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

Úloha č.: ***211***

Identifikačný list úlohy na rok 2022

1. Názov úlohy:

IT monitorovací systém pre štrukturálne fondy a Kohézny fond pre programové obdobie 2007 - 2013 (ITMS II)

2. Predmet riešenia:

- zabezpečenie prevádzkovania a spravovania ostrého, testovacieho a cvičného systému ITMS – časť ITMS Core,
- zabezpečenie hardvéru, operačného systému a systémového softvéru pre potreby ITMS II, jeho aktualizáciu a inštaláciu,
- poskytovanie služieb užívateľom súvisiacich s ovládaním aplikácie ITMS Core,
- koordinácia prác v procese zabezpečenia pripájania nových koncových bodov do KTI pre potreby ITMS II,
- zabezpečovanie prístupov pre užívateľov systému – časť ITMS Core,
- vytváranie nových orgánov, aktualizácia orgánov, rolí orgánov a pridávanie vizibilít orgánov v ITMS II na základe požiadaviek CKO,
- zabezpečenie dostatočnej bezpečnosti systému v zmysle Bezpečnostného projektu ITMS,
- vykonávanie testovania plánov obnovy pre systém ITMS II,
- zabezpečenie antivírovej ochrany na serveroch, monitorovanie prevádzky ITMS II pomocou CMP,
- zabezpečenie nápravy zistení z auditov vo vzťahu k poskytovaným službám pre MF SR a CKO,
- zabezpečenie pravidelného zálohovania dát, zabezpečenie vykonania a otestovania úplnej obnovy systému ITMS II zo záloh a vypracovanie záznamov z testovania,
- vykonávanie aktualizácie (patchovanie) operačného systému,
- zabezpečenie korektného ukončenia prevádzky ITMS II na základe požiadavky CKO.

3. Identifikácia vstupov úlohy:

- žiadosti užívateľov o prístup do aplikácie ITMS Core,
- žiadosti orgánov o pripojenie nových koncových bodov do KTI pre potreby ITMS Core,
- hlásenia užívateľov pri problémoch s aplikáciou ITMS Core,
- výsledky z uskutočnených auditov.

4. Návrh na riešenie – členenie úlohy, postup riešenia:

a./ správa a prevádzka systému

Postup riešenia:

- zabezpečenie prevádzky produkčného, testovacieho a cvičného systému ITMS II – časť ITMS Core,
- zabezpečenie hardvéru, operačného systému a systémového softvéru pre potreby ITMS II, jeho aktualizáciu a inštaláciu,
- zabezpečenie podpory prevádzky produkčného systému ITMS Core v pracovných dňoch minimálne v čase od 8:00 do 17:00 hod.,
- zabezpečenie technickej podpory existujúcich aplikačných systémov,
- zabezpečenie bežnej údržby aplikačných systémov,
- zabezpečenie pravidelného zálohovania dát, vykonávanie a otestovanie úplnej obnovy systému ITMS II zo zálohy a vypracovanie záznamov z testovania,
- zrealizovanie zavedenia systému riadenia úrovne poskytovaných služieb, vytvorenie katalógu IT služieb a vykonávanie pravidelného monitoringu a vyhodnocovania úrovne poskytovaných služieb,
- pravidelná aktualizácia konfiguračnej databázy o záznamy týkajúce sa ITMS II,
- pravidelné vykonávanie aktualizácie (patchovanie) operačného systému,
- zabezpečenie korektného ukončenia prevádzky ITMS II na základe požiadavky CKO.

Identifikačný list úlohy na rok 2022

b./ užívateľská, aplikačná, technická, technologická podpora a monitoring

Postup riešenia:

- poskytovanie podpory užívateľom ITMS Core v rámci 1. a 2. úrovne podpory (príjem, registrácia a identifikácia požiadavky na podporu, registrácia požiadavky v Service Manageri, riešenie incidentov),
- informovanie užívateľov o výpadkoch ITMS II,
- monitorovanie prevádzky ITMS II pomocou CMP (Centrum monitorovania prevádzky),
- poskytovanie špecifických reportov a informácií z CMP pre systém ITMS II,
- zabezpečenie poskytovania užívateľskej aplikačnej, technickej a technologickej podpory prevádzky produkčného systému ITMS Core v pracovných dňoch minimálne v čase od 8:00 do 17:00 hod. V mimopracovnej dobe sú požiadavky na podporu zaznamenávané na záznamník a následne zapracované do Service Managera ako štandardné hlásenie.

c./ koordinácia prác v procese zabezpečenia pripájania nových koncových bodov do KTI pre potreby ITMS II

Postup riešenia:

- centralizácia požiadaviek na pripojenie nových koncových bodov do KTI pre potreby ITMS II,
- analýza možností pripojenia koncového bodu do KTI,
- spolupráca s útvarom CPU pri realizácii pripojenia koncového bodu do KTI.

d./ zabezpečovanie prístupov pre užívateľov systému
ITMS Core:

Postup riešenia:

- centralizácia žiadostí o prístup do ITMS Core,
- vytvorenie prístupov pre užívateľov systému,
- zakladanie a archivácia žiadostí o prístup,
- vytváranie nových orgánov, aktualizácia orgánov a pridávanie vizibilít na základe požiadaviek CKO,
- vykonávanie pravidelnej previerky prístupov do systému a spracovanie záznamov z previerok prístupov,
- zabezpečenie distribúcie prístupov užívateľom ITMS Core.

e./ zabezpečenie bezpečnosti systému

Postup riešenia:

- spolupráca s útvarom bezpečnosti pri prevádzkovaní systému ITMS II,
- implementácia výstupov z bezpečnostného projektu ITMS II,
- pravidelná aktualizácia katalógu rizík pre systém ITMS II,
- zabezpečenie antivírovej ochrany na serveroch.

f./ udržiavanie havarijných plánov a plánov obnovy činnosti ITMS II v aktuálnom stave

Postup riešenia:

- udržiavanie havarijných plánov a plánov obnovy činnosti ITMS II v aktuálnom stave,
- vykonávanie úplného testovania plánov obnovy pre systém ITMS II.

5. Výstupy z riešenia:

a. bezproblémový chod ITMS II – časť ITMS Core,
b. poskytovanie aplikačnej, technickej, technologickej podpory a monitoring,
c. udržiavanie aktuálneho zoznamu užívateľov systému,
d. zabezpečovanie prístupov pre užívateľov systému ITMS Core,
e. zabezpečenie bezpečnosti systému,
f. testovanie plánov obnovy pre systém ITMS II minimálne raz za dva roky,
g. spokojnosť všetkých užívateľov ITMS II,

Identifikačný list úlohy na rok 2022

h. pravidelné zálohovanie dát, vykonávanie a otestovanie úplnej obnovy systému ITMS II zo zálohy a vypracovanie záznamov z testovania,
i. pravidelné vykonávanie aktualizácie (patchovanie) operačného systému,
j. zrealizovanie zavedenia systému riadenia úrovne poskytovaných služieb, vykonávanie pravidelného monitoringu a vyhodnocovania úrovne poskytovaných služieb,
k. pravidelná aktualizácia konfiguračnej databázy o záznamy týkajúce sa ITMS II,
l. pravidelná aktualizácia katalógu rizík pre systém ITMS II,
m. monitorovanie prevádzky ITMS II pomocou CMP (Centrum monitorovania prevádzky) a poskytovanie špecifických reportov a informácií z CMP pre systém ITMS II.

6. Termíny plnenia:

Rok 2022 - priebežne.

7. Odberateľ – užívateľ výsledkov:

Certifikačný orgán - MF SR,
Centrálny koordinačný orgán – Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR,
Všetci užívatelia ITMS Core.

8. Kapacita potrebná na riešenie v čl. / hodinách

500

9. Riziká riešenia úlohy

- nedostatok odborných kapacít pre riešenie jednotlivých častí úlohy,
- výpadok spojenia s IS, s ktorými ITMS II komunikuje,
- poruchy v technickej komunikácii.

10. Hodnotiace kritériá:

- dostupnosť serverov ITMS II (99,5 % ostrého, 99,1 % testovacieho a cvičného),
- doba reakcie na požiadavku používateľa, zaznamenanú prostredníctvom Service Managera podľa SLA,
- dodržanie doby vytvorenia prístupu užívateľa do systému ITMS Core v súlade s Manuálom pre prístupové práva do ITMS Core a interným Pracovným postupom č. 07,
- dodržanie doby aktualizácie orgánových a užívateľských rolí v systéme ITMS Core v súlade s Manuálom pre prístupové práva do ITMS Core,
- testovanie plánov obnovy pre systém ITMS II minimálne raz za dva roky,
- úspešné vykonanie testovania systému zo zálohy 2 x ročne,
- pravidelný monitoring a vyhodnocovanie SLA,
- aktualizácia konfiguračnej databázy informačných aktív ITMS II pri každej zmene,
- aktualizácia katalógu rizík pre systém ITMS II 1 x ročne.