



## Nyomtatási rendszer szolgáltatás - SLA



## 1. Dokumentum adatlap

Azonosítás	
Dokumentum címe	Nyomtatási rendszer szolgáltatás SLA
Állomány neve	Nyomtatasi rendszer szolgáltatás SLA.docx
Dokumentum verzió	1.1
Kiadás időpontja	2009.11.01.
Hatályba lépés időpontja	2009.11.01.
Az SLA felülvizsgálatának az ideje	2009.12.17.
Készítette	Ripli Péter
Ellenőrizte	Szabó Csaba, Vukovics Mihály
Jóváhagyta (IG)	Sári Csaba



## 2. Tartalomjegyzék

1. Dokumentum adatlap .....	2
2. Tartalomjegyzék .....	3
3. Jóváhagyási lap .....	5
4. Szolgáltatás általános jellemzői .....	6
4.1. A szolgáltatás definíciója .....	6
4.1.1. Célja .....	6
4.1.2. A szolgáltatás tartalma és definiált helyzetei .....	6
4.1.3. Biztonsági követelmények .....	6
4.1.4. Fejlesztés és változáskezelés .....	6
4.2. Igénybevevők köre .....	6
4.3. Kapcsolattartók .....	7
4.4. A szolgáltatás igénylésének módja és helye .....	7
4.5. A szolgáltatás igénybevételének feltételei .....	7
4.6. Az SLA érvénybelépésének átfutási ideje .....	7
4.7. A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás módja .....	7
4.8. Az SLA változáskezelési rendje .....	7
4.9. Informatika eszközei .....	7
5. A szolgáltatás időszaka .....	8
6. A szolgáltatás paraméterei .....	9
6.1. Rendelkezésre állás .....	9
6.1.1. Éves rendelkezésre állás (adatátvitel) .....	9
6.1.2. Maximális kiesési idő .....	9
6.2. Válaszidő .....	9
6.2.1. Elérési sebesség .....	10
6.3. Kapacitás .....	10
6.3.1. Futtatási igények .....	10
6.3.2. Kvóta .....	10
6.3.3. Felhasználók száma .....	10
6.4. Adatminőség .....	10
6.4.1. Maximálisan tolerálható adatvesztés (idő) .....	10
6.5. Támogatás .....	10
7. SLA érvényessége .....	11
7.1. VIS maior esetek .....	11
7.2. Katasztrófhelyzetek kezelése .....	11



7.3. *Kizárások*..... 11



### 3. Jóváhagyási lap

A jelen Szolgáltatási Szint Megállapodás (Service Level Agreement, SLA) a,  
Nyomtatási rendszer szolgáltatásra jön létre.

A jelen SLA a dokumentum 4. fejezetében meghatározott szolgáltatások körére, illetve a 6. fejezetében meghatározott feltételeire, szintjeire vonatkozik.

Pécs, 2009.11.01.

Imhof Gábor

PTE Gazdasági Főigazgatóság –  
Gazdasági Főigazgató

Sári Csaba

PTE Informatikai Igazgatóság Igazgató (szolgáltató)

## 4. Szolgáltatás általános jellemzői

### 4.1. A szolgáltatás definíciója

#### 4.1.1. Célja

A szolgáltatás célja, a Pécsi Tudományegyetem (első lépésben a ) Gazdasági Főigazgatóságán belső és külső használatra készített eseti dokumentumok és rendszeres (napi, heti, havi, stb.) dokumentumok nyomtatási rendjének a megvalósítása és működtetése, a nyomtatók optimális kihasználása. A szolgáltatás nyújtása díjmentes.

#### 4.1.2. A szolgáltatás tartalma és definiált helyzetei

Releváns szolg. helyzetek	Elérhető funkciók
Kritikus	-
Alap	<p>A szolgáltatás „normál” szintű, az alábbi funkciókat biztosítja:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Másolási, szkennelési, nyomtatási, faxolási szolgáltatás nyújtása a szolgáltatást kérő PTE szervezeti egységeknél dolgozó munkatársak részére, multifunkciós eszközökön keresztül</li></ul> <p><b>Normál időszak:</b> Ebben az időszakban a szolgáltatás paraméterei alap értéken biztosítottak. A szolgáltatás működtetésében érintett munkatársak jellemzően elérhetőek, folyamatos a monitoring.</p> <p><b>Kiterjesztett időszak:</b> A szolgáltatások ugyanazon funkciói jellemzően elérhetőek úgy, mint a normál időszak alatt, csak bizonyos szolgáltatás paraméterek IIG állalt biztosított értéke gyengébb, mint a normál időszakban vállalt (pl. rendelkezésre állás, maximális kiesési idő). A kiterjesztett időszakban bekövetkezett hiba elhárítása garantáltan csak a következő normál időszakban kezdődik el, folyamatos monitoring nem biztosított.</p>
Csökkentett	-

#### 4.1.3. Biztonsági követelmények

Az alapértelmezett SLA-hoz képest nincs új követelmény.

#### 4.1.4. Fejlesztés és változáskezelés

Az alapértelmezett SLA-hoz képest nincs új követelmény.

## 4.2. Igénybevevők köre

A Gazdasági Főigazgatóság szervezeti egységeinek a szolgáltatás igénybevételére jogosult munkatársai, felhasználói.

Jogosultság változtatási kérés esetén a módosítást 3 munkanapon belül végzi el a szolgáltató.



### 4.3. Kapcsolattartók

Az igénybevevő részéről: a felhasználó közvetlen felettese (osztályvezetők vagy szervezeti egység vezetők, igazgatók)

A szolgáltató részéről: Infrastruktúra Üzemeltetési Osztály – service owner

### 4.4. A szolgáltatás igénylésének módja és helye

A GF területén a szolgáltatás nyújtása automatikusan történik minden EHA kóddal rendelkező felhasználónak.

### 4.5. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges multifunkciós eszközöket a szolgáltató köteles biztosítani. A felhasználó oldali eszközökkel (PC, notebook) a felhasználó már rendelkezik.

### 4.6. Az SLA érvénybelépésének átfutási ideje

A szerződés aláírását követő 3 munkanapon belül.

### 4.7. A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás módja

A PTE Informatikai Igazgatóság *honlapján* elérhetőek a szolgáltatásokkal kapcsolatos legfontosabb információk.

### 4.8. Az SLA változáskezelési rendje

A Service Level Management (SLM) alapján.

### 4.9. Informatika eszközei

Ez a paraméter a jelen szolgáltatás esetében nem definiált.



## 5. A szolgáltatás időszaka

Szolgáltatási időszak: azon időszak, melyen belül az SLA érvényes. Meghatározása minden szolgáltatás esetében kötelező.

### Normál időszak:

minden munkanap  
07<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup>

### Kiterjesztett időszak:

A szolgáltatási időszakon kívül eső időszak

### Kritikus helyzet

Nincs

### Tervezett leállás

Tervezett leállást az IIG nem kezdeményez. Az esetleges ad-hoc leállást 3 nappal a leállást megelőzően be kell jelenteni.



## 6. A szolgáltatás paramétere

### 6.1. Rendelkezésre állás

Az alkalmazás / szolgáltatás nem áll rendelkezésre, ha valamely funkciója nem elérhető illetve nem használható.

#### 6.1.1. Éves rendelkezésre állás (adatátvitel)

**Definíció:** a teljes szolgáltatási időszak mekkora százalékában érhető el a szolgáltatás összes funkciója.

**Mérési módszer:** automatikus lokális mérés mely megállapítja, hogy a megosztás elérhető e.

**Mérési gyakoriság / adatgyűjtés időszaka:** a szolgáltatási időszakban folyamatos 5 percenként.

**Kiértékelési gyakoriság:** évente.

	Célérték %		
	Szolgáltatási helyzet		
Szolgáltatási időszakok	Kritikus	Alap	Csökkentett
Normál	-	98,85	-
Kiterjesztett	-	97,90	-

#### 6.1.2. Maximális kiesési idő

**Definíció:** az egyidejű szolgáltatás-kiesés maximális ideje, amely az incidens kezelési idejéből származhat.

**Mérési módszer:** automatikus mérés. ServiceDesk bejelentések közösen vezetett táblázat alapján. Szolgáltatás kiesés alkalmával rögzíteni kell a kiesés kezdeti és az elhárítás dátumát, pontos idejét, valamint a kiesés leírását (teljes kiesés, részleges kiesés, stb).

**Mérési gyakoriság / adatgyűjtés időszaka:** automatikus lokális mérés (5 percenként) mely megállapítja, hogy a szolgáltatás elérhető e.

**Kiértékelési gyakoriság:** évente.

	Célérték [óra]		
	Szolgáltatási helyzet		
Szolgáltatási időszakok	Kritikus	Alap	Csökkentett
Normál	-	12	-
Kiterjesztett	-	62	-

A maximális kiesési idő abszolút kategória, a kiesés fajtájától függetlenül értelmezett. Ebbe az időbe alapvetően bele kell férnie a szükség esetén végrehajtandó katasztrófa elhárítási terv végrehajtásának is.

### 6.2. Válaszidő

Ez a paraméter a jelen szolgáltatás esetében nem definiált.

### 6.2.1. Elérési sebesség

Ez a paraméter a jelen szolgáltatás esetében nem definiált.

## 6.3. Kapacitás

Olyan paraméterek, melyek az „felhasználói oldal” megfelelő működéséhez szükségesek, illetve az IIG meghatározza azokat a kapacitás intervallumokat (pl. kvóta, nyomtatási minőség, lapméret, stb.), melyeken belül az SLA dokumentumban foglaltak tarthatók.

### 6.3.1. Futtatási igények

Ez a paraméter a jelen szolgáltatás esetében nem definiált.

### 6.3.2. Kvóta

Biztosítja a munkavégzéshez szükséges kapacitás rendelkezésre állását.

Kvóta, korlátok	
Definíció	A felhasználók által a multifunkciós eszközökön előre definiált használatba vehető szolgáltatások
Mérési módszer	Az egyes szolgáltatások a felhasználó felettesének a döntése alapján vehetők igénybe. A mérés az egy felhasználó által használt szolgáltatások mennyiségi megállapítását foglalja magában.
Mérési gyakoriság	folyamatosan
Kiértékelési gyakoriság	Havonta 1 alkalommal

### 6.3.3. Felhasználók száma

A felhasználók száma a beállított jogosultságok száma, illetve a rendszerben rejlő tartalék az adott szolgáltatás esetén, amely mellett az egyéb paraméterek biztosíthatók.

Felhasználók száma	
Definíció	A szolgáltatást igénybevevő jogosultak száma
Mérési módszer	A felhasználóknak kiosztott jogosultságok alapján (AD)
Mérési gyakoriság	Minden új igénylés során
Kiértékelési gyakoriság	Havonta
Célérték	PTE GF dolgozói

## 6.4. Adatminőség

### 6.4.1. Maximálisan tolerálható adatvesztés (idő)

Nem terheli az IIG-et a felelősség, ha a hiba rajta kívül álló ok miatt következik be (pl.: gyári hiba, annak ellenére, hogy a gyártó előírásait betartotta).

## 6.5. Támogatás

Az alapértelmezett SLA-ban leírtakkal megegyező.



## 7. SLA érvényessége

### 7.1. VIS maior esetek

A Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA) érvényét veszti az alábbi esetekben:

- A szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata
- Szándékos károkozás fennállása

### 7.2. Katasztrófhelyzetek kezelése

A katasztrófhelyzetek kezelését a kapcsolódó DRP szabályzat tartalmazza.

### 7.3. Kizárások

Az Informatikai Igazgatóság (IIG) nem vonható felelősségre, amennyiben az általa igénybe vett szerződéses partner az érvényes szerződésbeli kötelezettségeit nem teljesíti.

Egy meghibásodás nem számolható el két különböző szolgáltatás SLA paraméter-sértéseként, még erős egymásrautaltság, függőség esetén sem.