

Podrobná specifikace a požadovaný rozsah plnění:

	Měsíčně	Hodin
<i>Požadavek na provoz Helpdesku (SPOC, hot line) v režimu 24 x 7 x 365 (na sjednané období)</i>	denně 7x24, do 30 tiketů	
Požadavek na dostupnost reaktivních služeb podpory zaměřených na řešení závad, které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb:		
<u>Závada typu A</u> - reakce v pracovní době (pracovní doba = pracovní den, od 8:00 do 16:00) do 4 hodin od nahlášení, mimo pracovní dobu 6 hodin od nahlášení		
<u>Závada typu B</u> - reakce pracovníků k zásahu nejpozději do následujícího dne		30
<u>1. Provozní činnost</u>	2x týdně 4 hodiny	38
ladění výkonnosti		
nutné úpravy konfigurací		
doplňování indexů	Oracle	8
optimalizace fyzického designu		
rozložení I/O v ASM, rebalancování v rámci RAC		
zapínání a obnova běhu databáze po HW problémech nebo výpadech síťových služeb		
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	WAS	24
konzultace nastavení monitorovacích nástrojů		
pomoc při nefunkčnosti základních (nikoli aplikačních) služeb aplikačních serverů a HTTP serverů		
instalace releasů		6
<u>2. Profylaxe</u>	1x týdně	16
preventivní ověřování		
- kontrola logů Oracle		
- kontrola stavu clusteru RAC		
- kontrola funkcí DataGuard		
- kontrola integrity nastavení Oracle.		
návrhy preventivních opatření		
<u>3. Infrastruktura</u>		40
Diagnostika hardwarového vybavení (1x týdně) pomocí management nástrojů	1 hod týdně	4
Kontrola operačního systému RedHat Enterprise Linux (1x týdně)	2 hod týdně	8
- Podrobná kontrola chybových logů		4
- Kontrola zaplnění systému souborů, čištění souborových systémů		1
- Kontrola stavu skupin disků		
- Test komunikací		1
Vyhodnocení trendů využití zdrojů serverů (1x měsíčně)	2 hod měsíčně	2
Kontrola diskových polí (1x za dva týdny)	1 hod za dva týdny	2
Kontrola SAN (1x za dva týdny) - logů a integrity konfigurace aktivních prvků SAN	1 hod za dva týdny	2
Kontrola stavu SAN diskových zařízení	1 hod za dva týdny	2
Údržba systémových SW částí infrastruktury NS-VIS (opravné patche, upgrade firmware)	4 hod měsíčně	4
Konzultace s externími systémy, ČP	1 hod týdně	4
případné HW rekonfigurace a úpravy centrální části NS-VIS	2 hod měsíčně	2
případné SW rekonfigurace a nastavení centrální části NS-VIS	1 hod týdně	4
<u>4. Bezpečnostní support</u>	1x měsíčně	8
Detekce oblasti vzniku incidentu / problému		3
Analýza příčin incidentu / problému		3
Spolupráce při odstranění příčin incidentu / problému.		2
<u>5. CA, ESB moduly, KA support</u>	1x týdně	40

diagnostiku 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		
6. Ostatní support (analýza, testy)		134
Analytická podpora rozborů AF, tedy procesů, případů užití, datového modelu, rozbor rozhraní		16
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků supportu pro CA, ESB (modulů rozhraní) a KA		24
Reakce na dotazy uživatelů, zadavatele		14
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků provozního supportu		8
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků supportu databáze		8
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků bezpečnostního supportu		8
Analytická podpora pro řešení problémů s číselníky		8
Ověření, zkoumání, (re)testy případných problémů, nedostatků		48
VUMS vývojové, testovací prostředí , údržba	den v týdnu	32
Project management	den v týdnu	32