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

Úloha č.: ***409***

Identifikačný list úlohy na rok 2022

1. Názov služby:

Riešenie požiadaviek a hlásení pre zamestnancov MF SR

2. Predmet riešenia:

- zabezpečenie:
  1. podkladov pre obstarávanie výpočtovej techniky, multifunkčných zariadení kancelárskej a telekomunikačnej techniky s prvkami IT technológií vrátane prebratia dodávky ako aj kontraktov na údržbu tejto techniky,
  2. prevádzky ServiceDesku pre nahlasovanie incidentov súvisiacich s výpočtovou technikou a prevádzkou informačných systémov,
  3. riešenia nahlásených incidentov výpočtovej techniky a incidentov súvisiacich s prevádzkou informačných systémov, v závislosti od ich zložitosti svojpomocne alebo v spolupráci s poskytovateľmi servisných služieb,
  4. príprava poškodenej/nefunkčnej a nepoužiteľnej výpočtovej techniky na výmenu alebo vyradenie v rámci ministerstva,
  5. príprava výpočtovej techniky aby mohla byt pridelená zamestnancovi ministerstva
  6. reinštalácie lokálnych pracovných staníc a ich konfiguráciu pred pridelením zamestnancovi a pripojením do LAN MF SR,
  7. prípravy, správy, konfigurácie a uloženia image pre všetky typy pracovných staníc používaných v sieti LAN MF SR,
  8. požadovanej úroveň bezpečnosti pracovných staníc, nastavovanie bezpečnostných parametrov operačných systémov a bezpečnostného programového vybavenia v súlade s bezpečnostnými odporúčaniami,
  9. evidencie a dokumentovania prevádzkových zásahov na lokálnych a centrálnych systémoch v LAN MF SR,
  10. školenia zamestnancov MF SR o obsahu IRA o LAN a IRA o bezpečnosti.

3. Identifikácia vstupov:

Požiadavka na službu, t. j. postúpená a zaznamenaná používateľská požiadavka alebo používateľské hlásenie z prvej úrovne CPU pre pokrytie služieb podpory zamestnancov MF SR.

4. Návrh na riešenie – aktivity služby:

- zabezpečenie a príprava pracovníkov na poskytovanie služby, zahŕňajúca školenie, štúdium a tréning pre poskytovanie služby,
- pomoc zamestnancom pri práci prostredníctvom podporných aplikácií, telefonickej komunikácie a priamej navigácie na obrazovke,
- komunikácia s dodávateľmi IS ako riešiteľmi tretej úrovne podpory, za účelom vyriešenia užívateľského problému,
- zaznamenávanie používateľských pripomienok pre potreby rozvoja IS,
- analyzovanie najčastejšie sa vyskytujúcich problémov a navrhovanie úprav v aplikáciách;
- v nástrojoch kontaktného centra dopĺňanie často kladených otázok,
- spolupráca s ostatnými úrovňami CPU,
- podpis dohody o poskytovaní služieb (SLA).

Identifikačný list úlohy na rok 2022

5. Výstupy:

- vyriešená používateľská požiadavka alebo používateľský dotaz z prvej úrovne CPU pre pokrytie služieb podpory zamestnancov MF SR,
- vyškolení poskytovatelia podpory,
- poskytovanie reportov o hláseniach a požiadavkách zamestnancov MF SR na mesačnej báze.

Identifikácia výstupov:

- prevádzka ServiceDesku: po - pia v čase 8^{30} - 16^{30} hod.
- prijatie hlásenia a začatie riešenia - do 1 hod.
- príprava výpočtovej techniky zamestnancovi - do dvoch pracovných dní od prijatia správne zadefinovanej požiadavky,
- reinštalácie lokálnych pracovných staníc a ich konfigurácia - do jedného pracovného dňa,
- príprava, správa, konfigurácia a uloženie image pre všetky typy pracovných staníc používaných v sieti LAN MF SR - 2 týždne; aktualizácie image - kvartálne,
- revízia bezpečnostných politík - v ročných intervaloch, t. j. 1x ročne,
- reportovanie incidentov a zásahov na mesačnej báze zodpovednému zamestnancovi, t. j. určenej oprávnenej osobe,
- školenia o obsahu IRA o LAN a IRA o bezpečnosti podľa potreby - min. 1x mesačne.

6. Termíny plnenia:

Rok 2022 - priebežne podľa požiadaviek odberateľa,
- denné poskytovanie služby v pracovných dňoch od 8^{30}-16^{30}.

7. Odberateľ – užívateľ výsledkov:

Zamestnanci MF SR

8. Kapacita potrebná na zabezpečenie služby v čl. / hodinách:

3 000

9. Riziká v poskytovaní služby:

- nedostatočný počet poskytovateľov služby,
- prepojenie na súvisiace IS.

10. Hodnotiace kritériá:

- spokojnosť odberateľa služieb,
- dodržanie termínov,
- 97 % hlásení / požiadaviek na službu registrovaných v CPU s prioritou 1 vyriešených v priemere do 24 hod.,
- 97 % hlásení / požiadaviek na službu registrovaných v CPU s prioritou 2 vyriešených v priemere do 48 hod.