

# A Grepton Zrt. SmartOp IT & Szerviz szolgáltatási tevékenységére vonatkozó

## Szolgáltatás katalógus

### Tartalomjegyzék

1. A Szolgáltatás katalógus célja.....	1
2. A Szolgáltatás katalógus elemei .....	1
3. Hatályosság.....	9

### 1. A Szolgáltatás katalógus célja

Jelen dokumentum célja a szolgáltatás keretében igénybe vehető szolgáltatások felsorolása és azok rövid ismertetése.

### 2. A Szolgáltatás katalógus elemei

Általános hibabejelentés			
<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai hibabejelentések / Általános informatikai hibabejelentő
<b>Leírás:</b>			
Általános informatikai hibával kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
1) <b>Cím (rövid leírás)</b>			
2) <b>Eszköz típus</b>			
3) <b>Részletes leírás</b>			
4) <b>Csatolmányok</b>			
5) <b>Sürgősség</b>			
6) <b>Hatás</b>			
7) <b>Hiba észlelésnek időpontja</b>			

Időelszámolási rendszer hibabejelentés			
<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai hibabejelentések / Adminisztrációs alkalmazással kapcsolatos hibabejelentés
<b>Leírás:</b>			
Időelszámolási rendszerrel kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			

- 1) Cím (rövid leírás)
- 2) Részletes leírás
- 3) Csatolmányok
- 4) Sürgősség
- 5) Hatás
- 6) Hiba észlelésnek időpontja

#### Szabadságigénylő alkalmazás hibabejelentés

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai hibabejelentések / Adminisztrációs alkalmazással kapcsolatos hibabejelentés
---------------	----------	---------------------	--

##### Leírás:

Szabadságigénylő alkalmazással kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) Cím (rövid leírás)
- 2) Részletes leírás
- 3) Csatolmányok
- 4) Sürgősség
- 5) Hatás
- 6) Hiba észlelésnek időpontja

#### Levelező rendszer hibabejelentés

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai hibabejelentések / IT Infrastruktúra és üzemeltetés
---------------	----------	---------------------	--

##### Leírás:

Levelező rendszerrel kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) Cím (rövid leírás)
- 2) Részletes leírás
- 3) Csatolmányok
- 4) Sürgősség
- 5) Hatás
- 6) Hiba észlelésnek időpontja

#### TFS hibabejelentés

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai hibabejelentések / IT Infrastruktúra és üzemeltetés
---------------	----------	---------------------	--

##### Leírás:

Team Foundation Server rendszerrel kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) Cím (rövid leírás)
- 2) Részletes leírás
- 3) Csatolmányok
- 4) Sürgősség
- 5) Hatás
- 6) Hiba észlelésnek időpontja

#### SharePoint hibabejelentés

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai hibabejelentések / WEB rendszerek
---------------	----------	---------------------	--

**Leírás:**

Share Point alkalmazással kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Cím (rövid leírás)**
- 2) **Részletes leírás**
- 3) **Csatolmányok**
- 4) **Sürgősség**
- 5) **Hatás**
- 6) **Hiba észlelésnek időpontja**

**Navision hibabejelentés**

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai hibabejelentések / WEB rendszerek
---------------	----------	---------------------	--

**Leírás:**

Navision alkalmazással kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Cím (rövid leírás)**
- 2) **Részletes leírás**
- 3) **Csatolmányok**
- 4) **Sürgősség**
- 5) **Hatás**
- 6) **Hiba észlelésnek időpontja**

**Mobil hibabejelentés**

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai hibabejelentések / Mobil és Vezetékes telefon üzemeltetés
---------------	----------	---------------------	--

**Leírás:**

Céges mobil telefon használatával kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Cím (rövid leírás)**
- 2) **Készülék (Listából kiválasztható az érintett eszköz)**
- 3) **IMEI szám**
- 4) **Részletes leírás**
- 5) **Csatolmányok**
- 6) **Sürgősség**
- 7) **Hatás**
- 8) **Hiba észlelésnek időpontja**

**Vezetékes telefon hibabejelentő**

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai hibabejelentések / Mobil és Vezetékes telefon üzemeltetés
---------------	----------	---------------------	--

**Leírás:**

Céges mobil telefon használatával kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Cím (rövid leírás)**
- 2) **Telefonszám**
- 3) **Mellék**
- 4) **Részletes leírás**
- 5) **Csatolmányok**
- 6) **Sürgősség**

- 7) Hatás
- 8) Hiba észlelésnek időpontja

#### Elektromos készülék hibabejelentés

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki Szolgáltatási hibabejelentések / Műszaki hiba
---------------	----------	---------------------	---

**Leírás:**

Irodai elektromos eszközök (légkondicionáló, világítás stb.) használatával kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Cím (rövid leírás)**
- 2) **Készülék (Listából kiválasztható az érintett eszköz)**
- 3) **Épület szárny / Emelet / Helyiség kiválasztása**
- 4) **Részletes leírás**
- 5) **Csatolmányok**
- 6) **Sürgősség**
- 7) **Hatás**
- 8) **Hiba észlelésnek időpontja**

#### Csőtörés, szennyvíz, víz hibabejelentés

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki Szolgáltatási hibabejelentések / Műszaki hiba
---------------	----------	---------------------	---

**Leírás:**

Iroda területén vizes egységek (konyha, mosdó, zuhanyzó) használatával kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Cím (rövid leírás)**
- 2) **Készülék (Listából kiválasztható az érintett eszköz)**
- 3) **Épület szárny / Emelet / Helyiség kiválasztása**
- 4) **Részletes leírás**
- 5) **Csatolmányok**
- 6) **Sürgősség**
- 7) **Hatás**
- 8) **Hiba észlelésnek időpontja**

#### Fűtés hibabejelentés

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki Szolgáltatási hibabejelentések / Műszaki hiba
---------------	----------	---------------------	---

**Leírás:**

Irodai fűtésrendszerrel kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Cím (rövid leírás)**
- 2) **Készülék (Listából kiválasztható az érintett eszköz)**
- 3) **Épület szárny / Emelet / Helyiség kiválasztása**
- 4) **Részletes leírás**
- 5) **Csatolmányok**
- 6) **Sürgősség**
- 7) **Hatás**
- 8) **Hiba észlelésnek időpontja**

Felvonó hibabejelentés			
<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki Szolgáltatási hibabejelentések / Műszaki hiba
<b>Leírás:</b>			
Irodai fűtésrendszerrel kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Cím (rövid leírás)</b></li> <li>2) <b>Felvonó azonosító (Listából kiválasztható az érintett felvonó)</b></li> <li>3) <b>Részletes leírás</b></li> <li>4) <b>Csatolmányok</b></li> <li>5) <b>Sürgősség</b></li> <li>6) <b>Hatás</b></li> <li>7) <b>Hiba észlelésnek időpontja</b></li> </ol>			

Hűtés, szellőzés, klíma hibabejelentés			
<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki Szolgáltatási hibabejelentések / Műszaki hiba
<b>Leírás:</b>			
Irodai szellőztetéssel és hűtéssel kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Cím (rövid leírás)</b></li> <li>2) <b>Épület szárny / Emelet / Helyiség kiválasztása</b></li> <li>3) <b>Részletes leírás</b></li> <li>4) <b>Csatolmányok</b></li> <li>5) <b>Sürgősség</b></li> <li>6) <b>Hatás</b></li> <li>7) <b>Hiba észlelésnek időpontja</b></li> </ol>			

Irodabútor hibabejelentés			
<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki Szolgáltatási hibabejelentések / Berendezés, bútor
<b>Leírás:</b>			
Irodai bútorzattal kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Cím (rövid leírás)</b></li> <li>2) <b>Épület szárny / Emelet / Helyiség kiválasztása</b></li> <li>3) <b>Részletes leírás</b></li> <li>4) <b>Csatolmányok</b></li> <li>5) <b>Sürgősség</b></li> <li>6) <b>Hatás</b></li> <li>7) <b>Hiba észlelésnek időpontja</b></li> </ol>			

Asztalos, kárpitos, lakatos hibabejelentés			
<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki Szolgáltatási hibabejelentések / Berendezés, bútor
<b>Leírás:</b>			

Irodai asztalos; kárpítózási és lakatosi problémák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Cím (rövid leírás)**
- 2) **Épület szárny / Emelet / Helyiség kiválasztása**
- 3) **Részletes leírás**
- 4) **Csatolmányok**
- 5) **Sürgősség**
- 6) **Hatás**
- 7) **Hiba észlelésnek időpontja**

#### Kertészeti eszköz hibabejelentés

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki Szolgáltatási hibabejelentések / Park és Kert gondozás
---------------	----------	---------------------	--

##### Leírás:

Kertészeti eszközökkel kapcsolatos hibák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Cím (rövid leírás)**
- 2) **Részletes leírás**
- 3) **Csatolmányok**
- 4) **Sürgősség**
- 5) **Hatás**
- 6) **Hiba észlelésnek időpontja**

#### Park épület, berendezés hibabejelentés

<b>Típus:</b>	Incidens	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki Szolgáltatási hibabejelentések / Park és Kert gondozás
---------------	----------	---------------------	--

##### Leírás:

Parkosított területek és egyéb külterületekkel kapcsolatos problémák bejelentésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Cím (rövid leírás)**
- 2) **Részletes leírás**
- 3) **Csatolmányok**
- 4) **Sürgősség**
- 5) **Hatás**
- 6) **Hiba észlelésnek időpontja**

#### Belépő kártyaigénylés

<b>Típus:</b>	Szolgáltatás kérés	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai igénylések / Belépő kártyaigénylés
---------------	--------------------	---------------------	---

##### Leírás:

Belépő kártya igénylésének rögzítésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:

- 1) **Munkatárs neve**
- 2) **Használatba vétel dátuma**
- 3) **Igénylés leírása**
- 4) **Igénylés indoklása**
- 5) **Sürgősség**
- 6) **Prioritás**
- 7) **Csatolmányok**

Szerver igénylés			
<b>Típus:</b>	Szolgáltatás kérés	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai igénylések / Hálózati szolgáltatások
<b>Leírás:</b>			
Hálózati szolgáltatások igénylésének rögzítésére szolgáló felület.:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Igényelt szerver típusa</b></li> <li>2) <b>Igénylés leírása</b></li> <li>3) <b>Igénylés indoklása</b></li> <li>4) <b>Sürgősség</b></li> <li>5) <b>Prioritás</b></li> <li>6) <b>Csatolmányok</b></li> </ol>			

Távoligép elérés igénylés			
<b>Típus:</b>	Szolgáltatás kérés	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai igénylések / Hálózati szolgáltatások
<b>Leírás:</b>			
Távoli gép elérés igénylésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Igénylés leírása</b></li> <li>2) <b>Igénylés indoklása</b></li> <li>3) <b>Sürgősség</b></li> <li>4) <b>Prioritás</b></li> </ol>			

E-mail cím igénylése			
<b>Típus:</b>	Szolgáltatás kérés	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai igénylések / Hálózati szolgáltatások
<b>Leírás:</b>			
E-mail cím igénylésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Igénylés leírása</b></li> <li>2) <b>Igénylés indoklása</b></li> <li>3) <b>Sürgősség</b></li> <li>4) <b>Prioritás</b></li> </ol>			

Másodlagos e-mail cím igénylése			
<b>Típus:</b>	Szolgáltatás kérés	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai igénylések / Hálózati szolgáltatások
<b>Leírás:</b>			
Másodlagos e-mail cím igénylésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Igénylés leírása</b></li> <li>2) <b>Igénylés indoklása</b></li> <li>3) <b>Sürgősség</b></li> <li>4) <b>Prioritás</b></li> </ol>			

## VPN igénylés

<b>Típus:</b>	Szolgáltatás kérés	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai igénylések / Hálózati szolgáltatások
<b>Leírás:</b>			
VPN igénylésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Igénylés leírása</b></li> <li>2) <b>Igénylés indoklása</b></li> <li>3) <b>Sürgősség</b></li> <li>4) <b>Prioritás</b></li> </ol>			

Wifi hozzáférés igénylés			
<b>Típus:</b>	Szolgáltatás kérés	<b>Elérhetőség:</b>	Informatikai igénylések / Hálózati szolgáltatások
<b>Leírás:</b>			
Wifi hozzáférés igénylésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Igénylés leírása</b></li> <li>2) <b>Igénylés indoklása</b></li> <li>3) <b>Sürgősség</b></li> <li>4) <b>Prioritás</b></li> </ol>			

Irodai eszköz igénylés			
<b>Típus:</b>	Szolgáltatás kérés	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki szolgáltatás igénylések / Beszerzés
<b>Leírás:</b>			
Irodai munka elvégzéséhez szükséges eszközök igénylésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Igénylés leírása</b></li> <li>2) <b>Igénylés indoklása</b></li> <li>3) <b>Darabszám</b></li> <li>4) <b>Sürgősség</b></li> <li>5) <b>Prioritás</b></li> <li>6) <b>Csatolmányok</b></li> </ol>			

Autó bérlet igénylés			
<b>Típus:</b>	Szolgáltatás kérés	<b>Elérhetőség:</b>	Műszaki szolgáltatás igénylések / Beszerzés
<b>Leírás:</b>			
Céges személygépjármű igénylésére szolgáló felület. A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Igényelni kívánt autó típusa</b></li> <li>2) <b>Igényelni kívánt gépjármű rendszáma</b></li> <li>3) <b>Igénylés kezdetének időpontja</b></li> <li>4) <b>Igénylés végének időpontja</b></li> <li>5) <b>Csatolmányok</b></li> <li>6) <b>Sürgősség</b></li> <li>7) <b>Prioritás</b></li> </ol>			



Változás létrehozása			
<b>Típus:</b>	Változás kezelés	<b>Elérhetőség:</b>	Változás rögzítés
<b>Leírás:</b>			
A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Felelős</li> <li>2) Leírás</li> <li>3) Oka</li> <li>4) Prioritás</li> <li>5) Hatás</li> <li>6) Kockázat</li> <li>7) Terület</li> </ol>			

Probléma létrehozása			
<b>Típus:</b>	Probléma	<b>Elérhetőség:</b>	Probléma kezelése
<b>Leírás:</b>			
A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cím</li> <li>2) Felelős</li> <li>3) Leírás</li> <li>4) Forrás</li> <li>5) Besorolási terület</li> <li>6) Hatás</li> <li>7) Sürgősség</li> </ol>			

Ismeret cikk létrehozása			
<b>Típus:</b>	Ismeret cikk	<b>Elérhetőség:</b>	Ismeret cikk kezelése
<b>Leírás:</b>			
A felhasználónak lehetősége van megadni a következő paramétereket:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cím</li> <li>2) Leírás</li> <li>3) Kategória</li> <li>4) Külső URL</li> <li>5) Kulcsszavak</li> </ol>			

### 3. Hatályosság

3.1 Jelen Szolgáltatás katalógus 2021. január 31. napján lép hatályba.