Technická podpora – Podrobná specifikace a požadovaný rozsah plnění.

Požadavek na provoz Helpdesku v režimu 24 x 7 x 365 (na sjednané období)
Požadavek na dostupnost reaktivních služeb podpory zaměřených na řešení závad, které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb:
Závada typu A - 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
Závada typu B - reakce pracovníků k zásahu nejpozději do následujícího dne
1. Provozní činnost
ladění výkonnosti Oracle
nutné úpravy konfigurací Oracle
doplňování indexů Oracle
optimalizace fyzického designu Oracle
rozložení I/O v ASM, rebalancování v rámci RAC Oracle
zapínání a obnova běhu databáze po HW problémech nebo výpadcích 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
konzultace nastavení monitorovacích nástrojů
pomoc při nefukčnosti základních (nikoli aplikačních) služeb aplikačních serverů a HTTP serverů
konzultace při instalaci releasů
2. Profylaxe
preventivní ověřování
- kontrola logů Oracle
- kontrola stavu clusteru RAC
- kontrola funkcí DataGuard
- kontrola integrity nastavení Oracle.
návrhy preventivních opatření
3. *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
4. Bezpečnostní support
Detekce oblasti vzniku incidentu / problému
Analýza příčin incidentu / problému
Spolupráce při odstranění příčin incidentu / problému.
5. CA, ESB moduly, KA support
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)
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
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 bezpečnostního supportu
Analytická podpora pro řešení problémů s číselníky
Ověření, zkoumání, (re)testy případných problémů, nedostatků