**Üzemeltetési 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](#_Toc180420020)

[1.1 Dokumentum jellemzők 2](#_Toc180420021)

[1.2 Jóváhagyások 2](#_Toc180420022)

[1.3 Változtatások jegyzéke 2](#_Toc180420023)

[1.4 Kapcsolódó dokumentumok 2](#_Toc180420024)

[2 Cél és hatókör 8](#_Toc180420025)

[2.1 Kapcsolódó dokumentumok 8](#_Toc180420026)

[3 Fogalmak és rövidítések 8](#_Toc180420027)

[4 Az üzemeltetett infrastruktúra bemutatása 8](#_Toc180420028)

[5 Telepítési leírás 9](#_Toc180420029)

[6 Üzemeltetési szerepkörök 9](#_Toc180420030)

[6.1 Felelősségek 10](#_Toc180420031)

[6.2 Szükséges kompetenciák 10](#_Toc180420032)

[6.3 Szükséges jogosultságok 11](#_Toc180420033)

[7 Általános üzemeltetési feladatok 11](#_Toc180420034)

[7.1 Az alkalmazás konfigurálása 11](#_Toc180420035)

[7.2 Az alkalmazás indítása, és leállítása 11](#_Toc180420036)

[7.3 Teljesítmény hangolása 12](#_Toc180420037)

[7.4 A működés ellenőrzése 12](#_Toc180420038)

[8 Mentés és archiválás 12](#_Toc180420039)

[9 Naplózás 13](#_Toc180420040)

[9.1 Naplóállományok 13](#_Toc180420041)

[9.2 Naplózási beállítások 13](#_Toc180420042)

[10 Rendszerfelügyelet 13](#_Toc180420043)

[10.1 Diagnosztika 14](#_Toc180420044)

[10.2 Monitorozás 14](#_Toc180420045)

[11 Karbantartás, frissítés 14](#_Toc180420046)

[11.1 A frissítések típusai és rendszeressége 14](#_Toc180420047)

[11.2 A frissítések telepítésének lépései 15](#_Toc180420048)

[12 Hibaelhárítás 15](#_Toc180420049)

[12.1 Váratlan események kezelése 15](#_Toc180420050)

[12.2 Hibaelhárítási forgatókönyvek 16](#_Toc180420051)

[12.3 Hibaüzenetek listája 16](#_Toc180420052)

[13 Szolgáltatási paraméterek 16](#_Toc180420053)

[13.1 Kapcsolattartás 17](#_Toc180420054)

[13.2 Szolgáltatási szint 17](#_Toc180420055)

Ábrajegyzék

**Nincs ábrajegyzék-bejegyzés.**

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

**Informatív leírás**

**A dokumentum célja**

Az Üzemeltetési kézikönyv célja, hogy az üzemeltetési feladatokat végző munkatársak által érthető módon definiálja a szükséges karbantartási és felügyeleti tevékenységeket. Ennek keretében az üzemeltetési kézikönyv azonosítja és bevezeti:

* az egyes üzemeltetési szerepköröket és a betöltésükhöz szükséges kompetenciákat és jogosultsági igényeket;
* a folyamatos üzemeltetési feladatokat;
* az üzemeltetést támogató menedzsment funkciókat;
* a rendszeres karbantartási tevékenységeket;
* a beavatkozási lehetőségeket.

Az Üzemeltetési kézikönyv akkor megfelelő, ha a benne leírtak alapján az előírt kompetenciákkal rendelkező üzemeltetők az alkalmazást zökkenőmentesen tudják üzemeltetni.

**Dokumentumnak nem célja**

Az üzemeltetési kézikönyvnek – amennyiben léteznek az alább nevesített dokumentumok – nem célja:

* az alkalmazás környezet alább felsorolt komponenseinek az ismertetése:
  + infrastruktúra és technikai környezet,
  + hálózati kapcsolatok és kommunikációs környezet.

Ezeket az információkat az Architektúra és infrastruktúra, valamint a Hálózati kapcsolatok tervek tartalmazzák.

* az alábbi üzemeltetési folyamatok részletes ismertetése:
  + telepítés,
  + mentés és archiválás.

Ezeket az információkat a Telepítési kézikönyv és a Mentési és archiválási terv dokumentumok ismertetik.

Amennyiben ezen információk nem hivatkozhatóak, akkor jelen dokumentumban kell kitérni rájuk.

**Felhasználói körök**

Az üzemeltetési kézikönyv az alábbi felhasználói kör számára készül (az alkalmazást szállító kivételével).

|  |  |
| --- | --- |
| **Felhasználói kör** | **Felhasználás módja** |
| Üzemeltető, vezetői szint | Az alkalmazás üzemeltetéséhez szükséges kompetenciák ellenőrzése és az elvárt kompetenciák rendelkezésre állásának megteremtése.  Az alkalmazás üzemeltetési folyamatokba illeszthetőségének vizsgálata (az üzemeltetési leírásban szereplő szerepkörök személyhez rendelése). |
| Alkalmazás üzemeltető | Az alkalmazásban elvégzendő üzemeltetési feladatok előírásai. |
| Infrastruktúra üzemeltető | Az alkalmazás informatikai környezetében elvégzendő üzemeltetési feladatok előírásai. |

**Felhasznált dokumentumok**

* Informatikai rendszerterv
* Fizikai rendszerterv

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Cél és hatókör

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: az üzemeltetési kézikönyv dokumentum célja és hatóköre.

A fejezet tartalmi elvárása: célja, hogy az üzemeltetési kézikönyv dokumentum pontos célját azonosítsa. Itt kerül sor a felhasználói kör kijelölésére is a projektszervezetet figyelembe véve.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Kapcsolódó dokumentumok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az értelmezést segítő, az elkészítéshez felhasznált dokumentumok felsorolása.

Az alfejezet tartalmi elvárásai: adja meg azon dokumentumokat, melyek olyan információkat tartalmaznak, amelyek az üzemeltetés kialakítása során szerepet játszottak.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Fogalmak és rövidítések

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: az üzemeltetési kézikönyvben használt fogalmak és rövidítések bemutatása.

A fejezet tartalmi elvárása: a fogalmak és azok magyarázatánál megengedett strukturálisan alábontani (fogalmak, rövidítések) vagy egységesen kezelni. Itt kell bevezetni a dokumentumban alkalmazott általános jelöléseket is.

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

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Az üzemeltetett infrastruktúra bemutatása

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: az üzemeltetett infrastruktúrára vonatkozó információk hivatkozása, vagy leírása.

A fejezet tartalmi elvárásai: a fejezetben elegendő hivatkozni az infrastruktúrát (beleértve a hálózati környezetet is) bemutató dokumentumokat. Ha az elvárt információ nem hivatkozható, akkor jelen fejezet írja le azokat: az alkalmazás működését lehetővé tevő

* hardver architektúrát,
* szoftver architektúrát,
* hálózati kapcsolatokat és kommunikációs környezetet,
* külső rendszerkapcsolatokat.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Telepítési leírás

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a rendszer telepítésére vonatkozó információk hivatkozása, vagy leírása.

A fejezet tartalmi elvárásai: a fejezetben elegendő hivatkozni a telepítést bemutató dokumentumokat. Ha az elvárt információ nem hivatkozható, akkor jelen fejezet írja le azokat:

* a telepítés előfeltételeit (beleértve a szükséges szoftverek, telepítő csomagok ismertetését is),
* a telepítés menetét, lépéseit,
* a telepítés sikerességének ellenőrzését,
* a visszaállítás, valamint az alkalmazás eltávolításának lépéseit.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Üzemeltetési szerepkörök

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: az üzemeltetés során definiált szerepkörök bemutatása. A szerepkörök az üzemeltetési szervezetben szokásos szervezeti egységek szerint, vagy absztrakt szerepkör bontásban is felépülhet.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* két különböző szerepkörnél a felelősségek, a szükséges kompetenciák és a jogosultságok között legalább egy helyen eltérés van.
* a szerepköröktől elvárt szakmai kompetenciákat ismertetni kell. Itt elfogadható bármilyen iparágilag elfogadott, vagy az adott üzemeltetési szervezetben értelmezhető előírás.
* a szerepköröknél a szerepkörök célja (rövid pár mondatos megfogalmazásban), valamint a feladataik (amiket maguk végeznek), illetve a felelősségeik (amikhez szükséges feladatokat maguk határozhatják meg) is szerepeltetni kell. A felelősségek és feladatok megadása konkrét, cselekvést generáló módon kell megjelenjen, kerülni kell az általánosító, nyitott végű mondatokat.

A fejezet formai elvárásai:

* ábécé sorrendben egy táblázatban a szerepkörök áttekintése (név és egy mondatos leírás).
* szerepkörönként alábontva a szerepkör felelősségei, feladatai részletesen bemutatva. Amennyiben a feladat és felelősségelhatárolás indokolja RACI mátrix-ban lehet ábrázolni a szerepkörök közötti viszonyt.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Felelősségek

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a szülő fejezetben felsorolt egyes szerepkörökhöz tartozó felelősségek bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: meghatározza, hogy az egyes szerepkörök melyik üzemeltetési feladatok elvégzéséért felelnek.

Az alfejezet formai elvárása: ábécé sorrendben a szerepkörök és a hozzájuk tartozó felelősségek egy táblázatban.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Szükséges kompetenciák

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a szülő fejezetben felsorolt egyes szerepkörökhöz tartozó kompetenciák bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: meghatározza, hogy az egyes szerepkörök feladatainak elvégzéséhez milyen kompetenciák szükségesek.

Az alfejezet formai elvárása: ábécé sorrendben a szerepkörök és a hozzájuk tartozó kompetenciák egy táblázatban.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Szükséges jogosultságok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a szülő fejezetben felsorolt egyes szerepkörökhöz tartozó jogosultságok bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: meghatározza, hogy az egyes szerepkörök feladatainak elvégzéséhez milyen jogosultságok szükségesek.

Az alfejezet formai elvárása: ábécé sorrendben a szerepkörök és a hozzájuk tartozó jogosultságok egy táblázatban.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Általános üzemeltetési feladatok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: az általános üzemeltetési feladatok bemutatása.

A fejezet tartalmi elvárása: a fejezetekben kifejtésre kerülnek az egyes általános üzemeltetési feladatok. A négy alfejezet kitöltése kötelező és lehetőség van további általános üzemeltetési feladatok definiálására.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Az alkalmazás konfigurálása

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az alkalmazás működését befolyásoló paraméterezési lehetőségek bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: ismertesse, hogy milyen konfigurációs lehetőségekkel lehet befolyásolni az alkalmazás működését.

Az alfejezet formai elvárása: ábécé sorrendben a konfigurációs paraméterek és a hozzájuk tartozó leírások egy táblázatban.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Az alkalmazás indítása, és leállítása

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az alkalmazás elindításának és leállításának bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: határozza meg, hogy milyen előfeltételek esetén és milyen lépések sorozatán keresztül történik meg az alkalmazás szabályos elindítása és leállítása.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Teljesítmény hangolása

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az alkalmazás teljesítményének hangolása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: meghatározásra kerül, hogy milyen előfeltételek esetén és milyen lépések sorozatán keresztül történhet meg az alkalmazás teljesítményének hangolása.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## A működés ellenőrzése

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az alkalmazás megfelelő működésének ellenőrzése.

Az alfejezet tartalmi elvárásai: határozza meg, hogy milyen folyamatok mentén, milyen lépések sorozatával győződhetünk meg az alkalmazás helyes működéséről.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Mentés és archiválás

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a rendszer mentésére és az adatok archiválására vonatkozó információk hivatkozása vagy leírása.

A fejezet tartalmi elvárásai: A fejezetben elegendő hivatkozni a rendszer mentését, az adatok archiválását leíró dokumentumot. Ha az elvárt információ nem hivatkozható, akkor jelen fejezet tartalmazza:

* a mentési politika, mentési mechanizmusok és eszközök bemutatását,
* a mentendő környezetek, fájlrendszerek ismertetését,
* a beállított konfigurációkat,
* az adatok archiválásának szabályait és eljárásait.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Naplózás

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a naplózás bemutatása.

A fejezet tartalmi elvárásai: az alfejezetekben kifejtésre kerülnek a naplózás beállításával és a naplóállományok kezelésével kapcsolatos információk.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Naplóállományok

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a naplóállományok helye, kezelésük és ellenőrzésük módja.

Az alfejezet tartalmi elvárásai: az egyes naplóállományok helye, kezelésük módja (rendszeresség, rotáció, stb...) és ellenőrzésük módja. Ez a fejezet kapcsolódási pont az archiváláshoz és a működés ellenőrzéséhez. A fejezetnek az infrastrutúra, alkalmazás infrastruktúra, alkalmazás technológiai rétegek minden komponensére át kell tekintenie a naplózást.

Az alfejezet formai elvárása: ábécé sorrendben a naplófájlok és paramétereik.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Naplózási beállítások

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az alkalmazás naplózási beállításai és paraméterezése.

Az alfejezet tartalmi elvárása: a ismertesse, hogy milyen konfigurációs lehetőségekkel lehet befolyásolni az alkalmazás naplózásának működését.

Az alfejezet formai elvárása: ábécé sorrendben a naplózással kapcsolatos konfigurációs paraméterek és a hozzájuk tartozó leírások egy táblázatban.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Rendszerfelügyelet

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a rendszerfelügyelet bemutatása.

A fejezet tartalmi elvárása: a fejezetekben kifejtésre kerülnek a rendszerfelügyelet beállításával kapcsolatos információk.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Diagnosztika

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a diagnosztikai lehetőségek bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: a mutassa be az alkalmazás működésére vonatkozó diagnosztikai lehetőségeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Monitorozás

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a monitorozási lehetőségek bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: mutassa be az alkalmazással kapcsolatos monitorozási lehetőségeket.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Karbantartás, frissítés

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a karbantartás, frissítés bemutatása.

A fejezet tartalmi elvárása: az alfejezetekben kifejtésre kerülnek a karbantartással, frissítéssel kapcsolatos információk.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## A frissítések típusai és rendszeressége

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az egyes frissítési feladatok felsorolása.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* sorolja fel a karbantartással, frissítéssel kapcsolatos feladatokat és azok fő paramétereit,
* mutassa be, hogyan tudja az üzemeltető ellenőrizni, hogy van függő frissítés,
* jelezze, ha a frissítés automatikus vagy az csak az üzemeltető kezdeményezésére történik meg.

Az alfejezet formai elvárása: táblázatos formában meg kell adni az egyes frissítési feladatokat, azok esedékességét/rendszerességét, az elvégezhetőségük feltételrendszerét.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## A frissítések telepítésének lépései

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az egyes frissítési feladatok folyamatának részletes leírása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: az alfejezetekben kifejtésre kerülnek az egyes karbantartással, frissítéssel kapcsolatos feladatok lépései.

Az alfejezet formai elvárása: táblázatos formában meg kell adni az egyes frissítési feladatok konkrét lépéseit.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Hibaelhárítás

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a hibaelhárítás bemutatása.

A fejezet tartalmi elvárása: az alfejezetekben kifejtésre kerülnek a hibaelhárítással kapcsolatos információk.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Váratlan események kezelése

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a váratlan események kezelésének bemutatása.

Az alfejezet tartalmi elvárása: az alfejezetekben kifejtésre kerülnek a lehetséges váratlan események és azok észlelésének a módja. Váratlan eseménynek azokat kell tekinteni, amelyek a normál napi üzemeltetés során nem tervezetten fordulnak elő (pl. hardver meghibásodása, szoftver komponens leállása hibával).

Az alfejezet formai elvárása: táblázatos formában meg kell adni az egyes váratlan eseményeket, illetve hogy az adott eseményt hogyan lehet detektálni.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Hibaelhárítási forgatókönyvek

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a váratlan eseményekkel kapcsolatos hibaelhárítási forgatókönyvek ismertetése.

Az alfejezet tartalmi elvárása: az alfejezetekben kifejtésre kerülnek az előző alfejezetben azonosított váratlan eseményekkel kapcsolatos hibaelhárítási folyamat lépései. Amennyiben a váratlan események csak általánosan fogalmazhatóak meg, akkor legalább általánosan alkalmazható hibaelhárítási folyamatot kell definiálni, például szolgáltatások újraindítása, vagy milyen ellenőrzési lépéseket kell végrehajtani.

Az alfejezet formai elvárása: táblázatos formában meg kell adni az egyes hibaelhárítási folyamatok konkrét lépéseit.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Hibaüzenetek listája

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: az alkalmazás hibaüzeneteinek listája.

Az alfejezet tartalmi elvárása: az alfejezetekben felsorolásra kerülnek az alkalmazás lehetséges hibaüzenetei.

Az alfejezet formai elvárása: táblázatos formában meg kell adni az egyes hibaüzeneteket és azok jelentését.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

# Szolgáltatási paraméterek

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

A fejezet célja: a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos vállalások és szolgáltatási szintek áttekintése.

A fejezet tartalmi elvárásai:

* tekintse át a szolgáltatási paramétereket, az igazgatási kapcsolattartási információkat, valamint az SLA-t,
* ha ezek önállóan kerültek megfogalmazásra, hivatkozzon ezen információkra.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Kapcsolattartás

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a rendszerhez kapcsolódó legfontosabb szakmai és informatikai kapcsolattartók és elérhetőségeik.

Az alfejezet tartalmi elvárásai:

* ismertesse az üzemeltetett rendszer legfontosabb érdekelt feleinek (stakeholder) elérhetőségeit és szerepeit,
* a természetes személyes mellett ismertesse a szervezeti egységeket (pl. help desk),
* rögzítse, amennyiben a stakeholder elérhetőségével kapcsolatban felmerül bármilyen speciális szempont (pl. 7x24-es ügyeletet biztosít).

Az alfejezet formai elvárása: az érdekelt felek felsorolása az alábbi tartalommal:

* Érdekelt félt neve,
* Szervezeti egység, szerepkör,
* Funkciója,
* Elérhetősége (telefonszám, email),
* Elérhetőség megjegyzések.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}

## Szolgáltatási szint

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ}

Az alfejezet célja: a rendszerre vonatkozó üzemeltetési és szolgáltatási vállalások áttekintése.

Az alfejezet tartalmi elvárása: ismertesse a szolgáltatási szint paramétereket. A szolgáltatási paraméterek minimálisan az alábbi területekre kell kiterjedjen:

* A rendszer üzemeltetési időablaka (pl. 7x24),
* A rendszer hibaelhárítási időablaka (pl. 5\*10, vagy kritikus hibák esetén 7x24),
* A rendszer karbantartási időablaka,
* Rendelkezésre állási vállalások (éves/havi stb.),
* Hibaelhárítási, hibajavítás megkezdésére vonatkozó vállalások.

Az alfejezet formai elvárása: szolgáltatási paraméterek megadása, minden egyes típusra névvel, leírással és célértékkel.

{TÖRLENDŐ\_RÉSZ\_VÉGE}