

**Komplex Integrált Kis- és Nagyvállalati
Informatikai Menedzselési Rendszer
általános leírás
Számítógépes Infrastruktúra
szabályzat**

..... Kft.: ISO9001
PROCONER: TQM2014

Kiadta: Proconer Informatika Kft.

Felhasználói nyilatkozat

Alulírott, mint a Kft. dolgozója
nyilatkozom, hogy cégem számítógépes infrastruktúra szabályzatát megismertem és ennek
tudatában kötelezem magam, hogy munkámat a szabályzatnak megfelelően végzem.

Hódmezővásárhely, 20.... január 01.

.....
dolgozó

1. Bevezetés

Az Kft. számítógépes hálózata a társaságnál folyó munkavégzés, ügyvitel, valamint az interneten keresztüli megjelenés, kapcsolattartás elengedhetetlenül fontos infrastrukturális része.

A szabályozás feladata, hogy működtetésében, használatában és fejlesztésében olyan eljárásokat írjon elő, amelyek a lehető legjobban biztosítják a társaság számára az infrastruktúra fenti célokra való, rendeltetésszerű használhatóságát.

Ezen belül meghatározza az üzemeltetők és a felhasználók feladatait, kijelöli felelősségük határait.

2. Az üzemeltetés szervezeti felépítése

A hálózat üzemeltetését külső karbantartó cég, a továbbiakban, mint rendszergazda és az üzemeltető egységek megosztva végzik.

A rendszergazda a számítógépes hálózattal kapcsolatos utasításokat a társaság vezetőitől és a belső rendszerfelügyelőtől kapja, azokat a technikai lehetőségekhez mérten megvalósítja.

Az üzemeltetés közben felmerült hibákat a társaságon belüli kijelölt belső rendszerfelügyelő segíti feltárni, rögzíteni és továbbítani a rendszergazda felé.

- közvetlen utasítási hatáskörrel rendelkezők a rendszergazda felett: *ügyvezető*
..... *ügyvezető helyettes*
- üzemeltető egységek: *a társaság valamely szervezeti egységei*
- karbantartó cég, mint rendszergazda: *Proconer Informatika Kft.*
- belső rendszerfelügyelő: *dolgozó*

3. Üzemeltetési alapeladatok

3.1. Közvetlen utasítási hatáskörrel rendelkezők

A közvetlen utasítási hatáskörrel rendelkezők utasíthatják a rendszer üzemeltetőit annak általuk igényelt mértékű átalakítására, fejlesztésére, bővítésére, javítására. Alapfeladatuk a rendszergazda munkájának rendszeres véleményezése, a rendszer fejlesztésében való közvetett részvételük – *a rendszergazdával való konzultációval* – .

3.2. Üzemeltető egységek

Az üzemeltető egységek saját eszközeiket maguk üzemeltetik. A feladatkörükhöz kapcsolódóan részletezett bejelentési, véleményezési, engedélyeztetési kötelezettségük van a rendszergazda felé. Hiba esetén a bejelentési kötelezettségüket a belső rendszerfelügyelőn keresztül tehetik meg, vagy sürgős esetben közvetlenül fordulhatnak a rendszergazdához.

3.3. Rendszergazda

A rendszergazda az Kft.-nél lévő számítógépek és azokhoz tartozó perifériák működőképességéért, a számítógépeken futó jogtiszt programok rendszerszintű működéséért felelős. Jelen szabályzatban előírt nyilvántartásokat vezeti, az üzemeltetők felett szakmai felügyelet gyakorol. A hálózat rendellenes működése, meghibásodása, egyes részeinek használhatatlansága esetén beavatkozik, elhárítja a hibát. Szükség esetén cseregépet, alkatrészt, csere egységet, biztosít az üzemeltető személyzet részére.

Az hálózati jogosultságok, engedélyezések, a különböző adatstruktúrák kialakítása - *a közvetlen utasítással rendelkezőkkel együttműködve* - a hálózati rendszergazda alapfeladatai közé tartozik.

A rendszergazda látja el a működtető egységeket a munkájukhoz szükséges technikai információkkal.

3.4. Belső rendszerfelügyelő

A társaságnál kijelölt belső rendszerfelügyelő feladata az üzemeltető egységeknél jelentkező hibák felvétele, azok pontos körülírása a Proconer *számítógépes hibanaplóba* (www.proconer.eu) való bejegyzése, a hibák sürgősségét, fontosságát mérlegelve azokat a hibanaplóba dátummal, idővel együtt bevezetni. Köteles a felvett hibákat a rendszergazda felé telefonon: (62)-230-646, vagy a hibanaplón keresztül jelezni.

4. Felhasználói szabályok

4.1. Felhasználói nyilatkozat

Az Kft. tulajdonában lévő számítógépes infrastruktúra minden felhasználója köteles a felhasználói szabályzat szerint végezni munkáját. A felhasználónak az üzemeltető felé a hálózati és lokális szolgáltatásokra vonatkozó szabályok, a használt eszközre vagy szolgáltatásra vonatkozó korlátozások ismeretét, betartását írásbeli nyilatkozáttal kell vállalni. Az írásbeli nyilatkozatokat a társaság személyi dossziében tárolja.

4.2. Rendeltetészerű használat

A felhasználók a számítógépes infrastruktúrát csak rendeltetészerűen használhatják. Az üzemeltető, hálózatot érintő esetekben a rendszergazda külön engedélye nélkül az eszközöket csak a munkavégzésre, ügyvitelre, az ezekhez kapcsolódó tevékenységekre veheti igénybe. Különösen engedélyhez kötött külső hálózati kapcsolatok létesítése, a hálózaton átalakítások végrehajtása, a felhasználó számára jövedelmet hozó, nem a munkaköréhez tartozó munkavégzés.

4.3. Felhasználói magatartás

Meghibásodás esetén, a hiba elhárítását jogosulatlanul megkezdeni tilos. A felhasználó köteles az eszközök használatával kapcsolatos fontos események, hibák jelentésére a rendszergazda által előírt formában. Hiba esetén a kijelölt belső rendszerfelügyelőt vagy a rendszergazdát kell értesíteni – *lehetőleg a hibajelenség minél pontosabb leírásával* –. A hibák javítását kizárólag a rendszergazda jogosult elrendelni! A rendszergazdának kell bejelenteni, illetve engedélyezni az üzemeltetés során szükségessé váló módosulásokat.

A felhasználó különösen köteles nem jogtisztá szoftvertartozékok, szoftverelemek hiányát, vírusfertőzések gyanúját, általa felfedezett biztonsági réseket, problémákat jelenteni a rendszergazda valamint a cég ügyvezetésére felé. Köteles más felhasználókat a szabályzat szerinti munkavégzésre figyelmeztetni, a nem rendeltetészerű, illetve a szabályzattal ellentétes használat esetén jelenteni a rendszergazda vagy a belső rendszerfelügyelő felé.

4.4. A felhasználó jogai

- A felhasználónak joga van a tájékoztatást kapni a helyi felhasználói szabályokról.
- A felhasználónak joga van tájékoztatást kapni a felelős rendszergazda, valamint a belső rendszerfelügyelő személyéről, azok feladat-és hatásköreiről.
- A felhasználónak joga van pontos tájékoztatást kapni a működtetendő gépének biztonsági minőségéről, annak elérhető szolgáltatásairól és azok igénybevételének módjáról.
- A felhasználó kérheti az üzemeltetőktől a számára megítélt erőforrások biztosítását.
- A felhasználó az eszköz által biztosított szolgáltatásokat a felhasználói csoportba sorolásától függően veheti igénybe.

- A felhasználó elvárhatja a rendszergazdától – a felhasználási mód szerinti besorolásától függően – az eszközön tárolt anyagainak, információinak más által való megsemmisítésének kizárását, illetéktelen felhasználók hozzáféréseinek megakadályozását.
- Az információk megőrzési idejéről a felhasználókat tájékoztatni kell.
- A felhasználói panaszt tehet a rendszergazda (*esetleg annak alkalmazottja*) vagy a belső rendszerfelügyelő intézkedései ellen, elsősorban az ügyvezető igazgatónál, másodsorban a további közvetlen utasítási hatáskörrel rendelkezőknél, kérheti azok felfüggesztését, súlyos esetben kizárását a hálózat üzemeltetői köréből.

4.5. Üzemeltetési tilalmak

- Nem engedélyezhető még saját tulajdonú eszközön sem a hálózatra csatlakoztatva szórakozás (*hálózati játékprogramok futtatása, hálózati forgalmat jelentősen növelő szórakoztató kép- és hanganyagok továbbítása*), továbbá olyan tevékenység folytatása, vagy szolgáltatás indítása, amely a hálózat erőforrásait igénybe veszi és nem munkahelyi célokat szolgál.
- Ugyancsak nem engedélyezhető azonosító rendszer nélkül üzemeltetett, de a hálózati szolgáltatásokra konfigurált eszköz jogosulatlan személy használatába átadása, kapcsolt vagy bérelt vonali csatlakozás létesítése, szerver üzemeltetése jogosulatlan személyek számára, kereskedelmi tevékenység. Ezen szabályzat előírásainak megszegését támogató szoftver nem telepíthető.
- Tilos más felhasználók tevékenységének zavarása.
- Tilos illetéktelen jogosultságok és adatok megszerzése, jogosultságok (felhasználói azonosítók, jelszavak) bárkinek való átadása.
- Tilos a szoftverek és a hardver elemek megrongálása, működőképességük veszélyeztetése, eszközök jogosulatlan megbontása, vagy önkényes átkonfigurálása, szegmensek tartós megszakítása vagy átépítése.
- A felhasználónak tilos a szoftver liszensz-jogok megsértése, a szerzői joggal védett szoftverek másolása, telepítése, az ügyvezetők vagy rendszergazdák írásos engedélye nélkül!
- A felhasználó nem kísérheti meg a számára, illetve a besorolás szerinti felhasználói csoport számára nem engedélyezett erőforrások, szolgáltatások, jogosultságok, kvóták megszerzését.
- Minden szolgáltatás csak arra a célra vehető igénybe, amelyre azt létrehozták.
- Engedélyhez kötött nagyméretű adattömegek hálózati átvitele, mozgatása.
- A felhasználó köteles együttműködni a kijelölt rendszergazdával. A rendszergazda utasításait még ellenkező véleménye mellett is végre kell hajtania. Ilyenkor utólag élhet panasszal a közvetlen utasítási hatáskörrel rendelkezőknél.
- Csak személyre és csak időszakra engedélyezhető hálózatra dolgozó program fejlesztése, tesztelése.
- Publikus szolgáltatás (*pl.: ftp, web, e-mail, VNC, TeamViewer...*) csak rendszergazda, vagy a belső rendszerfelügyelő engedélyével indítható. A megadott jogok visszavonásig, vagy az időkorlát lejártáig érvényesek. Letiltott vagy nem telepített szolgáltatások indítása tilos!

5. Üzemeltetési szabályok

5.1. Rendszergazdai jogosultságok

A hálózatot rendszergazdai joggal üzemeltetőre is érvényesek a felhasználói szabályok. Azonban munkakörénél fogva a rendszergazda a felhasználóknál további bővebb jogosultságokkal is rendelkezik.

A rendszergazda jogosult, előzetes bejelentés nélkül, bármely számítógépre, akár közvetlenül, akár hálózaton, vagy interneten keresztül belépni.

A rendszergazda jogosult a számítógépek tartalmáról, konfigurációjáról archiválási megfontolásból másolatot készíteni. Másolatot készíthet minden ki- és bemenő elektronikus-levélről, valamint a felhasználók gépein és a szervereken található fájlokról.

A rendszergazda az archiválásokat tartalmilag nem vizsgálhatja, csak abban az esetben, ha az egy hiba elhárításához feltétlenül szükséges, vagy ha szabálysértés, rendellenes használat gyanúja merül fel – és ezzel az felderíthető –.

A rendszergazda bővebb jogosultságával nem élhet vissza, nem használhatja fel a felhasználók jogainak megsértésére függetlenül attól, hogy jelen szabályzatból eredő, vagy más általánosan elismert jogról van szó.

A rendszergazda önállóan jogosult - *tudomása szerinti* - jogtisztá szoftvereket telepíteni.

Amennyiben a rendszergazda a felhasználói vagy üzemeltetői szabályokat sért, vagy szándékosan visszaél bővebb jogosultságával, az üzemeltetésből ki kell zárni, egyéni felhasználási módú eszköz esetében az eszközt a hálózatról el kell távolítani.

Tiszteletben kell tartania azokat a szabályokat, kialakult szokásokat, követnie kell azokat az eljárásmodokat, amelyek a hazai és nemzetközi hálózatok közösségeiben elfogadottak.

5.2. A rendszergazda feladatai

A rendszergazda alapfeladatain kívüli, feladata az üzemeltető kezelésében lévő hálózati eszközök hardveres és szoftveres nyilvántartása, az ezen eszközöket használó felhasználók nyilvántartása.

A rendszergazdának kell a hálózatba bekötni az új eszközöket, megadva a használni kívánt nevet, jelszót, definiálni az indítható szolgáltatásokat, valamint a felhasználói csoportokat.

A rendszergazda biztosítja, hogy a felhasználók tisztában legyenek a hálózati eszközök használatának szabályaival, az igénybe vehető szolgáltatások körével.

A rendszergazda feladata a kezelésére bízott eszközök szoftveres karbantartása, a felhasználók szoftveres menedzselése, a szabályzatban megkívánt naplózási adatok előállítás.

A rendszergazda felügyeli az üzemeltető egységek kezelésében lévő hardver és szoftver eszközök működését. Feladata a felhasználók munkájának segítése, információszolgáltatás az eszközökön használható szolgáltatásokról, alapvető felhasználói problémák megoldása. Felügyeli a felhasználók tevékenységét abból a szempontból, hogy az eszközök rendeltetésszerű használata teljesüljön.

A rendszergazda feladata a hálózat hardver működőképességének fenntartása, a rendelkezésre álló eszközökkel a hálózat működésének követése, az időszakonként előírt karbantartások megtörténének ellenőrzése, illetve végrehajtása. Elrendelheti azon eszközök hálózatról való eltávolítását, amelyek műszaki állapota veszélyezteti a hálózat működését, azt selejtezésre javasolhatja.

A rendszergazda feladata továbbá, hogy minden lehetséges eszközzel megakadályozza a hálózati jogosultságokkal való visszaélés lehetőségét a kezelésében lévő eszközökön. Köteles biztosítani a felhasználók engedélyezett publikus szolgáltatásainak hardveres és szoftveres védelmét, továbbá lehetőségeihez mérten köteles biztosítani, hogy a szolgáltatást igénybe vevő külső felhasználó engedély nélkül a hálózat egyéb szolgáltatásaihoz ne férhessen hozzá.

A rendszergazda utasíthatja a belső rendszerfelügyelőt a kisebb hibák elhárítására. A megítélése szerinti nagyobb hibák elhárítása minden esetben a rendszergazda feladata.

A rendszergazda feladata a számítástechnikai tanácsadás, a fejlesztések előkészítése, megvalósítása.

5.3. Belső rendszerfelügyelő feladatai, jogosultságai

A belső rendszerfelügyelő feladata az alapfeladatain kívül az üzemeltető egységeknél jelentkező kisebb hibák rendszergazdával egyeztetett javítása.

A belső rendszerfelügyelő jogosultsága a rendszergazdáéval azonos, némely korlátozással. A rendszergazdai funkcióját csak a rendszergazda tudtával, engedélyével végezheti.

Önállóan nem végezhet biztonsági beállításokat, nem tilthat le automatikus beállított vírusellenőrzőket, valamint a szervereken csak a rendszergazda felügyeletével dolgozhat. Más adataira, annak engedélye nélkül betekintéssel nem rendelkeznek.

A belső rendszergazda feladata a rendszer, főleg szerverek hibajelzéseinek figyelése.

A belső rendszergazda feladata a szükséges biztonsági mentések írásos kijelölése a rendszergazdának. A belső rendszergazda jogosult az általa szükségesnek tartott adatok önálló mentésére, de betekinteni csak a rendszergazdai jogosultságok mértékig tekinthet.

A belső rendszerfelügyelő önállóan megrendelhet az üzemeltető egységek részére kellékeket, kellékanyagokat a rendszergazdától. Egyéb megrendeléseket egy közvetlen utasítási hatáskörrel rendelkezővel köteles engedélyeztetni. A megrendeléseit telefonon vagy a Proconer elektronikus hibaplóján keresztül teheti meg.

A belső rendszerfelügyelő elbírálási joggal nem rendelkezik a rendszergazda felett, kritikus esetekben javaslati joggal élhet az ügyvezető igazgató felé.

6. Adat- és titokvédelem

A társaság legfontosabb adataihoz való hozzáférést jelszóval kell védeni. A szerverek külön jelszóval kell, hogy rendelkezzenek.

Az általános felhasználó jelszava üzemeltető egységenként lehet azonos.

A szerveren lévő megosztott dokumentumokat mindenki használhatja, de csak a jogosultsága mértékében.

A rendszergazdai jogosultságok által megszerezhető, illetve a tevékenységek naplózásával, a forgalom ellenőrzésével, továbbá más számítástechnikai eszközökkel gyűjtött információk csak a hálózat működésének javítására, a rendellenes használat kiszűrésére, a szabálysértő magatartás felderítésére használhatók. Egyéb célokra való információgyűjtésre, vagy felhasználásra csak az ügyvezető igazgató adhat utasítást. Azon személyeket, akik ezen információk birtokába juthatnak, az ügyvezető igazgató jelöli ki, a lehető legszűkebb körre szorítkozva.

A rendszergazda rendszergazdai jogainak megvonásakor köteles minden általa a társaságról tárolt mind elektronikus, mind írásos adatot, dokumentációt a rendszer üzemeltetőjének átadni, illetve törölni saját adathordozóiról.

Az összes üzemeltető, a birtokában lévő, vagy tudomására jutott adatokat a társaságtól való kilépése, esetleg kitiltása után is köteles titkosan kezelni, azt visszaszolgáltatni.

7. Digitálisan tárolt adatok, feljegyzések

Az egyes üzemeltető egységek által digitálisan tárolt adatok, feljegyzések jegyzékét a rendszergazdának kell tárolnia a saját elektronikus rendszerében (ügyfélkapu: www.proconer.eu).

8. Egyéb jogosultságok

A felhasználók jogosultak munkakörükben külső- és belső kapcsolattartásra, így pl. levelek, ajánlatok, megrendelések küldésére a belső- és külső internetes hálózatot használva munkakörük keretein belül.

9. Egyéb kötelezettségek

Az e-mail fiókkal rendelkező felhasználók kötelesek legalább naponta, a munkaidő kezdetén, vagy a munkaköri utasításában leírt időpontokban a beérkezett e-mail-ek megtekinteni.

10. Adatmentés és archiválás rendje

A felhasználóknak kötelességük a munkaállomásukon fontosnak tartott adatokat az általuk, vagy a program által előírtan szükségesnek tartott sűrűséggel menteni a rendszergazda által megjelölt adathordozóra.

A rendszergazda köteles biztosítani a munkaállomások fontos adatainak menthetőségét az üzemeltető cég szerverére. A szerver adatait biztonságos mentési eljárással (pl. RAID, NAS, külső HDD) kell biztosítani. A rendszergazda nem felelős az adatbiztonságért az általa javasolt, de az üzemeltető cég által nem biztosított lehetőségek elmaradása esetén.

11. Hálózatfejlesztés

A hálózat fejlesztésénél figyelemmel kell lenni arra, hogy az egységek saját igényeinek megfelelő, de más egységekre nézve nem hátrányos fejlesztési lehetőségekhez jussanak.

A rendszergazda a hálózat működésének javítása, megbízhatóságának növelése érdekében ajánlásokat tehet, illetve saját hatáskörében olyan szabályzatokat írhat elő, amely a felhasználókat nem korlátozza a szolgáltatások igénybevételében, csupán annak formáit határozza meg.

A rendszergazda saját hatáskörében fejlesztheti a hálózatot, ha azt szükségesnek tartja és mértéke nem haladja meg a havi *szerződéses karbantartási díj* 20%-át, egyéb esetekben közvetlen utasítási hatáskörrel rendelkező személy engedélyét köteles kérni.

12. Munkaköri vétségek

12.1. Üzemeltető személyek

A szabályzatot sértő üzemeltető személy (*a rendszergazda, vagy annak egyik alkalmazottja, vagy a belső rendszerfelügyelő*) büntetésben vagy felfüggesztésben részesíthető. Ha a szabálysértést az ügyvezető igazgató olyan súlyosnak ítéli, akkor a vétkes felelősségre vonását kezdeményezheti. A szabályzatot súlyosan sértő üzemeltető személyt az ügyvezető igazgató köteles az üzemeltető személyzet tagjai köréből véglegesen kizárni. Az ügyvezető igazgató elbírálása alá tartozik, hogy személyes vétség esetén az adott üzemeltető személlyel együtt a rendszergazdát is kizárja-e az üzemeltetésből. A vétkesség súlyosságát az ügyvezető igazgató határozza meg.

12.2. Felhasználók

A szabályzatot sértő felhasználót az ügyvezető igazgató határozott időre felfüggesztheti a hálózat használatából. Ez esetben a szabálysértés felderítése időpontjától kezdődően, a vétkest ki kell zárni az adott eszköz használati jogából, értesíteni kell a rendszergazdát, aki intézkedik, hogy a vétkestől vonják meg minden eszközön minden jogát. A vétkest az ügyvezető igazgató értesíti a felfedezett szabálysértésről, aki köteles az üzemeltető egység vezetőjénél személyes megjelenni, aki a büntetést vele ismerteti. A felhasználónak jogában áll vétségét indokolni. Jogos indoklás esetén a kizárás érvényét veszti.

Súlyos esetben az ügyvezető igazgató saját hatáskörében felmondással is sújthatja a vétkes felhasználót.

12.3. Anyagi felelősség

A szabályzatok, illetve az elvárható gondosság be nem tartásából, a nem rendeltetésszerű használatából, rongálásból, az ezekből eredő üzemzavar előidézéséből adódó közvetlen károkért a felhasználó anyagi felelősséggel tartozik, de az ebből eredő kár, elmaradt üzleti haszon őt nem terheli. Az üzemeltető a felhasználót ezzel együtt az általa üzemeltetett eszközök használatában korlátozhatja, illetve teljesen kizárhatja, súlyosnak minősíthető esetben eljárást kezdeményezhet ellene.

A rendszergazda mindennemű saját hibájából elkövetett hibáért a gépek, alkatrészek értékéig felelős, az ebből eredő kár, elmaradt üzleti haszon őt nem terheli.

12.4. Jogosultságok megszerzésére irányuló kísérlet

A felhasználó arra irányuló, sikeres vagy sikertelen kísérlete, hogy a számára, illetve a besorolása szerinti felhasználói csoport számára nem engedélyezett erőforrásokat,

szolgáltatásokat, jogosultságokat szerezzen meg, a betöréssel, illetve a lopással azonos megítélés alá tartozik, így cselekménye súlyosnak minősítendő, a hálózat használatából való kizárással büntetendő.

12.5. A jogosultságok átadása

A jogosultságok átadásából, más belső személyekkel való megosztásból eredő vétségeket az üzemeltető első esetben figyelmeztetéssel, ismétlődő esetben a hálózat használatából való kizárással, vagy felfüggesztéssel bünteti. Amennyiben a jogosultságok átadása külső személy felé történik, vagy egyéb vétségek elkövetésére, vagy további jogosulatlan hozzáférésre is alkalmat ad, a felhasználót ki kell zárni a hálózat használatából. Súlyos esetben az ügyvezető igazgató saját hatáskörében felmondással is sújthatja a vétkes felhasználót.

12.6. Személyes jövedelemszerzés

Abban az esetben, ha a vétség engedély nélküli személyes jövedelemszerzésre irányuló munkavégzés, ebben való közreműködés, ilyen célra törekvő hirdetés, vagy a hálózaton keresztül elérhető információk árusítása, a büntetés a hálózat használatából való felfüggesztés.

12.7. Meg nem engedett egyéb tevékenység

Meg nem engedett egyéb tevékenység (*játékprogramok hálózati futtatása, más felhasználók zavarása, üzemzavar okozása stb.*) figyelmeztetéssel, ismétlődő esetben a hálózat használatából való felfüggesztéssel büntetendő. Súlyosság mértékét az ügyvezető igazgató határozza meg.

13. A karbantartás költségei

13.1. A rendszergazda

A rendszergazda díjazását a Proconer Informatika Kft. az Kft.-vel kötött számítógépes karbantartási szerződése szabályozza.

A rendszergazda, a rendszer működése szempontjából elengedhetetlen eszközök beszerzését a havi *szerződéses karbantartási díj* 20%-áig önállóan kezdeményezheti. Ennek szükségességét indokolnia kell!

13.2. A kijelölt belső rendszerfelügyelő

A belső rendszerfelügyelő fizetésén felüli díjazását az Kft. ügyvezető igazgatója szabja meg.

14. Záró rendelkezések

14.1. A hiba hatálya

A hiba felhasználó általi felismerése, a hibanaplóba való bejegyzés és a továbbítás között nem telhet el több idő 1 óránál. **A rendszergazda csak a hibanaplóba (www.proconer.eu) időben bejegyzett és neki továbbított hibák javításáért felelős!**

14.1. A felelősség hatálya

A felhasználó nem felelős a rendszergazda által engedélyezett publikus szolgáltatások használatából eredő károkért, ha annak biztonsági kockázatát ő tevékenyen nem csökkenti.

A rendszergazda nem felelős a karbantartandó számítógépek jogtisztaságáért, erre gyanúja esetén felhívja a megbízó figyelmét, de ennek jogi következményei teljes mértékben a megbízó céget vagy a vétkező felhasználót terhelik!

14.3. Nyilvántartások

A rendszergazdának az üzemeltetendő eszközök körét, a kapcsolódási pontokat a hálózat mindenkor állapotának megfelelően, az üzemeltetők számára is hozzáférhető módon (ügyfélkapu: www.proconer.eu) nyilván kell tartani.

A rendszergazdának vezetni kell az aktuális helyzetnek megfelelően az üzemeltető egységek által használt főbb könyvtárszerkezet-nyilvántartást. Vezetni kell az eszközök szolgáltatásaira kiterjedő nyilvántartást, az üzemeltető személyzet feltüntetésével. A nyilvántartást folyamatosan aktualizálni kell.

A nyilvántartásból a felhasználókat is érintő információkról a felhasználókat folyamatosan tájékoztatni kell.

A rendszergazdának a javításkor vagy karbantartáskor szervizmunkalapot kell vezetnie, amelyet a belső rendszerfelügyelővel vagy az arra felhatalmazott kollégával kell igazoltatnia és annak másolatát részére leadnia vagy elektronikus munkalap esetén, azt e-mailen eljuttatnia. Javítás esetén a szervizmunkalapon fel kell vezetni az erre a célra rendszeresített hibanaplóba bevezetett hibaszámot is, továbbá a hibanaplóba be kell jegyeznie a javítás dátumát, a szervizelő nevét. Az elszállításra kerülő alkatrészeket vagy egységeket a karbantartó a szervizmunkalapon köteles vezetni, azt az ügyfél kapun (www.proconer.eu) keresztül a cég meghatalmazott dolgozóinak hozzáférhetővé kell tennie.

A rendszergazda a leselejtezett alkatrészeket selejtezésimunkalapon vezeti, melyet elektronikusan, az ügyfélkapun belüli munkalapok közt tárolja.

14.4. Bejelentési kötelezettségek

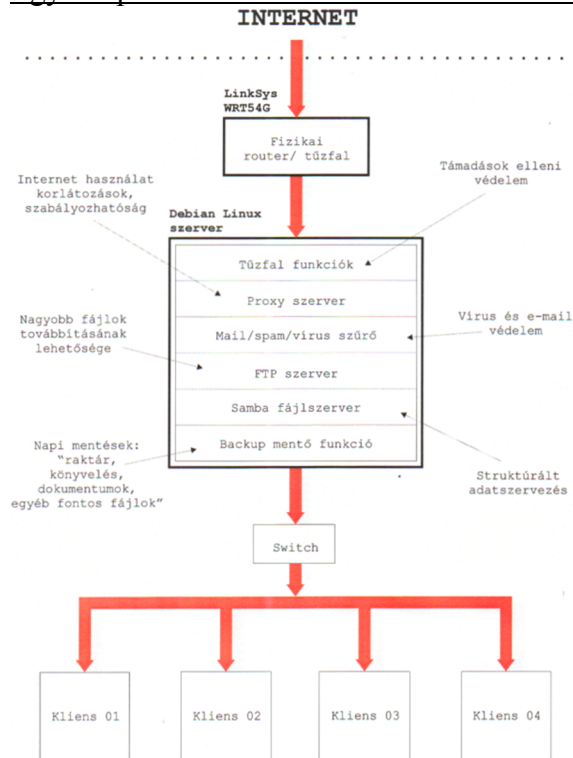
A számítógépes hálózat minden használójának kötelessége a birtokába jutott szabálysértésekről az üzemeltető egység vezetőjét, vagy a rendszergazdát értesíteni.

14.5. Beszámolási kötelezettségek

A rendszergazdának időszakonkénti beszámolási kötelezettsége van a közvetlen utasítási hatáskörrel rendelkezők felé.

15. Egyéb kiegészítések

Egy felépített rendszer Debian Linux szerverrel:



A PROCONER Informatika Kft. ●komplex-, ●kombinált és ●minimalizált általános szerződési szolgáltatásai:

- Felmerült hiba esetében a legrövidebb időn belüli javítás elvégzése (*max. következő napszak, sürgős esetben –telefonos értesítés esetén– 1-1,5 órán belüli javítás megkezdése, távéléréssel 5-15perc!*)
- Ingyenes kiszállás a szerződés keretében (*nincs maximált óraszám! karbantartásra, javításra vonatkoztatva*)
- A szerződés keretösszegében való ingyenes javítás (*anyagköltség pluszba számlázva*)
- Hosszabban tartó javítás esetén cseregép, nyomtató, monitor biztosítása
- Szaktanácsadás, fejlesztési tervek készítése
- Szerverek folyamatos karbantartás (●fájl/tűzfal/proxy/mail/web)
- Adatmentések (*adatok havi mentése külső eszközre, igény esetén további adatbiztonság, pl.: Raid-mentés, NAS-ra való mentés*)
- Weboldal karbantartás (*kisebb nem tartalmi változtatások, tartalom ellenőrzés*)
- Szerver távfelügyelet
- Internet, ●●hálózat karbantartása, ●●rendszerfelügyelet
- Kliens gépek ütemezett megelőző karbantartása
- Perifériák (*nyomtatók, scannerek, modemek...*) karbantartása, ●javítása
- Szünetmentes tápegységek akkumulátorainak szükség szerinti cseréje
- Ütemezett vírus- és kémprogram ellenőrzés
- Megfelelő szintű csere - és tartalék alkatrész biztosítás (*nem kerül külön költségbe a megrendelőnek*)
- Külső szolgáltatókkal (*telefon; ADSL; WireLess...*) való kapcsolattartás, garanciális ügyintézés
- Dokumentációk (*drivereket, különféle szoftverek*) biztonságos tárolása
- Az adatok titkos kezelése
- Kellékanyag ellátás
- Elektronikai és számítástechnikai hulladékok megsemmisítése
- Kedvezmény biztosítása alkatrész, kellékanyag vásárlás esetén
- 100.000,-Ft havi hitelkeret, hónap végi egyszeri számlázással
- Felügyelet a szoftverek jogtisztaságára
- Fejlesztési keret biztosítása (*karbantartáson és javításon túli + munkák*)
- Vevői elégedettség mérés
- Garancia: 15 millió Ft,- éves / 5 millió Ft,- alkalmankénti felelősség biztosítás !
- Komplex szerződés esetén
- Kombinált szerződés esetén (szerződésben részletezve a megjelölt gépekre)
- Minimalizált szerződés esetén (pontosítás a szerződésben)

Hódmezővásárhely, aktualizálva: 2014. január 01.

..... Kft.