

1. cikk

Az iránymutatás jogalapja és célja

1. Jelen iránymutatás (továbbiakban „Íránymutatás“) az ISZK szervezeti és működési szabályzata 4. cikk 4. bek. f) és h) pontjának megfelelően kerül kiadásra azért, hogy
 - a. az ISZK dolgozói számára iránymutatást adjon tevékenységükhöz,
 - b. az érdekelt személyeket tájékoztassuk arról, hogy az ISZK-nak címzett felhasználói kéréseiket (hibabejelentés, igénylés, kérdés stb., a továbbiakban együtt: „kérés“) milyen módon kérjük benyújtani, ill. milyen módon kerülnek a kérések feldolgozásra.
2. Jelen Iránymutatás szolgál továbbá a 11/2016 számú Irányelvből (továbbiakban „Írányelv“) következő néhány kötelezettség pontosabb meghatározására is (az Irányelv 16. cikk 2. bekezdése).
3. Az iránymutatás az ISZK munkatársai számára kötelező. Az Irányelvből levezethető terjedelemben kötelező továbbá az egyetem alkalmazottai és hallgatói és az egyéb felhasználók számára is.

2. cikk

A kérés standard módjai

1. Meghatározott kérés-típusok esetén megadásra került a benyújtás kért módja. Ezzel kapcsolatos részletek az 1. mellékletben illetve itt alább.
2. Az ISZK ügyintéző/support portált működtet a support.ujs.sk címen, amelyhez az egyetem valamennyi munkatársának és hallgatójának hozzáférése van az egyetemi felhasználónevével és jelszavával (amit a mail.ujs.sk mailszerveren is használ).
3. **Amikor csak lehet, kérjük a kéréseket ezen a portálon benyújtani, különös tekintettel az alábbi kérés-típusokra, amelyeket kérünk kizárólag ezen a portálon benyújtani:**
 - Panasz ill. felülvizsgálat
 - E-mail listákkal kapcsolatos kérések
 - E-mail fiókok mértének növelése
 - Ha nem érkezik meg az e-mail
 - Egyéb e-mail problémák
 - A vezetékes, ill. vezeték nélküli hálózat hibái (egyéb internet-elérés segítségével)
 - Beléptető rendszerrel és az egyetem által kibocsátott kártyákkal/igazolványokkal kapcsolatos hiba-jelentések
 - E-learning-rendszerrel kapcsolatos kérések
 - Az étkeztetési rendszerrel kapcsolatos kérések
 - Az owncloud (cloud.ujs.sk) rendszerrel kapcsolatos kérések
 - Hordozható számítógéppel kapcsolatos hibabejelentések
 - A nyomtatási rendszerrel kapcsolatos hiba-bejelentések
 - A SOFIA/SAP rendszerrel kapcsolatos kérések és hibabejelentések
 - Az információs képernyőkön sugárzott tartalmakkal kapcsolatos kérések
 - A videokonferencia-rendszerekkel kapcsolatos kérések
 - Az asztali és hordozható számítógépekkel kapcsolatos hibabejelentések

- Vezetékes telefonrendszerrel kapcsolatos kérések
 - IKT eszközigénylések
4. Az ügyfél az ügyintéző portálon a kategóriák és alkategóriák segítségével kiválasztja a kérés jellegét legjobban tükröző szolgáltatástípust, majd szükség esetén kiválasztja az ügyintézőt (ha több lehetőség van, amelyből nem tud másképp választani, akkor véletlenszerűen választ). Akik már legalább egyszer korábban beléptek a support.ujs.sk portálra, az egyetemi e-mailcímről a support@ujs.sk címre küldött e-mail formájában is igénybe vehetik a portált.
 5. Lehetőség van írásbeli kéréseket e-mailben (a mail.ujs.sk segítségével) is benyújtani az ISZK részére az alábbiak szerint:
 - a) ha a kérés szerzője a kérést az ISZK konkrét munkatársához intézi majd, akkor az adott munkatárs részére, egyidejűleg pedig másolatban az ISZK igazgatója részére (Cc: az iszkig@ujs.sk vagy rcis@ujs.sk címre);
 - b) egyébként a kérést az ISZK igazgatójának küldi (az iszkig@ujs.sk, vagy rcis@ujs.sk címre);
 - c) az e-mailes beadást a support portálon történő beadáshoz képest kevésbé részesítjük előnyben.
 6. Az informatikai szolgáltatásokkal kapcsolatban és egyéb kérések intézése során **előnyben részesítjük az írásbeli kommunikációt és az elektronikus kommunikációt.** „A benyújtás standard módjai” kifejezés a 1. mellékletben illetve jelen cikk 2-5. bekezdéseiben leírt benyújtási módokat jelenti.
 7. A kéréseket magyar vagy szlovák nyelven kérjük benyújtani. A más nyelven benyújtott kérések figyelmen kívül hagyhatók.

3. cikk

Kiemelt kérések

1. Kiemelten kezeljük az ISZK-hoz a rektortól, rektorhelyettestől, a kvestortól vagy valamelyik kar dékánjától („kiemelt tisztségviselő”) beérkező azon kérést, amely az ISZK-hoz **közvetlenül** a kiemelt tisztségviselőtől érkezik be.
2. A nem standard módon benyújtott kiemelt kéréseket kérjük lehetőség szerint közvetlenül az ISZK igazgatójával közölni.
3. Ha a kiemelt kérés más ISZK munkatárshoz fut be, akkor az érintett munkatárs szükség szerint konzultál a kiemelt kérésről és az intézés folyamatáról az ISZK igazgatójával.

4. cikk

Az Irányelv szerinti néhány különleges beadvány (a biztonsági bejelentések)

1. A felhasználó jelen Iránymutatás szerint nyújtja be az alábbi beadványokat is:
 - a. az Irányelv 3. cikk 6. bekezdés szerinti biztonsági incidens bejelentése (pl. személyes adatok kikerülése, más felhasználók egyetemi jelszóinak kikerülése, az információs rendszerekkel való visszaélés),
 - b. ha azt vélelmezi, hogy jelszávához hozzájutott más személy (Irányelv 7. cikk 4. bekezdés),
 - c. ha illetéktelenül jutott hozzá hozzáférési jogosultsághoz vagy információhoz (Irányelv 9. cikk 3. bekezdés),

- d. ha nem tudja megítélni a biztonsági kockázat mértékét (Irányelv, 3 cikk 6. bekezdés).
2. Az 1. bekezdés a)-c) pontjai szerinti beadványok a kiemelt kéréseket leszámítva kizárólag írásos formában nyújthatók be; ilyen kiemelt kérés szóban csak az ISZK igazgatójának adható elő, aki írásos feljegyzést készít róla.
 3. Jelen cikk szerinti beadványokat egyértelműen jelöljük meg biztonsági bejelentésként; a Support Portálon a „Biztonsági bejelentés” szolgáltatást válasszuk ki.

5. cikk

A hiányos, esetleg kellő felhatalmazás nélkül benyújtott kérések intézése

1. Az 1. mellékletben megadtuk bizonyos kéréstípusok esetén szükséges kellékeket és intézésük standard határidejét. Ha nincs külön megadva, akkor
 - a) a kérés az intézett ügy lényegéből adódó kellékekkel kerüljön beadásra (írjuk oda és mellékeljük, ami értelemszerűen kell a kérés elbírálásához, ill. teljesítéséhez!),
 - b) a kérést lehetőség szerint mihamarabb elintézzük.
2. Ha eredetileg nem standard módon nyújtotta be a kérést, akkor a nem kiemelt tisztségviselő ügyfelet felszólíthatjuk, hogy a kérést ilyen módon is nyújtsa be.
3. Ha a kérés hiányos, akkor
 - a) az ügyfelet felszólíthatjuk a kérés kiegészítésére,
 - b) a kérést a hiányzó információkkal az ISZK munkatársai egészíthetik ki – viszont az ilyen esetben az eredetileg hiányzó és általunk pótoltt információk helyességéért az ISZK nem vállal felelősséget. Kérjük az ügyfelet, hogy (1) igyekezzenek minden szükséges információt a kéréshez megadni, (2) ellenőrizzék a teljesítést, és szükség esetén kérjenek javítást. (7. cikk)
4. Az ISZK elutasítja a kérést, ha
 - a) nem sikerült a benyújtó személyazonosságáról meggyőződni, de a kérés személyes jellege miatt erre szükség lenne,
 - b) a rendelkezésére álló információ alapján felhatalmazással nem rendelkező személytől származik,
 - c) a kérés benyújtója nem működött megfelelően közre annak teljesítése érdekében,
 - d) ha az ISZK-nak a kérés teljesítéséhez szükséges eszköz/erőforrás nem áll rendelkezésére,
 - e) a kérés az Iránymutatással ellentétesen került benyújtásra,
 - f) a kérés teljesítése nem tartozik az ISZK feladatkörébe,
 - g) vagy a kedvező elbírálás nem lenne a SJE érdekében.
5. A kérés elutasítása esetén az elutasítás tényéről és indokairól a benyújtót tájékoztatjuk, egyidejűleg tudatjuk, hogy érdemes-e és ha igen, milyen módon, milyen feltételekkel és mikor lehet érdemes a jövőben kérését megismételnie.

6. cikk

Az ügyintézés folyamata és sorrendje

1. Ha a kérés címzettjének nincs engedélye a kért művelet elvégzéséhez, engedélyért folyamodik a felhatalmazással rendelkező személyhez, kétely esetén az ISZK igazgatójához.

2. Ésszerű keretek között minden további kommunikációt ugyanazon módon folytassunk, ahogy a kérést eredetileg benyújtották.
 - a) Pl. (1) ha ticketet nyitottunk a kérésnek, akkor a tickethez írjuk a további megjegyzéseket is, (2) ha mailt küldtünk, akkor ugyanarra a mailre (valamennyi addig címzettnek küldött) válaszként küldjük a további információ-válaszokat is. Törekedjünk arra, hogy csak indokolt esetben térjünk el ettől (pl. egy írásban benyújtott kérés, ha minden lényeges információ kivehető az írásos kommunikációból, szóban is kiegészíthető).
 - b) Ezzel megkönnyítjük az ügyek áttekintését és könnyebbé tesszük a későbbi ellenőrzést.
3. Az ISZK törekszik arra, hogy **a legmagasabb szintű szolgáltatást** a kiemelt kérések mellett **az ügyintéző portálon benyújtott kérések esetén nyújtsa**. Ily módon tudatosan törekszünk arra, hogy a felhasználók az általunk előnyben részesített csatornán kommunikáljanak velünk.
4. **Igyekszünk előnyben részesíteni az előbb vagy időben benyújtott kéréseket. Kérjük a felhasználókat, hogy** ha szükségük lesz az ISZK szolgáltatásaira, és ezt tudják előre, akkor **ne az utolsó pillanatban forduljanak kérésükkel hozzánk, hanem jóval előbb**, így tervezhetővé téve munkánkat.
5. Igyekszünk a felhasználónak 3 munkanapon belül minden esetben visszajelzést adni arról, hogy
 - a) a kérése elintézésre került, és a 7. cikk szerinti felhasználói ellenőrzésre vár,
 - b) a kérésének intézése elkezdődött (főleg az összetettebb kérések esetén),
 - c) milyen további információkra vagy lépésekre van szükség a felhasználó részéről a kérés megoldása érdekében,
 - d) a kérése elutasításra került, a szükséges kiegészítő információkkal.
6. Ha a felhasználó úgy gondolja, hogy a kérését nem megfelelően intézik/intézték, ill. jogtalanul került elutasításra, újabb kéréssel fordulhat az ISZK igazgatójához az ügy felülvizsgálata érdekében. A felülvizgálatra irányuló kérésben pontosan fel szükséges tüntetni az eredeti kérés adatait az ügy felülvizsgálata érdekében. Csak kiemelt kérések, illetve szabványos módon benyújtott kérések intézésének felülvizsgálatával foglalkozom. Abból indulok ki, ami igazolhatóan le volt írva, csak kiemelt esetben veszem figyelembe a szóbeli közléseket.

7. cikk

A kérés elintézése után

Kérjük az ügyfelet, hogy az elintézést követően ellenőrizze az elvárásainak teljesítését, majd ezt követően a kérés benyújtásának módjához illő módon tájékoztasson minket (az ISZK-t) az eredmények elfogadhatóságáról, különösen:

- a) a support portálon a tickethez írjon záró megjegyzést, az ügyintéző válaszait értékelje ki és zárja le a ticketet (kedvező esetben), vagy ha úgy gondolja, az ügy még nincs megoldva, egy üzenetben írja meg további megjegyzéseit;
- b) írjon rövid e-mail üzenetet, amely tartalmazza, hogy a kérést megoldottnak tekinti, illetve amely tartalmazza a további megjegyzéseit (ha még nem tekinti megoldottnak az ügyet).

8. cikk

További, egyes kérések elintézését követően az ISZK-s kollégák munkája értékelésének céljából végzett kiegészítő tevékenységek

Az intézett kérések nehézségét és számát, a problémamegoldás minőségét és a felhasználói elégedettséget az ISZK-s munkatárs által elvégzett munka mennyiségi és minőségi mutatószámának tekintem, és igyekszem figyelembe venni a jutalmakról, személyi pótlékokról, illetve az egyetem által a munkavállalójának más formában nyújtott pénzbeli és nem pénzbeli juttatásról szóló döntéshozatal és javaslattétel során.

9. cikk

Az Irányelv 15. cikk 4. bekezdése szerinti korlátozások vagy jogkörmegvonás

1. Ha észleljük, hogy egy felhasználó súlyosan megsérti az Irányelvet, vagy az Irányelv 3. cikk 2. bekezdése szerinti felhasználói szabályokat, ISZK igazgatói iránymutatásokat vagy rendszergazdai utasításokat, akkor a felhasználó jogköreit megvonjuk, illetve korlátozzuk a további szabálysértést megakadályozandó.
2. A korlátozásokat nem vonjuk vissza, a jogköröket nem adjuk vissza, általában csak olyan mértékben, amelyben a felhasználó kötelezettségeinek teljesítéséhez feltétlenül szükséges.
3. Az előírások ismételt megsértését megelőzendő is intézkedünk. A felhasználó jelszavával történő visszaélés esetén például az adott felhasználóra vonatkozólag bevezethetünk szigorúbb jelszópolitikát (pl. biztonságosabb jelszó beállítására, vagy a jelszó gyakrabban történő megváltoztatására irányuló kötelezettséget).
4. Az ilyen korlátozásról, ill. annak teljes vagy részleges feloldásáról az illetékes rendszergazda dönt az ISZK igazgatójának iránymutatásaival és utasításaival összhangban. A rendszergazda döntésének felülvizsgálata kérhető az ISZK igazgatójától.
5. A jelen cikk szerinti intézkedésekről tájékoztatjuk az érintett felhasználót, annak közvetlen felettesét (alkalmazottak esetén), illetve a kart, amelyre beiratkozott (hallgatók esetén).

10. cikk

Záró rendelkezések

1. Jelen iránymutatás 2017. november 16-én lép érvénybe és 2018. január 1-én lép hatályba.
2. A 2017/002-es számú ISZK igazgatói iránymutatás hatályát veszíti.

Komárom, 2017. november 16.

Mgr. Méri Tamás
ISZK igazgató

1. melléklet

SSz	A kérés típusának és megoldásának leírása	Személyes jelleg, benyújtás előírt módja	Az ügyintézés szokványos ideje	Szükséges kellékek leírása
1	<p>A support.ujs.sk hozzáférés elvesztése</p> <p>A felhasználó nem tud belépni az ügyintéző support portálra (pl. elveszítette, elfelejtette a belépési adatait, vagy azokat megváltoztatták), így nem tudja igénybe venni a support.ujs.sk ticketrendszerét.</p> <p>Miután az érintett felvette az ISZK-val a kapcsolatot, egyéni megoldást keresnek a szabályok keretei között.</p> <p>Ilyen kérés esetén az ISZK először is megállapítja, hogy a kérőnek megfelelő felhasználója van-e az egyetemi rendszereknek, illetve a felhasználónevet. Ezt követően a kérő hitelt érdemlően igazolja a személyazonosságát, tehát hogy valóban őhozzá tartozik az adott felhasználó.</p>	<p>A kérés személyes jellegű.</p> <p>Kérjük e-mailt írni az iszki@uj.s.sk vagy az rcis@uj.s.sk e-mailcímre. A további szükséges lépések e-mailben egyeztetve.</p>	<p>Leginkább az érintett együttműködésén, és a konkrét eseten múlik.</p> <p>Törekszünk arra, hogy egy (1) munkanapnál több ne teljen el a felhasználói üzenet és az arra írt válaszüzenet között.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • a kérés egyértelmű megfogalmazása • a felhasználónév megadása, ennek hiányában az azonosításhoz szükséges adatok megadása szükséges • ezt követően kellő hitelt érdemlően igazolni kell a személyazonosságot (Bizonyos esetekben szükséges lehet a személyes megjelenés, de az esetek többségében egyéb megoldást is találunk.)
2	<p>Helyiségekbe való belépési jogosultság a beléptető rendszerben</p> <p>A felelős vezető vagy döntési jogkörrel felruházott személy a belépési jogosultságokról szóló döntését bejelenti az Informatikai Szolgáltató Központnak (a 3/2017-es irányelv 3. cikk 5. bekezdése szerint).</p> <p>Az ISZK igazgatója megvizsgálja, hogy a kérés rendelkezik-e a szükséges kellékekkel, és</p> <ul style="list-style-type: none"> - (kedvező esetben) továbbítja a kérést az illetékes rendszergazdának, aki ezt követően módosítja a beléptető rendszerben a jogosultságokat, vagy - (kedvezőtlen esetben) elutasítja a kérést, esetleg a kiegészítését, újra benyújtását kéri. 	<p>A kérés személyes jellegű, csak maga a jogosult személy nyújthatja be.</p> <p>Kérjük benyújtani a support.ujs.sk portálon, a "Főleg munkatársak" kategóriában, a "Beléptető rendszer" alkatégoriában, a "Belépési jogosultságok változtatása" szolgáltatás segítségével.</p>	<p>Felesleges késedelem nélkül.</p> <p>Komplikációmentes esetben 2 munkanapon belül elintéződik.</p>	<p>A benyújtottakból egyértelműen kitűnik, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> • a beléptető rendszer melyik eleméről van szó (melyik helyiség, ajtó stb.), • kiknek kell belépési jogot adni, • és kiktől kell azt megvonni.