ver. 24.10.2022

Opis prostredia pre podporu CSM

Popis aktuálneho stavu

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".

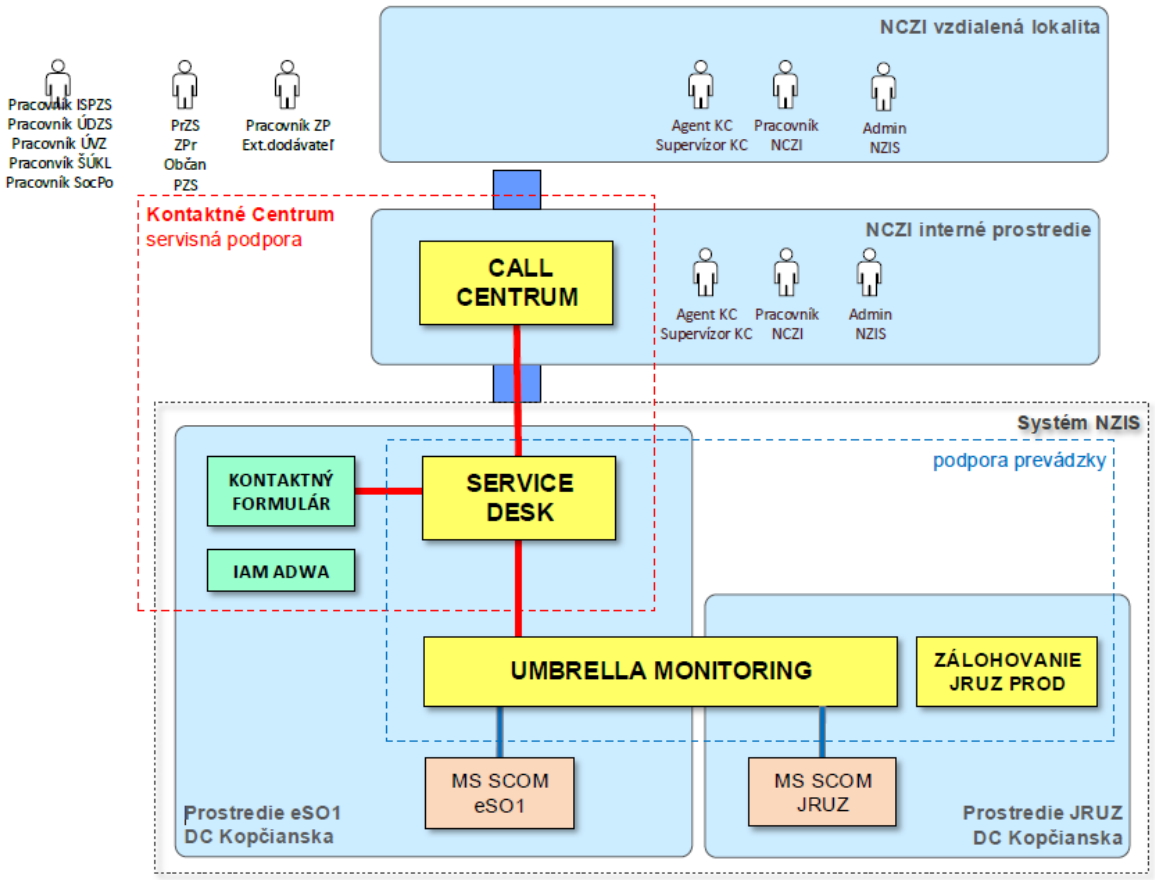


Figure 1 - Schéma IS KIS

Kontaktné centrum

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

Call centrum je vybudované produktoch na Cisco Collaboration Flex Plan 3.0, 2Ring GADGETS for Cisco Finesse ENHANCED a ZOOM High Availability for Call Recording.

KF je webová aplikácia dostupná z verejnej počítačovej siete Internet pre nahlasovanie požiadaviek a sledovanie stavu nahlásených požiadaviek pre anonymných používateľov.

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 prispôsobená 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:
    - Microsoft SCOM
    - IBM Tivoli Business Service Manager 6.1.1
    - IBM Tivoli Network Manager 4.2
    - IBM Netcool OMNIbus 8.1
    - 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 pristupujúcich 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