

Szolgáltatások

Eszköz beszerzési tanácsadás:

A kijelölt kapcsolattartó kérésére a meglévő eszközök ismerete alapján tanácsot adunk egy meghatározott igény kielégítéséhez szükséges új eszköz(ök) beszerzésére. Ezek: asztali PC, notebook, monitor, nyomtató, lapolvasó (scanner), alkatrész.

Vállalt maximális határidő: 3 munkanap

Eszköz megrendelőlap előállítása:

Konkrét igény, illetve az általunk adott tanács elfogadása esetén segítséget nyújtunk a megrendelőlap közbeszerzéses formában való előállításához. Mivel az ELTE-n az eszközbeszerzések szervezeti megrendelések alapján történnek általában.

Vállalt maximális határidő: 3 munkanap

Végpontigénylés:

Segítségnyújtás az egyetemi hálózat igénybevételéhez szükséges végpontigényléshez. Ehhez a használni kívánt végpont azonosító megadása szükséges, amelyet a kijelölt kapcsolattartó ad le nekünk.

Vállalt határidő: 3 munkanap

Vezeték nélküli hálózat (wireless):

Vezeték nélküli hálózatot csak az egyetemi informatikai szabályzatban meghatározott szervezet építhet ki, de a már létező hálózatokhoz (Szenátusi terem, ÁJK kari tanácsterem, stb.) történő kapcsolódás beállításához segítséget nyújtunk (azonosító igénylése, a csatlakozáshoz szükséges kliens beállítása).

Vállalt maximális határidő: 3 munkanap

Gépek telepítése:

Vállaljuk gépek újratelepítését, illetve új gépek telepítését a szükséges operációs rendszerrel, eszközmeghajtókkal (driver), felhasználói programokkal, nyomtató, scanner beállításokkal, vírusvédelemmel, levelezés beállítással, távoli fájlrendszer eléréssel.

Újratelepítés vagy áttelepítés esetén biztosítjuk a meglévő dokumentumok és e-levelek (e-mail) migrálását az új rendszerbe.

Támogatott operációs rendszerek:

A mindenkor egyetemi licenceknek (és az adott gép erőforrásainak) megfelelően.

Jelenleg Microsoft Windows XP Pro magyar (külön kérésre tudunk telepíteni angol XP-t ill. magyar Vista-t is).

Választható programok:

Az aktuális egyetemi/szervezeti licencekkel (pl. jelenleg Microsoft Office 2003/2007) valamint az ingyenesen elérhető, biztonsági szempontból és az adott gép erőforrásainak megfelelő alkalmazások.

A felhasználók jogosultságai:

A felhasználóknak biztonsági okokból korlátozott jogosultságokat állítunk be. A korlátozott jogosultsággal a felhasználók nem telepíthetnek alkalmazásokat a gépükre, ezzel biztosítva, hogy csak biztonsági szempontból megfelelő és jogtiszt programok kerülhessenek a gépekre.

Megfelelő indoklással és a szervezeti egység vezetőjének jóváhagyásával a felhasználók kaphatnak a saját gépükre rendszergazdai jogosultságot is.

Újratelepítés/áttelepítés esetén az eredeti gépet (általában) 1 napra nélkülözni kell. (Ez az idő a eredeti gépen található dokumentumok ill. levelezés áthelyezéséhez kell, így ez nagymértékben függ ezek mennyiségétől.) Szükség esetén cseregépet biztosítunk, amin csak a hálózaton elérhető levelek, dokumentumok lesznek hozzáférhetőek.

Vállalt maximális határidő: 5 munkanap

Biztonsági szolgáltatások:

1. Vírusvédelem: Biztosítjuk a mindenkori egyetemi/szervezeti licenceknek megfelelő vírusvédelmi szoftver (jelenleg Virusbuster) telepítését és beállítását.
2. Tűzfalas védelem: Minden, a szervezet hálózatához kapcsolódó gép védelmét a hálózati eszközök biztosítják (csomagszűréssel), így az alapértelmezett beállítások minden gépre érvényesek. A beállításokon indokolt igény esetén a kijelölt kapcsolattartó kérésére a mi közreműködésünkkel a hálózat üzemeltetési osztály tud módosítani.

Levelezés támogatása:

Támogatott levelező rendszerek:

Thunderbird (ajánlott), Outlook Express, Outlook, webmail.elte.hu

Postafiók létrehozása:

Az egyetem központi levelező kiszolgálóján minden felhasználónak saját postafiók használatára van lehetősége, a kapcsolattartó kérése alapján ezt létrehozuk. Ehhez az új felhasználó neve, anyja neve, születési dátuma szükséges, a kívánt azonosító opcionális. A létrehozandó azonosító maximálisan 12 karakter lehet. Ha ez az azonosító szabad, akkor egy usernév@caesar.elte.hu fiók jön létre.

Vállalt létrehozási idő: 2 nap

Alias-ok kezelése:

Az adott azonosítóhoz tetszőleges számú ún. alias hozható létre (pl. usernév@rekthiv.elte.hu). A domain nevek a szervezeti egységekhez tartoznak, így a választható domain nevek listája a dolgozó szervezeti egységétől függ.

Szervezeti mailbox:

Lehetőség van közös, ún. szervezeti mailbox-ok (más néven shared imap-ok) létrehozására. Az ide érkező levelekhez a szervezeti egység vezető/kijelölt kapcsolattartó által meghatározott kollégák férhetnek hozzá. (Megjegyzés: ha a szervezeti mailbox-ban az erről a címről kiküldött leveleket is tárolni kell, akkor jelenleg mindenképpen a Thunderbird a javasolt.)

Fiókkezelés:

A fiókok alapértelmezett mérete 150 MB, de indokolt esetben lehetőség van a tárhely növelésére maximálisan 4 GB méretig. A fiókok elérhetők IMAPS (javasolt) ill. POP3S segítségével. Mindkét protokoll támogatja a levelek kiszolgálón való tárolását. Az engedélyezett mérethatár elérésekor a leveleket archiválni/törölni kell.

(Megjegyzés: 2 GB-os fiókméret felett az Outlook instabillá válik, ezért ilyen méretű mailbox-ok esetén használata nem ajánlott!)

Lehetőség van a központi postafiók használatán túl magán postafiókok elérésére is.

Levél küldésnél lehetőség van a felvett alias-okról, illetve a magán postafiókok címéről történő feladásra.

Levelek archiválása:

Mivel IMAP esetén a levelek törlésig a kiszolgálón tárolódnak, POP3 esetén pedig lehetőség van a kiszolgálón történő tárolására, viszont a maximális postafiók méret elérésekor területet kell felszabadítani. Ekkor vagy a csak lokális gépen tárolt levelek megőrzése érdekében van szükség archiválásra. Ekkor az igénytől függően vagy adott mappákat vagy adott dátumnál korábbi leveleket egy lokális tárolóba helyezünk. Archiváláskor ezt a tárolót mentjük, utána a tároló tartalmának módosítása nem ajánlott, mert a változások nem kerülnek mentésre.

Átírányítás:

Lehetőség van a központi postafiókba érkező levelek átírányítására adott kollégához vagy adott e-mail címre. Az átírányítást az adott felhasználó vagy a kijelölt kapcsolattartó kérheti. (Az átírányítást az adott felhasználó is elvégezheti önmagának a webes felületen keresztül.)

Automatikus válaszlevél (vacation):

Távollét vagy egyéb speciális esetben lehetőség van a beérkező levelekre történő automatikus válaszlevél küldésére. Az automatikus választ az adott felhasználó vagy a kijelölt kapcsolattartó kérheti. (Ezt az adott felhasználó is beállíthatja önmagának a webes felületen keresztül.)

Központi levélszűrő (sieve)

Lehetőség van a központi postafiókba érkező levelek levelezési mappákba rendezésére. A rendezést az adott felhasználó vagy a kijelölt kapcsolattartó kérheti. (A rendezést az adott felhasználó is elvégezheti önmagának a webes felületen keresztül.)

Központi fájlrendszer (AFS):

Lehetőség van arra, hogy a felhasználó a dokumentumait és egyéb fájljait egy központi tárterületen (ún. afs) tárolja.

Ennek előnye, hogy az itt tárolt adatok csak a megfelelő jogosultságokkal érhetők el, a tárterületet adó kiszolgáló nagy rendelkezésre állású, az itt tárolt fájlokról napi mentés készül. Fontos, hogy csak a központi fájlrendszeren tárolt fájlokat tudjuk megőrzését tudjuk garantálni, a lokális gépeken tárolt adatokat nem, ezért használat ajánlott!

Az elérhető tárterület alapértelmezett mérete 150 MB, de indokolt esetben lehetőség van a tárhely növelésére maximálisan 4 GB méretig.

A tárterület eléréséhez a kliens programot telepítjük és a szükséges meghajtókat beállítjuk.

Tárterületek típusai:

1. Egyéni tárterület. A levelezési azonosítóval automatikusan létrejön egy személyes felhasználásra szánt tárterület, amelyhez csak az adott felhasználó férhet hozzá.
2. Szervezeti tárterület. A kijelölt kapcsolattartó kérhet a szervezeti egység részére közös tárterületet, melyhez a szervezet dolgozói a saját azonosítójukkal férhetnek hozzá a kapcsolattartó által meghatározott jogosultságokkal. A jogosultságok mappa szintűek és elérési módot is meghatároznak (teljes jogú, csak olvasható).

Tárterület elérése:

A központi tárterületet hálózaton keresztül kell elérni, ezért hálózat kimaradás esetén vagy egy hálózatra nem csatlakozó eszközről (tipikusan notebook) a központi tárterületen tárolt fájlok nem elérhetők. Az ilyen jellegű problémák elkerülése érdekében azt ajánljuk, hogy a felhasználó a saját gépének meghajtóján dolgozzon (ide mentsen) és rendszeresen szinkronizáljon a központi fájlrendszerre. A szinkronizáláshoz megfelelő szoftvert (Microsoft SyncToy) és annak beállítását biztosítjuk. A szinkronizálást lehet automatizálni (időzíteni), illetve lehet kézzel indítani.

Közös naptár, közös címjegyzék:

Jelenleg nem támogatott!

Távoli munka támogatása:

Lehetőség van központi szolgáltatások nem ELTE hálózathoz történő biztonságos elérésére is. Ennek beállításához is segítséget nyújtunk a szükséges paraméterek pontos megadásával és telefonon/interneten keresztüli segítségnyújtással.

Az elérhető szolgáltatások a következők:

1. Levelezés: webmail-en vagy a támogatott levelező kliensekkel.
2. Központi tárterület: a szükséges kliens telepítésével.
3. Az ELTE hálózathoz kötött tartalmak elérése (pl. „belső” honlap, girlek, SAP, ETR stb.): Csak indokolt esetben, a kapcsolattartó kérésére, egy ún. VPN azonosító igénylésével és a megfelelő kliens telepítésével. A VPN igénylés vállalt határideje 2 munkanap.

A felhasználók ELTE-s gépének távolról történő elérésére biztonsági okokból nincs lehetőség!

Segítségnyújtás

Felhasználói probléma bejelentése esetén alapvetően távoli – interneten keresztüli – segítségnyújtást adunk a problémás gépre történő rájelentkezéssel. Ehhez az egyetem által licenszelt Remotely Anywhere, illetve a LogMeIn Rescue szoftvereket használjuk.

A Remotely Anywhere programot minden általunk felügyelt gépre telepítjük, így a felhasználó beavatkozása nélkül távvezérelhetjük a problémás gépet. Ha a problémás gép nem az ELTE hálózatában van, de csatlakoztatva van az internethez, akkor a LogMeIn Rescue segítségével próbáljuk meg a hibát javítani.

Ha a probléma nem oldható meg távoli segítséggel, akkor a helyszínen vizsgáljuk ki a problémát.

A hibaelhárítás megkezdésének vállalt maximális határideje:

- távsegítséggel: 2 óra
- személyes megjelenést igénylő esetben: 4 óra
- helyszíni kiszállás nem ELTE központi épületben (Szerb u. 21-23. ill. Egyetem té r 1-3.) lévő gép esetén: egyeztetés alapján, osztályvezetői engedéllyel.

Nyomtatók üzembe helyezése

Vállaljuk a szervezeti egység nyomtatóinak üzembe helyezését és a felhasználók számítógépein történő beállítását. A nyomtatók üzemeltetését, karbantartását, kellékanyagok (festék, papír, stb.) beszerzését, cseréjét nem mi végezzük.

Vállalt maximális határidő: a nyomtató típusától, a felhasználók számától függően, de maximum 3 munkanap.

Eszközhibák kezelése

A támogatott eszközök meghibásodása esetén meghatározzuk a hiba okát, garanciális eszköz esetén segítünk az ügyintézésben, nem garanciális eszközök esetén javaslatot teszünk a szükséges pótalkatrészek beszerzésére, és a pótalkatrész beszerelésére, vagy ha a hiba általunk nem javítható akkor a kapcsolattartó kérésére felvesszük a kapcsolatot a megfelelő szervizzel.

Nem támogatott szolgáltatások:

Önálló támogató csapattal és ügyelettel rendelkező rendszerekben (ETR, SAP, iktató) tapasztalt problémák elhárítása (a telepítésen és a belépésen túl).

Nem ELTE-s gépek telepítése, beállítása, hibajavítása.

Speciális eszközök (PDA, mobiltelefon, stb.) telepítése, beállítása, hibajavítása.

Kiegészítő információk:

A fel nem sorolt kategóriákba eső kérések esetén csak szabad kapacitásunk ill. tudásunk korlátain belül, kötelezettség és felelősség nélkül tudunk segíteni, kérjük ennek megértését!

Az IIG központi szolgáltatásaival (levelezés, központi tárterület, stb.) kapcsolatos problémák esetén a hiba elhárítását nem mi végezzük, ezekre a saját SLA-ik vonatkoznak.

A jelenleg használt szoftverek mellett a működőképes munkaállomás minimális konfigurációja:

- 1,6 GHz-es processzor
- 256 MB memória
- Windows XP (megjegyzés: Win95, Win98, WinNT, WinMe nem támogatott!)