

Specifikace Plnění

Předmětem veřejné zakázky je poskytování odborné podpory prostředí Oracle.

Objednatel provozuje databázový systém Oracle Exadata Cloud@Customer, včetně dalších Oracle systémů (OCI, ZDLRA, ODA, SPARC), na které požaduje následující služby. Služby jsou rozděleny na pravidelně vykonávané a ad-hoc objednávané činnosti.

- **A – Pravidelné činnosti**
- **B1 – Databázová podpora Oracle**
- **B2 – Oracle hardware a infrastruktura (Exadata C@C, ZDLRA, ODA, SPARC, OCI, OEM)**

Práce v systému pro řízení požadavků a incidentů:

Poskytovatel je povinen po dobu trvání smlouvy aktivně využívat ticketovací systém Objednatele Jira Atlassian (nebo jeho případného nástupce) jako primární nástroj pro:

- příjem a evidenci požadavků,
- komunikaci k jednotlivým incidentům či úkolům,
- evidenci času a stavu řešení,
- uzavírání požadavků.

Objednatel poskytne Poskytovateli přístupové údaje a přidělí roli s odpovídajícími oprávněními. Poskytovatel je povinen zajistit, že všechny osoby podílející se na plnění zakázky budou schopny se do systému přihlásit a s ním aktivně pracovat. V případě výměny osoby bude nová osoba do systému zařazena bez zbytečného odkladu.

V případě, že Poskytovatel interně používá jiný ticketovací systém, lze jej na systém Jira Atlassian napojit prostřednictvím API rozhraní. Vždy však primární data pro možné sledování stavu a historie řešení, zůstávají v systému Objednatele.

Service Level Agreement

Plnění veřejné zakázky bude probíhat v souladu s úrovní služeb a parametry dostupnosti stanovenými v článku 12 *Zvláštních obchodních podmínek*, které jsou nedílnou součástí smlouvy.

Poskytovatel bere na vědomí, že dodržování těchto parametrů je závazné a bude předmětem pravidelného vyhodnocování. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní sankce za nedodržení SLA podmínek dle Zvláštních obchodních podmínek, a to zejména v případech závažného nebo opakovaného porušení.

A. Pravidelné činnosti (Paušální služby)

Pravidelné činnosti budou poskytovány průběžně bez nutnosti jednotlivých objednávek. Poskytovatel je povinen tyto činnosti vykonávat v dohodnutém rozsahu a o jejich provedení vést čtvrtletní ** výkaz, který bude předkládat zadavateli vždy nejpozději do 10. dne prvního měsíce následujícího čtvrtletí **.

Zadavatel si vyhrazuje právo provést kontrolu rozsahu a kvality provedených pravidelných činností na základě výkazu. Tyto činnosti budou fakturovány čtvrtletně podle skutečně vykázaného objemu, minimálně však v jednotkách odpovídajících zúčtovatelným činnostem.

1. Databáze

- Vedení dokumentace o konfiguraci provozovaných DB
- Aktualizace dokumentace na základě provedených změn konfigurace DB
- Monitoring a řešení incidentů
 - obsazenosti tablespace
 - alert logů všech DB
 - automatických alertů v systému upozorňující na výkyvy ve výkonu
 - stavu databází – dostupnost databáze na úrovni Exadata anebo DBCS
 - dataguard OCI
- Replikace databází do OCI a kontrola provedení záloh v cloudu
- Zálohování databází na ZDLRA a kontrola provedení záloh

2. Exadata Cloud @ Customer

- Monitoring stavu virtuálních serverů a disků přes dbmcli
- Monitoring OS systémových logů
- Monitoring dostupnosti místa v ASM
- Monitoring prostřednictvím OEM serveru

3. OEM server

- Monitoring logů (OS, OMS, alert logy, zaplněnost databází)
- Monitoring ZDLRA

4. OVM Server

- Monitoring OS systémových logů

5. Platinum Gateway

- Řešení alertů a incidentů iniciovaných OPGW

B. Ad-hoc objednávané činnosti (Služby)

Ad-hoc objednávané činnosti budou poskytovány na základě jednotlivých Požadavků Objednatele. Pokud není výslovně dohodnuto jinak, Poskytovatel je povinen reagovat na Požadavek úměrně jeho povaze a zahájit realizaci v čase přiměřeném charakteru požadovaného úkonu. Objednatel požaduje, aby běžné operativní činnosti byly řešeny bez zbytečného prodlení. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí každé ad-hoc objednávky a sdělit předpokládaný termín zahájení a dokončení činnosti.

Tyto objednávky budou fakturovány čtvrtletně ** na základě předávacího protokolu, dle skutečně provedeného plnění a platných sazeb.

Specifikace Služby:

- Zadavatel bude Služby objednávat dle aktuální potřeby. Celkový objem zakázky je omezen finančním limitem 10 mil. Kč bez DPH.
- Zadavatel negarantuje žádné minimální ani maximální čerpání v jednotlivých oblastech či měsících.
- Poskytování Služeb může být požadováno ve standardní pracovní době v sazbě za 1 MD uvedené v příloze č. 2 Smlouvy – Cena Plnění, nebo ve vyšší sazbě mimo standardní pracovní dobu, dle následujících podmínek:

Pracovní doba a vícenásobné sazby:

- Standardní pracovní doba: pondělí až pátek, 6:00–18:00 hod (ČR).
- Mimo pracovní dobu: **1,5× sazba**, pondělí až pátek, 18:00–22:00 hod (ČR).
- Noční: **2× sazba**, pondělí až pátek, 22:00–06:00 hod (ČR).
- Víkend, státní svátek: **2× sazba** (po celý den – sobota, neděle, státní svátky ČR).

B1. Databáze

- Vytváření prázdných DB pro nové aplikace a zavedení do OEM, včetně vytvoření role db admin, vedení dokumentace o vytvořených systémových účtech, správy uživatelů na úrovni správců DB
- Rozšiřování tablespace
- Obnovení DB ze zálohy
- Exporty a importy DB dle požadavků zadavatele
- Komunikace a řešení alertů společně se správcem dané aplikace
- Provedení testu obnovy 1 vybrané DB a vytvoření protokolu o testu
- Ostatní činnosti – řešení incidentů a problémů, rozvoj systémů, konzultace

B2. Oracle HW (nosné prostředí)

Jako nosné prostředí pro provoz Oracle databází zadavatel provozuje nebo využívá následující platformy:

- Exadata Cloud@Customer
- ZDLRA
- ODA
- SPARC Solaris
- OCI
- OEM

na kterých mohou být na vyžádání prováděny dále uvedené činnosti nebo poskytovány služby s provozem těchto platforem související:

Příloha č. 1 Smlouvy

- Nasazení QFSDP a patch analýza
- Provedení performance profylaxe
- Provedení healthchecku databáze a hardware včetně operačního systému
- Nasazení DB BP na Cloud databáze, včetně patch analýzy
- Nasazení DB BP na OMS a repozitorní databázi
- Upgrade Oracle technologií na vyšší verze
- Patchování prostředí (VM Clusterů, ZDLRA, Oracle Linux)

Konzultace a workshopy k výše uvedeným platformám a souvisejícím Oracle technologiím a cloudovým službám

** Dle podpisu smlouvy je pojmem čtvrtletí myšleno období tří po sobě následujících měsíců