv6, multicast):
  1. HBONE,
  2. ADSL,
  3. behívás.
- b. Regisztrációs szolgáltatások:
  1. név regisztrációs szolgáltatás,
  2. IP cím allokáció.
- c. Központi szolgáltatások:
  1. elektronikus levelezés,
  2. web-hozszing,
  3. felhasználói weblapok,
  4. NTP szolgáltatás,
  5. NEWS szolgáltatás.

Az NIIFI Intézet által kifejlesztett emelt szintű szolgáltatások köre folyamatosan bővül, amelyeknek mindenkor aktuális listáját az NIIFI a weboldalán teszi közzé (<http://www.niif.hu>). Jelen szolgáltatás katalógus elkészítésének az időpontjában az alábbi emelt szintű szolgáltatásokat nyújtja az NIIFI:

- a. Kiegészítő szolgáltatások:
  1. adatbázis szolgáltatás,
  2. szerverhoszting,
  3. levelezési lista.
- b. Multimédia szolgáltatások:
  1. VoIP,
  2. videoarchívum,

3. videokonferencia.
- c. Middleware szolgáltatások:
  1. PGP kulcs szerver,
  2. tanúsítvány-hatóság (NIIFI CA),
  3. szerver tanúsítványok (NIIFI TERENA SCS),
  4. eduroam,
  5. CSIRT,
  6. névtár ,
  7. AAI szolgáltatás (EUID).
- d. Szuperszámítástechnika:
  1. grid,
  2. storage,
  3. szuperszámítógép.

Az ISZK egyrészt az NIIFI regionális központjaként a Debreceni Egyetem és az NIIFI között megkötött regionális központi szerződésben rögzített feladatokat látja el, másrészt közreműködik abban, hogy az egyetem felhasználói az NIIFI által biztosított szolgáltatásokat megismerjék és igénybe vehessék.

A felsorolt szolgáltatások közül az egyetemen felhasználó az alábbiakat veszik rendszeresen igénybe:

1. név regisztrációs szolgáltatás (.hu alatti domain nevek regisztrációja),
2. VoIP (távolsági és nemzetközi telefonhívások az NIIFI VoIP hálózatán keresztül)
3. videoarchívum (<http://videotorium.hu> – EUID azonosítással)
4. videokonferencia (<https://vvc.niif.hu> – EUID azonosítással)
5. szerver tanúsítványok (NIIFI TERENA SCS),
6. eduroam (<http://eduroam.unideb.hu>),
7. AAI szolgáltatás (az EUID az egyetemi hálózati azonosító szolgáltatás kiterjesztése a HREF körében),
8. grid,
9. szuperszámítógép.

Az NIIFI domain név regisztrációs szolgáltatásának keretében az egyetem domain neveket jegyeztethet be közvetlenül a .hu TLD alá. Domain név bejegyzést az ISZK-hoz benyújtott írásbeli igényben bármelyik szervezeti egység kezdeményezhet. Az ISZK a megfelelő egyeztetési eljárás után elvégzi a szükséges adminisztrációs teendőket, és biztosítja a kért domain számára a DNS szolgáltatást. A domain név regisztrációjával és fenntartásával kapcsolatos költségeket az igénylő szervezeti egység viseli. Ezen kívül lehetőség van egyéb szolgáltatónál történő domain bejegyzésre kizárólag az egyetemi informatikai vezető írásos engedélye alapján.

Létező, de más szolgáltatónál bejegyzett domain nevek átregisztrálása ugyanúgy működik, mint az új domain név igénylése, csak ebben az esetben csatolni kell az igénylés mellé a domain név jelenlegi tulajdonosának a lemondó nyilatkozatát is, melyben tudomásul veszi az egyetem jogát a domain név birtoklására.

A szolgáltatás keretében az ISZK, mint NIIF Regionális Központ Üzemeltető (RKÜ) részt vesz az NIIFI által az egyetem területére telepített informatikai infrastruktúra üzemeltetésében. A regionális központi szolgáltatásokat részletesen az egyetem és az NIIFI között megkötött regionális központi szerződés szabályozza.

A régió központok munkatársai az NIIFI hálózat szolgáltatási határának biztosítását végzik, ezen belül:

- IP szolgáltatás:
- hozzáférési mód: Ethernet/Fast Ethernet/Gigabit Ethernet;
- statikus routing, vagy dinamikus routing protokoll: BGP
- a felügyeleti eszközökön keresztül a régió belüli kapcsolatok és kapcsolódások megfelelő színvonalú ellenőrzése;
- mérés, adatgyűjtés, a forgalmi mérések, statisztikák előállítása.

Az NIIFI Program regionális központjainak folyamatos, koordinált üzemeltetése szükséges ahhoz, hogy a regionális központok, illetve a régióba csatlakozó hálózati csomópontok és végfelhasználók magas rendelkezésre állással elérjék a HBONE gerinchálózatát, azon keresztül egymást, az NIIFI Program központi szolgáltatásait, továbbá a HBONE-on kívüli hazai és nemzetközi hálózatokat, illetve szolgáltatásokat.

A regionális központ üzemeltetője (RKÜ) az alábbi fő feladatokat látja el az NIIFI Program számára:

- regionális központi kapcsolóeszközök és hálózati eszközök felügyelete és üzemeltetése;
- a regionális központ, valamint az oda csatlakozó hálózati csomópontok, végfelhasználók közötti adatátviteli összeköttetések felügyelete, üzemeltetése;
- a regionális központhoz csatlakozó hálózati csomópontoknak és végfelhasználóknak nyújtandó egyéb, ún. szerver és felhasználói szolgáltatások biztosítása.

Az RKÜ feladatai az alábbiak szerint foglalhatók össze:

- üzemeltetés: a normál üzemmenet feltételeinek biztosítása, konfigurációk karbantartása;
- hibaelhárítás: a rendkívüli események észlelése, a megfelelő lépések megtétele;
- adminisztráció: események rögzítése, statisztikák készítése stb.;
- segítségnyújtás, ügyfélszolgálat: tanácsadás, konzultációk stb.;
- egyéb feladatok: egyedi feladatok megoldása;
- szerver és felhasználói szolgáltatások biztosítása.

Az RKÜ munkaidőben támogatást nyújt hálózatbiztonsági incidensek koordinálásában.

Támogatást nyújt központi és helyi incidensek koordinálásában.

#### *Egyéb feladatok*

Az RKÜ közreműködik a régiót is érintő alkalmi garantált sávszélességű kapcsolat szolgáltatások létesítésében és üzemeltetésében.

Az RKÜ a műszaki lehetőségek határain belül mindent megtesz annak érdekében, hogy igény esetén további becsatlakozó intézmény számára a távközlési összeköttetést az épületben fogadni lehessen, és az NIIFI hálózati eszközökhöz csatlakoztatni lehessen.

#### *Szerver és felhasználói szolgáltatások*

Az RKÜ a régióhoz csatlakozó hálózati csomópontok és végfelhasználók számára a hálózati alapszolgáltatásokon kívül szerver és felhasználói szolgáltatásokat nyújt. A főbb szolgáltatások a következők:

- elektronikus levelezés (felhasználói postafiókok, spam szűrés stb.),
- elsődleges és másodlagos domain név szerver,
- ftp, www és cache szerver, news disztribúció,
- együttműködés a biztonsági incidensek kivizsgálásában.

#### 13.2.1.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás az egyetemen kívül kiterjed minden olyan NIIFI tagintézményre, amely a NIIFI szolgáltatásait az egyetemen elhelyezett NIIFI tulajdonú berendezéseken keresztül éri el. Az ISZK részéről személyes közreműködést igénylő összetevői munkanapokon 8:00-tól 16:00-ig, vagy a regionális központi szerződésben nevesített esetekben az ott meghatározott rendelkezésre állási időben, a további összetevők (az ISZK részéről személyes adminisztrációt nem igénylők) naponta 0:00-tól 24:00-ig érhetők el.

#### 13.2.1.3. Korlátozások

A szolgáltatás az NIIFI és a régió NIIFI tagintézményei számára érhető el.

#### 13.2.1.4. Premisszák

A szolgáltatást az egyetem és az NIIFI között megkötött regionális központi szerződés szabályozza.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

## 13.2.1.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 13.2.1.5.1. Folyamat1: Domain név igénylése.hu TLD alá

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység megbízottja	Domain név bejegyzési igény	Domain név igénylés benyújtása az ISZK-hoz írásban	Szervezeti egység megbízottja	Kitöltött és az egységvezető által hitelesített domain név igénylő űrlap	ISZK	Amennyiben az igény formailag megfelel és rendelkezésre állnak a szükséges adatok, az ISZK-nak nincs joga elutasítani a kérést.  Az űrlap a mellékletben található (16.32).
2.			Az ISZK bejegyezteti a kért domain nevet	ISZK	Bejegyzett domain név	ISZK	Sikertelen bejegyzési kísérletet kivételként kezelünk (pl. már foglalt a domain név). Az igénylő ekkor is tájékoztatható.
3.			Igénylő értesítése a domain név bejegyzéséről	ISZK	Email a sikeres domain név bejegyzésről és az új DNS zóna létrejöttéről	Szervezeti egység megbízottja	Ettől kezdve él az új domain név. A DNS zónához tartozó bejegyzéseket az egyetemi domain név igénylésekhez hasonlóan kell kezelni.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység megbízottja				ISZK				Mindenki			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Domain név igénylés és a kitöltött adatok	X	X	X		X							
2.	Bejegyzett domain név	X				X							
3.	Az új zóna DNS bejegyzései	X				X	X	X	X	X			

#### 13.2.1.5.2.Folyamat2: Domain név megszüntetése

Ritkán előforduló esemény, emiatt kivételként kell kezelni.

#### 13.2.1.5.3.Folyamat3: Név regisztrációs szolgáltatás (.hu alatti domain nevek regisztrációja)

Lásd a 12.2.10 Központi DNS és DHCP szolgáltatás.

#### 13.2.1.5.4.Folyamat4: VoIP (távolsági és nemzetközi telefonhívások az NIIFI VoIP hálózatán keresztül)

Lásd a 15.2.2 IP telefonközpontok üzemeltetése.

#### 13.2.1.5.5.Folyamat5: Videoarchívum (<http://videotorium.hu> – EDUID azonosítással)

A szolgáltatás automatikusan rendelkezésre áll és önkiszolgáló módon vehető igénybe a megadott webcímeken keresztül.

#### 13.2.1.5.6.Folyamat6: Videokonferencia (<https://vvc.niif.hu> – EDUID azonosítással)

Lásd 12.2.6 Asztali videokonferencia és kollaborációs szolgáltatás.

#### 13.2.1.5.7.Folyamat7: Szerver tanúsítványok (NIIFI TERENA SCS)

Lásd 14.2.3 Tanúsítvány szolgáltatás (egyetemi belső, Terena SCS).

#### 13.2.1.5.8.Folyamat8:Eduroam (<http://eduroam.unideb.hu>)

Lásd 7.2.1 Campusok szintjén integrált WiFi rendszer kialakítása és üzemeltetése

#### 13.2.1.5.9.Folyamat9: AAI szolgáltatás (az EDUID az egyetemi hálózati azonosító szolgáltatás kiterjesztése a HREF körében)

Lásd 6.1.4 Hálózati azonosító kezelése

#### 13.2.1.5.10.Folyamat10: Grid

A szolgáltatás automatikusan rendelkezésre áll és önkiszolgáló módon vehető igénybe a [www.niif.hu](http://www.niif.hu) webcímeken keresztül.

#### 13.2.1.5.11.Folyamat11:Szuperszámítógép

Lásd 12.2.3 Szuperszámítógép szolgáltatás (HPC) kialakítása és működtetése

## 14. Speciális funkcionális szolgáltatások szolgáltatás-csoport

### 14.1. A speciális funkcionális szolgáltatások szolgáltatás-csoport szolgáltatásai

A speciális funkcionális szolgáltatások szolgáltatás-csoport a következő szolgáltatásokból áll:

- Intézményi szoftver licenszek kezelése, a szoftverek letöltésének biztosítása
- Közösségi terek (blog, fórum, wiki szolgáltatások és kapcsolódó szerverek üzemeltetése)
- Tanúsítvány szolgáltatás (egyetemi belső, Terena SCS)

### 14.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői

#### 14.2.1. Intézményi szoftver licenszek kezelése, a szoftverek letöltésének biztosítása

##### 14.2.1.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

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

A korlátos licenszszámú szoftverek esetén a telepítési kulcsot külön kell igényelni az ISZK-től. 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 licenszelés 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 licensz korlátos időtartamra érvényes. Ezeket a lejáratkor a felhasználónak meg kell újítania. A megújítási eljárás azonos az új szoftver licensz igénylésére vonatkozó eljárással.

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

##### 14.2.1.2. 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 érhetők el.

A szolgáltatást az egyetem minden polgára elérheti.

##### 14.2.1.3. Korlátozások

A szolgáltatás igénybeviteléhez érvényes hálózati azonosító szükséges.

Szoftver letöltés csak az egyetemi IP címtartományokból lehetséges.

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

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



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

#### 14.2.1.4. Premisszák

## 14.2.1.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 14.2.1.5.1. Folyamat1: Korlátlan licenyszámú szoftverek hozzáférése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi hálózati azonosítóval rendelkező felhasználó	Szoftver igény	Szoftver letöltése a <a href="https://soft.unideb.hu">https://soft.unideb.hu</a> weboldáról	Felhasználó	Letöltött szoftver és telepítési kulcs	Felhasználó	Teljesen önkiszolgáló folyamat. A telepítési kulcs is megtalálható a weblapon. Letöltés: <a href="https://soft.unideb.hu">https://soft.unideb.hu</a>

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szoftver felhasználója				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	A szoftverre vonatkozó licenz szabályok (EULA)	X				X			
2.	A szoftver telepítő készlete	X				X			
3.	A szoftver telepítési kulcsa	X				X			

## 14.2.1.5.2.Folyamat2: Korlátos licenyszámú szoftverek hozzáférése

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Egyetemi hálózati azonosítóval rendelkező felhasználó	Szoftver igény	Szoftver letöltése a <a href="https://soft.unideb.hu">https://soft.unideb.hu</a> weboldáról	Felhasználó	Letöltött szoftver telepítési kulcs nélkül	Felhasználó	A szoftver letöltése teljesen önkiszolgáló folyamat. A telepítési kulcs külön igényelhető. Letöltés: <a href="https://soft.unideb.hu">https://soft.unideb.hu</a>
2.	Felhasználó	Telepítési kulcs igény	Telepítési kulcs igénylése az egyetemi portál személyes vezérlőpultján	Felhasználó	Új telepítési kulcs igény	ISZK	Jelezni kell a telepítendő szoftver típusát és darabszámát (szoftvertől függően egyéb speciális adatokat). A szükséges formanyomtatvány a mellékletben található (16.26).
3.			Igény jóváhagyása vagy elutasítása	ISZK	Telepítési kulcs vagy elutasító határozat emailben	Felhasználó	Visszajelzés emailben. Szempontok a döntéshez: mennyi szabad licenz van még – kevés licenz esetén a dolgozók előnyt élveznek a hallgatókkal szemben.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Felhasználó				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Telepítési kulcs igény	X	X	X		X			

2.	A szoftverre vonatkozó licenz szabályok (EULA)	X				X			
3.	A szoftver telepítő készlete	X				X			
4.	A szoftver telepítési kulcsa	X				X			
5.	Az igénylő felhasználó adatai (hálózati azonosító, email cím)	X				X			
6.	Szoftver licenz kulcs nyilvántartás					X	X	X	

#### 14.2.1.5.3.Folyamat3: Korlátos licenzszámú szoftverek visszaadása

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
---	---------	----------------	-------------	------------------------	-----------------	----------	------------

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Felhasználó	Telepítési kulcs visszaadásának kezdeményezése	Telepítési kulcs visszaadásának jelzése az egyetemi portál személyes vezérlőpultján + nyilatkozat a szoftver használatának a megszűnéséről	Felhasználó	Kulcs visszaadási igény	ISZK	<p>Jelezni kell a telepített szoftver típusát és darabszámát (szoftvertől függően egyéb speciális adatokat).</p> <p>A portál elérése:  <a href="http://www.unideb.hu">http://www.unideb.hu</a>  Felhasználói profil menüpont</p> <p>A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.).</p> <p>A szükséges sablon a mellékletben található (16.27).</p>
2.			Igény jóváhagyása, változások átvezetése a nyilvántartásban	ISZK	Visszajelzés a felhasználónak emailben	Felhasználó	A visszajelzés lehet automatikus is, ha a kulcs bevonása nem igényel operátori beavatkozást.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Szervezeti egység képviselője				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Nyilatkozat a szoftver használatának megszűnéséről	X	X	X		X			

2.	A szoftverre vonatkozó licenz szabályok (EULA)	X				X			
3.	A szoftver telepítő készlete	X				X			
4.	A szoftver telepítési kulcsa	X				X			
5.	A felhasználó adatai (hálózati azonosító, email cím)	X				X			
6.	Szoftver licenz kulcs nyilvántartás					X	X	X	

## 14.2.2. Központi közösségi terek (blog, fórum, wiki szolgáltatások és kapcsolódó szerverek üzemeltetése)

### 14.2.2.1. 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* (<https://www.unideb.hu/portal/hu/community>) menüpontjából lehetséges.

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.

### 14.2.2.2. 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 érhetők el.

A szolgáltatást az egyetem minden polgára elérheti.

### 14.2.2.3. 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.

### 14.2.2.4. Premissák

#### 14.2.2.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

##### 14.2.2.5.1.Folyamat1: A központi közösségi terek szolgáltatás igénybe vétele

Folyamatlépések:

A szolgáltatás automatikusan rendelkezésre áll és önkiszolgáló módon vehető igénybe a megadott webcímeken keresztül.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Felhasználó				ISZK			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Hálózati azonosító	X					X		
2.	Létrehozott tartalom (hirdetés, wiki/blog/fórum bejegyzés)	X	X	X	X	X	X	X	X



### 14.2.3. Tanúsítvány szolgáltatás (egyetemi belső, Terena SCS)

#### 14.2.3.1. A szolgáltatás felhasználókat érintő részének leírása

Az NIIFI TERENA SCS tanúsítvány szolgáltatásának keretében az egyetemi szerverek számára jó minőségű SSL tanúsítványok igényelhetők 1, 2 vagy 3 éves időtartamra. A tanúsítvány igényt előzetesen egyeztetni kell az egyetemi megbízottakkal, akik az igény valóságát az NIIFI felé szavatolják. Az egyeztetést a ServiceDesk rendszeren keresztül a [helpdesk@it.unideb.hu](mailto:helpdesk@it.unideb.hu) email címre küldött levéllel kell kezdeményezni. A szerver SSL kulcs és a tanúsítvány kérelem (CSR) előállítását a szervert üzemeltető rendszer-gazda maga végzi a <https://netadmin.unideb.hu/certreq> címen található útmutatások alapján. Az előállított CSR-t feltölti az NIIFI által biztosított webes felületen (<https://www.niif.hu>). A feltöltésről az egyetemi megbízottak emailben értesülnek, majd szintén az NIIFI webes felületén jóváhagyják a kérelmet. A tanúsítvány kiadásáról a rendszergazda emailben kap értesítést, amiben szerepel a tanúsítvány letöltési URL is.

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

#### 14.2.3.2. 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 érhetők el.

A szolgáltatást az egyetem minden szervezeti egysége elérheti.

#### 14.2.3.3. Korlátozások

A szolgáltatás igénybevételéhez érvényes hálózati azonosító és egyetemi email cím szükséges.

#### 14.2.3.4. Premisszák

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja.

## 14.2.3.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 14.2.3.5.1. Folyamat1: Tanúsítványigénylés és megújítás

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	A szervezeti egység szerverét üzemeltető rendszergazda	Szerver tanúsítvány igény	Tanúsítvány igény bejelentése a ServiceDesk-en keresztül	A szervezeti egység szerverét üzemeltető rendszergazda	Kérés hibajegyként az OTRS-ben	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). Információ: <a href="https://netadmin.unideb.hu/certreq">https://netadmin.unideb.hu/certreq</a>
2.			A kérés elfogadása vagy elutasítása	ISZK	Válaszlevél az OTRS-en keresztül, lezárt hibajegy.	A szervezeti egység rendszergazdája	Az adminisztrátori megerősítésnek feltétele az előzetes egyeztetés
3.	A szervezeti egység rendszergazdája	Tanúsítvány igény (CSR)	Tanúsítvány igénylés benyújtása a NIIFI webes felületén	A szervezeti egység rendszergazdája	Értesítés beérkezett tanúsítvány igényről	ISZK	Igénylés: <a href="https://www.niif.hu">https://www.niif.hu</a>
4.			A tanúsítvány igény adminisztrátori megerősítése	ISZK	Értesítés a tanúsítvány elkészültéről, CERT letöltési URL	A szervezeti egység rendszergazdája	

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Ob- jektum	„Átve- vő”	Megjegyzés
5.		CERT le- töltési URL	A kész tanúsítvány letöl- tése	A szervezeti egység rendszergazdája	Tanúsítvány (CERT)	A szer- vezeti egység rend- szergaz- dája	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	Igénylő rendszergazda				ISZK			
		Olva- sás	Írás	Létre- hozás	Törlés	Olva- sás	Írás	Létre- hozás	Törlés
1.	Igény beje- lentés	X	X	X		X			
2.	Válasz az igény beje- lentésre	X				X	X	X	
3.	CSR	X	X	X		X			
4.	Tanúsítvány	X				X			

## **15. Telefónia szolgáltatás-csoport**

### **15.1. A telefónia szolgáltatás-csoport szolgáltatásai**

A telefónia a következő szolgáltatásokból áll:

- Hagyományos telefon-infrastruktúra üzemeltetése (Közvetlenül nem érinti a felhasználókat.)
- IP telefonközpontok üzemeltetése (Közvetlenül nem érinti a felhasználókat.)
- IP telefonok üzemeltetése (Közvetlenül nem érinti a felhasználókat.)
- Alkalmazotti mobil flottával kapcsolatos ügyintézés
- Huzalos (IP és hagyományos) telefon szolgáltatás ügyfélszolgálata

### **15.2. A szolgáltatások felhasználókat érintő jellemzői**

#### **15.2.1. Hagyományos telefon-infrastruktúra üzemeltetése**

A felhasználók az észlelt hibákat bejelenthetik az „Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan” szolgáltatásnak megfelelően.

A szolgáltatást kizárólag az ISZK nyújthatja a debreceni Tudományegyetemi Karok (TEK) üzemeltetési területen. Az ISZK hibabejelentést is ezzel kapcsolatban fogad be.

#### **15.2.2. IP telefonközpontok üzemeltetése**

A felhasználók az észlelt hibákat bejelenthetik az „Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan” szolgáltatásnak megfelelően.

A szolgáltatást az ISZK nyújthatja, ill. a szolgáltatás nyújtása az ISZK írásbeli engedélye alapján az ISZK szakmai felügyelet mellett lehetséges.

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 költségkímélő 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 mindenkori közvetlen távközlési szolgáltató vonalain keresztül történik.

#### **15.2.3. IP telefonok üzemeltetése**

A felhasználók az észlelt hibákat bejelenthetik az „Online és offline ügyfélszolgálat az ISZK informatikai szolgáltatásaihoz kapcsolódóan” szolgáltatásnak megfelelően.

A szolgáltatást az ISZK nyújthatja, ill. a szolgáltatás nyújtása az ISZK írásbeli engedélye alapján az ISZK szakmai felügyelet mellett lehetséges.

#### 15.2.4. Alkalmazotti mobil flottával kapcsolatos ügyintézés

##### 15.2.4.1. 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 ServiceDesknek jelenthetik be. A nem egyetemi előfizetésű készülékekhez kapcsolódó mobil hibákat a felhasználók közvetlenül a mobil szolgáltatónak jelezhetik.

##### 15.2.4.2. 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 érhetők el.

A szolgáltatást az egyetem minden szervezeti egysége elérheti.

A szolgáltatás elérhetőségére vonatkozó szervezeti és területi korlátozás nincs.

##### 15.2.4.3. Korlátozások

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

##### 15.2.4.4. Premisszák

Egységes rendszer van kialakítva az egész egyetemre. (A flottába még a munkatársak családtagjai is beletartozhatnak). Az egyetemi előfizetésű készülékek esetén a T-COM 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.

## 15.2.4.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 15.2.4.5.1.Folyamat1: A szervezeti egységek ill. felhasználók tájékoztatása az egyetemi előfizetésekhez tartozó mobil költségekről

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	ISZK	Az előző hónap összegezett mobil telefon költségei rendelkezésre állnak	Tájékoztatás a befizetendő költségekről	ISZK	Tájékoztató email a felhasználónál	Felhasználó	A tájékoztatás emailben történik. Az email szövege a mellékletben található (16.20).

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Felhasználó			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Szolgáltatói számla és bontása	X							
2.	Kiértékesítő email	X	X	X		X			

## 15.2.4.5.2.Folyamat2: Roaming tájékoztatás

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Munkatárs	A roaming szolgáltatáshoz tartozó kérdés felmerülése	A kérdés eljuttatása az ISZK-hoz	Munkatárs	Kérdés az ISZK-nál	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A munkatárs nem keresheti meg közvetlenül az ügyfélmenedzsert, a kérdéseket (pl. roaming) az ISZK továbbítja az ügyfélmenedzser felé.
2.			A kérés továbbítása	ISZK	Kérés az ügyfélmenedzsernél	Ügyfélmenedzser	
3.			A kérdés megválaszolása	Ügyfélmenedzser	Válasz az ISZK-nál	ISZK	A választ emailben kell elküldeni.
4.			A válasz továbbítása	ISZK	Válasz a munkatársnál	Munkatárs	A választ emailben kell elküldeni.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Munkatárs			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Email	X	X	X		X			

#### 15.2.4.5.3.Folyamat3: Munkatárs kikerülése az állományból

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Alkalmazott	Jogviszony megszűnik	Az alkalmazott személyesen megjelenik az ISZK-ban a kiléptetési űrlappal és bejelenti kilépését	Alkalmazott	Kilépésről szóló információ	ISZK	A munkatárs telefon-számát megtarthatja.
2.			A kilépési űrlap aláírása	ISZK	Aláírt kilépési űrlap	Alkalmazott	
3.			Az előfizetés törlése a flottából és a munkatárs törlése a kiértékelési listából	ISZK	Módosult flotta, ill. kiértékelési lista adatok	ISZK	Belső folyamat

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Munkatárs			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Kiléptetési űrlap	X	X			X			
2.	Kiértékelési lista	X	X			X			



### 15.2.5. Huzalos (IP és hagyományos) telefon szolgáltatás ügyfélszolgálat

#### 15.2.5.1. 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.

#### 15.2.5.2. A szolgáltatás elérhetősége (időbeli, területi, szervezeti)

A szolgáltatás kiterjed az egyetem debreceni campusainak valamennyi Tudományegyetemi Karok (TEK) üzemeltetési területére. Az elérhetősége a ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.) valósul meg.

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.

#### 15.2.5.3. Korlátozások

Az egy felhasználós készülékek kivételével ISZK csak azt tartja nyilván, hogy egy telefon (vonal ill. 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.

#### 15.2.5.4. 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 webes 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, ill. személyi kódhoz havonta mekkora költség tartozik.

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

A szolgáltatást a hajdúböszörményi telephely kivételével kizárólag ISZK nyújthatja.

## 15.2.5.5. A szolgáltatás igénybevétel lépései

## 15.2.5.5.1.Folyamat1: Telefonkönyv karbantartás

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Telefonkönyv felelős	Változás következik be	A telefonkönyv adatbázis frissítése	Telefonkönyv felelős	Aktualizált telefonkönyv adatbázis	felhasználók	A telefonkönyv felelősöknek feladta elvégezni az aktualizálást változás esetén. A telefonkönyv elérhetősége: <a href="http://it.unideb.hu">http://it.unideb.hu</a>
2.	ISZK	A telefonkönyv frissítési ideje eljött.	A telefonkönyv felelősök felszólítása az adatbázis frissítésére	ISZK	Felszólító email	Telefonkönyv felelősök	Félévente történik frissítés. A telefonkönyv felelősöknek nem szükséges megvárniuk a felszólítást, változás esetén feladatuk elvégezni az aktualizálást A felszólító email szövege a mellékletben található (16.21).
3.			A telefonkönyv adatbázis frissítése	Telefonkönyv felelős	Aktualizált telefonkönyv adatbázis	Felhasználók	A telefonkönyv a mobil számokat nem tartalmazza.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Telefonkönyv felelős				Munkatársak			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Telefonkönyv adatbázis	X	X			X	X	X	X	X			

15.2.5.5.2.Folyamat2: Új mellék létrehozása, szervezeti egységen vagy az egyetem területén működő szervezeten (cégen) belül

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység	Új mellék létrehozására, költöztetésére vonatkozó igény megjelenése szervezeti egységnél	Az igény jelzése a letölthető formanyomtatvány megfelelő részének kitöltésével, szervezeti egység vezetőjének aláírásával ellátva	Szervezeti egység	Formanyomtatvány a szervezeti egységre vonatkozó rész kitöltésével, szervezeti egység vezetője által aláírva	ISZK	A ServiceDesk elérhetőségeinek megfelelően (lásd 6.1.1.2.). A formanyomtatvány letölthető: <a href="http://it.unideb.hu">http://it.unideb.hu</a>
2.			Felmérés, igény esetén árajánlat kérés külső cégtől	ISZK	Árajánlat	ISZK	
3.			Árajánlat másolat eljuttatás az igénylő szervezeti egységhez	ISZK	Árajánlat másolat az igénylő szervezeti egységnél	Szervezeti egység	

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenyséért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
4.			Döntés a mellék létrehozásáról, áthelyezéséről	Szervezeti egység	Megrendelés: a szervezeti egység által aláírt papír alapú levél	Tudományegyetemi Karok Gazdasági Igazgatóság (TEK GI)	Nemleges döntés esetén a folyamat itt véget ér. A Tudományegyetemi Karok Gazdasági Igazgatóság (TEK GI) ellenőrzi: volt-e ajánlat. Ha nem volt, a folyamat itt véget ér.
5.			A megrendelés továbbítása a Logisztikai Osztályhoz	Tudományegyetemi Karok Gazdasági Igazgatóság (TEK GI)	Megrendelés a Logisztikai Osztályon	Logisztikai Osztály	
6.			A beszerzés lebonyolítása, az eszközök leszállítása	Logisztikai Osztály	Eszközök, kiépített mellék	ISZK	Mellék költöztetése esetén tipikusan nem kerül sor eszközök leszállításra.
7.			Átadás, üzembe helyezés	ISZK	Használható mellék	Igénylő szervezeti egység	

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Szervezeti egység				Tudományegyetemi Karok Gazdasági Igazgatóság (TEK GI)			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Kitöltött forma-	X	X			X	X			X			

	nyomtatvány												
--	-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

#### 15.2.5.5.3.Folyamat3: Jogosultság változtatás (free, kód vagy csak belső)

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységgért felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	Szervezeti egység	A jogosultság megváltoztatására vonatkozó igény megjelenése szervezeti egységnél	Az igény jelzése a letölthető formanyomtatvány megfelelő részének kitöltésével, szervezeti egység vezetőjének aláírásával ellátva	Szervezeti egység	Formanyomtatvány a szervezeti egységre vonatkozó rész kitöltésével, szervezeti egység vezetője által aláírva	ISZK	A formanyomtatvány letölthető: <a href="http://it.unideb.hu">http://it.unideb.hu</a>
2.			Az igény teljesítése, a szükséges változtatások végrehajtása	ISZK	Módosítás a telefon rendszerben	ISZK	Az ISZK nem dönt, csak végrehajt
3.			Visszajelzés a változtatások megtörténtéről	ISZK	Visszajelzés az igénylőnél	ISZK	Papír alapon: A formanyomtatvány másolata A kód postán névre szólóan lesz kiküldve.

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Munkatárs			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Személyi Kód	X	X	X	X	X			

## 15.2.5.5.4.Folyamat4: Mellék megszüntetése

Ritkán előforduló esemény, emiatt kivételként kell kezelni.

## 15.2.5.5.5.Folyamat5: Mellék átadása más szervezeti egységhez

Ritkán előforduló esemény, emiatt kivételként kell kezelni.

## 15.2.5.5.6.Folyamat6: A szervezeti egységek tájékoztatása a telefonköltségekről

Folyamatlépések:

#	„Átadó”	Input Objektum	Tevékenység	Tevékenységet felelős	Output Objektum	„Átvevő”	Megjegyzés
1.	ISZK	Az előző hónap összegeztetett telefon költségei rendelkezésre állnak	A mellékek költségeinek publikálása a szervezeti egységek felé webes felületen keresztül	ISZK	A web-es felületen megjelenő előző havi költségek	Szervezeti egységek	Web-es felület elérhetősége: <a href="http://it.unideb.hu/">http://it.unideb.hu/</a>
2.	ISZK	Az előző hónap összegeztetett telefon költségei rendelkezésre állnak	Automatikusan generált figyelmeztető email küldése	ISZK	Figyelmeztető emailek a szervezeti egységeknél	Szervezeti egységek	Figyelmeztető email tartalmazza <ul style="list-style-type: none"> <li>• Megjelentek a legújabb adatok a webes felületen</li> <li>• A számla értéke</li> </ul> Automatikusan generált figyelmeztető email szövege a mellékletben található (16.22).

Kritikus adatkörök és szereplők kapcsolata a folyamat során:

#	Kritikus adatkör	ISZK				Szervezeti egységek			
		Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés	Olvasás	Írás	Létrehozás	Törlés
1.	Web-es felület	X	X	X	X	X			
2.	email	X	X	X	X	X			



## 16. Mellékletek

### 16.1. A ServiceDesk rendszerben rögzített incidens következtében az incidenst bejelentő felhasználó számára automatikusan küldött email szövege

Tisztelt Kolléga!

... tárgyú bejelentését a Service Desk rendszerben ... dátummal, ...hibaszámra rögzítettük.

A megoldásról értesítést küldünk.

Üdvözlettel:

ISZK

### 16.2. A ServiceDesk rendszerben az incidens megoldását követően incidenst bejelentő felhasználó számára automatikusan küldött email szövege

Tisztelt Kolléga!

Tájékoztatjuk, hogy ... tárgyú ... hibaszámra nyilvántartott bejelentését kezeltük. ...

Üdvözlettel:

ISZK

**16.3. "Hálózati szolgáltatás igénybevétele külső szervezet (cég) részéről" esetén alkalmazott, a cég felé visszajelzésre szolgáló, a kérést elfogadó, ill. elutasító levél tartalma**

Tisztelt Címzett!

Hálózati szolgáltatásra vonatkozó igényére vonatkozóan megállapítottuk, hogy teljesítésének nincs akadálya. A teljesítéshez további adatokra van szükségünk. Ezeket a következő felületen keresztül adhatja meg: ...

A belépéshez szükséges azonosító a következő:

A belépéshez szükséges jelszót a kapcsolattartó telefonjára sms-ben fogjuk elküldeni.

Üdvözlettel

ISZK

Tisztelt Címzett!

Hálózati szolgáltatásra vonatkozó igényére vonatkozóan megállapítottuk, hogy teljesítésének a következő akadálya van:...

Üdvözlettel

ISZK

**16.4. A külső cégek számára a hálózat elérésére, ill. a szolgáltatásokra vonatkozó adatok pontosítására szolgáló webes felület adattartalma**

Cég neve	
Kapcsolattartó neve	
Kapcsolattartó telefonszáma	
Kapcsolattartó email címe	
Érintett Centrum (amelyikkel a szerződést megkötötte)	
Igényelt szolgáltatások felsorolása (internet elérés, fax, stb.)	
A Cég által használt helyisége felsorolása	
A Cég által használt gépek fizikai címei (MAC cím) (Meghatározásukhoz kérheti a ServiceDesk segítségét: helpdesk@it.unideb.hu)	
Megjegyzés	

Nyilatkozat: A Cég munkatársai vonatkozó jogszabályokat és a Debreceni Egyetem releváns informatikai szabályzatait ismerik, és a benne foglaltakat a munkavégzés során betartják.

**16.5. "Hálózati szolgáltatás igénybevétele külső szervezet (cég) részéről" esetén alkalmazott, a cég számára a kérés teljesítését közlő levél tartalma**

Tisztelt Címzett!

Hálózati szolgáltatásra vonatkozó igényének technikai feltételei biztosítottuk. A szolgáltatás igénybe vételéhez a következő azonosítókat használhatja:...

Az azonosítókhoz tartozó jelszavakat a kapcsolattartó telefonjára sms-ben fogjuk elküldeni.

Üdvözlettel

ISZK

**16.6. "Hálózati szolgáltatás módosítása külső szervezet (cég) részéről" esetén alkalmazott, a cég számára a kérés teljesítését közlő levél tartalma**

Tisztelt Címzett!

Hálózati szolgáltatásra vonatkozó igényének technikai feltételei biztosítottuk. A jelenleg elérhető szolgáltatások, ill. a következők. Az új szolgáltatások igénybe vételéhez a következő azonosítókat használhatja:...

Az azonosítókhoz tartozó jelszavakat a kapcsolattartó telefonjára sms-ben fogjuk elküldeni.

Üdvözlettel

ISZK

## 16.7. IP cím igénylésre szolgáló űrlap és nyilatkozat

<b>Internet név</b>							.hu
<b>Internet cím</b>	193.6.						
Ethernet kártya fizikai címe							
Gép márkája és típusa							
Bejelentés dátuma							
Intézet / Tanszék							
Épület							
Szoba							
Telefonszám							
Gépért felelős személy neve							
Gépért felelős személy email címe							
Felhasználó neve							
Felhasználó email címe							

Gépért felelős személy

Felhasználó

Bejelentést adminisztrálta

Network:	193.6.	
Netmask:	255.255.	
Broadcast:	193.6.	
Gateway/Router:	193.6.	
Nameserver:	193.6.128.5	
Domain:		.hu
FTP/HTTP/Gopher Proxy:	cache.detek.unideb.hu	(port 3128)

**16.8. Port megnyitásának kezdeményezésére vonatkozó űrlap:**

Debreceni Egyetem

Informatikai Szolgáltató Központ

**IGÉNYLŐLAP**  
**port megnyitására**

Szervezeti egység	
Szervezeti egység vezető	
Felelős személy	
Felelős személy telefonszáma	
Felelős személy email címe	

Port/alkalmazás		
Irány	Az internet felé irányuló forgalom*	
	Az egyetem felé irányuló forgalom*	
Érintett szerverek	Egyetemi gép(ek) IP címe	
	Külső gép(ek) IP címe**	
A megnyitás időtartamának záró dátuma***		
Megjegyzés, indoklás		

\*Az kívánt forgalmat X-szel kell jelölni.\*\*Ha nincs korlátozás, a mezőt üresen kell hagyni.

\*\*\*A port megnyitása maximum 1 évre kérhető, ezen időtartam leteltekor a kérést szükség esetén meg kell újítani.

Nyilatkozat: A Debreceni Egyetem releváns informatikai szabályzatait ismerem, és a benne foglaltakat a munkavégzés során betartom, ill. gondoskodom betartásukról. A port megnyitásának kockázatával tisztában vagyok.

Debrecen, 20.....

.....

Szervezeti egység vezető      Helyi hálózatüzemeltető      Felelős személy

**16.9. Port megnyitásának kezdeményezésére vonatkozó kérést elfogadó, ill. elutasító levél tartalma**

Tisztelt Kolléga!

-i dátumú, .... port megnyitására vonatkozó igényét megvizsgáltuk. Kérését ...-i dátummal fogjuk teljesíteni.

Felhívjuk figyelmét a port megnyitásával járó kockázatokra, továbbá arra, hogy a port megnyitását csak a kérésében meghatározott időtartamra végezzük el. A megnyitás időtartama lejár: ...

Tájékoztatjuk, hogy a lejáratot megelőzően az eredetivel megegyező módon van lehetősége a megnyitás meghosszabbítását kezdeményezni.

Üdvözlettel

ISZK

Tisztelt Kolléga!

-i dátumú, .... port megnyitására vonatkozó igényét megvizsgáltuk. Kérését nem tudjuk teljesíteni a következő okok miatt:

Üdvözlettel

ISZK

**16.10. A port megnyitás lejártára vonatkozó figyelmeztető email szövege**

Tisztelt Kolléga!

Korábbi kérése alapján megnyitott ... port megnyitási ideje ...-án lejár. Amennyiben a port megnyitására továbbra is szüksége van, kérjük a ... weboldalról letölthető űrlap segítségével jelezze. Visszajelzés hiányában a portot ...-i dátummal lezárjuk.

Felhívjuk figyelmét a port megnyitásával járó kockázatokra, továbbá arra, hogy a port megnyitását csak a kérésében meghatározott időtartamra végeztük el.

A port megnyitásnak megszűnéséről nem kap további tájékoztató üzenetet.

Üdvözlettel

ISZK

**16.11. Biztonsági incidenskezeléshez kapcsolódó vonatkozó felhasználói kérésre vonatkozó döntést tartalmazó email szövege**

Tisztelt Kolléga!

... -i, ... tárgyú biztonsági incidensre vonatkozó kérését a következő módon fogjuk teljesíteni:

Üdvözlettel

ISZK

Tisztelt Kolléga!

... -i, ... tárgyú biztonsági incidensre vonatkozó kérését megvizsgáltuk. Kérését nem tudjuk teljesíteni a következő okok miatt:

Üdvözlettel

ISZK



**16.12. A munkatárs dolgozói email cím létrehozásra történő felszólítását tartalmazó automatikusan küldött email szövege**

Tisztelt Kolléga!

Ezúton felhívjuk figyelmét, hogy mint a Debreceni Egyetem munkatársának, dolgozói email címmel célszerű rendelkeznie. Kérjük, lépjen be a .... weboldalra és önállóan hozza létre email címét. A belépéshez a hálózati azonosítójára szükség lesz.

Együttműködését köszönjük.

Üdvözlettel

ISZK

**16.13. Szervezeti pozícióhoz tartozó email cím igénylésre vonatkozó űrlap**

Debreceni Egyetem

Informatikai Szolgáltató Központ

**IGÉNYLŐLAP**

Szervezeti egységhez tartozó email cím létrehozására

Szervezeti egység	
Szervezeti egység vezető	
Felelős személy	
Felelős személy telefonszáma	
Felelős személy email címe	
Felelős személy hálózati azonosítója	

Igényelt email cím	Rendeltetése	
	Megnevezése	@unideb.hu
Az igénylés időtartama	Határozatlan*	
	A következő időpontig	
Jelszó átvétel	A felelős személyesen veszi át**	
	Sms-ben a következő telefon-szám segítségével	

\*Határozatlan időtartam a mezőt X-szel kell jelölni.

\*\*Személyes átvétel esetén a mezőt X-szel kell jelölni.

Debrecen, 20.....

.....

Szervezeti egység vezető

.....

Felelős személy

**16.14. Alkalmazott email címének megszüntetése a munkatárs állományból történő kikerülése miatt küldött automatikus email szövege**

Tisztelt Kolléga!

Az ... email cím egyetemi munkaviszonyának megszűnte után 3 hónappal megszüntetésre kerül. Ez idő alatt lehetősége van az Ön számára fontos adatok mentésére. A megadott időtartam letelte után a postafiók tartalma törlésre kerül és a hozzáférés lehetősége megszűnik. Kérjük, hogy egy azonnali válaszban adja meg azt az email címet, melyre továbbíthatóak a megszüntetésre kerülő munkahelyi címére érkező levelek az átmeneti időszakban!

Üdvözlettel

ISZK

Tisztelt Kolléga!

Az ... email cím munkaviszonyának megszűnése miatt 2 héten belül megszüntetésre kerül. Ez idő alatt lehetősége van az Ön számára fontos adatok mentésére. A megadott időtartam letelte után a postafiók tartalma törlésre kerül és a hozzáférés lehetősége megszűnik. Kérjük, hogy egy azonnali válaszban adja meg azt az email címet, melyre továbbíthatóak a megszüntetésre kerülő munkahelyi címére érkező levelek az átmeneti időszakban!

A postafiók megszűnéséről nem kap további tájékoztató üzenetet.

Üdvözlettel

ISZK

**16.15. Szervezeti pozícióhoz tartozó email cím megszüntetése miatt küldött automatikus email szövege**

Tisztelt Kollégák!

Az ... szervezeti pozícióhoz tartozó email cím érvényességi ideje 3 hónap múlva lejár. Amennyiben továbbra is igényt tartanak a szolgáltatásra, kérjük a megnevezett időtartamon belül a használat meghosszabbítását kérni a feladó számára küldött válasz üzenetben. A megadott időtartam letelte után a postafiók tartalma törlésre kerül és a hozzáférés lehetősége megszűnik.

Üdvözlettel

ISZK

Tisztelt Kollégák!

Az ... szervezeti pozícióhoz tartozó email cím érvényességi ideje 2 hét múlva lejár. Amennyiben továbbra is igényt tartanak a szolgáltatásra, kérjük a megnevezett időtartamon belül a használat meghosszabbítását kérni a feladó számára küldött válasz üzenetben. A megadott időtartam letelte után a postafiók tartalma törlésre kerül és a hozzáférés lehetősége megszűnik.

A postafiók megszűnéséről nem kap további tájékoztató üzenetet.

Üdvözlettel

ISZK

**16.16. Alkalmazott email címének megszüntetése a munkatárs állományból történő kikerülése miatt küldött automatikus email szövege**

Tisztelt Kolléga!

Az ... email cím érvényességi ideje 3 hónap múlva lejár. Ez idő alatt lehetősége van az Ön számára fontos adatok mentésére. A megadott időtartam letelte után a postafiók tartalma törlésre kerül és a hozzáférés lehetősége megszűnik. Amennyiben Ön továbbra is jogosult a szolgáltatásra, email címének érvényességét a weboldalra történő belépéssel hosszabbíthatja meg. A belépéshez szükség lesz a hálózati azonosítójára.

Üdvözlettel

ISZK

Tisztelt Kolléga!

Az ... email cím érvényességi ideje 2 hét múlva lejár. Ez idő alatt lehetősége van az Ön számára fontos adatok mentésére. A megadott időtartam letelte után a postafiók tartalma törlésre kerül és a hozzáférés lehetősége megszűnik. Amennyiben Ön továbbra is jogosult a szolgáltatásra, email címének érvényességét a weboldalra történő belépéssel hosszabbíthatja meg. A belépéshez szükség lesz a hálózati azonosítójára.

A postafiók megszűnéséről nem kap további tájékoztató üzenetet.

Üdvözlettel

ISZK

**16.17. A levelezési lista igénylésre szolgáló űrlap**

Debreceni Egyetem

Informatikai Szolgáltató Központ

**IGÉNYLŐLAP****Levelezési lista létrehozására**

Szervezeti egység	
Szervezeti egység vezető	
Felelős személy (adminisztrátor)	
Felelős személy telefonszáma	
Felelős személy email címe	
Felelős személy hálózati azonosítója	

Igényelt levelezési lista	Rendeltetése	
	Megnevezése	@unideb.hu
Az igénylés időtartama	Határozatlan*	
	A következő időpontig	
Jelszó átvétel	A felelős személyesen veszi át**	
	Sms-ben a következő telefon-szám segítségével	

\*Határozatlan időtartam a mezőt X-szel kell jelölni.

\*\*Személyes átvétel esetén a mezőt X-szel kell jelölni.

Debrecen, 20.....

.....

Szervezeti egység vezető

.....

Felelős személy

## 16.18. Levelezési listák törlése

Tisztelt Kolléga!

A ... levelezési lista érvényességi ideje 3 hónap múlva lejár. Ez idő alatt lehetősége van az Ön számára fontos adatok mentésére. A megadott időtartam letelte után a levelezési lista tartalma törlésre kerül és a hozzáférés lehetősége megszűnik. Amennyiben továbbra is igényt tart a szolgáltatásra, kérjük a megnevezett időtartamon belül a használat meghosszabbítási igényét jelezze a feladó számára küldött válasz üzenetben.

Üdvözlettel

ISZK

Tisztelt Kolléga!

A ... levelezési lista érvényességi ideje 2 hét múlva lejár. Ez idő alatt lehetősége van az Ön számára fontos adatok mentésére. A megadott időtartam letelte után a postafiók tartalma törlésre kerül és a hozzáférés lehetősége megszűnik. Amennyiben továbbra is igényt tart a szolgáltatásra, kérjük a megnevezett időtartamon belül a használat meghosszabbítási igényét jelezze a feladó számára küldött válasz üzenetben.

A levelezési lista megszűnéséről nem kap további tájékoztató üzenetet.

Üdvözlettel

ISZK

**16.19. Megengedő lista elemek felvételéhez (white list) tartozó emailek szövege**

Tisztelt Kolléga!

A... cím megengedő listára történő való felvételi igényét rögzítettük, igényét megvizsgáljuk.

A döntésről értesítést küldünk.

Üdvözlettel:

ISZK

Tisztelt Címzett!

A... cím megengedő listára történő vonatkozó igényére vonatkozóan megállapítottuk, hogy teljesítésének nincs akadálya.

Kérését ...-i dátummal teljesítettük.

Üdvözlettel

ISZK

Tisztelt Címzett!

A... cím megengedő listára történő vonatkozó igényére vonatkozóan megállapítottuk, az nem teljesíthető.

Üdvözlettel

ISZK



**16.20. A szervezeti egységek ill. felhasználók egyetemi előfizetéseikhez tartozó mobil költségekről tájékoztatására szolgáló email szövege**

Tisztelt Kolléga!

Tájékoztatom, hogy a ... azonosítójú mobiltelefon szolgáltatás havi számlájának bruttó összege ..... Ft. Az egyetemmel kötött megállapodása értelmében a fenti összegből Ft-ot a lent megadott számlára szíveskedjen befizetni.

Kérjük az átutalás, vagy csekk közlemény rovatát pontosan kitölteni.

Számlatulajdonos: DE Tudományegyetemi Karok (TEK), 4032 Debrecen, Egyetem tér 1.

Számlaszám: 10034002-00289366-00000000

Összeg: .....

Közlemény: D60910, 2010.07. Mobil.

Ui.: A Támogatott Információtechnológiai Szolgáltatás (Titesz) értesítőjét egy program küldi Önnek minden hónapban. A fenti levél csupán az adott hónapra vonatkozó költségeit tartalmazza, az egyenlegét nem. Amennyiben az adott hónapra vonatkozó önrészét korábban már befizette kérjük, tekintse levelünket tárgytalannak!

Egyenlegével kapcsolatban a Tudományegyetemi Karok Gazdasági Igazgatóság (TEK GI) Bevételekezelési Csoportjánál érdeklődhet, az alábbi elérhetőségen: <http://it.unideb.hu>

Üdvözlettel

ISZK

**16.21. A telefonkönyv felelősök adatbázis frissítésére történő felszólítását tartalmazó email szövege**

Tisztelt Kolléga!

Kérjük vezesse át a szervezeti egységében bekövetkezett változásokat az egyetemi telefonkönyvben.

Amennyiben a telefonkönyv az Ön szervezeti egységére vonatkozóan teljes mértékben az aktuális adatokat tartalmazza, kérésünket tekintse tárgytalannak.

Együttműködését köszönjük.

Üdvözlettel

ISZK

**16.22. A telefon mellékek költségeinek rendelkezésre állására vonatkozó automatikusan generált figyelmeztető email szövege**

Tisztelt Kolléga!

Tájékoztatom, hogy a ... telefon mellékhez tartozó .... havi számlájának bruttó összege megjelent a <http://it.unideb.hu> weboldalon.

Üdvözlettel

ISZK

**16.23. VPN szolgáltatás igénylő lap**

Debreceni Egyetem  
Informatikai Szolgáltató Központ

**IGÉNYLŐLAP****A DE Cisco-VPN szolgáltatás**

Igénylő tölti ki	<b>Felhasználó neve</b>	
	<b>Egység megnevezése</b>	
	<b>Telefon / mellék</b>	
	<b>Email cím</b>	
	<b>Csoport azonosító</b>	<input type="checkbox"/> TEK-public ( <i>internet hozzáférés</i> ) <input type="checkbox"/> TEK-private ( <i>intranet hozzáférés</i> ) <input type="checkbox"/> TEK-phone ( <i>IP telefon hozzáférés</i> )
Szolgáltató tölti ki	<b>Csoport jelszó</b>	
	<b>Felhasználói azonosító</b>	
	<b>Felhasználói jelszó</b>	

Az igényelt azonosítót saját célra, az egyetemi informatikai szabályzatoknak megfelelően használom.

Debrecen, .....

.....  
ISZK képviselő aláírása

.....  
igénylő aláírása

**16.24. ICT fejlesztés igénylő lap**

Debreceni Egyetem  
Informatikai Szolgáltató Központ

**IGÉNYLŐLAP****Infokommunikációs fejlesztéshez**

Igénylő tölti ki	<b>Egység megnevezése</b>	
	<b>Egység képviselője</b>	
	<b>Telefon / mellék</b>	
	<b>Email cím</b>	
	<b>Fejlesztés helyszíne (épület, helyiség)</b>	
	<b>Fejlesztés témaköre</b>	<input type="checkbox"/> Optikai kábelezés <input type="checkbox"/> Galvanikus (adat-, vagy telefon) kábelezés <input type="checkbox"/> Aktív hálózati eszköz <input type="checkbox"/> Végponti berendezés (számítógép, nyomtató, telefon, stb.) <input type="checkbox"/> Egyéb: .....
	<b>Megjegyzések (egyéb)</b>	
	<b>Bejelentés dátuma</b>	
Szolgáltató tölti ki	<b>Fejlesztést műszakilag áttekintette</b>	
	<b>Fejlesztést engedélyezte</b>	
	<b>Megjegyzés</b>	
	<b>Visszajelzés dátuma</b>	

Debrecen, .....

.....  
ISZK képviselő aláírása

.....  
igénylő aláírása

**16.25. Igénylő lap szervezeti webtárhely igényléséhez****Igénylőlap szervezeti webtárhely igényléséhez**  
(papír alapú formanyomtatvány)

1. Az igénylő szervezeti egység megnevezése:

---

2. A szervezeti egység vezetője:

---

3. Kijelölt kapcsolattartó neve:

---

4. Kijelölt kapcsolattartó hálózati azonosítója:

---

5. Kijelölt kapcsolattartó email címe:

---

6. Az igényelt domain nevek:

---

7. Igényelt tárhely mérete:

---

8. Szükséges-e PHP futtató környezet? IGEN / NEM

9. Szükséges-e MySQL adatbázis? IGEN / NEM

Az igényt a szervezeti egység vezetője vagy a képviselőjére jogosult személy hitelesíti.

**16.26. Igénylő lap korlátozott licenyszámú szoftverek telepítési kulcsának igényléséhez****Sablon korlátos licenyszámú szoftverek telepítési kulcsának igényléséhez**  
(webes formanyomtatvány)

1. Az igénylő neve (automatikus):

---

2. Az igénylő hálózati azonosítója (automatikus):

---

3. Az igénylő email címe (automatikus, de felülírható):

---

4. A telepítendő szoftver megnevezése, verziója:

---

5. Igényelt telepítési kulcsok száma:

---

6. A kulcsok kiadásához szükséges egyéb speciális adatok:

---

7. Megjegyzés:

---



**16.27. Formanyomtatvány korlátos licenyszámú szoftverek telepítési kulcsának visszaadásához****Igénylő lap korlátos licenyszámú szoftverek telepítési kulcsának visszaadásához**  
(webes formanyomtatvány)

1. A felhasználó neve (automatikus):

---

2. A felhasználó hálózati azonosítója (automatikus):

---

3. A felhasználó email címe (automatikus, de felülírható):

---

4. A telepített szoftver megnevezése, verziója:

---

5. Visszaadandó telepítési kulcsok száma:

---

6. A kulcsok azonosításához szükséges egyéb speciális adatok:

---

7. Megjegyzés:

---

**16.28. Formanyomtatvány tárhely szolgáltatás igényléséhez**

(papír alapú formanyomtatvány)

1. Az igénylő szervezeti egység megnevezése: \_\_\_\_\_
2. A szervezeti egység vezetője: \_\_\_\_\_
3. Kijelölt kapcsolattartó neve: \_\_\_\_\_
4. Kijelölt kapcsolattartó hálózati azonosítója: \_\_\_\_\_
5. Kijelölt kapcsolattartó email címe: \_\_\_\_\_
6. Az igényelt tárhely mérete: \_\_\_\_\_
7. Igényelt tárhely elérési módja:      NFS / SMBFS / Egyéb szolgáltatáshoz:  
\_\_\_\_\_
8. Tárhely elérés korlátozása IP címtartományra: \_\_\_\_\_

**16.29. Formanyomtatvány portál jogosultság módosításához**

(Emailben küldendő a helpdesk@it.unideb.hu címre.)

1. Az igénylő szervezeti egység megnevezése:

---

2. A szervezeti egység vezetője:

---

3. Kijelölt kapcsolattartó neve:

---

4. Kijelölt kapcsolattartó hálózati azonosítója:

---

5. Kijelölt kapcsolattartó email címe:

---

6. Kijelölt kapcsolattartó telefonszáma:

---

7. A kívánt jogosultság módosítások:

Név	Hálózati azonosító	Jogosultság	Módosítás típusa	
			engedélyezés	visszavonás

**16.30. Formanyomtatvány portál modul illesztési kérelemhez**

(Emailben küldendő a [helpdesk@it.unideb.hu.hu](mailto:helpdesk@it.unideb.hu.hu) címre.)

1. Az igénylő szervezeti egység megnevezése:

---

2. A szervezeti egység vezetője:

---

3. Szervezeti egység kapcsolattartójának a neve:

---

4. Szervezeti egység kapcsolattartójának a hálózati azonosítója:

---

5. Szervezeti egység kapcsolattartójának az email címe:

---

6. Szervezeti egység kapcsolattartójának a telefonszáma:

---

7. A fejlesztő (cég) megnevezése:

---

8. A fejlesztő cég vezetője:

---

9. A fejlesztő (cég) kapcsolattartójának a neve:

---

10. A fejlesztő (cég) kapcsolattartójának az email címe:

---

11. A fejlesztő (cég) kapcsolattartójának a telefonszáma:

---

12. A beillesztendő modul specifikációja (tetszőleges terjedelemben):

---

---

---

---

13. A beillesztendő modul működési leírása (tetszőleges terjedelemben):

---

---

---

---

14. Egyéb megjegyzések:

---

---

---

---

**16.31. Formanyomtatvány szerverhoszting igényléshez**

(Emailben küldendő a helpdesk@it.unideb.hu címre.)

1. Az igénylő szervezeti egység megnevezése:

\_\_\_\_\_

2. A szervezeti egység vezetője:

\_\_\_\_\_

3. Kijelölt kapcsolattartó neve:

\_\_\_\_\_

4. Kijelölt kapcsolattartó hálózati azonosítója:

\_\_\_\_\_

5. Kijelölt kapcsolattartó email címe:

\_\_\_\_\_

6. Kijelölt kapcsolattartó telefonszáma:

\_\_\_\_\_

7. A hosztolni kívánt szervertípus\*:

fizikai / virtuális

8. Igényelt erőforrások\*\*:

\_\_\_\_\_ CPU, \_\_\_\_\_ GB diszk,

- 9.

\_\_\_\_\_ operációs rendszer

10. A szerver számára igényelt domain név:

\_\_\_\_\_

11. A szerver számára megnyitandó tűzfal portok:

Címtartományok ***	Portszám	Protokoll	
		TCP	UDP

\* A megfelelő válasz aláhúzendó

\*\* Csak virtuális szerver esetén töltendő ki

\*\*\* A címtartományok csak akkor kitöltendő, ha az igénylő nem kívánja a teljes internet számára elérhetővé tenni az adott szolgáltatást.

**16.32. Formanyomtatvány .hu TLD alatti domain név igényléséhez**

(Papír alapú formanyomtatvány.)

1. Az igénylő szervezeti egység megnevezése:

---

2. A szervezeti egység postacíme:

---

3. A szervezeti egység vezetője:

---

4. Kijelölt kapcsolattartó neve:

---

5. Kijelölt kapcsolattartó hálózati azonosítója:

---

6. Kijelölt kapcsolattartó email címe:

---

7. Az igényelt domain név:

---

8. Megjegyzés:

---

---

---

---



**16.33. Formanyomtatvány otthoni internet szolgáltatás igényléséhez**

(Papír alapú formanyomtatvány.)

**Otthoni internet szolgáltatás igénylőlap**

(új bejelentés)

<b>Felhasználó adatai</b>	Név	
	Intézet/Tanszék/Egység	
	Telefonszám	
<b>Szolgáltatás adatai</b>	Irányító szám	
	Helység	
	Utca	
	Házszám	
	Szolgáltató megnevezése	<input type="checkbox"/> Egyetemi WiFi <input type="checkbox"/> Külső: .....
	Szolgáltatási csomag megnevezése (ha van)	
	Szolgáltatás típusa	<input type="checkbox"/> Huzalos <input type="checkbox"/> Huzal nélküli (pl. WiFi) <input type="checkbox"/> Rendelkezem szabad optikai rálátással a szabályzatban megadott épületek valamelyikére (bázisállomásra) <input type="checkbox"/> Más: .....
<b>Szolgáltatás finanszírozása</b>	Dolgozó által fizetendő díj mértéke (min.20 %)	
	Munkáltató által vállalt díj mértéke (%)	
	Fedezetül szolgáló keret megnevezése	

A DE távoli infokommunikációs szolgáltatásokra vonatkozó szabályzatát ismerem és a benne foglaltakat betartom.

Debrecen, 201.....

.....

dolgozó

.....

munkáltató/keretgazda

.....

gazdasági igazgató

**16.34. Formanyomtatvány otthoni internet szolgáltatás lemondásához**

(Papír alapú formanyomtatvány.)

**Otthoni internet szolgáltatás lemondása**

<b>Felhasználó adatai</b>	Név	
	Intézet/Tanszék/Egység	
	Telefonszám	
<b>Szolgáltatás adatai</b>	Irányító szám	
	Helység	
	Utca	
	Házszám	
	Szolgáltató megnevezése	<input type="checkbox"/> Egyetemi WiFi <input type="checkbox"/> Külső: .....
	Szolgáltatási csomag megnevezése (ha van)	
<b>Megszüntetés adatai</b>	Dátum	
	Ok (nem kötelező)	

Debrecen, 201.....

.....

bejelentő

**16.35. Formanyomtatvány szerver-hozszing regisztrációhoz**

(Papír alapú formanyomtatvány.)

**Szerverhoszting regisztrációs lap**

Szerver gép DNS neve:		Igénylő tölti ki
Szerver gépen használt operációs rendszer:	<input type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> Linux Egyéb:	
Internet felé nyújtott szolgáltatás:	<input type="checkbox"/> Webszerver <input type="checkbox"/> FTP szerver <input type="checkbox"/> SFTP szerver <input type="checkbox"/> SSH szerver <input type="checkbox"/> Egyéb _____ _____	
Szerver gépért felelős személy neve:		
Szerver gépért felelős személy email címe:		
Szerver gépért felelős személy telefonszáma:		
Igénylés dátuma:	201.....	

*Igénylő kijelentem, hogy a szerver gépet a Debreceni Egyetem célkitűzéseinek megfelelően használom. A gép használatával és működtetésével kapcsolatos szabályokat (lásd: <http://it.unideb.hu> címen megismertem és betartom.*

Szerver gép IP címe:		DE ISZK tölti ki
Erőforrás terem helyszín:		
Kapcsolattartó személy neve:		
Kapcsolattartó email címe:		
Kapcsolattartó személy telefonszáma:		
Elhelyezés dátuma:	201.....	

---

DE ISZK

---

egységvezető

---

gépert felelős személy

**16.36. Formanyomtatvány IP címtartomány igényléséhez**

(papír alapú formanyomtatvány)

Igénylő szervezeti egység megnevezése		
Szervezeti egység vezetője		
Kijelölt kapcsolattartó neve		
Kijelölt kapcsolattartó telefonszáma		
Kijelölt kapcsolattartó hálózati azonosítója		
Kijelölt kapcsolattartó email címe		
Az igényelt IP címtartomány (hálózat) mérete		
IP verzió	<input type="checkbox"/> IPv4	<input type="checkbox"/> IPv6
Megjegyzés		

Debrecen, 20.....

.....  
Szervezeti egység vezetője.....  
Kapcsolattartó

ISZK tölti ki!

Kiosztott IP címtartomány	
Átjáró (Gateway) címe	
Megjegyzés	

Debrecen, 20.....

.....  
Bejelentést adminisztrálta

## 16.37. Egységes egyetemi email cím struktúra

Az egységes egyetemi email struktúra a következőkre épül:

1. Az egyetemi email címekben szereplő domain tagok száma 3 tagban van maximálva (pl. @agr.unideb.hu, @arts.unideb.hu, @fin.unideb.hu, @inf.unideb.hu, @med.unideb.hu, @tek.unideb.hu). A 3. tag összetett szerepben a centrumot, a kart, az egyéb központi egységet jelöli. A 3. tagnak egyetemi szinten egyedinek kell lennie! A 3. tag meghatározása a centrum hatásköre (ami továbbadható a karoknak, tanszékeknek), aminek lehetőség angol nyelvű, az egységre utaló jelentése van.

felhasználó	3. tag	2. tag	1. tag
név	centrum/kar/központi egység	unideb	hu
felhasználó@{centrum kar központi egység }.unideb.hu			

2. A korábbi, a fenti szabályozásnak nem megfelelő email címeket át kell alakítani (pl. @puma.unideb.hu). Ezek helyett a 3. pontban ismertetett formátumot kell alkalmazni. Az email címek átalakítása azonban nem érinti a korábbi email címekre küldött emailek beérkezését!
3. A vezető pozíciót betöltő személy számára a pozícióhoz tartozó email cím használata kötelező a hivatalos levelezésben. A hivatalos, vezető pozíciókhoz kötődő email postafiókokba beérkező leveleket iratkezelési szempontból is meg kell őrizni. A felhasználónév azonos a beosztás elnevezésével. Például:  
 rektor@unideb.hu, fotitkar@unideb.hu, oktatás@unideb.hu, ehokelnok@unideb.hu, tudomány@unideb.hu, centrumelnok@med.unideb.hu, centrumelnok@agr.unideb.hu, tekelnok@tek.unideb.hu, dekan@inf.unideb.hu, stb...
4. Az email címekben használt felhasználói név a felhasználó természetes neve (keresztnev, vezetéknév, vezetéknév. keresztnév) vagy arra utaló jelsorozat.
5. A centrumoknak, karoknak a működési szabályzatuk elején az adatok között a hivatalos email címeket is fel kell tüntetniük.

A karok és központi egyetemi egységek email cím formátumai a következők:

Kar	Email cím formátum
AJK	@law.unideb.hu
AOK	@med.unideb.hu
BTK	@arts.unideb.hu
EFK	@foh.unideb.hu
FOK	@dental.unideb.hu
GVK	@agr.unideb.hu
GYFK	@ped.unideb.hu
GYTK	@pharm.unideb.hu
IK	@inf.unideb.hu
KTK	@econ.unideb.hu
MK	@eng.unideb.hu
MÉK	@agr.unideb.hu
NK	@sph.unideb.hu
TTK	@science.unideb.hu
ZK	@music.unideb.hu

Egyetemi egység	Email cím formátum
Rektori Hivatal	@unideb.hu
Gazdasági Főigazgatóság és Gazdasági Igazgatóságok	@fin.unideb.hu
DEENK	@lib.unideb.hu
Informatikai Szolgáltató Központ	@it.unideb.hu