DataCentrum

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

Úloha č.: ***212***

Identifikačný list úlohy na rok 2022

1. Názov úlohy:

IT monitorovací systém pre Európske štrukturálne a investičné fondy pre programové obdobie 2014 – 2020 (ITMS2014+)

2. Predmet riešenia:

- zabezpečenie prevádzkovania a spravovania testovacej, produkčnej, školiacej a cvičnej zostavy ITMS2014+ – jeho neverejnej a verejnej časti a modulu „Evidencia personálnych výdavkov“, pre PO 2014 – 2020,
- zabezpečenie hardvéru, operačného systému a systémového softvéru pre potreby ITMS2014+, jeho aktualizáciu a inštaláciu,
- poskytovanie služieb používateľom súvisiacich s ovládaním aplikácie ITMS2014+, vrátane modulu „Evidencia personálnych výdavkov“ (poskytovanie podpory používateľom ITMS2014+),
- zabezpečovanie prístupov pre používateľov systému ITMS2014+,
- vytváranie nových orgánov, aktualizácia orgánov, rolí orgánov a pridávanie vizibilít orgánov v ITMS2014+ na základe požiadaviek CKO,
- zabezpečenie bezpečnosti systému v zmysle Bezpečnostného projektu ITMS2014+,
- prevádzka záložného systému ITMS2014+, vykonávanie úplného testovania plánov obnovy pre systém ITMS2014+,
- zabezpečenie antivírovej ochrany na serveroch, monitorovanie prevádzky ITMS2014+ 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 ITMS2014+ zo záloh a vypracovanie záznamov z testovania,
- zabezpečenie podpory databázových produktov pre ITMS2014+,
- vykonávanie aktualizácie (patchovanie) operačného systému.

3. Identifikácia vstupov úlohy:

- žiadosti používateľov o prístup do neverejnej a verejnej časti ITMS2014+,
- hlásenia používateľov pri problémoch s neverejnou a verejnou časťou ITMS2014+,
- výsledky z uskutočnených auditov.

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

a./ správa a prevádzka systému

Postup riešenia:

- zabezpečenie prevádzky testovacieho, produkčného, školiaceho a cvičného systému ITMS2014+ (neverejnej časti a verejnej časti a modulu „Evidencia personálnych výdavkov“),
- zabezpečenie hardvéru, operačného systému a systémového softvéru pre potreby ITMS2014+, jeho aktualizáciu a inštaláciu,
- zabezpečenie podpory prevádzky produkčného systému ITMS2014+ (neverejnej a verejnej časti a modulu „Evidencia personálnych výdavkov“) v pracovných dňoch minimálne v čase od 8:00 do 17:00 hod.,
- zabezpečenie technickej podpory a bežnej údržby aplikačných systémov,
- zabezpečenie podpory databázových produktov pre ITMS2014+,
- zabezpečenie pravidelného zálohovania dát, vykonávanie a otestovanie úplnej obnovy systému ITMS2014+ 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 na základe SLA,
- pravidelná aktualizácia konfiguračnej databázy o záznamy týkajúce sa ITMS2014+,
- pravidelné vykonávanie aktualizácie (patchovanie) operačného systému.

Identifikačný list úlohy na rok 2022

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

Postup riešenia:

- poskytovanie podpory používateľom neverejnej a verejnej časti ITMS2014+ a modulu „Evidencia personálnych výdavkov“ v rámci 1. a 2. úrovne podpory (príjem, registrácia a identifikácia požiadavky na podporu, registrácia požiadavky v Service Manageri, riešenie incidentov),
- informovanie používateľov o výpadkoch aplikácie ITMS2014+,
- monitorovanie prevádzky ITMS2014+ pomocou CMP (Centrum monitorovania prevádzky) a poskytovanie špecifických reportov a informácií z CMP pre systém ITMS2014+,
- zabezpečenie poskytovania používateľskej aplikačnej, technickej a technologickej podpory prevádzky produkčného systému ITMS2014+ (neverejnej a verejnej časti a modulu „Evidencia personálnych výdavkov“) 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./ zabezpečovanie prístupov pre používateľov systému

ITMS neverejná časť:

Postup riešenia:

- centralizácia žiadostí o prístup do ITMS2014+ neverejná časť,
- vytvorenie prístupov pre používateľov systému ITMS2014+ neverejná časť,
- zakladanie a archivácia žiadostí o prístup do ITMS2014+ neverejná časť,
- vytváranie nových orgánov, aktualizácia orgánov a pridávanie vizibilít na základe požiadaviek CKO,
- vykonávanie pravidelnej previerky prístupov do systému ITMS2014+ neverejná časť a spracovanie záznamov z previerok prístupov.

ITMS verejná časť:

Postup riešenia:

- centralizácia žiadostí o prístup do ITMS2014+ verejná časť,
- kontrola žiadostí o prístup do ITMS2014+ verejná časť,
- aktivácia používateľského konta do ITMS2014+ verejná časť,
- zakladanie a archivácia žiadostí o prístup do ITMS2014+ verejná časť.

d./ zabezpečenie bezpečnosti systému

Postup riešenia:

- spolupráca s útvarom bezpečnosti pri prevádzkovaní systému ITMS2014+,
- implementácia výstupov z Bezpečnostného projektu systému ITMS2014+,
- pravidelná aktualizácia katalógu rizík pre systém ITMS2014+,
- zabezpečenie antivírovej ochrany na serveroch.

e./ realizácia záložného systému ITMS2014+

Postup riešenia:

- realizácia záložného systému ITMS2014+,
- vytvorenie a udržiavanie havarijných plánov a plánov obnovy činnosti ITMS2014+ v aktuálnom stave,
- vykonávanie úplného testovania plánov obnovy pre systém ITMS2014+.

5. Výstupy z riešenia:

a. bezproblémový chod ITMS2014+ (neverejnej a verejnej časti a modulu „Evidencia personálnych výdavkov“),
b. poskytovanie aplikačnej, technickej, technologickej podpory a monitoring,
c. udržiavanie aktuálneho zoznamu používateľov systému ITMS2014+,
d. vytváranie prístupov pre používateľov ITMS 2014+ neverejnej časti,
e. aktivácia používateľských účtov do ITMS2014+ verejnej časti,

Identifikačný list úlohy na rok 2022

f. zabezpečenie bezpečnosti systému ITMS2014+,
g. realizácia záložného systému ITMS2014+, realizácia testovania prevádzky zo záložného pracoviska minimálne raz za dva roky,
h. spokojnosť všetkých používateľov ITMS2014+,
i. pravidelné zálohovanie dát, vykonávanie a otestovanie úplnej obnovy systému ITMS2014+ zo zálohy a vypracovanie záznamov z testovania,
j. pravidelné vykonávanie aktualizácie (patchovanie) operačného systému
k. zrealizovanie zavedenia systému riadenia úrovne poskytovaných služieb, vykonávanie pravidelného monitoringu a vyhodnocovania úrovne poskytovaných služieb,
l. pravidelná aktualizácia konfiguračnej databázy o záznamy týkajúce sa ITMS2014+,
m. pravidelná aktualizácia katalógu rizík pre systém ITMS2014+,
n. monitorovanie prevádzky ITMS2014+ pomocou CMP (Centrum monitorovania prevádzky) a poskytovanie špecifických reportov a informácií z CMP pre systém ITMS2014+.

6. Termíny plnenia:

Rok 2022 - priebežne.

7. Odberateľ – používateľ výsledkov:

Certifikačný orgán - MF SR,
Centrálny koordinačný orgán – Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
Všetci používatelia ITMS2014+ neverejnej časti a verejnej časti a modulu „Evidencia personálnych výdavkov“.

8. Kapacita potrebná na riešenie v čl. / hodinách

14 461,5

9. Riziká riešenia úlohy:

- nedostatok odborných kapacít pre riešenie jednotlivých častí úlohy,
- výpadok spojenia s IS, s ktorými ITMS2014+ komunikuje,
- nedostatok HW pre ITMS2014+, resp. potreba rýchleho obstarania HW,
- poruchy v technickej komunikácii.

10. Hodnotiace kritériá:

- dostupnosť serverov ITMS2014+ (99,5 % produkčného a školiaceho, 99,1 % cvičného a testovacieho),
- doba reakcie na požiadavku používateľa, zaznamenanú prostredníctvom Service Managera podľa SLA,
- dodržanie doby vytvorenia prístupu používateľa do neverejnej časti ITMS2014+ v súlade s Manuálom pre prístupové práva do ITMS2014+ neverejná časť a interným Pracovným postupom PP 62,
- dodržanie doby aktivácie používateľských účtov do verejnej časti ITMS2014+ v súlade s interným Pracovným postupom PP 63,
- dodržanie doby aktualizácie orgánových a používateľských rolí v neverejnej časti ITMS2014+ v súlade s Manuálom pre prístupové práva do ITMS2014+ neverejná časť a interným Pracovným postupom PP 62,
- realizácia záložného systému ITMS2014+ a testovanie prevádzky ITMS2014+ zo záložného pracoviska minimálne raz za rok,
- úspešné vykonanie testovania systému zo zálohy 2 x ročne,
- vykonávanie testovania plánov obnovy pre systém ITMS2014+ 1 x za 2 roky,
- pravidelný monitoring a vyhodnocovanie SLA,
- aktualizácia konfiguračnej databázy informačných aktív ITMS2014+ pri každej zmene,
- aktualizácia katalógu rizík pre systém ITMS2014+ 1 x ročne.