



Pomáhat a chránit

POLICEJNÍ PREZIDIUM ČR

Odbor informatiky a provozu informačních technologií



Příloha č. 1

a) název zakázky,

Technická podpora software pro systém NS-VIS a VISMAIL

b) předmět a rozsah plnění veřejné zakázky

Helpdesk (SPoC)

Požadována služba Helpdesku – Single Point of Contact vůči dodavateli.

Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných závad, problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných zákazníkem.

Dostupnost systému, Call entry pro nahlášení problémů, závad v režimu 24x7, zajištění reaktivních služeb podpory zaměřených na řešení problémů a závad, které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb supportu v režimu 5x9 (v pracovní dny 8:00 – 17:00 hod).

Aplikační support centrální části NS-VIS a klientských aplikací

V rámci aplikačního supportu budou měsíčně poskytovány následující proaktivní služby, provozní činnosti:

Oracle

1. Provozní činnost

- Ladění výkonnosti.
- Nutné úpravy konfigurací
- Doplnění indexů.
- Optimalizace fyzického designu.
- Rozložení I/O v ASM, rebalancování v rámci RAC.
- Zapínání a obnova běhu databáze po HW problémech nebo výpadcích síťových služeb.

2. Profylaxe

- Preventivní ověřování

- kontrola logů Oracle,
- kontrola stavu clusteru RAC,
- kontrola funkcí DataGuard,
- kontrola integrity nastavení Oracle.
- Návrhy preventivních opatření.

Infrastruktura

- Diagnostika hardwarového vybavení (1x týdně) pomocí management nástrojů.
- Kontrola operačního systému RedHat Enterprise Linux (1x týdně).
 - Podrobná kontrola chybových logů
 - Kontrola zaplnění systému souborů, čištění souborových systémů
 - Kontrola stavu skupin disků
 - Test komunikací
- Vyhodnocení trendů využití zdrojů serverů (1x měsíčně).
- Kontrola diskových polí (1x za dva týdny).
- Kontrola SAN (1x za dva týdny) - logů a integrity konfigurace aktivních prvků SAN.
- Kontrola stavu SAN diskových zařízení.
- Údržba systémových SW částí infrastruktury NS-VIS (opravné patche, upgrade firmware).
- Konzultace s externími systémy, ČP.
- Případné HW rekonfigurace a úpravy centrální části NS-VIS.
- Případné SW rekonfigurace a nastavení centrální části NS-VIS.

Systémová podpora

- Údržba spouštěcích, zastavovacích skriptů WAS a HTTP serverů.
- Konzultace nastavení parametrů WAS a HTTP serverů.
- Konzultace a pomoc při aktualizaci fix packů WAS a HTTP serverů.
- Konzultace nastavení monitorovacích nástrojů.
- Pomoc při nefunkčnosti základních (nikoli aplikačních) služeb aplikačních serverů a HTTP serverů.
- Instalace releasů.

CA, ESB moduly, KA support

- Diagnostika aplikačních logů.
- Diagnostika a řešení problémů, nedostatků.
- Monitoring replikací lustračních databází.
- Optimalizace výkonnosti.
- Monitoring datových výměn s externími systémy.
- Monitoring běhu timerů a zpracování asynchronních služeb.

Ostatní support (analýza, testy)

1. Hlavní část:

- Analytická podpora rozborů AF, tedy procesů, případů užití, datového modelu, rozbor rozhraní.
- Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků supportu pro CA, ESB (modulů rozhraní) a KA.
- Reakce na dotazy uživatelů, zadavatele.
- Údržba, konfigurace, releases vývojové prostředí.

2. Doplnkové části

- Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků provozního supportu.

- Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků supportu databáze.
- Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků systémového supportu.
- Analytická podpora pro řešení problémů s číselníky.
- **Ověření, zkoumání, (re)testy případných problémů, nedostatků.**

3. Aktualizace provozní dokumentace

ROZSAH SLUŽEB:

Služby, činnosti	Rozsah
1. Fixní část	Předpokládaný rozsah (hod/měsíc)
Oracle, database support	32
Infrastruktura support	24
Systémová podpora	40
Project managemen, koordinace, administrativní zpracování	32
Ostatní support – hlavní část	32+20
2. Dle výkazů práce	Maximální rozsah (hod/měsíc)
CA, ESB, KA support	40
Ostatní support – doplňkové části	40

Garance funkčnosti a prodloužená záruka

Garance funkčnosti

Jedná se o služby nutné pro zajištění funkčnosti všech aplikací a modulů v případě změn rozhraní vůči okolí (na externí systémy) a další podobné služby.

Prodloužená záruka

Jedná se o záruku pro systém NS-VIS, služby na odstranění případných závad, chyb systému zjištěných po uplynutí záruční doby.

„Závadou typu A“ se rozumí stav, kdy systém neposkytuje některou z kritických funkcionalit systému. Seznam kritických funkcionalit je stanoven v Analýze funkčnosti.

„Závadou typu B“ se rozumí stav, kdy je systém schopen omezeného provozu nebo neposkytuje některou z nekritických funkcionalit.

„Závadou typu C“ se rozumí závada, která nemá vliv na provoz nebo funkcionality systému.

Pokud v rámci prodloužené záruky vznikne závada, která bude zákazníkem nahlášena na Helpdesk, požadujeme následující response time:

Pro závadu typu A	6 hodin od jejího prokazatelného nahlášení
Pro závadu typu B	24 hodin od jejího prokazatelného nahlášení
Pro závadu typu C	Projedná dodavatel se zákazníkem způsob a termín jejího odstranění do 3 pracovních dnů ode dne nahlášení závady

Pokud bude závada nahlášena o víkendu, bude její odstraňování zahájeno první pracovní den.

ROZSAH SLUŽEB:

1. Fixní část

Pro zajištění garance funkčnosti (služby pro rychlé prvotní zjištění a zkoumání případných změn rozhraní, vlivů okolí apod. a pro zajištění výše uvedených SLA prodloužené záruky (pro rychlé prvotní zjištění a zkoumání nahlášených vad a stanovení návrhu řešení) předpokládáme nutnost zajištění jakési „pohotovosti“ odborných pracovníků v rozsahu 40 hodin měsíčně, která bude hrazena měsíčně fixní, paušální částkou.

2. Dle výkazů práce

Ostatní služby nutné pro realizace změn, úprav systému ať již v rámci garance funkčnosti a/nebo prodloužené záruky (vývoj, testování, úprava dokumentace,...) odhad 80 hodin měsíčně. Tyto budou fakturovány dle výkazů odvedené práce, přičemž hodiny, které nebudou vyčerpány v daném kalendářním měsíci, bude možno převést, čerpat v měsíci následujícím, s tím, že v jednom měsíci nelze čerpat více než 200 (takto kumulovaných) hodin.

Opravy nahlášených (Helpdesk) a uznaných chyb budou nasazovány na testovací prostředí na základě předávacího protokolu v intervalu jednou týdně (mimo dny předcházející dnům volna) v definovaných releasech a po jejich přetestování zákazníkem na produkční prostředí na základě akceptačního protokolu.

V případě závady typu A: stav, kdy systém neposkytuje některou z kritických funkcionalit systému, nebo v jiném urgentním případě bude fix nasazen okamžitě na základě souhlasu odpovědného pracovníka zákazníka.

Drobné rozvojové aktivity

Jedná se o změnové požadavky (ZP), které zákazník specifikoval s prioritou 4 a nižší.

Pro jejich realizaci budou prováděny a poskytovány následující činnosti:

- Analýza požadavků zákazníka pro vývoj a analýza požadavků pro drobné změny.
- Analýza požadavků pro drobná vylepšení na základě zkušeností z produkčního provozu.
- Specifikace změnového požadavku.
- Realizace požadovaných změn, úprav zákazníka.
- Implementace doporučených změn/úprav dle zkušeností z provozu na základě odsouhlasení zákazníkem.

ROZSAH SLUŽEB:

Předpoklad měsíčního limitu těchto služeb je 48 hodin, fakturace dle výkazů odvedené práce, přičemž hodiny, které nebudou vyčerpány v daném kalendářním měsíci, lze převést a čerpat v měsíci následujícím, s tím, že v jednom měsíci nelze čerpat více než 80 (takto kumulovaných) hodin.

Základní systémový support VIS MAIL

Předpoklad nejzákladnějšího supportu systému VIS MAIL:

Služby, činnosti	Předpokládaný rozsah (hod/měsíc)
Oracle, database support	10
Infrastruktura support	8
Systémová podpora (WAS, Tomcat)	8
Poštovní server	8
Ostatní	12
Konzultace	40

Platí za předpokladu, že support VIS MAIL bude poskytován společně se supportem NS-VIS.