

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

Tartalomjegyzék

1. IT szolgáltatáskatalógus	3
1.1 Oracle szerver üzemeltetés	3
1.2 Nem L-SOFT üzemeltetési környezetben Oracle szerver üzemeltetés	5
1.3 Terminál szerver üzemeltetés.....	7
1.4 Vírusvédelmi rendszer üzemeltetés.....	9
1.5 Piramis™ rendszer üzemeltetés	11
1.6 Nem L-SOFT üzemeltetési környezetben Piramis™ rendszer üzemeltetés.....	13
1.7 VPN szerver üzemeltetés.....	15
1.8 Active Directory üzemeltetés	17
1.9 Email szerver üzemeltetés.....	19
1.10 Adatmentés, helyreállítás.....	20
1.11 Informatikai hálózat üzemeltetés.....	22
1.12 ServiceDesk szolgáltatás	24
1.13 ÖnkiHR WEB portál szolgáltatás	26
1.14 Adat továbbító szolgáltatás.....	28
1.15 L-SOFT Portál üzemeltetés	30
1.16 FTP/SFTP szerver üzemeltetés	32
1.17 NextCloud (Adat szoba) üzemeltetés	34
1.18 Eset Secure Authentication – multifaktoros azonosítás – üzemeltetése (HOSTING rendszerben).....	35
1.19 Archive Piramis™ adatbázis üzemeltetés	36
1.20 Ügyfélszolgálat support támogatás	38
1.21 Törvénykövetés	41

"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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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- 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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- 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 licenszek. 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

- **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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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- 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 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 PiramisTM rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – 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 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 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 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 licensz. 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 használatában.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – 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 másolatban 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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- 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

- **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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 – vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidentskezelés**

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 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- 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 üzemeltetésből, 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 vagy telefonon +36-42-503-040 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az ÖnkiHR WEB portál üzemeltetéssel, használattal 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

- **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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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- 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 elkezd 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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- 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 elkezd 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 szoftvereken 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- vagy telefonon +36-42-512-686 számon lehet kérni.

- **Incidenskezelés**

Az FTP/SFTP szerver üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben helpdesk@os.lsoft.hu másolatban 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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 Eset Secure Authentication – multifaktoros azonosítás – üzemeltetése (HOSTING rendszerben)

- **Szolgáltatás megnevezése**

Eset Secure Authentication (ESA) rendszer – kétfaktoros azonosítás - üzemeltetése

- **Szolgáltatás részletes leírása**

Az L-SOFT a HOSTING rendszert Távoli Asztal eléréssel használó Ügyfelei számára biztosít egy olyan biztonsági szolgáltatást, mely segítségével nagymértékben tudja emelni a rendszerhez csatlakozó felhasználók biztonságos bejelentkezését. A 2FA – multifaktoros azonosítás – rendszer lehetővé teszi, hogy a HOSTING rendszert használni kívánó Ügyfél a bejelentkezéshez ne csak a felhasználó név/jelszó párost használja, hanem egy plusz réteget, mely csökkenti a jelszó lopások lehetőségét.

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, a HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe, akik a Piramis™ rendszert Távoli Asztal eléréssel használják.

A WEB-es felhasználók számára a szolgáltatás nem elérhető

- **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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – it@lsoft.hu- vagy telefonon +36-42-512-686 számon lehet kérni.

- **Minőség**

A szolgáltatás minőségét a **rendelkezésre állás** (elérhetőség, használhatóság) adja meg az **ESET Secure Authentication üzemeltetés** szolgáltatási elem viszonylatában.

- **Incidenskezelés**

Az ESA szerver üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben helpdesk@os.lsoft.hu másolatban 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 ESA 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.

- **Biztonság**

- A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az ISO-1-0029 Információbiztonsági Szabályzatban (IBSZ) vannak részletesen rögzítve.

- Szolgáltatás folyamatos fenntartásához szükséges erőforrások
A szolgáltatás 8-18 óra közötti folyamatos fenntartásához 2 fő emberi tényező szükséges. A szolgáltatás Microsoft Szerveren, ESET termék felhasználásával valósul meg. Szükséges hardver követelmények 100 GB HDD kapacitás.
Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat megléte. Nagios.

1.19 Archive Piramis™ adatbázis üzemeltetés

- **Szolgáltatás megnevezése**

Archive Piramis™ adatbázis üzemeltetés

- **Szolgáltatás részletes leírása**

"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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

Az L-SOFT az Ügyfelei számára biztosít egy olyan szolgáltatást, mely keretein belül olyan Piramis™ adatbázisokat tesz elérhetővé Ügyfelei részére, melyekben már aktív adat módosítás nem történik, az adatbázis csak lekérdezésre alkalmas. A szolgáltatás folyamatosan elérhető azon Ügyfelek részére, akik szerződésben rendelkeznek Archive adatbázis üzemeltetési opcióval. Az L-SOFT lehetővé teszi, hogy az Ügyfél a saját Archive Piramis™ adatbázisait áthozza az L-SOFT által üzemeltetett HOSTING rendszerbe és ott azt elérhetővé teszi az Ügyfél számára. Erről a rendszerről mentést nem készít.

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, a HOSTING szolgáltatást használó ügyfelek veszik igénybe Piramis™ rendszer használata közben.

- **Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – it@lsoft.hu- vagy telefonon +36-42-512-686 számon lehet kérni.

- **Minőség**

A szolgáltatás minőségét a **rendelkezésre állás** (elérhetőség, használhatóság) adja meg a **Archive Piramis™ rendszer üzemeltetés** szolgáltatási elem viszonylatában.

- **Incidentskezelés**

Az Archive Piramis™ rendszer üzemeltetéssel kapcsolatos incidenst e-mailben helpdesk@os.lsoft.hu másolatban 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

A Archive 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.

- **IT működési folytonosság**

A szolgáltatás folyamatos működésének fenntartásához szükséges leírások az ISO-1-0031 Működésfolytonossági terv (BCP – Business Continuity Plan) és az ISO-1-0032 Katasztrófa-elhárítási terv (DRP - Disaster Recovery Plan) ügyviteli szabályzatokban vannak részletesen rögzítve.

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.

- **Biztonság**

- A szolgáltatással kapcsolatos biztonsági szabályok az ISO-1-0029 Információbiztonsági Szabályzatban (IBSZ) vannak részletesen rögzítve.
- 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 az operációs rendszer és Oracle szerver számára. Az adatbázishoz tartozó fizikai hely igényhez 5 TB diszk áll rendelkezésre, mely igény esetén bővíthető.
Min. 1db felügyeleti PC, internet kapcsolat megléte. Nagios.

1.20 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.

"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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

A Piramis™ rendszer használatával kapcsolatos telefonon keresztül történő támogatás nyújtás célja az egyszerű, általában néhány percet 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**

Szolgáltatással kapcsolatos információkat e-mailben – 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.

"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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

1.21 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- 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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

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."

Integrált irányítási rendszer ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001		Azonosító: IBF-1-0043 IT szolgáltatáskatalógus publikus
Állapot: Hatályos		Dátum: 2023. 10. 03. Verzió: v2023.01

"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."