

**Az írás az ÖNADÓZÓ újságban megjelent cikk elektronikus változata.**

Cím: **Informatikai beszerzés és adatbiztonság**

Szerző: **Kis József**

Forrás: **ÖNADÓZÓ 2007 / 6 – 7.**

Felhasználási feltételek: E dokumentum az Önadózó újságban megjelent cikk elektronikus változata. A kiadvány szerzői jogi védelem alatt áll, 1 példányban saját gépre menthető, illetve 1 példányban kinyomtatható, a saját tevékenység során felhasználható. A kiadvány harmadik személy részére sem elektronikus sem hagyományos - nyomtatott - formában nem továbbítható és nem másolható. Nyilvános továbbközlése nem engedélyezett.

Jogi nyilatkozat: Az írás kizárólag csak tájékoztatás célját szolgálja, nem minősül tanácsadásnak, nem tartalmaz mindenre kiterjedő információt. A közlést követően az alapul szolgáló jogszabályok megváltozhattak. Felhasználás előtt konzultáljon szakértővel. A kiadó és a szerző a felhasználásból eredő kártérítési felelősségüket kizárják.

Kiadó: ADÓNET.HU Üzleti Kommunikációs Zrt. 1094 Budapest, Bokréta u. 3. Cégjegyzékszám: Fővárosi Cégbíróság 01-10- 0455755. Ügyfélszolgálat: 1085 Budapest, József körút 53. Telefon: 06 1 267 5010. E-mail: [info@adonet.hu](mailto:info@adonet.hu) Internet: [www.adonet.hu](http://www.adonet.hu)

Önadózó előfizetés: A kiadvány előfizetők részére ingyenes. Önadózó – az adózók lapja előfizetési díja 2009. évben 1.260,- Ft/hó. Előfizetés: [info@onadozo.hu](mailto:info@onadozo.hu) Ügyfélszolgálat: 1085 Budapest, József körút. 53. Telefon: 06 1 267 5010

## Hogyan vásároljunk vállalkozásunk számára számítógépet, szoftvert és informatikai szolgáltatást?

### Informatikai beszerzés és adatbiztonság - Támogatás az informatikát alkalmazói és felhasználói szinten kezelő mikro-, kis- és középvállalkozások számára

Napjainkban a számítástechnikai eszközök (számítógép, laptop, stb.) és a szoftverek szinte minden vállalkozásban és családban jelen vannak, mindennapi életünk részévé vált az informatika (gondoljunk csak az elektronikus bevallásokra). Könyvelőként fontos néhány kérdéskörrel tisztában lennünk e terület vonatkozásában is. Kis- és középvállalkozások esetében általában nincs arra lehetőség, hogy képzett informatikus szakembert foglalkoztassanak, ezért a cégvezető sokszor a könyvelő segítségét kéri az informatikai témákkal kapcsolatos feladatokban is.

Tekintsük át tehát, hogy milyen alapvető informatikai kérdésekkel „illik” tisztában lennie egy XXI. századi könyvelőnek: az eszközök beszerzésétől, szoftvertelepítéstől kezdve a működtetés során felmerülő teendőkön át. Kiemelten fontos téma napjainkban a szoftverek jogtisztaságának a kérdése, mivel a sajtóból értesülhettünk az adóhatóság ez irányú ellenőrzési szándékáról. Nem csak a nagyobb cégeket érinti az észszerű szoftvergazdálkodás témaköre.

Alábbi cikksorozatunkban aktuális felhasználói magyarázatokat igyekszünk adni az informatikai fogalmakra. Informatikai eszközökhöz kapcsolódó könyvviteli és nyilvántartási javaslatokkal is próbáljuk segíteni vállalkozásukat és otthoni informatikai alkalmazásukat.

Témák :

- I. Informatikai eszközök vásárlása
  - I.1 Kézzelfogható fizikai eszköz vásárlása
  - I.2 Szoftvervásárlás

- I.3 Kiegészítő eszközök vásárlása
- I.4 Informatikai szolgáltatások vásárlása

#### II. Informatikai eszközök nyilvántartása

- II.1 Kézzelfogható fizikai eszközök nyilvántartása
- II.2 Szoftver és licenc nyilvántartás (szoftvergazdálkodás)
- II.3 Kiegészítő eszközök nyilvántartása

#### III. Adatbiztonság

### I. Informatikai eszközök vásárlása

#### I.1 Kézzelfogható fizikai eszköz vásárlása

Úgy gondoltam, elkészítem ezt a rövid összeállítást, hogy segítsek a számítógép vásárlás előtt állóknak, hogy igényeiknek megfelelő gépet állíthassanak össze. Olyant, amely kihozza a pénzükből a maximumot, és ne kelljen hiper- vagy szu-

permarketes gépekre fanyalodniuk, mert azok bizony gyakran nem érik meg a pénzüket.

Először is gondoljuk végig, mire akarjuk használni az informatikai eszközöket! Az lenne jó, ha leírnánk azokat a feladatokat, amelyeket a számítógéppel végre szeretnénk hajtani. A követelmények megfogalmazásához vegyük igénybe egy tapasztalt szakember véleményét! Az alábbiakban néhány rövid példával jelzem, hogy mire lehet használni az informatikai eszközöket.

**Irodai munkára:** tulajdonképpen a ma kapható alap konfigurációk bármelyike elég (a sok memória jól jön, például leválogatásoknál, szűréseknél, stb.)

**Játékra:** Erős videokártya, sok memória, minimum közepes teljesítményű processzor

**Videoszerkesztésre, Photoshopera:** gyors processzor, sok memória, jó és gyors winchester, (bármilyen videokártya elegendő, ha nem akarunk speciális hardveres dekódolást)

**Mozizásra:** HTPC-khez HD kompatibilis videokártya, nagy, szép monitor, jó hangrendszer, sokszor szempont hogy halk legyen a gép

**Zenehallgatásra:** márkás (nem integrált!) hangkártya, jó hangfal

A következőkben, miután meghatároztuk a fentiek alapján a feladatot, fel kell mérnünk, hogy **mekkora teljesítmény az, amire valóban szükségünk van.** Ennél a pontnál feltétlenül célszerű olyan szakember segítsége, aki ért az informatikához. Megismeri és felismeri a számunkra szükséges feladatokat, és szakértelmével megtervezi az optimális informatikai eszköz igényünket.

*A vásárlás előtt tekintsük át az **ergonómia** kérdését:* a kezelőfelület nagyon fontos, hiszen sok időt töltünk a gép előtt, és a kényelmes egér, vagy billentyűzet (csukló,

könyök, váll és gerinc problémáink megelőzése miatt) bármilyen gépnél sokat számít. Talán az irodában a legfontosabb, mert ott aktívan használjuk általában mindkettőt, és a munkát megkönnyítheti, ha kényelmes környezetben dolgozunk. Ha sokat ülünk a monitor előtt, szemünket kímélendő, megfontolandó egy LCD vagy TFT monitor, hiszen az sokkal kevésbé fárasztja a szemünket. Amennyiben CRT monitort veszünk, akkor a szemünk és a monitor között legalább 1,44 m távolságot kell tartanunk, hogy a monitorról a por-szemcsék ne bombázzák a retinánkat (ezzel komoly szemproblémákat okozva) illetve a szemünk magassága egybeessen a monitor felső síkjával.

Az elmúlt évek azt mutatják, hogy a hardverek folyamatosan vesztenek értékükből, ahogy újabbak jelennek meg, egyre olcsóbbak lesznek..(olcsóbbak lesznek?). *Lehet, hogy meg tudnánk fizetni a jobbat, de a kérdés, hogy meg akarjuk-e?*

## A fentiek alapján elmegyünk vásárolni a „boltba”.

Tegyük fel az alábbi fontos kérdéseket a szakembernek:

- Márkás termékeket árusítanak, vagy nevesincs (noname) eszközöket?
- A cég mióta létezik? A cég múltja, jövője?
- Tudnak-e segíteni az általam kiválasztott **konfiguráció** összeállításában?
- A helyszínen szerelik-e össze a gépet?
- Telepítik-e a számítógépre a szoftvereket is?
- Adnak-e a géphez magyar nyelvű használati utasítást?
- Mi történik, ha a gép elromlik? Hol lehet a garanciális javításokat végezni? - Mennyi ideig garanciális a konfiguráció (!)?
- És legvégül: MIBE KERÜL EZ NEKEM?

Soha ne hamarkodjunk el a vásárlást! Ha szükséges, akkor kérdezzünk meg másokat is! A legjobb, ha van egy szakemberismerősünk. Nem feltétlenül a Gipsz Jakab, akinek két hete van gépe, vagy Tinédzser Lala, aki remek „bitvadász”, de nincs gyakorlati tapasztalata. Olyan személy segítségét kérjük, aki érti is, amit az üzletben mondanak az elárúsítók. Az elhamarkodott vásárlással sok pénzt veszíthetünk, vagy nem azt kapjuk, amire számítottunk, és ez csak hónapokkal később derül ki.

A vásárlásnál az alábbiakat feltétlenül vegyünk figyelembe :

*A géppel együtt kitöltött, lepecsételt garancialevelet is kapnunk kell.*

*A gépet mindenképpen próbáljuk ki!*

*A gép működéséhez mindenképpen szoftver (alapszoftver – operációs rendszer) is kell, e nélkül a gép nem működik. Ne fogadjunk el magyarázatot, hogy a program máshonnan is beszerezhető!*

*Ha hazavittük a gépet, azonnal kapcsoljuk be és próbáljuk ki. Ha működésképtelen, akkor a bolt köteles kicserélni egy jóra, ha nincs ilyen, akkor a pénzt visszakérhetjük. Mindenképpen legyen szervize a gépnek, olyan, ami valóban létezik is!*

*Vigyázzunk a hirdetésekkel, az akciós árak tapasztalatlan embert sokszor megtévesztik!*

*A hirdetésekben az árakat sokszor ÁFA nélkül tüntetik fel, így az olcsó készülék lehet, hogy a legdrágább.*

*Mielőtt megveszünk valamit, több boltot is érdemes felhívni, mert az árak lényegesen eltérhetnek egymástól ugyanazon gép esetében is.*

*Ha hitelre szeretnénk vásárolni, vagy bankkártyával fizetni, kérdezzük meg, van-e ilyen lehetőség.*

*Sérült, hibás készülékeket ne fogadjunk el!*

Érvek és ellenérvek a használt számítógép vásárlásakor

Hol vegyem meg a számítógépet, főleg akkor, ha kevés a pénzem? Ilyenkor jön a kézenfekvő megoldás: használt számítógépet kell vásárolni. Sok ember gondolja azt, hogy a mai kor számítástechnikája már túllépte a pénztárcája kereteit. Felmerül a kérdés, hányan engedhetik meg maguknak a korszerű multimédiás gép vásárlását. Marad tehát a használt gép. Érveket és ellenérveket lehet felsorakoztatni a vásárlás mellett és ellene. Maradjunk tehát a használt gép vásárlásánál. Miután felmértem a géppel szemben támasztott elvárásaimat, az első dolog, hogy körülnézek az újsághirdetésekből. Ezután az Interneten. Mind a két lehetőség jó, igen sok gépet talál így az ember. Én mindenképpen a magánhirdetéseket javaslom, hiszen a boltok, akik használt gépet árulnak, már a maguk hasznát is rátették az árakra. Így legalább a bolt használatát megtagadhatók.

A használt számítógépek olcsóak és általában megbízhatóak. Azt mindenképpen figyelembe kell venni, hogy ezek a gépek már néhány évet működtek, és nincs olyan teljesítményük, hogy minden igényt kielégítsenek. Ezért igaz az, hogy rövidtávon pénzt takarítunk meg, de erre a gépre egy idő után biztosan költeni kell. Tudni kell azt is, hogy ezekre a gépekre legtöbbször nincs garancia, nem cserélik vissza őket és nem kapunk számlát. Én mindenképpen azt javaslom, hogy ha használt gépet szándékozunk venni, azt **csak szakértővel** vegyük meg, aki ki tudja azt próbálni, fel tud tenni szakmai jellegű kérdéseket. Javaslom azt is, hogy ezeket a gépeket **semmiképpen ne vegyük meg úgy, hogy nem próbáltuk ki.**

**Használt gép vásárlásának szempontjai:**

1. A gépet mindenképpen próbáljuk ki!

2. Csak szakemberrel együtt menjünk vásárolni!
3. Kössünk adásvételi szerződést!
4. A szükséges meghajtó programok legyenek rajta a gépen!
5. Célszerű minél több helyen érdeklődni.
6. Döntsük el, mire kell a gép, ehhez igazítsuk vásárlási igényünket.
7. Próbáljuk elérni, hogy vállaljanak rá egy rövid időre garanciát.
8. Érdeemes érdeklődni, hogy van-e részletfizetési lehetőség.
9. Jó lenne, ha a géphez kapott leírások, szoftverek is meglennének.
10. A gép eredetét is célszerű tisztázni. Ha az eladónak megvannak a számlái, az már majdnem főnyeremény.

### **Milyen nyomtatót válasszak: mátrix, tintasugaras, lézer?**

A kezdetben fizetendő jóval magasabb vásárlási ár ellenére a lézernyomtatót üzemeltetni jelentősen olcsóbb, mint a tintasugarast. Számítások szerint a nyomtatási költsége egy tintasugaras nyomtatónak ötször nagyobb, mint a lézernyomtatóé. Nagyon fontos tényező az oldal minősége, hiszen nem szívesen ad ki az ember csúnya munkát a kezéből. Mivel munkánk végterméke a nyomtatás, ezért mindenképpen el kell dönteni, hogy milyen nyomtatót válasszunk.

Amit a vásárlás előtt mindenképpen meg kell kérdezni:

- Nyomtatási minőség. Mennyire szép a nyomtatott oldal képe?

- Sebesség. Milyen gyorsan nyomtatja ki a munkámat a nyomtató? Az első oldal nyomtatása mennyi időbe telik?
- Milyen képet szeretnék? Színes, fekete-fehér?
- Milyen méretű lapokra szeretnék nyomtatni (A3, A4, boríték, fólia)?
- Egy vagy több számítógépről akarok nyomtatni?
- Méret. A nyomtató elfér a neki szánt helyen, vagy sem?
- Mennyit kell költeni rá? Van-e elegendő anyagi fedezetem a nyomtatóra?
- Fenntartási költségek. Mennyibe fog évente kerülni a működtetése?
- Zaj. Nyomtatás milyen zajjal jár?

A nyomtató festékanyag utánpótlás kérdése:

A nyomtató gyártók megújították kellékanyag portfóliójukat annak érdekében, hogy az ügyfeleknek nagyobb választási lehetőséget és jobb ár-érték arányt nyújtsanak, valamint lényegesen egyszerűsítsék a kellékanyagok beszerzését mind az üzletekben, mind pedig az online vásárlásoknál.

A piacon rengeteg eredeti és újrátöltött kellékanyagot értékesítő hellyel találkozhatunk. Az eredeti és újrátöltött kellékanyagot tartalmazó kiegészítő között jelentős a beszerzési ár különbség. Szakboltban vásárolt új nyomtatóhoz csak eredeti kellékanyagot árusítanak.

A kiskereskedelmi üzletekben a tintaválasztást megkönnyítő útmutatókkal (ún. kompatibilitási táblázatokkal) segítik a vásárlókat. Ezek az eszközök jelentősen megkönnyítik az értékesítők és vásárlók munkáját, mivel segítségükkel jóval egyszerűbbé válik a festékkazetták közötti eligazodás.

Garanciális nyomtatóba semmiképpen NE VEGYÜNK, ÉS NE HASZNÁLJUNK újratöltött kellékanyagot! A garanciát abban a pillanatban elveszítjük, amint a szervizben ezt tapasztalják. A festék por és a festék tinta ebben az esetben a nyomtató alsó részén összegyűlik.

Nem garanciális nyomtató esetén elgondolkodhatunk az újratöltött kellékanyagon, de ne számítsunk semmi kellemes tapasztalatra.

## I.2 Szoftvervásárlás

Ha szoftver termékeket készül vásárolni, számos vásárlási lehetőség áll rendelkezésére. Az operációs rendszerek, alkalmazások és kiszolgálószoftverek beszerzésének különféle lehetőségeiről tájékozódva elősegítheti beruházásai megtérülését.

Számos kisvállalat tulajdonosa és vezetője számára nehézségekbe ütközik a szoftverek beszerzése. Ennek egyik oka, hogy szoftverbeszerzéskor valójában nem vásárolja meg a programot, hanem a szoftverlicenc egy példányát kapja, mellyel jogot szerez a program használatára. Az összes szoftver telepítéséhez licencre van szükség.

Ha az Ön szoftvere licencelt, akkor vállalkozása jogtiszt és eredeti szoftvereket használ. A hamisított szoftverek felismerése nehéz. Ha a megengedettnél több számítógépre telepíti a vásárolt szoftvert, nem tesz eleget a jogi követelményeknek. Fontos meghatározni, hogy ki az a személy, aki szoftvert telepíthet a vállalkozás gépeire!

Itt fontos megvizsgálni, hogy milyen szoftvert használunk vállalkozásunkban. Alkalmazhatunk fizetős licenceket, de alkalmazhatunk szabadon telepíthető és használható szoftvert is, amiért NEM KELL fizetni! De a szabadon használható szoftvereken nincs olyan támogatás, mint a

fizetős szoftvereken, amire sok esetben nincs is feltétlenül szükség. Illetve bizonyos ingyenes szoftverekhez az APEH nem épített ki szoftveres kapcsolatot. (Az Abev program csak Microsoft operációs rendszereken alkalmazható, és nem valószínű, hogy a jövőben az állami hivatal kíván ezen változtatni, mivel ez jelentős többletköltséggel járna.)

### A szoftver-licencek csoportosítása

A szerzői jogok érvényesítésére a szoftverek esetében az az általános gyakorlat alakult ki, hogy a szerző és a felhasználó szoftver-licen szerződést köt, amely pontosan meghatározza a szoftver használatával kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket a szerző és a felhasználó számára. A licen szerződések a legtöbb esetben blanketta-szerződések (azaz olyan szerződések, amelynek tartalmát a szoftver felhasználója nem módosíthatja, úgy kell elfogadnia, ahogyan azt előre megírták), mivel a tömegesen gyártott szoftverek számára ez felel meg leginkább. A szerződés megkötése azzal jön létre, hogy a felhasználó elfogadja a szerződés feltételeit; ez a legtöbb esetben ráutaló magatartással történik, mivel a szoftver bármilyen szintű felhasználása a szerződés elfogadását jelenti. Attól függően, hogy ezekben a licen szerződésekben milyen arányban védik a szerző jogait illetve milyen mértékben adnak a felhasználóknak jogosítványokat, a licen szerződések több csoportját, típusát különíthetjük el.

Az általánosan ismert freeware - shareware - üzleti szoftver hármass felosztásnál jóval több kategória figyelhető meg, amennyiben a megkülönböztetésnél nemcsak a program ingyenességét, vagy a másolatkészítés esetleges szabadságát, hanem más egyéb szempontokat is figyelembe veszünk.

A következő szempontok határozzák meg alapvetően a szoftver felhasználásának

korlátait:

- a szoftver ingyenesen beszerezhető, vagy kizárólag fizetés ellenében lehet legálisan felhasználni - a szoftver használatára állnak-e fenn korlátok
- a felhasználó tevékenységéhez (pl: magánszemély vagy cég), a felhasználás céljához, időtartamhoz vagy egyéb feltételhez között használat - a szoftver terjesztésére állnak-e fenn korlátok
- a szoftver forráskódjára vonatkozó szabályozások (a kód megismerhető ill. megváltoztatható-e)
- a megváltoztatható forráskód alapján készített új termék (származék) licencfeltételeire vannak-e megkötések

Tegyük fel az alábbi fontos kérdéseket szoftver vásárlásnál a szakembernek:

- *Jogtiszta szoftver termékeket árusítanak? Jogosultak-e a termékek árusítására?*
- *A cég mióta létezik? A cég múltja, jövője?*
- *Telepítik-e a számítógépre a szoftvereket?*
- *Adnak-e a szoftverhez magyar nyelvű használati utasítást?*
- *Mi történik, ha a gép elromlik? Hogy lehet a szoftvert újra telepíteni, és ki végzi azt el?*

- *A szoftverjavításokat hogy kaphatom meg?*

*Legfontosabb kérdés :*

- *Legvégül: MIBE KERÜL EZ NEKEM?*

**A szoftvervásárlásnál az alábbiakat feltétlenül vegyék figyelembe:**

*A szoftverrel együtt licencigazolást is kapunk kell (vagy licenc matricát a vásárolt gépen). A dobozos szoftverhez mindenképpen jár a kezelési és telepítési utasítás. A gép működéséhez mindenképpen szoftver is kell, e nélkül a gép nem működik. Ne fogadjunk el magyarázatot, hogy a program máshonnan is beszerezhető. Ha kifizetjük,*

*rögtön adják kezünkbe a hibátlan telepítő csomagot!*

*Mindenképpen legyen szervize a szoftvernek az első évben, olyan, ami valóban létezik is.*

*Milyen szoftverekre van szükségünk minimálisan az irodában?*

A gép működtetéséhez szükségünk van operációs rendszerre. Az ISO szabvány szerint az operációs rendszer olyan rendszer, amely a számítógépen a programok vezérlését végzi, elosztja az erőforrásokat, és kényelmessé teszi az ember-gép kapcsolatot.

Továbbá szükségünk van alkalmazásokra. Alkalmazáson értünk minden olyan, a felhasználó által betölthető és futtatható programot, mely nem tartozik az operációs rendszerrel szállított szolgáltatások közé.

Felhasználási területük szerint több csoportba sorolhatjuk az alkalmazásokat.

Felhasználási kör alapján a legjellemzőbb típusokat sorolom fel:

-Hálózattal kapcsolatos eszközök (Internet-böngésző, levelező-rendszer)

-Irodai program csomagok (szövegszerkesztők, táblázatkezelők, bemutató készítő)

-Adatbázis-kezelők

-Nagy alkalmazások

-Egyéb kiegészítők és segédprogramok

### **I.3 Kiegészítő eszközök vásárlása**

A legjelentősebb kiegészítő eszközök a billentyűzet (keyboard, tasztatúra) és az egér (mouse). A billentyűzetet adott időn-

ként cserélni kell. Némelyik egyszer vagy kétszer belső tisztítással javítható, de ez után rohamos a tönkremenetel. A vásárláskor figyeljünk, hogy a cserélendő eszközünk csatlakozója milyen típusú.

Kiegészítő eszközként lehet képolvasót (scanner) csatlakoztatni a számítógépünkhöz. Itt elemezzük, hogy mit és mennyit akarunk beolvasni.

Figyelem: ha írást akarunk szerkeszthető szöveggé beolvasni, akkor ahhoz speciális szoftvert is kell vásárolni!

Jelen cikksorozat a hálózati eszközöket is a kiegészítő részbe sorolja, miközben tudjuk, hogy ehhez az önálló témához kapcsolódóan könyveket lehet megtölteni.

#### I.4 Informatikai szolgáltatások vásárlása

A mai kiélezett versenyhelyzetben nő az igény a „jó IT (Információ Technológia) szolgáltatás” iránt. A szolgáltatással szemben egyre többet vár el az üzleti oldal (mint megrendelő), és egyre magasabb szinten kell szolgáltatni az üzemeltető csapatnak (mint kiszolgálónak) ahhoz, hogy a megnövekedett elvárásoknak maradéktalanul eleget tegyenek.

Melyek is ezek az elvárások?

Üzleti oldalról a nagy megbízhatóságú, hatékony, kiszámítható, stabil informatikai háttérre van egyre inkább növekvő igény, valamint arra, hogy a rendszer rugalmasan tudjon reagálni a felmerülő új igényekre. Az „IT mint szolgáltatás” minőségét első kézből tapasztalják meg a felhasználók, érzik előnyét a hatékony üzemeltetésnek, vagy éppen szenvedik hátrányát a kidolgozatlan, folyamatokkal meg nem támogatott, napi események vezérelte üzemvitelnek. Az „IT-oldal” szolgáltatásai révén egyre inkább stratégiai szerepet tölt be az „üzlet” életében azzal együtt, hogy az üzemeltendő rendszerek egyre komplexebbek, és

egyre magasabbak a velük szemben támasztott követelmények.

Egyre kevesebb idő áll a szolgáltató rendelkezésére egy rendszerbeli változtatás megfelelő végig vezetésére, valamint egy meghibásodást követő visszaállásra. Az üzleti szervezetek egyre jobban függenek az informatikai szolgáltatásoktól. Ahány újabb területen lép elő az IT nyújtotta szolgáltatás – hogy elősegítse az üzleti folyamatokat –, annyi újabb lehetőséget teremt arra, hogy szolgáltatás-kiesés esetén hátráltassa azokat.

A szolgáltatás eredményessége alapvetően a következő három összetevő függvénye:

- technológia,
- eljárások,
- emberek.

Hogyan felelhetünk meg a növekvő elvárásoknak?

Ha a strukturált folyamatokkal tesszük átláthatóbbá és egyszerűbben kezelhetővé rendszereinket, valamint ha egyre több részfolyamatot automatizálunk kézi végrehajtás helyett.

Mit tekintünk szolgáltatásnak? Mi az SLA?

Az IT-szolgáltatás meghatározását mindig az azt igénybe vevő fél, vagyis az üzleti oldal szemszögéből közelítjük meg, egy egységként tekintve a folyamatra. A jó szolgáltatás hatékony, megbízható és olyan feladatot lát el, ami az üzleti oldal számára funkcionális értékkel bír. Az igényelt szolgáltatásokat szolgáltatáskatalógusban rögzíti az IT, és fontossági sorrend alapján határozza meg az üzleti oldallal egyeztetett szolgáltatási szintet (SLA – Service Level Agreement).

A szolgáltatási szint meghatározása kétoldalú folyamat az IT és az üzlet között, ahol a szolgáltatás egyes paramétereinek szintjét igazítjuk az üzleti oldal elvárásaihoz a

rendelkezésre álló erőforrások függvényében, a „piaci egyensúly” megtalálására törekedve.

Az üzleti és az IT-szolgáltatás kapcsolatát a szolgáltatási szint rögzítésével tudjuk a leghatékonyabban formalizálni. Az ilyen folyamatokat egyenként meg kell jeleníteni egy ügynevezett szolgáltatási szerződésben. Ez a szerződés minden fontos ki- és bemenő információt tartalmaz a szolgáltatással kapcsolatban, és választ ad azokra a kérdésekre, amelyeket a szolgáltatónak folyamatosan szem előtt kell tartania a minőség biztosítása érdekében.

Ilyenek például:

- a szereplő hardver- és szoftverkomponensek;
- a függőségben lévő más szolgáltatások;
- kik a szolgáltatás igénybevevői;

- ki a szolgáltatás vagy szolgáltatáslánc, mint folyamat tulajdonosa;
- kik a szolgáltatás támogatói;
- milyen feltételek mellett szabad változtatni a rendszeren;
- mekkora rendelkezésre állást várnak el tőle;
- mi a terv katasztrófaeseményre
- stb.

Fontos, hogy a szolgáltatásszint-kezelés során csak azokat a jellemzőket vegyük bele az egyezségbe (SLA), amelyeknek az értékét folyamatosan tudjuk mérni.

Továbbra is szívesen várom észrevételeiket és kérdéseiket az alábbi elérhetőségen.

**Kis József**  
Tavernicus Kft.  
kisj@tavernicus.hu

**Címkék:**  
e-mailből átvenni