



**KATALOG IT USLUGA I RJEŠENJA
SEKTORA INFORMATIKE FINE**

SEKTOR INFORMATIKE FINE



Tradicija informatike u Fini duga je pola stoljeća. Za to vrijeme Sektor informatike se razvio iz nekadašnje Automatske obrade podataka koja je podržavala poslove Službe društvenog knjigovodstva do organizacijske jedinice Sektora koja razvija i održava najveće državne informatičke sustave u skladu s međunarodnim standardima i vodećim svjetskim tehnologijama.

Sektor informatike Fine čini više od dvjesto stručnjaka koji pokrivaju široko područje informatičkih znanja i različitih tehnologija koje su u IT svijetu rijetko obuhvaćene na jednom mjestu. IT stručnjaci Fine svojim znanjem i stečenim certifikatima nude kompletnu uslugu koja obuhvaća savjetodavne usluge pri osmišljavanju informatičkog sustava, razvoj informatičkog sustava, održavanje i podršku za sva unaprjeđenja. Pri tome podržava i brine se za sve tehnološke domene: mrežne tehnologije, poslužitelje, sistemski softver, razvoj softvera po narudžbi, procese podrške, sigurnost i sl.

Uz znanje, IT stručnjaci Fine posjeduju i veliko radno iskustvo koje su stekli godinama radeći na strateški važnim projektima i servisima Fine za državu i razne poslovne subjekte te uspješno odgovarajući raznim poslovnim zahtjevima, regulativama i rokovima.

U svojoj dugogodišnjoj tradiciji, razvili su informatičke sustave za podršku sljedećim poslovnim servisima: Platni promet, Nacionalni klirinški sustav (NKS), REGOS, Sustav državne riznice, Prisilna naplata osnova za plaćanje, Registar zaposlenika, Registar koncesija, Registar godišnjih financijskih izvješća (RGFI), Plavi dizel, eMirovinsko, Upisnik založnih prava.

Fina je razvila i vlastita rješenja informatičkih sustava kao što su: e-Račun, e-Plaćanje, Web e-Potpis, PKI servisi...

Sektor informatike Fine napravio je značajne korake za uključivanje na međunarodno tržište te planira proširenje aktivnosti i uključivanje u nove projekte (samostalno i u suradnji s partnerima) na domaćoj i međunarodnoj razini.

Za svaki dobro osmišljen i kvalitetan informatički sustav važno je prepoznavanje trenutnih potreba i sagledavanje razvoja informatičkog sustava kroz godine. U skladu s tim, Sektor informatike Fine prepoznao je potrebu suradnje s Naručiteljima u prvim fazama pripreme budućih IT sustava.

Usluge koje Sektor informatike nudi u tom segmentu korisnicima su:

- **SNIMKA STANJA IT SUSTAVA**

Prikaz tehnološkog stanja u trenutku kada IT stručnjaci Fine provode snimku stanja kod Naručitelja.

- **ANALIZA I DEFINICIJA POSLOVNIH ZAHTJEVA**

Analiza poslovnih zahtjeva Naručitelja s ciljem prikupljanja informacija neophodnih za dizajniranje cjelovitog IT rješenja.

- **IZRADA STRATEGIJE RAZVOJA INFORMATIČKOG SUSTAVA**

Izrada dokumenta „Strategija razvoja informatičkog sustava“ u kojem se prikazuje dugoročno planiranje tehnologije koju će korisnik koristiti u narednom razdoblju.

- **FINA RKM SAVJETODAVNE USLUGE**

Usluge planiranja i konzultacija za potrebe izgradnje mrežne infrastrukture i komunikacijskih servisa namijenjene poslovnim korisnicima.

RAZVOJ INFORMATIČKOG SUSTAVA



Potreban Vam je informatički sustav koji će unaprijediti Vaše poslovanje?

IT stručnjaci Fine omogućit će da se na Vaš zahtjev i za Vaše potrebe uspostavi novi informatički sustav. Sustav će se izgraditi na osnovu Vaših funkcionalnih zahtjeva i poslovnih potreba, a uz pomoć IT stručnjaka Fine postat će realnost koja povećava Vašu radnu učinkovitost.

Educirani djelatnici samostalno izrađuju informatički sustav kroz sve njegove faze. Naručitelj sudjeluje u cijelom procesu na način da jasno iskazuje svoje zahtjeve i želje, pružajući stručnom timu potrebne informacije kako bi se informatički sustav uspješno razvio i uspostavio.

Informatički sustav u svom razvoju obuhvaća sljedećih devet usluga:

- **ANALIZA I DEFINICIJA POSLOVNIH ZAHTJEVA**

IT stručnjaci analiziraju poslovne zahtjeve Naručitelja s ciljem prikupljanja informacija neophodnih za dizajniranje cjelovitog IT rješenja.

- **IZRADA ARHITEKTURE IT SUSTAVA**

IT stručnjaci izrađuju softversku i/ili sistemsku arhitekturu IT rješenja (aplikativnog i/ili sistemskog) u kojoj je popisan sav hardver i softver od kojeg će se budući informatički sustav sastojati te opisana logika funkcioniranja sustava.

- **DIZAJN APLIKATIVNIH RJEŠENJA/SUSTAVA**

IT stručnjaci izrađuju dokument u kojem se opisuje vizualni i funkcionalni dizajn, tj. opisuje se način na koji je implementirana pojedina funkcionalnost iz zahtjeva korisnika, odnosno, izvedba poslovnog zahtjeva na definiranoj arhitekturi.

- **DIZAJN BAZA PODATAKA**

Pružanjem ove usluge, izrađuje se logički i fizički dizajn baze podatka, tj. izrađuje se model podataka u određenom alatu i provodi fizička implementacija modela na bazi podataka. U ovoj fazi se priprema inicijalno punjenje šifarnika i podešavaju performanse upita.

- **RAZVOJ APLIKACIJA**

Razvoj aplikacije u programskom alatu. Za izradu se koristi hardver i softver koji je definiran u fazi izrade arhitekture IT sustava.

- **INTEGRACIJA APLIKATIVNIH RJEŠENJA**

Integracija više aplikativnih rješenja u jedinstveni sustav. Usluga podrazumijeva spajanje raznih aplikacijskih rješenja (gotovih ili razvijenih) u svrhu dobivanja dodatne funkcionalnosti. Uključuje i aktivnosti: priprema aplikacije za instalaciju, verifikacija i instalacija aplikativnog rješenja.

- **TESTIRANJE I VERIFIKACIJA**

Testiranje novih ili nadogradnja postojećih aplikacija/servisa na zahtjev korisnika. Usluga podrazumijeva izradu testnih procedura (plan testiranja, testne skripte, prijave grešaka, izvještaj o provedenom testiranju i test prihvatanja), provođenje različitih vrsta testova (funkcionalni testovi, stres testovi, test prihvatanja), izradu korisničkih uputa i edukaciju korisnika.

Usluga osigurava ispravnost, potpunost, pouzdanost, optimalnost, jednostavnost uporabe aplikativnog rješenja i zadovoljenje korisničkih zahtjeva.

- **IZRADA KORISNIČKE DOKUMENTACIJE**

Kako bi se korisnicima olakšalo korištenje novog informatičkog sustava, izrađuje se popratna dokumentacija - Korisničke upute. Osim korisnicima, upute se mogu izraditi i za djelatnike koji pružaju podršku sustavu (Upute za Call Centar, Upute za Service Desk i dokument koji opisuje minimalne tehničke uvjete).

- **EDUKACIJA KORISNIKA**

Ovom uslugom IT stručnjaci korisnicima predstavljaju kako koristiti razvijeni informatički sustav. Oblik i način edukacije ovisi o kompleksnosti aplikacije i želji Naručitelja. Edukacije je moguće provesti u obliku prezentacije ili radionice.

RAZVOJ INFORMATIČKOG SUSTAVA DODATNE MOGUĆNOSTI



Dobili ste informatički sustav koji ste željeli, a nemate opremu ili dovoljno educirano i brojno informatičko osoblje.

I što sad?

Sektor informatike Fine Vam može pomoći i u tom problemu. Fina ima izgrađen sistemski prostor koji zadovoljava sve nužne uvjete kako bi servisi bili adekvatno zaštićeni i raspoloživi.

Stoga nudimo mogućnost:

- **SMJEŠTAJ INFORMATIČKOG SUSTAVA (SERVISA) KORISNIKA**

Udomljavanje uključuje korištenje IT infrastrukture Fine za potrebe informatičkog sustava korisnika. Usluga predstavlja paket različitih usluga u ovisnosti o potrebama korisnika i IT sustava. Usluga uvijek sadrži podršku korisnicima putem Call Centra i Service Deska, a SLA sporazumom se definiraju razine pružanja usluge.

Prilikom uspostave informatičkog sustava, dodjeljuju se potrebne HW i SW komponente, IT resursi, rješenja i tehnologije koje omogućuju zaštitu IT sustava od virusa.

Usluga predstavlja korištenje skupa rješenja i tehnologija koja omogućuju zaštitu IT sustava od virusa, spyware-a i ostalih malicioznih programa kroz centraliziranu konzolu. Usluga uključuje korištenje Centralnog nadzorno upravljačkog sustava Fine te korištenje centralnog sustava za pohranu i arhiviranje podataka. Usluga se temelji na skupu rješenja i tehnologija koje omogućuju pohranu, arhiviranje i povrat podataka korisnika.

Potrebno je znati da prepuštanjem brige o razvijenom IT sustavu Sektoru informatike Fine ne morate više brinuti o količini hardvera koji je potrebno kupiti, osiguranju prostora gdje bi se odložio poslužitelj kako bi se održao kontinuitet rada, licencama, edukaciji zaposlenika, pružanju podrške korisnicima i njihove edukacije.

Za svaki informatički sustav koji je udomljen na Fininoj infrastrukturi nude se i usluge održavanja. Usluge održavanja trebaju osigurati da sustav radi u skladu s inicijalnim zahtjevima korisnika. U okviru održavanja može se osigurati i proširenje postojećeg sustava.

Minimalni set usluga održavanja obuhvaća:

Održavanje opreme (mrežne/poslužiteljske), nadzor informatičkog sustava, backup sustava i arhiviranje, upgrade, antivirusnu zaštitu, usluge podrške Call Centra i Service Deska korisnicima, dodatno održavanje i razvoj novih funkcionalnosti.



Za sve informatičke sustave koje zaposlenici Sektora informatike Fine razviju za Naručitelja ili udo-me na Fininoj infrastrukturi, za korisnika se osiguravaju i usluge systemske podrške koje osiguravaju dostupnost i raspoloživost sustava prema potrebama korisnika.

Razlikuju se dvije vrste systemskih usluga:

1. Usluge uspostave systemske infrastrukture

Pod uspostavom systemske infrastrukture se podrazumijeva niz aktivnosti koje je potrebno napraviti kako bi novi gotovi ili razvijeni informatički sustav bio implementiran u produkcijsku okolinu:

- **Instalacija i konfiguracija hardvera i softvera**
 - Usluga obuhvaća instalaciju i konfiguraciju hardvera (različiti tipovi poslužitelja) i systemskog softvera (operativni sustavi, nadzorni alati, antivirusni sustavi...) za sve informatičke sustave koje su razvili zaposlenici Sektora informatike ili za informatičke sustave koji su udomljeni u systemskim prostorima Fine te izradu popratne systemske (tehničke i korisničke) dokumentacije.
- **Systemsko testiranje**
 - Usluga obuhvaća testiranje performansi okoline prilikom uspostave IT sustava u skladu s dogovorenom razinom kvalitete te izradu popratne systemske (tehničke i korisničke) dokumentacije.

2. Održavanje systemske infrastrukture

Sistemske održavanje obuhvaća širok spektar poslova kao što su svakodnevna podešavanja, administriranje i nadziranje systemske infrastrukture, odnosno:

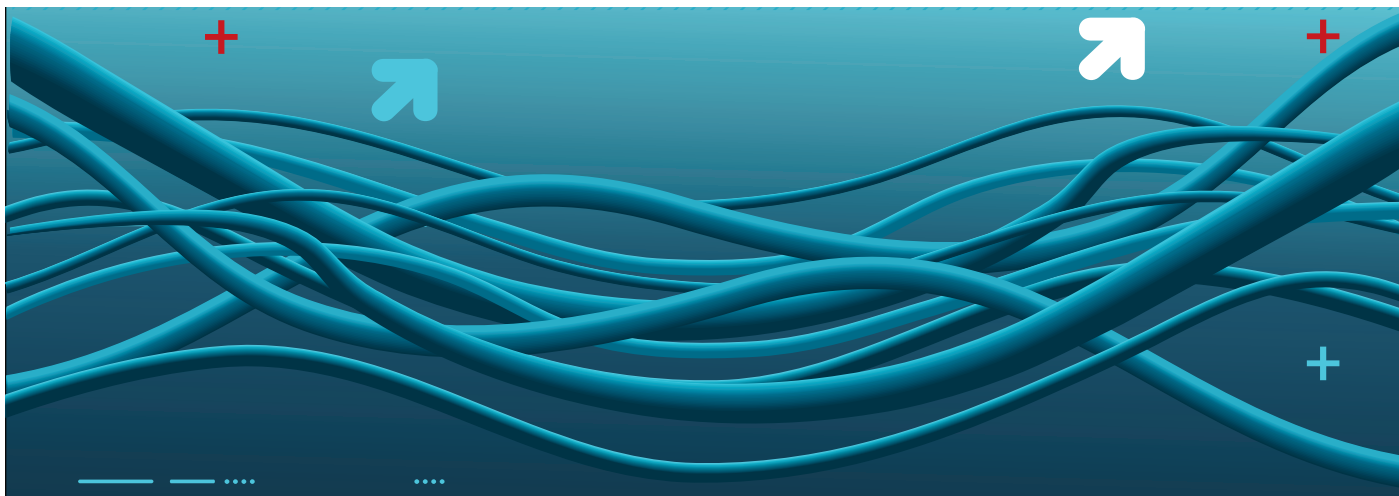
- operacijskih sustava (Windows, Linux, Unix),
- baza podataka (Oracle, SQL),
- aplikacijskih i web poslužitelja,
- e-mail sustava,
- antivirusa,
- virtualizacijske platforme (Citrix),
- sustava za backup,
- sustava za nadzor,
- velikih obradnih računala (IBM centralnog (mainframe / host) računala (HW i SW) i njegovih podsustava (CICS, RACF, MQ, WAS),
- sustava za pohranu (storage) - (vanjskih diskovnih i tračnih uređaja i optičkih preklopnika, provjera raspoloživosti i kontrola performansi).

Podešavanje, administriranje i nadziranje obuhvaća poslove poput instalacija novih verzija softvera, uspješno provođenje backupa, nadziranje rada informatičkog sustava te otklanjanje uočenih grešaka i problema osiguravajući dogovorenu razinu kvalitete i rad informatičkog sustava. U sistemskim prostorima osigurani su nužni preduvjeti sigurnosnih aspekata kojima se ostvaruje nesmetan rad udomljenog informatičkog sustava.

Korisnik u sklopu usluge održavanja dobiva usluge proaktivnog i preventivnog održavanja kojima se osigurava bolja kvaliteta usluga informatičkog sustava udomljenog u sistemskim prostorima Fine.

U vidu boljeg informiranja korisnika informatičkog sustava te pružanje podrške u radu kroz mogućnost prijave incidenta ili problema u radu s aplikacijom, Naručitelju se nudi mogućnost izbora usluge podrške korisnicima putem Call Centra i Service Deska (Uslugom prve razine podrške korisnicima se pruža prva razina tehničke potpore, informira o stanju incidenta ili najavljuje provođenje planiranih promjena na servisu).

USLUGE KOMUNIKACIJSKIH SERVISA



Sektor informatike Fine u grupi usluga komunikacijskih servisa Vam može ponuditi sljedeće grupe usluga:

- **Usluge komunikacijskih servisa:** savjetodavne usluge, usluge uspostave komunikacijskih servisa i usluge održavanja komunikacijskih servisa.
- **HITRONet usluge:** savjetodavne usluge, usluge uspostave i usluge održavanja računalno komunikacijske mreže tijela državne uprave.

Savjetodavne usluge komunikacijskih servisa su:

- **Fina RKM savjetodavne usluge**
 - Usluge planiranja i konzultacija za potrebe izgradnje mrežne infrastrukture i komunikacijskih servisa namijenjene poslovnim korisnicima.

Usluge uspostave komunikacijskih servisa čine usluge:

- **FINA RKM USLUGE USPOSTAVE MREŽNOG SERVISA NA LOKACIJI KORISNIKA**
 - Specijalističke inženjerske usluge koje omogućavaju izvođenje različitih aktivnosti potrebnih za uspostavu mrežne infrastrukture i servisa na lokaciji korisnika, kako bi korisnik mogao komunicirati na dislociranim lokacijama.
- **FINA IP VPN RAČUNALNA MREŽA**
 - Usluga omogućuje komunikaciju između dislociranih lokacija korisnika bez potrebe investicije u vlastitu infrastrukturu i vodove/kablove uz ostvarenje sigurnosti komunikacije podataka koji pruža zasebna komunikacijska mreža. Usluga je namijenjena Fininim Shop in Shop korisnicima.

- **FINA LAN RAČUNALNA MREŽA**
 - Usluga predstavlja komunikacijski podsustav koji omogućava lokalno umrežavanje korisničkih računalnih resursa (radne stanice) na razini ureda ili zgrade, radi pristupa kompletnim komunikacijskim servisima i radi međusobne komunikacije. Sastoji se od pasivne infrastrukture strukturnog kabliranja i aktivne mrežne opreme koja omogućava pristup komunikacijskim servisima. Usluga je namijenjena korisnicima FINA IP VPN usluge.
- **KOMUNIKACIJSKI SERVISI ZA BANKE I VELIKE KORISNIKE**
 - Usluga predstavlja komunikacijski podsustav računalno komunikacijskih mreža koji omogućava povezivanje banaka i velikih poslovnih korisnika. U sklopu usluge se vrši uspostava komunikacijskih linkova i servisa, prilagodba komunikacijskih parametara postojećih veza i servisa te uspostava redundantnih komunikacijskih veza što omogućava uspostavu novih poslovnih servisa.
- **ShopINshop VPN**
 - Usluga omogućuje komunikaciju dislociranih lokacija korisnika na postojećoj mrežnoj infrastrukturi Fine racionalizirajući IT troškove i osiguravajući kontinuitet poslovanja. Usluga je namijenjena korisnicima koji su ugovorili unajmljivanje poslovnog prostora Fine za svoje poslovne potrebe.

Usluge održavanja komunikacijskih servisa:

- **FINA RKM (Računalno komunikacijska mreža) PODRŠKA**
 - Usluge održavanja mrežne infrastrukture i servisa za postojeće korisnike Fina komunikacijskog sustava. FINA RKM podrška podrazumijeva savjetodavne i inženjerske usluge bazirane na komunikacijskim tehnologijama, u obliku proaktivnog i preventivnog održavanja, te planiranja i uspostave potrebnih kapaciteta komunikacijske infrastrukture i servisa. Podrška korisnicima pruža se kroz ITIL procese podrške preko Call Centra i Service Deska Fine.

USLUGE KOMUNIKACIJSKIH SERVISA: HITRONET USLUGE

HITRONet usluge su namijenjene svim HITRONet korisnicima (tijela državne uprave (TDU)).

HITRONet portfolio čini paket sljedećih usluga:

Savjetodavne usluge:

- **HITRONet – PROFESIONALNE SAVJETODAVNE USLUGE**

- Obuhvaćaju:

- sve aktivnosti za pružanje specijalističkih savjetodavnih usluga u svrhu izrade ili prilagodbe dizajna okosnice HITRONet mreže, implementaciju korisničkih mrežnih čvorova i infrastrukture, sigurnost i reviziju cijelog HITRONet sustava i
- sve aktivnosti za pružanje specijalističkih inženjerskih usluga u svrhu implementacije, analize i mjerenja, prilagodbe i rekonfiguracije, dokumentiranja, održavanja i otklanjanja problema na okosnici HITRONet mreže, te na korisničkim mrežnim čvorovima i infrastrukturi HITRONet sustava.

Usluge uspostave:

- **HITRONet - sVPN**

- Usluga omogućuje povezivanje jedne ili više lokacija korisnika unutar VPN (Virtualne privatne mreže) kako bi međusobno ili s drugim korisnicima mogli komunicirati te koristiti zajedničke e-servise. Postoji nekoliko kategorija usluge sVPN (A-F) jer geografski položaj različitih lokacija korisnika uvjetuje korištenje različitih komunikacijskih vodova.

- **HITRONet – OGLAŠAVANJE SERVISA**

- Jedna od temeljnih funkcionalnosti mrežnog sustava HITRONet je uspostava mrežnih preduvjeta za oglašavanje eServisa između TDU-ova. Usluga podrazumijeva mogućnost sigurnog smještaja eServisa TDU-a na vlastitom DMZ-u pri čemu će biti omogućen kontroliran pristup tim eServisima: od strane TDU-ova i/ili s Interneta.

- **HITRONet - PRISTUP SERVISIMA**

- Usluga omogućava korisniku kontroliran i siguran pristup do oglašanih servisa ostalih korisnika HITRONet mreže. Tipični servisi su: eServis kojeg oglašava korisnik (npr.OIB), sTESTA (mreža Europske unije kojoj je svrha povezivanje tijela na razini Europske unije), PKI servisi.

Usluge održavanja:

- **HITRONet UPRAVLJANJE ZAJEDNIČKIM SUSTAVOM**

- Usluga omogućuje upravljanje središnjim i zajedničkim sustavom (sustav koji omogućuje korištenje svih HITRONet usluga od strane korisnika), infrastrukturom, sigurnošću i najmom vodova. Usluga Upravljanja zajedničkim sustavom HITRONet je temeljna komponenta pružanja servisa sustava HITRONet krajnjim korisnicima, a upravljanje se vrši kroz mrežni operativni centar (HITRONet NOC) s osnovnim uslugama:

- Usluga upravljanja mrežnom infrastrukturom sustava HITRONet (Upravljanjem pojedinim priključkom, upravljanjem podsustavom za zajednički pristup Internetu, upravljanje podsustavom zajedničkih servisa, upravljanje podsustavom za udaljeni pristup korisnika te sustavom sigurnosti sustava HITRONet.)
- Konzultantske i inženjerske usluge HITRONet NOC-a (potpora isporuka HITRONet servisa po ITIL procedurama, operativni nadzor i upravljanje servisima i mrežnim elementima, prilagodbe tehničkih rješenja za korisnike te izrada planova za proširenje HITRONet sustava)
- Usluge pozivnog centra za sustav HITRONet koje omogućuje zaprimanje i obradu problema servisnih poziva u skladu sa SLA-om.

U sklopu paketa usluga pod nazivom HITRONet, korisnici mogu izabrati i uslugu Smještaj servisa korisnika.

Usluga podrazumijeva:

- Najam prostora sistem sale u slučaju kada Korisnik osigurava komunikacijski ormar. U prostor se uračunava i prostor za operativno održavanje udomljenog komunikacijskog ormara s udomljenim uređajima.
- Najam prostora u komunikacijskom ormaru u sistem sali Fine u slučaju kada Fina osigurava komunikacijski ormar. U prostor se uračunava i prostor za operativno održavanje udomljenih uređaja.
- Osiguranje potrebnih radnih uvjeta po nazivnoj snazi specificiranoj od strane proizvođača opreme: napajanje električnom energijom (UPS, agregat) i osiguranje propisane temperature i vlažnosti prostora.

Financijska agencija | ☎ 0800 0080 | info@fina.hr | www.fina.hr