

L-SOFT ZRT.

4400 Nyíregyháza, Dózsa György u. 41.

**L-SOFT ZRT**  
**INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER**

az ISO 9001, 27001 és

ISO/IEC 20000-1

szabvány szerint

**IT SZOLGÁLTATÁSKATALÓGUS**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

## Tartalomjegyzék

<b>Dokumentáció verziókövetés.....</b>	<b>3</b>
<b>1. IT szolgáltatáskatalógus .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Oracle szerver üzemeltetés .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Nem L-SOFT üzemeltetési környezetben Oracle szerver üzemeltetés .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Terminál szerver üzemeltetés.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Vírusvédelmi rendszer üzemeltetés.....</b>	<b>10</b>
<b>1.5 Piramis™ rendszer üzemeltetés .....</b>	<b>12</b>
<b>1.6 Nem L-SOFT üzemeltetési környezetben Piramis™ rendszer üzemeltetés.....</b>	<b>14</b>
<b>1.7 VPN szerver üzemeltetés.....</b>	<b>16</b>
<b>1.8 Active Directory üzemeltetés .....</b>	<b>18</b>
<b>1.9 Email szerver üzemeltetés.....</b>	<b>20</b>
<b>1.10 Adatmentés, helyreállítás.....</b>	<b>21</b>
<b>1.11 Informatikai hálózat üzemeltetés.....</b>	<b>23</b>
<b>1.12 ServiceDesk szolgáltatás .....</b>	<b>25</b>
<b>1.13 ÖnkiHR WEB portál szolgáltatás.....</b>	<b>27</b>
<b>1.14 Adat továbbító szolgáltatás.....</b>	<b>29</b>
<b>1.15 L-SOFT Portál üzemeltetés .....</b>	<b>31</b>
<b>1.16 FTP/SFTP szerver üzemeltetés .....</b>	<b>33</b>
<b>1.17 NextCloud (Adat szoba) üzemeltetés .....</b>	<b>35</b>
<b>1.18 Ügyfélszolgálat support támogatás .....</b>	<b>36</b>
<b>1.19 Törvénykövetés.....</b>	<b>38</b>

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

**Dokumentáció verziókövetés**

Verzió	Dátum	Módosította	Munkaszám
v2021.01	2021.06.03	Halász Sándor	1716/2021
<b>Leírás</b>	Dokumentum éves felülvizsgálata		

Verzió	Dátum	Módosította	Munkaszám
v2022.01	2022.07.26	Halász Sándor	4151/2022
<b>Leírás</b>	Dokumentum javítása a módosított szolgáltatáskatalógus alapján		

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

## 1. IT szolgáltatáskatalógus

A szolgáltatáskatalógus fejezetei tartalmazzák az L-SOFT Zrt. által nyújtott szolgáltatások leírásait. A PIRAMIS™-et használó ügyfeleinknek ezen szolgáltatások közül több alszolgáltatásként áll rendelkezésre, míg több szolgáltatást külön kell megrendelni. A szolgáltatások leírásait az alábbi szakaszok tartalmazzák:

### 1.1 Oracle szerver üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

Oracle szerver üzemeltetése

- **Szolgáltatás részletes leírása**

- L-SOFT ZRT outsource szolgáltatását igénybe vevő ügyfelek esetén a szolgáltatás célja az ügyfelek Oracle adatbázis alapú Piramis™ rendszer számára folyamatos üzemelési környezet biztosítása. A szolgáltatást biztosító szerver(ek) fizikailag Giganet Kft Nyíregyháza, Vasvári Pál utcai szerver hotelében helyezkednek el. A szolgáltatás elsődleges szolgáltatásnak minősül, mivel az alap Hosting szolgáltatás Piramis™ rendszer használatára épül.
- Az L-SOFT Zrt-től Oracle szerver üzemeltetési szolgáltatást igénybevevő ügyfelek esetén a szolgáltatás célja az ügyfeleknél a Piramis™ rendszer működtetéséhez szükséges Oracle adatbázis kezelő üzemeltetésének a biztosítása.

A szolgáltatás a következő szolgáltatási elemekből épül fel:

- **Oracle szerver telepítés**  
Oracle szerver telepítése. Az operációs rendszer Red Hat Enterprise Linux Server alapú. Szervere FIX IP címmel ellátott. Szerveren futó szolgáltatások: Oracle listener, Oracle instance, Oracle Enterprise Manager Controll.
- **Oracle szerver üzemeltetés**  
A telepített, konfigurált Oracle szerver elérhetőségének folyamatos fenntartása

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el, éves szinten munkanapokat és munkaidőt figyelembe véve 95%-os rendelkezésre állás

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

biztosításával. A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást az ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu)- vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni

- **Incidenskezelés**

Az Oracle szerver üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni.

Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezd a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt értesíti e-mailben.

- **Változáskezelési eljárások**

Az Oracle szerver üzemeltetéssel kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

Az ügyfél környezetében megvalósított szolgáltatás esetén a megfelelő Oracle licence-el az ügyfélnek kell rendelkeznie.

A szolgáltatás ellátásához min 1 db felügyeleti PC és internet kapcsolat szükséges.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 4 munkanap.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

## 1.2 Nem L-SOFT üzemeltetési környezetben Oracle szerver üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

Nem L-SOFT üzemeltetési környezetben Oracle szerver üzemeltetése

- **Szolgáltatásfelelős**

Üzemeltetési vezető

- **Szolgáltatás részletes leírása**

- Az L-SOFT Zrt-től Oracle szerver üzemeltetési szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek esetén a szolgáltatás célja az ügyfeleknél a Piramis™ rendszer működtetéséhez szükséges Oracle adatbázis kezelő üzemeltetésének finomhangolásának a biztosítása.

A szolgáltatás a következő szolgáltatási elemekből épül fel:

- **Oracle szerver üzemeltetés**  
A telepített, konfigurált Oracle szerver elérhetőségének folyamatos fenntartása
- **Oracle szerver monitorozása**  
A telepített és konfigurált Oracle szerver működésével kapcsolatos logok nyomon követése, kiértékelése.
- **Oracle szerver hangolása**  
A telepített és konfigurált Oracle szerver üzemi működésének, performanciájának fenntartása, ha szükséges paraméterek finomhangolásával – változtatásával.
- **Oracle szerverhez tartozó frissítések befuttatása**  
A telepített és konfigurált Oracle szerverhez tartozó, Oracle által kiadott javító csomagok, illetve frissítő csomagok telepítése.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el, éves szinten 95%-os rendelkezésre állás biztosításával. A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást az ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu)- vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni

- **Incidenskezelés**

Az Oracle szerver üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens lezárásakor a bejelentőt e-mailben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

Az Oracle szerver üzemeltetéssel kapcsolatos változások esetében az L-SOFT Zrt. IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesít.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

Az ügyfél környezetében megvalósított szolgáltatás esetén a megfelelő Oracle licence-el az ügyfélnek kell rendelkeznie.

A szolgáltatás ellátásához min 1 db felügyeleti PC és internet kapcsolat szükséges.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

### 1.3 Terminál szerver üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

Terminál szerver üzemeltetése

- **Szolgáltatás részletes leírása**

L-SOFT ZRT az ügyfelei számára, akik HOSTING szolgáltatását veszik igénybe, a Piramis™ rendszerhez Terminál Szerveren kialakított felhasználói környezetet biztosít. A Terminál Szerver használatával elérhetővé válik a Piramis™ rendszer ügyfélre szabott adatbázisa. Az L-SOFT egy átlátható, egyszerűen kezelhető, biztonságos, vírus védelemmel ellátott hozzáférést biztosít. A TS használata közben az ügyfelek, számukra létrehozott könyvtárstruktúrát használhat az átmeneti állományok tárolására. A TS szerverre létrehozott átmeneti állományokért az üzemeltető felelősséget nem vállal. Amennyiben az ügyfél szerződésében az SLA tartalmazza, úgy biztosításra kerül helyi erőforrások felcsatolása a TS szerverre (pl. nyomtató, lokális meghajtó). A Terminál szerver rendelkezik Adobe Acrobat Reader, Winword Viwer, Excel Viwer, illetve 7za tömörítővel. A Terminál Szerver üzemeltetés a HOSTING rendszerben **ALAP** szolgáltatásnak minősül.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el, éves szinten munkanapokat és munkaidőt figyelembe véve 95%-os rendelkezésre állás biztosításával. A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást az ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu)- vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

A Terminál szerver üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens lezárásakor a bejelentőt e-mailben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."



<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

A Terminál üzemeltetéssel kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**
- Szükséges szoftver komponensek, ThinStuff std, Windows Server 2016 licenzek. Egy Terminál szerveren maximálisan dolgozó felhasználók száma 60 fő, internet, 1 db felügyeleti PC. Virtualizációt kiszolgáló szoftver. Pl. Vmware.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 4 munkanap.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

#### 1.4 Vírusvédelmi rendszer üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

A Terminál szerverek biztonsági szintjének emelése, vírusvédelmi rendszer üzemeltetésével

- **Szolgáltatás részletes leírása**

L-SOFT ZRT az ügyfelei számára, akik HOSTING szolgáltatását veszik igénybe, a Piramis™ rendszerhez Terminál Szerveren kialakított felhasználói környezetet biztosít. A kialakított felhasználói környezetet aktív vírusvédelmi rendszer védi, mely folyamatosan frissített vírusszignatúrával rendelkezik. Ez a rendszer gondoskodik az esetleges digitális kórokozók – vírusok, malwarek stb. – támadásával szembeni hatásos védelemről. A Terminál Szerverek frissítése folyamatos és automatikus. Ez a szolgáltatás a HOSTING rendszerben **ALAP** szolgáltatásnak minősül.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

- Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

A vírusvédelmi rendszer üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens lezárásakor a bejelentőt e-mailben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

A vírusvédelmi rendszer üzemeltetéssel kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

Szükséges szoftver komponensek, Eset Endpoint Antivirus aktuálisan használt verziója, hardver elem; internet, 1 db felügyeleti PC.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 4 munkanap.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

## 1.5 Piramis™ rendszer üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

Piramis™ rendszer üzemeltetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

Piramis™ rendszer teljes körű patch menedzsmentje, illetve a, Piramis™ rendszerhez tartozó folyamatok támogatása. A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül. A szolgáltatás alapszolgáltatásnak számít, azaz az L-SOFT HOSTING szolgáltatás céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető. Ez a szolgáltatás a HOSTING rendszerben **ALAP** szolgáltatásnak minősül.

A szolgáltatás a következő szolgáltatási elemeket tartalmazza:

- Alkalmazás frissítése, mely hibajavító, törvénykövető, illetve új fejlesztéseket tartalmazó verzióváltó futtatásáról szól. Ide tartozik még az alkalmazásba befuttatandó szkriptek kezelése is.
- TESZT adatbázis létrehozás. Ez a szolgáltatási elem az Ügyféllel kötött szerződés SLA szintjében szabályozott módon történik. Az ÉLES adatbázissal megegyező adat tartalmu alkalmazás előállítás.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő. A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást a Hosting ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az Piramis™ rendszerrel kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens lezárásakor a bejelentőt e-mailben értesíti.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

- **Változáskezelési eljárások**

A Piramis™ rendszerrel kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden, a változásban érintett felhasználót emailben értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

Piramis adatbázis infrastruktúra.

Piramis™ programrendszer használatához 1,5GB plusz adatbázis szükséges. Min. 1db felügyeleti PC, internet elérés.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 4 munkanap.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer</b> ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT</b> szolgáltatáskatalógus publikus</p>
<p>Jóváhagyta: Halász Sándor Állapot: Hatályos</p>		<p>Dátum: 2022. 07. 26. Verzió: v2022.01</p>

## 1.6 Nem L-SOFT üzemeltetési környezetben Piramis™ rendszer üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

Nem L-SOFT üzemeltetési környezetben, Piramis™ rendszer üzemeltetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

Piramis™ rendszer teljes körű patch menedzsmentje, illetve a, Piramis™ rendszerhez tartozó folyamatok támogatása. A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül.

A szolgáltatás a következő szolgáltatási elemeket tartalmazza:

- Alkalmazás frissítése, mely hibajavító, törvénykövető, illetve új fejlesztéseket tartalmazó verzióváltó futtatásáról szól. Ide tartozik még az alkalmazásba befuttatandó szkriptek kezelése is.
- TESZT adatbázis létrehozás. Ez a szolgáltatási elem az Ügyféllel kötött szerződés SLA szintjében szabályozott módon történik. Az ÉLES adatbázissal megegyező adat tartalmú alkalmazás előállítás.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el. A szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 99,5%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő.

A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást azügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu)- vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az Piramis™ rendszerrel kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni.

Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezdheti a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt értesíti e-mailben.

- **Változáskezelési eljárások**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

A Piramis™ rendszerrel kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden, a változásban érintett felhasználót emailben értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

Piramis adatbázis infrastruktúra.

Piramis™ programrendszer használatához 1,5GB plusz adatbázis szükséges. Min. 1db felügyeleti PC, internet elérés.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

## 1.7 VPN szerver üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

VPN szerver üzemeltetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A szolgáltatás célja, hogy az L-SOFT HOSTING szolgáltatását igénybe vevő Ügyfelek megfelelő biztonsági szint mellett tudják igénybe venni a szolgáltatást. A szolgáltatás RDP over HTTPS protokoll segítségével van megvalósítva, Windows Server 2019 Std szerveren. A szerver megvalósítása virtuális környezetben történik. A fizikai szerver, amely a szolgáltatás számára az erőforrásokat biztosítja, a Giganet Kft Nyíregyháza, Vasvári Pál utcai szerver hotelében van elhelyezve.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül.

Ez a szolgáltatás a HOSTING rendszerben **ALAP** szolgáltatásnak minősül, azaz az L-SOFT HOSTING szolgáltatás céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető.

- **Szolgáltatás időszak**

- A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő. A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást a HOSTING ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

A VPN szerver üzemeltetéssel, használattal kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezdí a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt értesíti e-mailben.

- **Változáskezelési eljárások**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."



<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

A VPN szerver üzemeltetésével, használatával kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

A szolgáltatás szoftver oldali követelménye, Windows 2008R2 szerver licenz, biztonságos tanúsítvány.

Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 4 munkanap.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

## 1.8 Active Directory üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

Active Directory üzemeltetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A szolgáltatás célja, hogy az L-SOFT HOSTING szolgáltatását igénybe vevő Ügyfelek teljes biztonsággal tudják használni Terminál Szerver munkaasztalukat. Jogosultságuk teljes elszeparáltságot garantál, más Ügyfelek felületeitől.

A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül.

Ez a szolgáltatás a HOSTING rendszerben **ALAP** szolgáltatásnak minősül, azaz az L-SOFT HOSTING szolgáltatás céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el. A Hosting szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő.

A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást a HOSTING ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az Active Directory üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezdheti a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt e-mail-ben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

A Active Directory üzemeltetéssel, használattal kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesít.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

AD üzemeltetés szoftver oldali követelménye; Windows server 2019 Std szerver licenz. AD szerver hardver erőforrása 50GB HDD.

Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat megléte. Nagios.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 4 munkanap

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer</b> ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT</b> szolgáltatáskatalógus publikus</p>
<p>Jóváhagyta: Halász Sándor Állapot: Hatályos</p>		<p>Dátum: 2022. 07. 26. Verzió: v2022.01</p>

## 1.9 Email szerver üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

Email szerver üzemeltetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A szolgáltatás a Piramis™ rendszer kiegészítése. Lehetővé teszi az Ügyfelek részére, hogy a Piramis™ rendszerből értesítést tudjanak küldeni dolgozóik felé. A szolgáltatás a HOSTING rendszer része..

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkaidőben 8:00-18:00 között támogatással vehető igénybe. A szolgáltatással kapcsolatban pontos információt a HOSTING ügyféllel kötött szerződés SLA-ja tartalmaz. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-kban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu)- vagy telefonon +36-42-512-686 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az Oracle szerver használatával, mentésével kapcsolatos incidenst e-mailben [helpdesk@os.lsoft.hu](mailto:helpdesk@os.lsoft.hu) másolatban [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) illetve telefonon +36-42-512-680 (ügyfélszolgálat) vagy +36-42-512-686 (IT üzemeltetés) lehet bejelenteni.

Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezd a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt értesíti e-mailben.

- **Változáskezelési eljárások**

Az adatmentési folyamattal kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesíti

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

## 1.10 Adatmentés, helyreállítás

- **Szolgáltatás megnevezése**

Adatmentés, helyreállítás

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A szolgáltatás az Oracle szerver üzemeltetés kiegészítése. Elősegíti az esetleges kritikus összeomlás esetén az adatbázisok helyreállítását. A szolgáltatás Oracle szerver RMAN funkciójával van megvalósítva. Az adatbázisok ARCHIVELOG módban működése esetén a szolgáltatás teljes kiegészítést nyújt. Ez a szolgáltatás a HOSTING rendszerben **ALAP** szolgáltatásnak minősül.

- **Szolgáltatás időszak**

Az adatmentési szolgáltatás munkaidőn kívül, inaktív időben 22:00-06:00 között automatizált eljárással történik. A szolgáltatással kapcsolatban pontos információt a HOSTING ügyféllel kötött szerződés SLA-ja tartalmaz. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használatában.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az Oracle szerver használatával, mentésével kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezd a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt e-mail-ben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

Az adatmentési folyamattal kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesíti

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

Szolgáltatás szükséges hardver követelménye; 1 db mentési egység, 22 db DLT kazetta, ARCServer Backup mentési szoftver.

Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat megléte.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 4 munkanap.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer</b> ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT</b> szolgáltatáskatalógus publikus</p>
<p>Jóváhagyta: Halász Sándor Állapot: Hatályos</p>		<p>Dátum: 2022. 07. 26. Verzió: v2022.01</p>

## 1.11 Informatikai hálózat üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

Informatikai hálózat üzemeltetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A szolgáltatás célja, hogy technikailag megteremtse és fenntartsa a felhasználók számára az informatikai adatkommunikációs csatornát (internet kapcsolat), illetve az L-SOFT HOSTING rendszert igénybe vevő ügyfelei számára lehetővé tegye, hogy informatika szolgáltatásait elérjék a világhálózaton (Internet). A szolgáltatást biztosító informatikai rendszer biztonsági szempontból kiemelt rendszernek minősül.

Ez a szolgáltatás a HOSTING rendszerben **ALAP** szolgáltatásnak minősül, azaz az L-SOFT HOSTING rendszer céljainak eléréséhez működése nem nélkülözhető.

**Informatikai hálózat üzemeltetése** a következő elemekből épül fel. Hálózati aktív elemek üzemeltetése, hálózati passzív elemek fenntartása, belső DNS karbantartása.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő. A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást a Hosting ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az informatikai hálózat üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezd a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt e-mail-ben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

Az informatikai hálózat üzemeltetésével, használatával kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesíti

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

Szolgáltatáshoz szükséges hardver erőforrások; min. 2 db VPN eszköz, 1 db 24 portos switch.

Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat megléte. Nagios.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 4 munkanap.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."



<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer</b> ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT</b> szolgáltatáskatalógus publikus</p>
<p>Jóváhagyta: Halász Sándor Állapot: Hatályos</p>		<p>Dátum: 2022. 07. 26. Verzió: v2022.01</p>

## 1.12 ServiceDesk szolgáltatás

- **Szolgáltatás megnevezése**

ServiceDesk szolgáltatás

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A szolgáltatás az L-SOFT ügyfelei munkájának támogatását segíti elő. Bármely az általuk használt Hosting környezeti incidenseket azonnal be tudják jelenteni. A szolgáltatás a HOSTING rendszer üzemeltetési folytonosság megőrzését támogatja. A ServiceDesk szolgáltatás elérhető e-mail rendszeren az [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) és telefonon a +36-42-503-040 telefonszámon.

- **Szolgáltatás időszak**

A ServiceDesk szolgáltatás munkanapokon 08:00-18:00-ig érhető el. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 99,5%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő.

A szolgáltatással kapcsolatban támogatás, adminisztrálás, karbantartás HOSTING ügyféllel kötött szerződés SLA-ja szerint.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek vehetik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu)- vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

A servicedesk rendszer üzemeltetéssel, használatával kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezd a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt e-mailben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

A servicedesk folyamatokkal kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket e-mailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót e-mailben értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

Szolgáltatáshoz szükséges hardver erőforrás; személyenként telefonkészülék (mobil/vezetékes), személyenként 1-1 db számítógép, internet kapcsolat megléte. PIRSZF szoftver.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer</b> ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT</b> szolgáltatáskatalógus publikus</p>
<p>Jóváhagyta: Halász Sándor Állapot: Hatályos</p>		<p>Dátum: 2022. 07. 26. Verzió: v2022.01</p>

### 1.13 ÖnkiHR WEB portál szolgáltatás

- **Szolgáltatás megnevezése**

ÖnkiHR – <https://onkihr.lsoft.hu> – portál szolgáltatás

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A szolgáltatás célja az L-SOFT ügyfeleinek Piramis™ rendszeréhez kapcsolódó WEB-en elérhető adattartalom elérhetőségének biztosítása. A szolgáltatás web szerver üzemeltetéséből, illetve jogosultság biztosításából áll.

**WEB szerver üzemeltetés** az alap rendszer és az ügyfelek számára létrehozott személyes site (alkalmazás) létrehozását, karbantartását, frissítését jelenti.

**Jogosultság biztosítás**, a létrehozott cég specifikus alkalmazáshoz való hozzáférés (belépés) biztosítását jelenti.

A szolgáltatás virtuális környezetbe kerül megvalósításra, mely publikus IP-n keresztül érhető el. A fizikai szerver, mely az virtuális környezet erőforrásait biztosítja, a Giganet Kft Nyíregyháza, Vasvári Pál utcai szerver hotelében helyezkedik el.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő. A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást a HOSTING ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu)- vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az ÖnkiHR WEB portál üzemeltetéssel, használatl kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezd a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt e-mailben értesíti.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

- **Változáskezelési eljárások**

Az ÖnkiHR WEB portállal kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

A szolgáltatás szoftver követelménye; Windows Server 2019 Std. szerver licenz.

Piramis adatbázis infrastruktúra. Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat megléte.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 4 munkanap.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer</b> ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT</b> szolgáltatáskatalógus publikus</p>
<p>Jóváhagyta: Halász Sándor Állapot: Hatályos</p>		<p>Dátum: 2022. 07. 26. Verzió: v2022.01</p>

## 1.14 Adat továbbító szolgáltatás

- **Szolgáltatás megnevezése**

Adat továbbító szolgáltatás

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A szolgáltatás lehetőséget ad az L-SOFT ügyfelei részére, titkosított adatfolyamon keresztül harmadik fél felé adatok átadására. A szolgáltatás két részből tevődik össze, egyrészt SFTP tárhely és account biztosítása, másrészt feltöltött adattartalom időzített továbbításából. A szerződéses fél SLA-ja szabályozza a pontos időzítés és adattartalom paramétereit.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő.

A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást a Hosting ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött, de nem csak HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az adattovábbító folyamattal kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni.

Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezdheti a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt e-mailben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

Az adattovábbító eljárással, folyamattal kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

A szolgáltatáshoz szükséges hardver követelmény; 2 GB / ügyfél.  
Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat megléte.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer</b>  <b>ISO 9001, ISO 20000-1,</b>  <b>ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT</b>  <b>szolgáltatáskatalógus</b>  <b>publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor  <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26.  <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

## 1.15 L-SOFT Portál üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

L-SOFT portál üzemeltetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A szolgáltatás célja az L-SOFT ügyfeleinek Piramis™ rendszerének üzemeltetésében, karbantartásában segítséget nyújtani. Az ügyfelek a szerver segítségével tudják biztosítani az általuk használt Piramis™ rendszer naprakészségét (patch menedzsment).

A szolgáltatás egy virtuális környezetben valósul meg. A fizikai szerver a Giganet Kft Nyíregyháza, Vasvári Pál utcai szerver hotelében helyezkedik el. Alapvetően ez a szolgáltatás a Portál fenntartásából, adminisztrálásából áll.

**Az L-SOFT portál fenntartás** a napi karbantartási feladatokat, a portál hibátlan működőképességének felügyeletét takarja.

**Az L-SOFT portál adminisztrálás** a portál letölthető tartalmának frissítése, ügyfél lista karbantartása.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő.

A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást a HOSTING ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött, de nem csak HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az L-SOFT Portál üzemeltetéssel, használattal kapcsolatos incidenst e-mailben, telefonon lehet bejelenteni.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezd a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt e-mailben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

Az L-SOFT portállal kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

Szolgáltatás GNU licenszel alá tartozó Linux rendszeren valósul meg. Szükséges hardver követelmény 70 GB HDD kapacitás. Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat megléte. Nagios.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 1 munkanap.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."



<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

## 1.16 FTP/SFTP szerver üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

FTP/SFTP szerver üzemeltetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

L-SOFT szerződött ügyfelei számára SFTP szerver használatát biztosítja, szenzitív adatok cseréjére, mely állhat adatbázis átadásból, illetve más olyan állományokból, melyek nagysága meghaladja a levelező rendszerek fájlfogadó méretét.

A szolgáltatás virtuális környezetben valósul meg. A fizikai szerver, mely a virtuális környezet erőforrásait biztosítja, a Giganet Kft Nyíregyháza, Vasvári Pál utcai szerver hotelében helyezkedik el.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el. A HOSTING szolgáltatásokra vonatkozó SLA-ban a 95%-os rendelkezésre állási szint éves szinten értendő

A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást a HOSTING ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött, de nem csak HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használatában.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az FTP/SFTP szerver üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni.

Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezdheti a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt e-mailben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

Az FTP/SFTP kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

A szolgáltatás 8-18 óra közötti folyamatos.

A szolgáltatás GNU licenz alá tartozó Linux rendszeren valósul meg. Szükséges hardver követelmények 100 GB HDD kapacitás.

Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat megléte. Nagios.

Amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges internet kapcsolat rendelkezésre áll és a szolgáltatás nyújtása az L-SOFT informatikai rendszer hibájából nem vehető igénybe, úgy annak helyreállítási ideje a hiba bejelentésétől, vagy annak az L-SOFT általi való észlelésétől számított legfeljebb 4 munkanap.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

### 1.17 NextCloud (Adat szoba) üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

NextCloud rendszer üzemeltetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

Az L-SOFT az Ügyfelei számára biztosít egy olyan modern, biztonságos környezetet, melyen teljes biztonsággal tudják megvalósítani egymás közötti szenzitív adatok cseréjét. A szolgáltatás Open Source szoftveren valósul meg, mely az L-SOFT ZRt infrastruktúrájában, biztonsági megszorítások és ellenőrzések mellett valósul meg.

A szolgáltatás virtuális környezetben valósul meg. A fizikai szerver, mely a virtuális környezet erőforrásait biztosítja, a Giganet Kft Nyíregyháza, Vasvári Pál utcai szerver hotelében helyezkedik el.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el.

A szolgáltatással kapcsolatban támogatást, adminisztrálást, karbantartást az Ügyféllel kötött szerződés SLA-ja módosíthatja.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött, de nem csak HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu)- vagy telefonon +36-42-512-686 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az FTP/SFTP szerver üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben [helpdesk@os.lsoft.hu](mailto:helpdesk@os.lsoft.hu) másolatban [it@lsoft.hu](mailto:it@lsoft.hu) illetve telefonon +36-42-512-680 (ügyfélszolgálat) vagy +36-42-512-686 (IT üzemeltetés) lehet bejelenteni. Az IT üzemeltetés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető leghamarabb elkezd a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt értesíti e-mailben.

- **Változáskezelési eljárások**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

A NextCloud kapcsolatos változások esetében az L-SOFT ZRT IT üzemeltetési csoportja az Ügyfeleket emailben értesítve hajtja végre a változásokat. A változtatások megtörténtéről pedig minden a változásban érintett felhasználót emailben értesíti.

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

A szolgáltatás 8-18 óra közötti folyamatos fenntartásához 2 fő emberi tényező szükséges. A szolgáltatás GNU licenz alá tartozó Linux rendszeren valósul meg. Szükséges hardver követelmények 100 GB HDD kapacitás. Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat megléte. Nagios.

## 1.18 Ügyfélszolgálat support támogatás

- **Szolgáltatás megnevezése**

Ügyfélszolgálat support támogatás

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A szolgáltatás célja, hogy az L-SOFT Piramis™ szolgáltatását igénybe vevő Ügyfelek bejelentést tehessenek, segítséget kérhessenek a rendszer használatára vonatkozó problémáikra, illetve tájékoztatást kapjanak bejelentéseikkel kapcsolatban.

A Piramis™ rendszer használatával kapcsolatos telefonon keresztül történő támogatás nyújtás célja az egyszerű, általában néhány perces igénybe vevő probléma megoldása.

A szolgáltatást támogató informatikai rendszer biztonsági szempontból kritikus rendszernek minősül.

A szolgáltatás **ALAP** szolgáltatásnak számít, azaz az L-SOFT Piramis™

Az outsourcing szolgáltatásban érintett ügyfelek esetében az Outsourcing divízió a Piramis™ rendszer felhasználó.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT-tal szerződött ügyfelek, illetve az outsourcing divízió veszi igénybe a Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer</b>  <b>ISO 9001, ISO 20000-1,</b>  <b>ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT</b>  <b>szolgáltatáskatalógus</b>  <b>publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor  <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26.  <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [helpdesk@os.lsoft.hu](mailto:helpdesk@os.lsoft.hu)- vagy telefonon +36-42-503-050 számon lehet kérni.

- **Minőség**

A szolgáltatás minőségét az ügyfél bejelentések elvárt határidőn belüli teljesítése, és az azzal kapcsolatosan megtett szakszerű intézkedés és tájékoztatás határozza meg.

A minőség megfelelő, ha az intézkedés és tájékoztatás a támogatási szerződésben meghatározott szintidőn belül, a vevői igényeknek megfelelő szakszerűséggel készült el.

- **Incidenskezelés**

Incidens alatt értjük a PIRAMIS™ rendszerre tett hibabejelentéseket. A hibabejelentést e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni.

A hibabejelentés fogadásáról az ügyfél tájékoztatást kap és a hiba javítása egy napon belül megkezdődik.

A hibajavítás lezárásakor a bejelentőt az ügyfélszolgálat e-mailben értesíti.

- **Változáskezelési eljárások**

Abban az esetben, ha az L-SOFT termék vagy szolgáltatás portfóliójában változás fog bekövetkezni, akkor előre meg kell határozni, hogy a módosult folyamat kizárólag belső folyamatváltozás, avagy az ügyfeleket is érinti. Amennyiben az ügyfeleket is érinti a szakszerű tájékoztatást az L-SOFT megadja, illetve az ügyféllel egyeztetést kezdeményez

- **Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások**

A szolgáltatás 8-18 óra közötti folyamatos.

Piramis infrastruktúra, internet, munkaállomás, telefon, belső hálózat, levelező rendszer szükséges.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

## 1.19 Törvénykövetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

Törvénykövetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

A PIRAMIS rendszer által támogatott szakmai területek (tb ellátások, adó, munkajog stb.) működését igen nagyszámú előírás határozza meg, melyek rendszeresen változnak.

Az L-SOFT és ügyfelei között olyan támogatási szerződés van, melynek keretében az L-SOFT folyamatosan figyeli, értelmezi és határidőre átvezeti termékeiben a változásokat. Ez a szolgáltatás **ALAP** szolgáltatásnak minősül.

Ezen szerződéses kötelezettség határidőre történő megvalósításának biztosításához az L-SOFT olyan eljárási rendet dolgozott ki, mely biztosítja azt, hogy a szolgáltatási kötelezettség alacsony kockázati szinten tartás mellett legyen biztosítható.

- **Szolgáltatás időszak**

A szolgáltatás munkanapokon 8-18 óráig érhető el.

- **Használat**

A szolgáltatást az L-SOFT, az L-SOFT-tal szerződött ügyfelek, illetve az outsourcing divízió veszi igénybe a Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – [helpdesk@os.lsoft.hu](mailto:helpdesk@os.lsoft.hu)- vagy telefonon +36-42-503-050 számon lehet kérni.

- **Minőség**

A szolgáltatás minőségét a hatályos jogi szabályozásoknak megfelelő PIRAMIS™ Szoftver **rendelkezésre állása** adja meg a **törvénykövetés** szolgáltatási elem viszonylatában.

- **Incidenskezelés**

A törvénykövetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben, illetve telefonon lehet bejelenteni.

Az alkalmazásfejlesztés a bejelentett incidens mértékétől függően a lehető

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<p align="center"><b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b></p>		<p align="center"><b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b></p>
<p><b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos</p>		<p><b>Dátum:</b> 2022. 07. 26. <b>Verzió:</b> v2022.01</p>

leghamarabb elkezd a hibaelhárítást. Az incidens lezárásakor a bejelentőt az ügyfélszolgálat értesíti e-mailben.

- **Változáskezelési eljárások**

A termékfejlesztéssel történő változások átadása az ügyfelek számára verzió váltó kibocsájtásával valósul meg. Ennek során a verzió váltók feltöltésre kerülnek az ügyfélportálra, amely az automatikusan e-mail alapú értesítést küld az arra regisztrált ügyfelek kapcsolattartóinak.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001</b>		<b>Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus</b>
<b>Jóváhagyta:</b> Halász Sándor <b>Állapot:</b> Hatályos		<b>Dátum: 2022. 07. 26. Verzió: v2022.01</b>

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."