**Adminisztrátori kézikönyv**

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ} **Sablon** {TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

**<Érintett alkalmazás neve (Rövidítése)>**

**<n.m> verzió**

Készült: <év>. <hónap>. <nap>.

**Készítette:**

# Dokumentum kontroll

## Dokumentum jellemzők

|  |  |
| --- | --- |
| Projekt hivatalos neve: | <Projekt hivatalos neve> |
| Projekt rövid neve | <projekt rövid neve> |
| Dokumentum címe: | <Projekt hivatalos neve> – <Alcím> – <Érintett alkalmazás neve (Rövidítése)> |
| Verziószám: | <n.m> |
| Állapot: |  |
| Kiadás kelte: | <0000>. <00. 00.> |
| Utolsó mentés kelte: | <0000>. <00. 00.> |
| Készítette: |  |
| Fájlnév: | <FileName> |

## Jóváhagyások

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Név | Szervezeti egység | Szervezet  | Dátum | Aláírás |
| <XY> |  | <IdomSoft Zrt.> | <0000>. <00. 00.> |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## Változtatások jegyzéke

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Verzió | Dátum | Változtatás rövid leírása |
| <1.0> | <0000>. <00. 00.> | <Első verzió> |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Kapcsolódó dokumentumok

|  |  |
| --- | --- |
| Dokumentum címe  | Dokumentum helye /fájl neve |
|  |  |
|  |  |

Tartalomjegyzék

[1 Dokumentum kontroll 2](#_Toc180756742)

[1.1 Dokumentum jellemzők 2](#_Toc180756743)

[1.2 Jóváhagyások 2](#_Toc180756744)

[1.3 Változtatások jegyzéke 2](#_Toc180756745)

[1.4 Kapcsolódó dokumentumok 2](#_Toc180756746)

[2 Cél és hatókör 7](#_Toc180756747)

[2.1 Kapcsolódó dokumentumok 7](#_Toc180756748)

[3 Fogalmak és rövidítések 7](#_Toc180756749)

[4 Alkalmazás áttekintése 7](#_Toc180756750)

[5 Felhasználói felület általános használata 8](#_Toc180756751)

[6 Adminisztrátori feladatok 9](#_Toc180756752)

[6.1 Felhasználók kezelése 9](#_Toc180756753)

[6.2 Igazgatási folyamatok támogatása 10](#_Toc180756754)

[6.3 Beállítások 10](#_Toc180756755)

[6.4 Biztonsági funkciók 10](#_Toc180756756)

[6.5 Karbantartási feladatok 11](#_Toc180756757)

[7 Végfelhasználók támogatása 11](#_Toc180756758)

[8 Hibaelhárítás 12](#_Toc180756759)

Ábrajegyzék

Nincs ábrajegyzék-bejegyzés.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Informatív leírás

Ezen sablon annak érdekében került kiadásra, hogy segítséget nyújtson az egységes Adminisztrátori kézikönyv dokumentumok létrehozásában. Az Informatív leírás fejezet általános információkat fogalmaz meg, mely nem eleme a sablon alapján kialakításra kerülő Adminisztrátori kézikönyv dokumentumnak. Az elkészítés során törölni kell a fájlból minden további, a kitöltést segítő magyarázó résszel együtt.

Dokumentum célja

A dokumentum célja, hogy:

* áttekintést adjon az alkalmazás működésével kapcsolatos legfontosabb fogalmakról,
* ismertesse az alkalmazásnak az adminisztrátor számára hozzáférhető beállítási lehetőségeit,
* tárgyalja az alkalmazáshoz hozzáféréssel rendelkező felhasználók adatainak és jogosultságainak kezelését,
* bemutassa, hogyan lehet elvégezni a napi működés során felmerülő, az igazgatási folyamatokhoz kapcsolódó adminisztrátori tevékenységeket, pl.: korrekció, ellenőrzés, igazgatási entitások paraméterezése.

Szemben az üzemeltetővel, aki az alkalmazás komponenseinek informatikai üzemeltetését végzi, az adminisztrátor az alkalmazás igazgatási konfigurálását végzi (pl. üzleti paramétertáblák betöltése, felhasználók adminisztrálása). Amennyiben a fejlesztett rendszer nem tartalmaz olyan funkciót, ami igazgatási funkció paraméterezését jelentené, akkor erre a kézikönyvre nincs szükség.

Dokumentumnak nem célja

A dokumentumnak nem célja, hogy:

* ismertetni az alkalmazás üzemeltetésével kapcsolatos információkat (beleértve a rendszeresen elvégzendő karbantartási feladatokat). ezt a szerepet az üzemeltetői kézikönyv tölti be,
* bemutatni az alkalmazás kezelésével kapcsolatos, végfelhasználók számára szükséges tudnivalókat; ezek megtalálhatók a felhasználói kézikönyvben.

Felhasználói kör

| Felhasználói kör | Felhasználás módja |
| --- | --- |
| Adminisztrátor | Adminisztrátori feladatok ellátásához szükséges lépések megismerése. |
| Üzemeltető | Üzemeltetés során felmerülő adminisztrátori feladatok kijelölése. |
| Minőségbiztosító | Igazgatási feladatok során felmerülő adminisztrátori feladatok kijelölése. |

Felhasznált dokumentumok

* Igazgatási rendszerterv
* Fizikai rendszerterv

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Cél és hatókör

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: az adminisztrációs kézikönyv célja és hatóköre.

A fejezet tartalmi elvárása: röviden ismertesse a dokumentum célját és célközönségét, valamint röviden sorolja fel az adminisztrátor által elvégzett fontosabb tevékenységi csoportokat, hogy egyértelmű legyen, mi tartozik az alkalmazás adminisztrátorának, és mi tartozik az alkalmazás üzemeltetőjének a hatáskörébe.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Kapcsolódó dokumentumok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: kapcsolódó dokumentációk felsorolása.

Az alfejezet sorolja fel az alkalmazás adminisztrálásához hasznos dokumentumokat, mint például igazgatási rendszerterv.

Az alfejezet formai elvárása: dokumentumok címeinek és a dokumentumokra mutató URL-ek felsorolása.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Fogalmak és rövidítések

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: az adminisztrátori kézikönyvben használt fogalmak és rövidítések ismertetése.

A fejezet tartalmi elvárása: sorolja fel ábécé sorrendben a dokumentumban használt mindazon fogalmakat, illetve rövidítéseket, melyek nem tekinthetők széles körben ismertnek, valamint jelentésüket olyan részletességgel kell elmagyaráznia, hogy a célközönség tagjai megértsék azokat. A fejezet elsősorban referenciaként szolgál, így az itt szereplő fogalmak, illetve rövidítések magyarázatát a dokumentum azon pontjain is meg kell ismételni, ahol azok először megjelennek.

A fejezet formai elvárása: ábécé sorrendben a fogalmak és magyarázatuk.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Alkalmazás áttekintése

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: alkalmazás működésével kapcsolatos fontosabb igazgatási és technikai fogalmak áttekintése.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* mutassa be azokat a fogalmakat, amelyek:
	+ megértése kulcsfontosságú az adminisztrátori feladatok elvégzéséhez,
	+ lényegesen megkönnyíti azok elvégzését, illetve a feladatok során esetlegesen bekövetkező hibák elhárítását,
	+ segítséget nyújt a végfelhasználók számára adott támogatáshoz.

A tárgyalásnak elég részletesnek kell lennie ahhoz, hogy az alkalmazáshoz kapcsolódó igazgatási folyamatokban nem járatos, vagy az alkalmazás technikai részét mélységében nem ismerő adminisztrátor is megértse a dokumentum tartalmát;

* írja le:
	+ az alkalmazás által megvalósított vagy támogatott igazgatási folyamatokat,
	+ az azok keretén belül kezelt igazgatási entitásokat,
	+ a definiált szerepkörök és jogosultságokat, biztonsági elemeket;
* definiálja azon fogalmakat, melyek szükségesek az üzemeltetőkkel való kommunikációhoz (ha az adminisztrátornak teendője van egy üzemeltetési feladat kapcsán, illetve az adminisztrátor hibát kíván bejelenteni az üzemeltetők felé), valamint a végfelhasználók alapszintű támogatásához (például az alkalmazáshoz való kapcsolódás különböző eszközökkel – böngésző, mobiltelefon, vastagkliens).

A fejezet tartalmának nem szükséges (technikai) részletekbe mennie az egyes fogalmak kapcsán, hiszen a további fejezetek bővebb információkkal fognak szolgálni minden tématerületen.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Felhasználói felület általános használata

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: az adminisztrációra szolgáló felhasználói felülettel kapcsolatos általános tudnivalók ismertetése.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* tartalmazza az alkalmazás adminisztrációs interfészére vonatkozó általános ismereteket. Ide tartozik az adminisztrációs felülethez való kapcsolódás módja, adott esetben különböző eszközökről (például böngésző, mobiltelefon, parancssor), beleértve az autentikációt,
* tárgyalja a felület használatához szükséges elemeket (grafikus felhasználói felület általános komponensei, parancssoros eszközök általános opciói, megkezdett művelet megszakítása), valamint azt is, hogyan lehet eligazodni a felület oldalain, illetve a parancssori eszközök között,
* jelezze, amennyiben az adminisztrátori felület használatára biztonsági szabályok vannak — például az adminisztrátori jelszó rendszeres cseréje.

Bár a fejezetnek nem feladata a végfelhasználói felület ismertetése, azt azért röviden le kell írnia, hogy az adminisztrátor hogyan találja meg az egyes képernyőkhöz, illetve az alkalmazás által megvalósított vagy támogatott igazgatási folyamatok elvégzéséhez kapcsolódó információkat a felhasználói kézikönyvben. Erre a tudásra az adminisztrátornak nemcsak hibakereséskor, hanem a végfelhasználók támogatásakor is szüksége lehet.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Adminisztrátori feladatok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: az adminisztrátori feladatok elvégzésének leírása.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* írja le, hogyan kell a különböző adminisztrátori feladatokat elvégezni az adminisztrációs felület segítségével,
* ismertesse azokat a biztonsági és egyéb szabályokat, amelyeket az adminisztrátornak az egyes feladatok végrehajtása során szigorúan be kell tartania (például bizonyos típusú adatok korrekciójához engedélyt kell kérni az igazgatási szakértőtől).

A tárgyalásnak kellően alaposnak és részletesnek kell lennie ahhoz, hogy a felületet mélyen nem ismerő adminisztrátor is nehézség nélkül el tudja végezni az egyes lépéseket; a grafikus felhasználói felületen keresztül elvégzendő lépéseket célszerű képernyőképekkel illusztrálni;

* jelezze, milyen mellékhatásai, veszélyei lehetnek az egyes műveleteknek, és amennyiben az adott művelet visszavonható, a visszavonást pontosan milyen lépéseken keresztül lehet elvégezni.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Felhasználók kezelése

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a felhasználók kezeléséhez kapcsolódó tevékenységek elvégzésének ismertetése.

Az alfejezet tartalmi elvárása: részletesen mutassa be, hogyan kell az alkalmazás végfelhasználóit adminisztrálni: új felhasználót regisztrálni, meglevő felhasználó adatait módosítani vagy a felhasználó jogosultságait megváltoztatni, felhasználót törölni.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Igazgatási folyamatok támogatása

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az igazgatási folyamatok támogatásához kapcsolódó tevékenységek elvégzési módjának bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: részletesen írja le, hogyan kell elvégezni az alkalmazás által megvalósított vagy támogatott igazgatási folyamatokhoz kapcsolódó teendőket, például igazgatási entitásokat ellenőrizni, végfelhasználó által tévesen felvitt adatot javítani, kigyűjteni a határidőn túli, még befejezetlen ügyeket. Amennyiben a tevékenységek száma nagy, azokat célszerű valamilyen szempont szerint csoportosítani, és csoportok szerint bemutatni.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Beállítások

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az alkalmazásnak az adminisztrátor által hozzáférhető beállításainak bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* mutassa be az alkalmazás azon beállításait, melyeket az adminisztrátor megtekinthet, illetve módosíthat; mindegyik beállításnál röviden leírva annak jelentését, hatását, lehetséges értékkészletét,
* amennyiben a beállítást az adminisztrátor módosíthatja, a fejezet írja le a módosítás módját, és ha a módosítás nem érvényesül azonnal, akkor azt is, hogyan érhető ez el (például az alkalmazás üzemeltetőktől kért újraindításával),
* figyelmeztessen a beállítások módosításával járó esetleges veszélyekkel kapcsolatban.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Biztonsági funkciók

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az alkalmazás által az adminisztrátor számára nyújtott biztonsági funkciók bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: mutassa be az alkalmazás biztonsággal kapcsolatos funkcióit. Ide tartozhat például:

* a sikertelen bejelentkezésekről vagy a jogosulatlanul kezdeményezett műveletekről készült naplóbejegyzések megtekintése,
* a szokatlan időpontokban történő belépések,
* a nagy mennyiségű adatlekérdezéssel kapcsolatos műveletek lekérdezése.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Karbantartási feladatok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: alkalmazáshoz kapcsolódó, az adminisztrátor által elvégzendő karbantartási feladatok leírása.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* mutassa be azokat a karbantartási feladatokat, melyeket az adminisztrátornak rendszeresen el kell végeznie. Ezek tipikusan magasabb szintű feladatok (például havi riport készítése az alkalmazásban tárolt, igazgatási entitások tulajdonságairól, entitások archiválása, valamilyen szempontból kiemelt figyelmet igénylő entitások leválogatása), az alacsonyabb szintű karbantartási tevékenységek (mint amilyen az adatmentés) az üzemeltetés feladata,
* azonosítsa a tevékenységek pontos lépéseit, és azt, hogy ezeket az adminisztrátornak milyen ütemezéssel kell elvégezniük.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Végfelhasználók támogatása

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a végfelhasználók támogatásához szükséges tevékenységek leírása.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* részletesen ismertesse a végfelhasználók támogatásával kapcsolatos tevékenységeket. Ide tartozik például:
	+ a felhasználói felületen vagy a parancssori eszközök segítségével hogyan lehet utánanézni annak, miért nem tud egy felhasználó belépni, miért volt sikertelen egy általa kezdeményezett művelet végrehajtása,
	+ miért nem engedi a felhasználói felület adott bemenő érték megadását,
	+ miért ad vissza váratlan eredményt egy lekérdezés;
* amennyiben a felhasználó olyan problémával jelentkezik, melynek megoldásához az adminisztrátor nem rendelkezik a szükséges ismeretekkel vagy nem jogosult, a fejezet határozza meg, hogy a probléma leírását milyen információval kiegészítve és milyen csatornán keresztül kell elküldeni az üzemeltetők vagy a fejlesztők felé.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Hibaelhárítás

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a leggyakoribb hibák elhárítási módjának leírása.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* ismertesse, hogy milyen módon lehet elhárítani az alkalmazás működése során leggyakrabban előforduló hibákat, vagy ha az adminisztrátor nem rendelkezik megfelelő jogosultsággal vagy kompetenciával a hiba elhárításához, akkor azt milyen formában és milyen információkkal kiegészítve kell továbbítani az üzemeltetők vagy fejlesztők felé,
* sorolja fel a felhasználók és adminisztrátoroknak szánt felületen potenciálisan megjelenő hibaüzeneteket és kódokat, mindegyiknél röviden utalva annak jelentésére és a háttérben meghúzódó hiba javításához szükséges lépésekre.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}