



4/2024. számú elnök-vezérigazgatói utasítás Az informatikai készenlét rendjéről

Verzió: 1.0

dátum: 2024. 05. 15.

hatályos: 2024. május 15. napjától visszavonásig

Tartalomjegyzék

1.§ A szabályozó adatai.....	3
2.§ Verziókövetés	4
3.§ Az utasítás célja.....	5
4.§ Az utasítás hatálya.....	5
5.§ Értelmező rendelkezések.....	5
6.§ Informatikai készenlét általános szabályai.....	5
7.§ Hibaelhárítás.....	7
8.§ Helyszíni jelenlét biztosítása.....	7
9.§ Bejelentések nyomonkövetése	7
10.§ Eszkaláció.....	8

A Neumann János Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) Elnök-vezérigazgatója az informatikai készenlét működtetésének végrehajtása érdekében, a Neumann János Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzat Első Rész Szervezeti és Működési Rend (a továbbiakban: SzMR) 5. § (2) bekezdése alapján, az SzMR 20 § (2) bekezdés c) pontjában meghatározott hatáskörben eljárva az Egyetemen az informatikai készenlét rendjét a jelen utasításban (a továbbiakban: Utasítás) foglaltak szerint határozza meg.

I. fejezet **Általános rendelkezések**

1.§ **A szabályozó adatai**

Dokumentum neve	Elnök-vezérigazgatói utasítás az informatikai készenlét rendjéről
Dokumentum rövid neve	IT készenlét rendje
Dokumentum azonosító	4/2024. évi elnök-vezérigazgatói utasítás
Dokumentum típusa	elnök-vezérigazgatói utasítás
Dokumentum utolsó frissítése	2024. 05. 15.
Dokumentum verzió száma	v1.0
Szerkesztésért felelős	Sipos Péter – informatika irodavezető
Jogilag jóváhagyta	dr. Krix Orsolya – jogi és beszerzési irodavezető
Kiadja	Dr. Nagy Zoltán – elnök-vezérigazgató
Hatálybalépés dátuma	2024. 05. 15.
Hatályát veszti	visszavonáskor
Iktatószám	NJE/2581/2024.
Lapok száma	8 db számázott oldal

2.§ Verziókövetés

Dátum	Verzió	Leírás	Szerkesztő
2024. 05. 15.	v1.0	A szabályozó első verziójának kiadása	Sipos Péter

3.§ Az utasítás célja

- 1) Az utasítás célja a Neumann János Egyetemen a levelezős képzés, záróvizsga, és egyéb normál egyetemi oktatási tevékenységhez kapcsolódó esemény informatikai technikai biztosításának szabályozása.

4.§ Az utasítás hatálya

- 2) Az utasítás személyi hatálya kiterjed az Egyetem munkavállalóira, az Egyetemmel munkavégzésre irányuló egyéb foglalkoztatási jogviszonyban álló személyekre, valamint az Egyetem hallgatóira.
- 3) Az utasítás tárgyi hatálya kiterjed: Az Egyetem normál képzési tevékenysége szerinti nappali, illetve levelezős rendű, BSc, MSc, PhD, FOSZK képzéshez kapcsolódó képzésekre és egyéb szakmai programokra, illetve az Egyetem tulajdonában lévő informatikai eszközökre, szoftverekre.

5.§ Értelmező rendelkezések

- 4) Felhasználó: azon természetes személy, aki az Egyetem aktív munkavállalója, az Egyetemmel munkavégzésre irányuló egyéb aktív foglalkoztatási jogviszonyban álló személy, vagy az Egyetem aktív státuszú hallgatója.
- 5) NJE IT Készenlét: Az NJE (Neumann János Egyetem) által biztosított informatikai készenlét, amely a munkaidőn kívüli időszakokban nyújt segítséget az egyetemi informatikai rendszer hibáinak elhárításában.
- 6) Készenlétes: Az a személy vagy személyek, akik feladata az NJE IT készenlét szolgáltatásának nyújtása és az informatikai hibák elhárítása a meghatározott időszakokban, a bejelentéseket fogadja és a bejelentett problémák vagy hibák feldolgozását és megoldását végzi.
- 7) Kapcsolattartó: azon természetes személy, akit a Bejelentő jelöl ki maga helyett a Készenlétesel történő kommunikációban és a probléma megoldásában.
- 8) Bejelentő: azon Felhasználó, aki a jelen Utasítás értelmében az IT készenlét részére problémát, hibát jelent be. A dokumentum további részében a Kapcsolattartót is Bejelentőként kezeljük, és így is hivatkozunk rá.
- 9) Probléma: minden olyan hiba vagy probléma, amelynek megoldásában a Készenlétes közreműködését kéri a Bejelentő.
- 10) Távoli segítségnyújtás: azon műveletek összefoglaló fogalma, amely során a Készenlétes a bejelentett Problémát felméri, és megkísérli annak megoldását. Ennek során személyes jelenlét nélkül, informatikai eszközök használatával látja el a feladatát: átveheti a számítógép felett az irányítást, fotót kérhet, vagy élő videóhívást kezdeményezhet.

6.§ Informatikai készenlét általános szabályai

- 11) Az alábbi Utasítás célja, hogy meghatározza az NJE IT készenlét szolgáltatásának működését és az ahhoz kapcsolódó feladatokat, valamint biztosítsa az egyetemi informatikai rendszer folytonosságát és stabilitását a munkaidőn kívüli időszakokban.
- 12) A Készenlét szolgáltatása kizárólag a munkaidőn kívüli időszakokban vehető igénybe. Ezek az időszakok az alábbiak:
 - (a) Péntek: 14:00-tól 19:00-ig
 - (b) Szombat: 08:00-tól 19:00-ig

- 13) A szorgalmi és vizsgaidőszakok időpontjai a mindenkor hatályos rektori utasításban kerülnek rögzítésre. Egyéb időszakban és célokra a Készenlét szolgáltatás nem elérhető.
- 14) Munkanapokon és vasárnap a Készenlét nem vehető igénybe. Munkaidőn belül az informatikai iroda rendes elérhetőségei állnak a Felhasználók rendelkezésére.
 - (a) rendszergazda@nje.hu
 - (b) +3676516327
- 15) A Készenlét egyetemen kívüli szervezésű külső képzések, konferenciák, egyéb szakmai programok esetén nem vehető igénybe, erre az esetre technikai szolgáltatás biztosítása szükséges.
- 16) A Készenlétest egy időben 1 fő látja el, aki az Informatikai Iroda munkatársa. A Készenlétes beosztásának vezetése és a Készenlétes személyének kijelölése az Informatikai irodavezető feladata.
- 17) A Készenlétest az alábbi telefonos elérhetőségen lehet megkeresni a készenlét időszakában, a bejelentéseket csak telefonon keresztül fogadja a Készenlétes, a bejelentés fogadását követően a kommunikáció egyéb csatornákon is történhet (Microsoft Teams, e-mail).

Telefon: +36307996720
- 18) A Készenlétes köteles a fenti elérhetőségen elérhetőnek lenni a készenlét időszakában, és válaszolni a bejelentésekre legfeljebb 10 percen belül.
- 19) A Készenlétes számára kiegészítő információkat a keszenlet@it.nje.hu e-mail címre van lehetőség küldeni. A bejelentések megtételét a (17) pont szerinti telefonszámon kell megtenni annak időbeni feldolgozása érdekében.
- 20) A hibaelhárításhoz, vagy segítség nyújtásához a Bejelentőnek (vagy az általa kijelölt Kapcsolattartónak) a megadott telefonszámon elérhetőnek kell lennie és segítenie kell a készenlétest ellátó kollégát a segítség nyújtásában. Ennek hiányában, 3 alkalommal kell megkísérlnie a kapcsolatfelvételt a Bejelentővel, amennyiben ez sikertelen a Készenlétes a hibaelhárítást felfüggeszti, a bejelentést – átmenetileg – lezárja.
- 21) A Készenlét csak azokban az esetekben vehető igénybe, amely probléma önálló megoldása a Felhasználó munkakörének teljesítéséhez szükséges képességekből fakadóan nem várható el.
- 22) A készenlét az alábbi esetekben kérhető:
 - (c) számítógépes bejelentkezési hibák
 - (d) internetes kapcsolatot érintő hibák
 - (e) jelszó, hitelesítéshez kapcsolódó hibák
 - (f) hangosításhoz kapcsolódó problémák
 - (g) oktatáshoz kapcsolódó szoftverek hibája
 - (h) projektor kapcsolódás hibája
 - (i) fájlserver elérési hiba
 - (j) nyomtatási hiba
- 23) Nem vehető igénybe olyan problémák esetén sem, amit olyan felhasználói hiba, szándékos károkozás idéz elő, ami a megfelelő óvatossággal és odafigyeléssel elkerülhető lett volna (pl.: kábelek, csatlakozók szándékos széthúzásából, nem megfelelő csatlakoztatásából fakadó hibák). Nem vehető igénybe a szolgáltatás elvesztett/elhagyott eszközök, lemerült elemek, otthon felejtett notebook töltő, stb... triviális esetekben.

- 24) A Készenléti probléma megoldás nem alkalmazható olyan esetekben, mely olyan jogosultsági vagy rendszerkonfiguráció módosítást igényel, melyhez vezetői jóváhagyás szükséges, és az előzetesen nem áll rendelkezésre. Mivel a Készenlétes ilyen esetekben, a megfelelő felhatalmazás és jóváhagyás hiányában a kért módosítást nem tudja elvégezni, így a szolgáltatás keretében ezek nem megoldható problémáknak minősülnek.

7.§ Hibaelhárítás

- 25) A Készenlétes feladata a bejelentett hibák megoldása a Távoli segítségnyújtás eszközeivel. A hibaelhárítás megkezdése a Bejelentés után legfeljebb 30 percen belül történik.
- 26) Amennyiben több egyidejű kérés érkezik, a később beérkezett hibák esetén a hibaelhárítás megkezdésének ideje maximum 90 perc lehet, ennek tényéről a későbbi bejelentőket tájékoztatni kell.
- 27) A Probléma elhárítását a Készenlétes a probléma felmérésével végzi, ennek során felméri és meghatározza a megoldáshoz szükséges technikai, idő és személyi szükségleteket.
- 28) A felmérés elvégzéséhez a Készenlétes a Bejelentőtől vagy az által kijelölt Kapcsolattartótól további információkat kérhet be.
- 29) A Probléma megoldásában a Készenlétes útmutatásai alapján – amennyiben ez Probléma jellegéből adódóan kivitelezhető – a Bejelentőnek vagy a Kapcsolattartónak is kötelessége részt venni (pl.: kábel újra csatlakoztatása, eszköz újraindítása, gomb(ok) megnyomása).
- 30) A Készenlétes a Probléma megoldásában harmadik fél igénybevételére is jogosult (Informatikai iroda munkatársa, külső szolgáltató), ezen esetekben a megoldási idő igénye hosszabb lehet.

8.§ Helyszíni jelenlét biztosítása

- 31) Helyszíni jelenlét szükségessége akkor merül fel, ha a hiba távolról nem oldható meg, és az alábbi esetek valamelyike fennáll
- (a) Hardverhiba: Amennyiben a hiba a hardvereszközökkel kapcsolatos, és személyes beavatkozást igényelnek, például meghibásodott hardvercsereéről van szó.
 - (b) Súlyos rendszerhiba: Azok a hibák, amelyek a tanulmányi rendszer, hálózati infrastruktúra, levelező rendszer, telefonrendszer vagy áramszolgáltatás súlyos működési problémáját okozzák.
 - (c) Meghatározott esetek: Egyéb, előre meghatározott esetek, amelyeknél a készenlétes kolléga úgy ítéli meg, hogy a hiba elhárítása helyszíni jelenléttel hatékonyabb lehet.
- 32) A helyszíni jelenlétet igénylő műveletek felmérése és meghatározása kizárólag a Készenlétes feladata. Abban az esetben, ha úgy ítéli meg, hogy a hiba elhárítható távoli segítséggel, nem köteles személyesen megjelenni az Egyetemen.
- 33) Helyszíni jelenlétet igénylő feladatok esetén a Készenlétesnek a probléma Távoli segítségnyújtási kísérlet általi megoldásának sikertelenségétől számított 60 percen belül kell az Egyetem területére érkeznie (6000 Kecskemét, Izsáki út 5. és 10.).

9.§ Bejelentések nyomkövetése

- 34) A Készenlét keretében a bejelentett hibákról Készenlétesnek hibajegyet kell rögzíteni az Informatikai Iroda által üzemeltetett hibajegykezelő rendszerben.
- 35) A készenlétes kolléga köteles a hibajegyet legfeljebb 1 munkanapon belül megfelelően rögzíteni, megjelölve a bejelentett hiba állapotát, időigényét és az elvégzett intézkedéseket.

10.§ Eszkaláció

- 36) Az Készenlét keretében bejelentett rendszerszintű hibák esetén, amelyek több személy beavatkozását igénylik vagy komolyabb problémát jelentenek, a készenlétes kollégának feladata annak meghatározása, hogy mely kollégákat értesít erről. Emellett köteles értesíteni az informatikai irodavezetőt.
- 37) Súlyos vagy kritikus rendszerhiba esetén, továbbá amennyiben más közüzemi szolgáltatás is érintett a hibában a Készenlétes haladéktalanul köteles írásban értesíteni az informatikai irodavezetőt, az üzemeltetési irodavezetőt és az Elnök-vezérigazgatói Titkárságot.
- 38) Fontos egyetemi szolgáltatásokat érintő súlyos hibák esetén, mint például a tanulmányi rendszer, hálózati infrastruktúra, levelező rendszer, telefonrendszer vagy áramszolgáltatás problémái esetén a Készenlétes kollégának eszkalálnia kell a hibát.

II. fejezet Záró rendelkezések

- 39) A jelen Utasítás 2024. 05. 15. napján lép hatályba, amely visszavonásig érvényes.

Dr. Nagy Zoltán
elnök-vezérigazgató