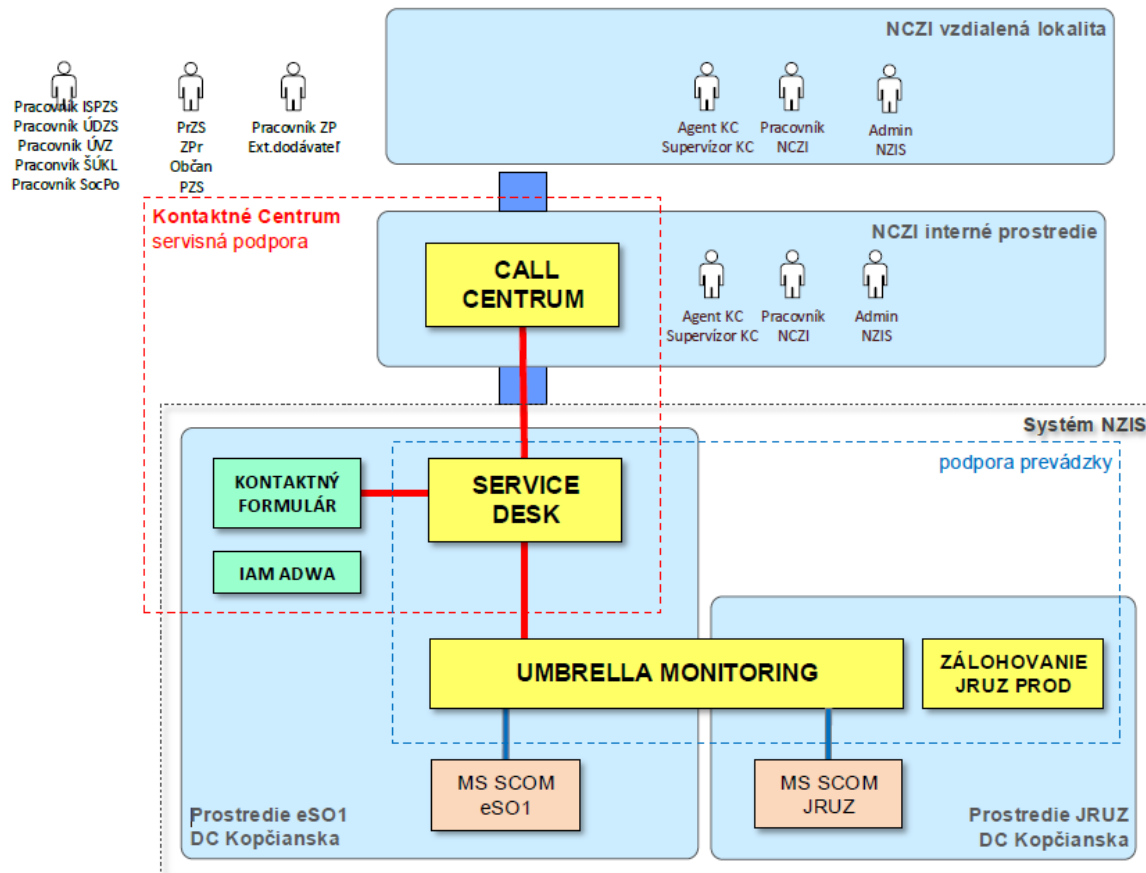


Národné centrum zdravotníckych informácií (NCZI) ako prevádzkovateľ Národného zdravotníckeho informačného systému (NZIS) v súčasnosti používa na podporu riadenia prevádzky NZIS - Komplexný integrovaný systém pre zabezpečenie servisnej podpory a podpory riadenia prevádzky NZIS – „IS KIS” (CSM).



### Kontaktne centrum

Funkčný modul Kontaktne centrum (KC) predstavuje jednotný kontaktný prístupový bod pre poskytovanie služieb servisnej podpory NZIS, ktorý umožňuje pacientom, lekárom a iným konzumentom služieb NZIS kontaktovať pracovníkov Kontaktného centra (KC) cez hlasový komunikačný kanál, alebo cez elektronický kontaktný formulár (KF) za účelom zadávania a sledovania stavu riešených požiadaviek resp. incidentov.

Kontaktne centrum je po softvérovej stránke vybudované na produktoch Cisco Collaboration Flex Plan 3.0, 2Ring GADGETS for Cisco Finesse ENHANCED, Eleveo ZOOM Recording a Eleveo ZOOM Quality Management.

KF je webová aplikácia dostupná z verejnej počítačovej siete Internet pre nahlasovanie požiadaviek a následné sledovanie stavu riešenia týchto požiadaviek z pohľadu zadávateľa aj riešiteľa.

### Service Desk

Funkčný modul Service Desk (SD) je integrálnou súčasťou prostredia NZIS a je implementovaný ako centrálny nástroj pre evidenciu a riadenie požiadaviek, incidentov, problémov, zmien, konfigurácií a ako podporný nástroj iných procesov prevádzky NZIS.

Je založený na aplikácii IBM Control Desk 7.6, ktorá bola v rámci implementácie rozšírená a prispôbená špecifickým potrebám NCZI. Pre účely tvorby a spúšťania reportov nad dátami v SD sa používa IBM Cognos.

IAM ADWA je podporná webová aplikácia, ktorá umožňuje agentom KC vykonávať operácie zmeny hesla a zablokovania/odblokovania účtov zdravotníckych pracovníkov v asistenčnom procese zmeny PINu a revokácie certifikátu na ePZP karte.

## **Monitoring**

Umbrella monitoring

Umbrella monitoring (UM) zabezpečuje monitoring prostredia NZIS a vytvára centrálnu monitorovaciu platformu, ktorá integruje a vyhodnocuje dopad udalostí z rôznych monitorovacích nástrojov na biznis služby NZIS. UM pokrýva aj oblasť monitorovania výkonnosti a transakcií systému NZIS a identifikuje anomálie v prostredí a proaktívne určuje hlavné príčiny problémov s výkonom alebo dostupnosťou.

Umbrella monitoring pozostáva z:

- Monitoring infraštruktúry, sieťových komponentov a služieb je založený na nástrojoch:
  - o Microsoft SCOM
  - o IBM Tivoli Business Service Manager 6.1.1
  - o IBM Tivoli Network Manager 4.2
  - o IBM Netcool OMNibus 8.1
  - o IBM JazzSM 1.1.2.1

## **Dynatrace**

Monitoring aplikácií Dynatrace poskytuje okamžitý prístup k informáciám o výkonnosti a využiteľnosti sledovaných aplikácií v reálnom čase.

Zabezpečuje:

- Meranie dostupnosti aplikácie, meranie doby odozvy aplikácie, upozornenie na zníženie dostupnosti alebo predĺženie odozvy, monitorovanie výkonnosti z pohľadu koncového užívateľa
- Sledovanie všetkých užívateľov prístupujúcich k aplikácii bez ohľadu na prehliadač, zariadenie alebo lokalitu- 24x7 zberanie všetkých transakcií
- Server - Side service monitoring – deep monitoring, end-to-end tracing, code-level pohľad

Typ agenta: full stack