PTE központi hírlevél szolgáltatás igénylés
ELJÁRÁSREND

Tárgy:	PTE központi hírlevél szolgáltatás igénylés eljárásrend			
Szakterület:	Portál			
Szám:	IIG-AFO/04./2018			
Szerző:	Bánszki Barbara			
Jóváhagyó:	Bogár Tamás informatikai igazgató			
Jóváhagyás dátuma:	2018.04.09.			
Verzió	1.0			
Kapcsolódó dokumentumok	– Munkautasítás a PTE központi hírlevél szolgáltatási igények kezeléséről.			
Módosítások				
Verzió	**Létrehozó/ Módosító**	**Jóváhagyó**	**Jóváhagyás dátuma**	**Leírás**
2.0			2018.04.04.	

1. Az eljárásrend célja, tárgya

A Pécsi Tudományegyetem (továbbiakban: PTE) Informatikai Igazgatóság (továbbiakban: IIG) egyedi fejlesztésű központi hírlevél szolgáltatása lehetőséget biztosít a szervezeti egységek számára, hogy a PTE-n belül, megadott címlistára formázott, linkeket és képeket is tartalmazó elektronikus hírlevelet (email-t) küldjenek.

Az eljárásrend célja meghatározni az igénylők tájékoztatási rendjét, a központi hírlevél szolgáltatás folyamatát, az abban részt vevő szerepköröket, feladatokat, felelősségeket, valamint a folyamat minőségbiztosítása.

Az eljárásrend tárgya a központi hírlevél szolgáltatás igénylésének szabályozása.

2. Az eljárásrend tárgyi és személyi hatálya

Az eljárásrend tárgyi hatálya kiterjed az IIG által üzemeltett központi hírlevél szolgáltatás keretében küldött valamennyi hírlevélre.

Az eljárásrend személyi hatálya kiterjed a PTE-vel közalkalmazotti jogviszonyban, munkaviszonyban, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban, valamint hallgatói jogviszonyban álló minden személyre.

3. Az eljárásrendben használt fogalmak, rövidítések definiálása

IIG Ügyfélszolgálat: az IIG 24 órás munkarendben működő Ügyfélszolgálati egysége (Service Desk csoport). Elérhetőségei: **7633 Pécs, Szántó K. J. u. 1/b.**, e-mail: sd@pte.hu, belső mellék: **36006** belső mellék, önkiszolgáló ügyfélszolgálati rendszer: https://sm.pte.hu

Hírlevél validáló: a hírlevél igénylésben meghatározott személy, aki a teszt hírlevelet megkapja, jóváhagyja vagy szükség esetén módosítja az éles hírlevél kiküldés előtt. Megegyezhet Igénylővel.

Igénylő: a hírlevél igénylést végrehajtó személy, PTE dolgozója.

Jóváhagyó: a hírlevél igénylés jóváhagyására jogosult személy, annak a szervezeti egységnek a vezetője, amely számára a hírlevél küldést igényelték.

Szolgáltatásgazda: az IIG Alkalmazásfelügyeleti Osztály, elérhetőség: **portal@listserv.pte.hu**.

4. Általános irányelvek

Hírlevél kiküldését a PTE dolgozói kezdeményezhetik, a PTE polgárainak címezve, a PTE alaptevékenységeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos tartalommal.

A hírlevelek tartalmáért Igénylő felel, azért Szolgáltatásgazda nem vállal felelősséget.

A hírlevél igénylést legalább a kiküldés tervezett időpontja előtt 2 munkanappal kell benyújtani az ütemezhetőség érdekében. Alapértelmezésben a levélküldés időzítése miatt 1 napon belül maximum 1 hírlevél küldő szolgáltatás indítható. Hírlevél igények torlódása esetén Szolgáltatásgazda a beérkezés sorrendjében tudja kielégíteni az igényeket.

Szolgáltatásgazda hallgatói és dolgozói címlistát tud biztosítani a hírlevél küldéshez. A hallgatói és dolgozói címlista a PTE munkaügyi és oktatási rendszerében található adatokból származik, az adatok hiánytalanságáért és helyességéért Szolgáltatásgazda nem vállal felelősséget. Egyéb címlistákra történő küldés igénye esetén Igénylő feladata a lista összeállítása és megküldése Szolgáltatásgazda számára. A címlista xls, csv és txt formátumú fájl lehet, mely egyetlen, az e-mail címeket tartalmazó oszlopból álló mezőt tartalmaz.

A hírlevelek mellékleteként Igénylő fájlokat csatolhat, melyek a hírlevélben a következő formában jelenhetnek meg:

- a hírlevél mellékleteként (csatolmány), ennek formátuma lehet: doc, docx, xls, xlsx, pdf, png, jpg, gif;
- levél törzsében szereplő kép (inline beszúrás), ennek formátuma jpg, png, gif lehet.

A hírlevél maximális mérete az összes melléklettel együtt maximum 512 kB méretű lehet! Amennyiben az 512 kB-os méretkorlát nem felel meg (pl. mellékletek, képek nagy számossága, melléklet elvárt felbontása stb.), a levél tartalmát pdf fileként mentve, vagy egyszerű oldalt létrehozva a PTE portálrendszerébe kell feltölteni. Ebben az esetben a feltöltött file, illetve a létrehozott oldal linkjét kell igényléskor megadni, mely a levéltörzs részét fogja képezni. A feltöltés módjáról a szervezeti egység portál tartalomkezelője tud bővebb információt szolgáltatni.

Szolgáltatásgazda a mellékletek szerkesztését, konverzióját nem végzi.

5. A folyamat szakaszainak meghatározása, felelősök definiálása

5.1. Tájékoztatás az igényléséről

A hírlevél igényléshez szükséges információk valamennyi felhasználó számára elérhetőek az IIG honlapján (http://kancellaria.pte.hu/szervezet/informatikai_igazgatosag/szolgaltatasok/hirlevel).

A honlapon található információk naprakészségért a Szolgáltatásgazda felel. Felhasználók részéről felmerülő kérdés, probléma esetén az IIG Ügyfélszolgálat nyújt segítséget.

Felelős: Szolgáltatásgazda, IIG Ügyfélszolgálat.

5.2. Hírlevél igénylése

Hírlevél igényt kizárólag az IIG Ügyfélszolgálat elektronikus bejelentő rendszerében, (https://sm.pte.hu) az erre a célra rendszeresített űrlap kitöltésével lehet beadni. Az igény beadásáért az Igénylő a felelős. Igénylő e-mail címének megadása kötelező, mely kizárólag egyetemi e-mail cím (xy@pte.hu, xy@abc.pte.hu) lehet.

Felelős: Igénylő.

5.3. Teszt hírlevél kiküldése

A szolgáltatás során elsőként minden esetben egy tesztüzenet kerül kiküldésre, amit csak az igénylésben meghatározott Hírlevél validáló és Szolgáltatásgazda kap meg. Így az esetleges hibák javíthatók, a hírlevél kinézete, tartalma módosítható az éles kiküldés előtt.

Felelős: Szolgáltatásgazda.

5.4. Teszt hírlevél ellenőrzése, jóváhagyása

Hírlevél validáló feladata, hogy a teszt hírlevelet Szolgáltatásgazdának címzett e-mail üzenetben jóváhagyja, vagy jelezze az esetleges hibákat. A hibajavítást Szolgáltatásgazda mindaddig folytatja, míg a Hírlevél validálótól jóváhagyó üzenet nem érkezik.

Szolgáltatásgazda a teszt hírlevél kiküldése után, ha Hírlevél validáló 1 munkanapon belül nem jelez vissza, akkor e-mail üzenetben a hírlevél jóváhagyását kéri.

Szolgáltatásgazda a kiküldött teszt hírlevél validálási folyamatának elhúzódása miatt felelősséget nem vállal. Ebben az esetben előfordulhat, hogy a sorban álló következő, validált hírlevél kerül kiküldésre.

Felelős: Hírlevél validáló, Szolgáltatásgazda.

5.5. Az éles hírlevél kiküldése

Hírlevél validáló visszajelzése és az esetleges javítások után küldhető az éles hírlevél a megadott napon a megfelelő címzetti kör részére. **Jóváhagyás nélküli hírlevél nem küldhető ki!**

Késedelmes igénylés, illetve elhúzódó validálási folyamat eredményeként a megadott napon a hírlevél kiküldése elmaradhat.

Felelős: Szolgáltatásgazda.