DataCentrum **Cintorínska č. 5, 814 88 B r a t i s l a v a**

Úloha č.: ***161***

Identifikačný list úlohy na rok 2022

Názov úlohy:

Centrum monitorovania prevádzky - CMP

1. Predmet riešenia:

- monitorovanie informačných systémov prevádzkovaných v DataCentre, zabezpečenie riešenia incidentov na týchto IS, v LAN DC, KTI a súčinnosť s ich prevádzkovateľmi.

a) Identifikácia vstupov úlohy:

b) Oblasť prevádzky KTI a IS:
- vytvára a riadi implementáciu politiky monitorovania prevádzkovej infraštruktúry v DataCentre,
- predstavuje centrálne miesto monitorovania prevádzky IS,
- monitoruje a riadi udalosti v infraštruktúre KTI,
- poskytuje špecifické reporty a informácie pre ostatné organizačné jednotky,

c) Oblasť riadenie dodávateľov a IT služieb:
- koordinuje organizačné jednotky DataCentra vrátane dodávateľov z hľadiska požiadaviek na monitorovacie systémy a ich výstupy,
- zastrešuje proces Manažment úrovní služieb (SLM),

d) V oblasti výkonu riadenia bezpečnosti:
- z hľadiska monitorovania udalostí súvisiacich s bezpečnosťou prostredia KTI DataCentra spolupracuje s útvarom bezpečnosti,

e) V oblasti manažmentu incidentov a udalostí:
- Pôsobí v procese Manažmentu udalostí. V spolupráci s CPU1 a CPU2 pôsobí ako 1. a 2. línia podpory v rámci procesu Manažment incidentov,

f) V oblasti manažmentu Manažment zmien a konfigurácii:
- CMDB vykonáva úpravy pre zverené konfiguračné položky,
- Komisii pre posudzovanie zmien (CAB) predkladá požiadavky na zmeny v oblasti infraštruktúry,

g) Poskytovanie aplikačnej podpory:
- poskytuje aplikačnú podporu pre IS SŠP.

2. Návrh na riešenie - členenie úloh, postup riešenia:

a) v zmysle uzavretých zmlúv a z nich vyplývajúcich SLA monitorovať a sledovať riešenia incidentov s cieľom zabezpečiť funkčnosť monitorovanej KTI,
b) poskytovať informácií používateľom informačných systémov rezortného a nadrezortného charakteru o stave monitorovanej KTI,
c) zaznamenávať incidenty nezachytené automatickými procedúrami a zabezpečiť proces ich riešenia,
d) zaznamenávať postupy pri riešení neštandardných automaticky nezachytených incidentov z cieľom štandardizácie ich riešenia,
e) registrovať, analyzovať, špecifikovať, kategorizovať a notifikovať riešiteľské skupiny a riešiteľov monitorovaných incidentov,
f) dopĺňať databázy konfiguračných položiek,
g) spolupracovať s pracovníkmi Konzoly 1 a Konzoly 2 pri riešení incidentov,
h) spolupracovať s jednotlivými dodávateľmi služieb pri korelácii ich kvality v zmysle platných SLA,
i) zvyšovať odbornú kvalifikáciu zamestnancov CMP systémom plánovaných a organizovaných odborných školení a seminárov,

Identifikačný list úlohy na rok 2022

j) zabezpečovať uzávierky IS SŠP a kontroly komunikačných kanálov pre IS SŠP,
k) vykonávať dohľad nad funkčnosťou podpornej infraštruktúry pre systémy IS KTI (t. j. záložné zdroje, silové el. rozvody, klimatizácie - senzory chladenia, EPS) a notifikácia externých servisov, fyzické preverovanie poruchových hlásení,
l) vykonávať dohľad nad bezpečnosťou priestorov, v ktorých sú prevádzkované IS a KTI a v ktorých pracujú zamestnanci externých firiem,
m) vykonávať kontrolu oprávnení vstupov a sprevádzanie zamestnancov externých firiem pri prácach na IS a podpornej infraštruktúre po štandardom pracovnom čase v čase pracovného voľna.

3. Výstupy z riešenia:
a) Kvalitné a včasné plnenie zverených úloh.
b) Formulovanie návrhov na zlepšenie procesov súvisiacich s monitorovaním KTI.
c) Komplexné poskytované informácií o systémoch zaradených do monitorovania.
d) Funkčné monitorovacie centrum.

4. Termíny plnenia:
Priebežne po celý rok 2022.

5. Odberateľ – používateľ výsledkov:
a) Používatelia informačných systémov prevádzkovaných v LAN DC.
b) Používatelia informačných systémov prevádzkovaných v KTI.

6. Kapacita potrebná na riešenie v čl. / hodinách:
9 975

7. Riziká riešenia úloh:
Prevádzkyschopnosť súvisiacich technológií a technického vybavenia.
Dostupnosť ľudských zdrojov s požadovaným vedomostným a skúsenostným potenciálom.
Rozširovanie počtu monitorovaných systémov.

8. Kritériá hodnotenia:
% vyriešených incidentov v zmysle záväzkov definovaných v platných SLA.