

KATALOG IT USLUGA



AKD d.o.o.

Savska cesta 31, 10000 Zagreb, akd@akd.hr



SADRŽAJ

	HOSTING USLUGE	4
1.1.	KOLOKACIJA / COLOCATION HOSTING	4
1.2.	VIRTUALIZACIJA / DEDICATED SERVER HOSTING	4
1.3.	IT PLATFORMA / MANAGED HOSTING	5
1.4.	USLUGE U OBLAKU / CLOUD HOSTING	6
1.5.	USLUGE POHRANE / BACKUP	7
2.	MREŽNE USLUGE	8
2.1.	MREŽNA INFRASTRUKTURA	8
2.2.	SIGURNOST MREŽE	8
2.3.	UDALJENI PRISTUP	9
3.	USLUGE RAZVOJA	10
3.1.	PROJEKTIRANJE INFORMACIJSKIH SUSTAVA	10
3.2.	RAZVOJ POSLOVNIH APLIKACIJA	11
3.3.	RAZVOJ APLIKACIJA ZA ČIPOVE	11
3.4.	RAZVOJ APLIKACIJA ZA PERSONALIZACIJU KARTICA	12
4.	USLUGE PODRŠKE	13
4.1.	POZIVNI CENTAR	13
4.2.	KORISNIČKA PODRŠKA	14
4.3.	SISTEMSKA PODRŠKA	14
4.4.	PODRŠKA ZA MREŽU	15
4.5.	APLIKATIVNA PODRŠKA	15

KATALOG IT USLUGA

1 HOSTING USLUGE

1.1. KOLOKACIJA / COLOCATION HOSTING

Usluga kolokacije omogućava fizički smještaj servera i mrežne opreme u sigurnom podatkovnom centru AKD-a. Korisnik dobiva sve potrebne uvjete poput redundantnog napajanja (UPS i generatori), hlađenja, fizičke sigurnosti (kontrola pristupa, videonadzor) i mrežnu povezanosti s višestrukim ISP-ovima, što jamči minimalne prekide u radu i maksimalnu sigurnost podataka. Usluga je pogodna za korisnike koji žele zadržati potpunu kontrolu nad svojom opremom, ali žele koristiti sigurnost i stabilnost profesionalno vođenog podatkovnog centra.

1.2. VIRTUALIZACIJA / DEDICATED SERVER HOSTING

Usluga virtualizacije nudi korisnicima virtualizirane namjenske resurse na fizičkim serverima u našem podatkovnom centru. Korisnicima su dodijeljeni resursi poput CPU-a, RAM-a, diskovnog prostora i mrežne povezanosti na virtualizacijskoj platformi VMware/Hyper-V kojom upravlja AKD. Ova usluga omogućava visoku razinu izolacije resursa, optimalne performanse i sigurnost, te je pogodna za aplikacije koje zahtijevaju visoke performanse i stabilnost.



1.3. IT PLATFORMA / MANAGED HOSTING

Usluga uključuje potpunu tehničku podršku i upravljanje serverima i vezanom infrastrukturom. AKD stručnjaci provode administraciju opreme, uključujući instalaciju, konfiguraciju i osnaživanje prema CIS (Center for Internet Security) standardima, redovita ažuriranja sustava, praćenje performansi i sigurnosno kopiranje podataka. Osnovna usluga uključuje instalaciju operacijskog sustava poput Windows Servera i različitih distribucija Linuxa, a moguća je dogradnja platforme s licenciranim bazama podataka i aplikacijama u skladu sa zahtjevima korisnika.



1.4. USLUGE U OBLAKU / CLOUD HOSTING

Usluga u oblaku koristi mrežu povezanih virtualizacijskih platformi koje su smještene u više računalnih soba i podatkovnih centara AKD-a što omogućava visoku razinu dostupnosti, fleksibilnost i skalabilnost resursa te veću pouzdanost i otpornost na kvarove.

Koristimo tehnologije za automatsko balansiranje opterećenja (load balancing), replikaciju podataka i upravljanje kontinuitetom, čime se osigurava stalna dostupnost usluge i brza reakcija u slučaju kvara ili katastrofe. Ova usluga omogućava korisnicima pristup aplikaciji koja im je potrebna, a bez brige oko licenci softvera, baza podataka, operacijskih sustava i cjelokupne infrastrukture na kojoj se oni nalaze. Naša Cloud hosting platforma prvenstveno je namijenjena za učinkovito upravljanje i podršku interno razvijenim uslugama.



1.5. USLUGE POHRANE / BACKUP

Usluga omogućuje automatiziranu dnevnu pohranu sigurnosnih kopija virtualnih poslužitelja, baza podataka ili pojedinih mapa te brz i jednostavan oporavak u slučaju gubitka ili kompromitacije podataka. Korisnik raspolaže s 3 kopije podataka (lokalna kopija, kopija na mediju i kopija u oblaku), a AKD osigurava vrhunsku opremu, redovitu provedbu sigurnosnog kopiranja i kvalitetno testiranje usluge koje jamči povrat podataka u skladu sa ugovorenim RTO i RPO.

Sigurnosne kopije pohranjeni su na redundantnim sustavima, uz mogućnost enkripcije podataka i primjenu pravila za zadržavanje (retention policies) ovisno o zahtjevima korisnika.



KATALOG IT USLUGA

2 MREŽNE USLUGE

2.1. MREŽNA INFRASTRUKTURA

Usluga omogućava mrežno povezivanje s lokalnom mrežom, javnom internet mrežom, Hitronet mrežom ili privatnom mrežom korisnika, osiguravajući optimalnu brzinu i kvalitetu veze. Mrežna infrastruktura AKD-a je redundantna, izgrađena od pouzdane opreme renomiranih proizvođača te povezana s više ISP-ova, što osigurava visoku dostupnost i otpornost na mrežne kvarove. Usluga uključuje stalni nadzor i pro aktivno upravljanje mrežnim performansama, kako bi se osigurala maksimalna dostupnost i kontinuirana optimizacija mrežnih resursa. Moguće su prilagodbe mreže prema potrebama korisnika i zajamčena je brza reakciju na moguće probleme.

2.2. SIGURNOST MREŽE

Ova usluga obuhvaća implementaciju i održavanje naprednih sigurnosnih mjera za zaštitu mrežnog prometa, uključujući vatrozid, sustave za prevenciju i detekciju upada (IPS/IDS), filtriranje prometa te inspekciju zloćudnog koda skrivenog unutar kriptiranog SSL/TLS prometa. Provodi se segmentacija mreže u sigurnosne zone što omogućava izolaciju kritičnih sustava i smanjuje mogućnost širenja prijetnji unutar mreže.

Redovito se provode automatizirana skeniranja ranjivosti i to prilikom uspostave nove usluge, tijekom sistemskih promjena ili periodično prema korisničkim zahtjevima, i pružaju se detaljne smjernice za otklanjanje identificiranih ranjivosti.



2.3. UDALJENI PRISTUP

Siguran udaljeni pristup omogućen je putem VPN tehnologija (SSL, IPSec) uz primjenu enkripcije i višefaktorske autentifikacije (2FA). Rješenja za udaljeni pristup optimizirana su za rad na daljinu, a implementacija sustava prati sigurnosne zahtjeve i standarde, čime se korisnicima omogućuje siguran i pouzdan pristup poslovnim mrežama bez obzira na njihovu lokaciju.

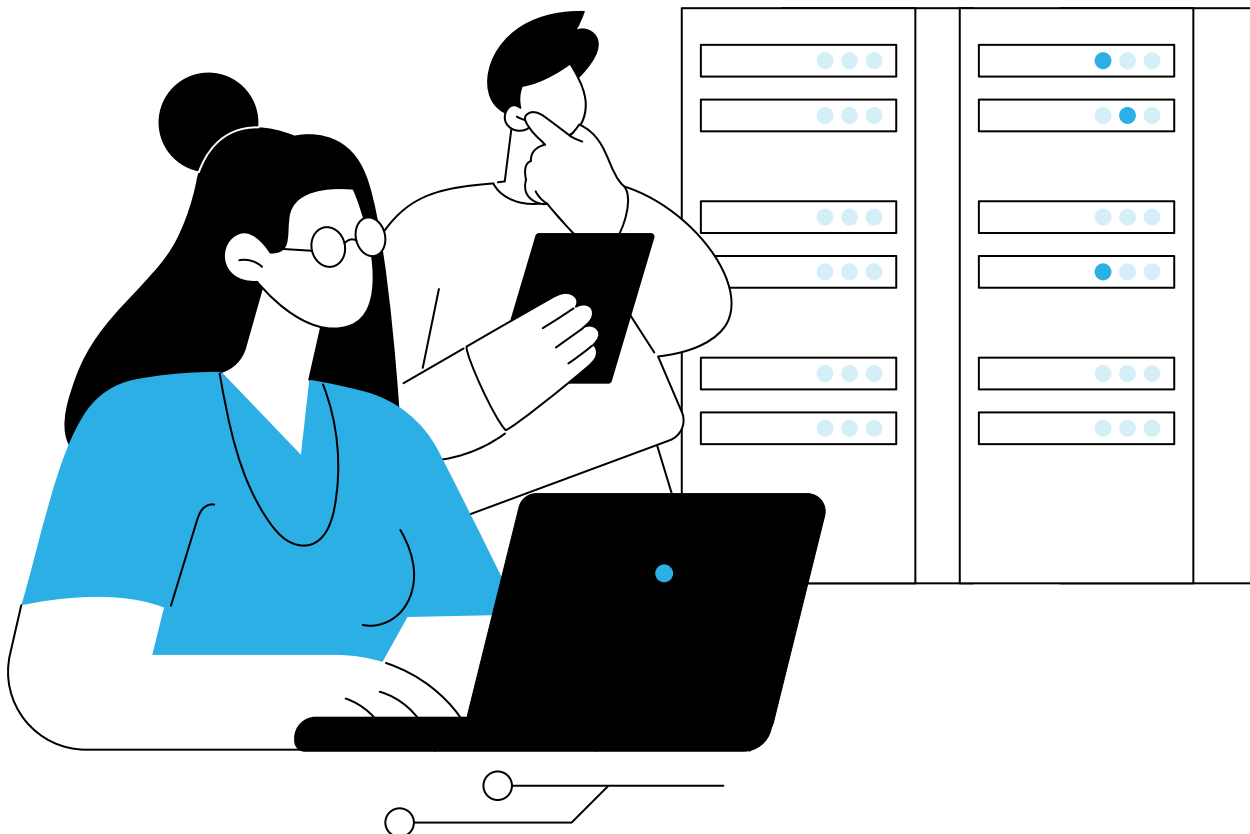
Za sigurno administriranje kritičnih sustava moguće je koristiti se posredno računalo (bastion host), čime se smanjuju rizici povezani s nesigurnom korisničkom opremom. Također, dostupni su alati za snimanje aktivnosti na ekranu tijekom udaljenog pristupa, omogućujući bolji nadzor i detaljan uvid u sve aktivnosti korisnika.

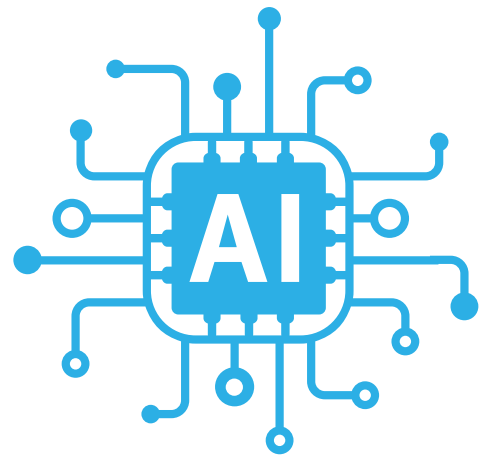
KATALOG IT USLUGA

3 USLUGE RAZVOJA

3.1. PROJEKTIRANJE INFORMACIJSKIH SUSTAVA

Usluga omogućava planiranje, projektiranje i izgradnju informacijskih sustava i mreže, a prema specifikacijama i poslovnim zahtjevima kupca. Usluga može uključiti: izradu arhitekture IT sustava, topologije mreže i ostale tehničke dokumentacije, instalaciju, osnaživanje i podešavanje opreme te pripremu razvojnog, testnog, predproduksijskog i produkcijskog okruženja, provedbu testova ranjivosti, penetracijskih testova, stres testove i testova performansi prije početka produkcije te savjetodavne i ostale usluge prema zahtjevu kupca.





3.2. RAZVOJ POSLOVNIH APLIKACIJA

Usluga omogućava izradu prilagođenih poslovnih aplikacija i baza podataka korištenjem odabranih tehnologija, a prema specifikacijama i poslovnim zahtjevima kupca. Razvoj poslovnih usluga provodi se za većinu uobičajenih platformi i operativnih sustava. U razvoju aplikacija najčešće koristimo Java, VB.NET i druge često korištene alate i SQL Server, MySQL, MsAccess i druge baze podataka, a bazirano na Windows platformi sa IIS ili Apache serverima.

Prema zahtjevu kupca usluga može uključiti:

- izradu specifikacije zahtjeva, funkcionalnog dizajna aplikacija, modela baze podataka i ostale tehničke dokumentacije
- izradu uvjeta korištenja usluge i ostale poslovne dokumentacije,
- izradu dokumentacije potrebne za dokazivanje usklađenosti s GDPR
- izradu klijentskih aplikacija i sučelja te prilagodbu za njihovo korištenje na predviđenom mjestu uporabe,
- integraciju aplikacija i baza podataka u pred produkcijskom i produkcijskom okruženju,
- provedbu testova funkcionalnosti, integracijskih testova i ostalih testova prema zahtjevu kupca i
- izradu korisničke dokumentacije i edukaciju korisnika u vidu prezentacije ili radionice.

3.3. RAZVOJ APLIKACIJA ZA ČIPOVE

Usluga obuhvaća razvoj specijaliziranih aplikacija za pametne kartice, pripremu detaljne tehničke dokumentacije o proizvodu te njihovo certificiranje prema Common Criteria shemi (ISO/IEC 15408). Proces uključuje rigorozna ispitivanja proizvoda u licenciranim laboratorijima, evaluaciju sigurnosne dokumentacije i provjeru kroz audite na lokaciji kako bi se ocijenila ukupna sigurnost proizvoda, kao i proizvodnog i razvojnog okruženja u kojem on nastaje. Razvoj čip aplikacija zahtijeva specifična i rijetka stručna znanja iz područja kibernetičke sigurnosti, kriptografije i tehnologije čipova, a certificiranje je ključno za visoko sigurnosne aplikacije i neophodno za usklađenost s Cyber Resilience Act regulativom, koja postavlja stroge zahtjeve za kibernetičku otpornost proizvoda na europskom tržištu.



3.4. RAZVOJ APLIKACIJA ZA PERSONALIZACIJU KARTICA

Usluga uključuje razvoj, nadogradnju i prilagodbu biblioteka (DLL) za personalizaciju različitih kartica, uključujući identifikacijske isprave, tahografske kartice i bankarske kartice. Omogućena je cjelovita personalizacija kartice koja obuhvaća prilagodbu sadržaja koji će se ispisati na tijelu kartice te učitavanje apleta i sigurna pohrana kriptografskih ključeva i podataka na kontaktne, beskontaktne ili dual-interface čipove koji su kompatibilni i usklađeni s različitim tehnologijama i industrijskim standardima. Biblioteke za personalizaciju kartica se prema potrebi mogu prilagoditi za korištenje na strojnoj opremi različitih proizvođača.



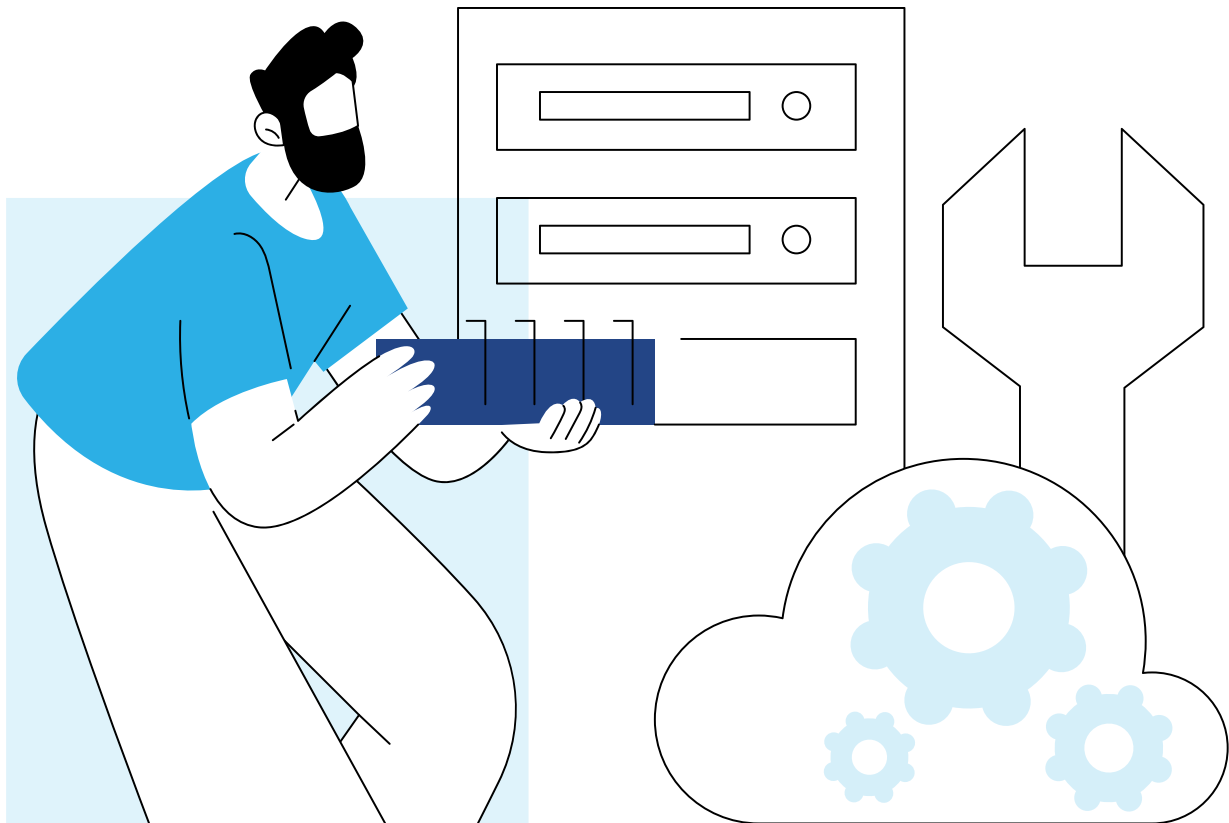
KATALOG IT USLUGA

4 USLUGE PODRŠKE

4.1. POZIVNI CENTAR

Pozivni centar pruža osnovnu korisničku podršku i informacije vanjskim korisnicima putem telefona, e - maila i udaljenog pristupa. Usluga obuhvaća odgovaranje na često postavljana pitanja, rješavanje uobičajenih problema te usmjeravanje korisnika na dokumentaciju, dodatne resurse ili ostale razine podrške. Također se pruža pomoć u podešavanju klijentske opreme, uz komunikaciju s korisnicima radi rješavanja njihovih zahtjeva i pružanja relevantnih informacija.





4.2. KORISNIČKA PODRŠKA

Usluga korisničke podrške pruža sveobuhvatnu pomoć za klijentsku opremu, radne stanice, periferne uređaje, mobilne telefone i ostalu uredske opremu, kao i aplikacije koje se koriste na njima. Usluga obuhvaća instalaciju i konfiguraciju hardvera i softvera, pomoć pri korištenju uredskih alata i specifičnih poslovnih aplikacija, te otklanjanje grešaka i problema u radu poput resetiranja lozinki, problema s povezivanjem na mrežu ili upravljanje licencama korisnika.

4.3. SISTEMSKA PODRŠKA

Usluga osigurava administraciju virtualizacijskih platformi, OS-a i sustava za pohranu kako bi se osigurala njihova ispravnost, stabilnost i sigurnost.

Usluga obuhvaća:

- Postavljanje sustava kao što je ugradnja fizičke opreme, instalacija i konfiguracija OS i aplikacija, testiranje i te puštanje u rad.
- Nadzor i preventivno održavanje sustava uključujući pregled zapisa i sustava za nadzor, ažuriranje softverskih komponenti, implementaciju sigurnosnih zakrpa, optimizaciju i podešavanje kako bi se spriječili zastoji i problemi u radu sustava.
- Korektivno održavanje sustava koje obuhvaća dijagnosticiranje i otklanjanje kvarova ili problema u sustavu, popravak ili zamjenu neispravnih dijelova, te vraćanje sustava u punu funkcionalnost nakon pojave kvara ili problema

- Promjene i dogradnje sustava uključujući planiranje i implementaciju promjena, premještanje opreme, tehnološke migracije, dodavanje novih funkcionalnosti, proširenje kapaciteta, dogradnje softverskih i hardverskih komponenti, te usklađivanje s regulativom, standardima i ugovornim obvezama

4.4. PODRŠKA ZA MREŽU

Usluga osigurava administraciju aktivne i pasivne mrežne opreme i sigurnosnih sustava kako bi se očuvala njena ispravnost, propusnost i sigurnost.

Usluga obuhvaća:

- Postavljanje mrežne infrastrukture kao što je kabliranje i ugradnja fizičke opreme, instalacija i konfiguracija mreže i sigurnosnih sustava, propuštanje prometa radi postavljanja poslovne usluge na mrežu ili povezivanje s internim ili vanjskim uslugama i registrima.
- Nadzor i preventivno održavanje mreže uključujući pregled zapisa i sustava za nadzor, implementaciju sigurnosnih zakrpa, optimizaciju i podešavanje kako bi se spriječili zastoji i problemi u radu mreže.
- Korektivno održavanje sustava koje obuhvaća otklanjanje kvarova ili problema u radu mreže, popravak ili zamjenu opreme, te oporavak mreže nakon prekida komunikacije
- Promjene i dogradnje mreže uključujući planiranje i implementaciju promjena, segmentacija mreže, zoniranje, dodavanje novih sigurnosnih alata, dogradnje mrežne infrastrukture, priključivanje na internet i vanjske mreže te usklađivanje s regulativom, standardima.

4.5. APLIKATIVNA PODRŠKA

Usluga osigurava ažuriranje, optimizaciju i rješavanje grešaka u radu aplikacija i baza podataka kako bi se osigurala funkcionalnost i sigurnost usluge te usklađenost s regulativom i zahtjevima korisnika.

Usluga obuhvaća:

- Uslugu testiranja funkcionalnosti, integracijska testiranja, testiranja performansi i ostalih testova aplikacija po zahtjevu korisnika prije postavljanja poslovne usluge u funkciju te naknadno kod dogradnje i promjene aplikacije.
- Postavljanje usluge u produkciju uključujući instalaciju i konfiguraciju specifičnih aplikacija i baza podataka te njihovu prilagodbu kako bi se mogli koristiti na predviđenom mjestu upotrebe.
- Preventivno održavanje i otklanjanje ranjivosti usluge.



AKD d.o.o.
Savska cesta 31, 10000 Zagreb, akd@akd.hr