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

Úloha č.: ***406***

Identifikačný list úlohy na rok 2022

1. Názov služby:

Prevádzka dátovej sály MF SR

2. Predmet riešenia:

- zabezpečenie migrácie vybraných IS do Datacentra z dátovej sály MF SR,
- zabezpečenie spoľahlivej a bezpečnej prevádzky dátovej sály MF SR a to

zabezpečenie:

1. technickej podpory projektov,
2. administratívnych činnosti spojených s IT infraštruktúrou ministerstva,
3. evidenciu a dokumentovanie prevádzkových zásahov na lokálnych a centrálnych systémoch v LAN MF SR,
4. príjem, zaznamenávanie, evidenciu a riešenie incidentov a problémov pri výpadkoch a nesprávnom fungovaní systémových služieb, aplikácií a IT infraštruktúry,
5. zabezpečenie reportu o výpadku IS a prevádzkovaných služieb
6. správy:
   - tlačových služieb lokálnych tlačiarní, sieťových tlačiarní a multifunkčných zariadení s vlastnou IP adresou (spravidla kombinácia sieťovej tlačiarne, skenera a kopírovacieho zariadenia),
   - prístupov prostredníctvom nástroja IBM Tivoli Identity Management,
   - aplikácie elektronickej pošty vrátane vzdialeného prístupu k nej,
   - aktualizácií a bezpečnostných záplat pre jednotlivé pracovné stanice,
   - serverov - centrálnych systémov umiestnených v priestoroch dátovej sály MF SR,
   - služby prístupu do Internetu,
   - Active Directory, DHCP, DNS, evidenciu a prideľovanie IP adries jednotlivým objektom v LAN MF SR,
   - VPN prístupov do LAN MF SR,
   - komunikačnej IT infraštruktúry a jej prístupových častí (LAN, WAN, firewally, VPN koncentrátory, switche, routre),
   - WiFi siete vo vyhradených priestoroch ministerstva,
   - zálohovania dát, obnovy dát, archivácie a storage infraštruktúry (diskové polia, páskové zálohovacie zariadenia).

3. Identifikácia vstupov:

- analýza aktivít potrebných pre vykonanie relokácie dátovej sály MF SR,
- súčasný stav HW a SW infraštruktúry dátovej sály,
- zoznam prevádzkovaných aplikácií.

4. Návrh na riešenie – aktivity služby:

- realizácia zmien a úprav,
- správa HW a SW infraštruktúry dátovej sály,
- monitorovanie a sledovanie riešení incidentov s cieľom zabezpečiť funkčnosť monitorovanej HW a SW infraštruktúry dátovej sály na základe definovaných SLA (dohoda o poskytovaní služieb),
- poskytovanie informácií o stave monitorovanej HW a SW infraštruktúry dátovej sály pre zamestnancov MF SR,
- administrácia a napĺňanie databázy konfiguračných položiek,
- systémová podpora a servisná činnosť HW a SW infraštruktúry dátovej sály v rozsahu:
  - nepretržitá servisná pohotovosť pre nahlasovanie porúch 8x5,
  - telefonická asistencia v pracovných dňoch v čase od 8^{30} do 16^{30} hod,
  - priebežné vykonávanie upgrade a update HW a SW infraštruktúry dátovej sály na mesačnej báze,
  - aktualizácia technickej dokumentácie,
  - profylaktické prehliadky.

5. Výstupy:

- vykonaná migrácia vybraných IS do Datacentra z dátovej sály MF SR,
- bezproblémová a spoľahlivá prevádzka dátovej sály MF SR - správa HW a SW infraštruktúry dátovej sály v čase 8^{30} - 16^{30} Po-Pi,
- aktualizácia konfiguračnej databázy o záznamy týkajúce sa HW a SW infraštruktúry dátovej sály MF SR,
- monitorovanie prevádzky pomocou CMP a poskytovanie reportov a informácií o HW a SW infraštruktúre dátovej sály MF SR na mesačnej báze,
- monitorovanie a sledovanie incidentov na HW a SW 8 x 5,
- evidencia a riešenie incidentov - príjem mailom na kontaktné miesto - telefonicky a mailom potvrdiť, prípadne využiť web (helpdesk@mfsr.sk ; 2400),
- integrácia zberu informácii so systémom CPU,
- evidencia a dokumentovanie prevádzkových zásahov na lokálnych a centrálnych systémoch v LAN MF SR - vedenie prevádzkového denníka,
- mesačný report o výpadkoch IS a prevádzkovaných služieb s percentuálnym vyjadrením doby výpadku,
- dostupnosť tlačového servera v čase 8^{30} -16^{30} Po -Pi min. na 95 %,
- import dát zo SAPu a následné zavedenie personálnych zmien aspoň 3x počas pracovnej doby,
- dostupnosť el. pošty 99,5 % (za mesiac max. výpadok 3,6 hodín),
- aktualizácie: - kritické servre do 10 prac. dní, nekritické do 30 pracovných dní,
- bezpečnostné záplaty. - kritické servre do 48 hod., nekritické do 96 hod.,
- zabezpečený prístup do internetu na 99,8 % (za mesiac max. výpadok 86,2 min.),
- AD, DHCP, DNS - dostupnosť 99,8 %,
- ochrana proti duplicite pridelených IP adries,
- segmentácia siete pre zabezpečenie bezpečnosti a dátovej priepustnosti,
- VPN prístup pre zamestnancov MF SR a tretie strany do LAN - dostupnosť 9 9%,
- konfiguračné práce - nástup do 4 hod. v prac. dobe,
- denné zálohy s reportom o úspešnosti záloh; obnova zálohovaných dát - riešenie 3 hod.
- poskytovanie informácií pre riaditeľa odboru IT o stave HW a SW na dátovej sále na pravidelnej mesačnej báze najneskôr do 10. dňa nasledujúceho mesiaca.

6. Termíny plnenia:

Rok 2022 - priebežne podľa požiadaviek MF SR

7. Odberateľ – užívateľ výsledkov:
Ministerstvo financií SR

8. Kapacita potrebná na riešenie v čl. / hodinách:

1 290

9. Riziká v poskytovaní služby:

- nedostatočné finančné krytie technologicky a organizačne nutných zmien,
- nedostatok odborných kapacít,
- nedostatok personálnych kapacít.

10. Hodnotiace kritériá:

- dostupnosť HW a SW infraštruktúry dátovej sály MF SR 99 % ,
- priemerný čas od požiadavky na zmenu/rozšírenie po jej realizáciu,
- celkový počet nahlásených incidentov na HW a SW infraštruktúre.