

Uw databasebeheer. Onze zorg. Proactief databasebeheer.



dba.nl
database experts

Kwalitatief
hoogwaardige
dienstverlening op
maat

Een goed functionerend ICT-systeem is van essentieel belang voor de continuïteit van uw bedrijfsvoering. Proactief databasebeheer is daarbij onontbeerlijk, maar vereist ervaring en deskundigheid die niet altijd per direct voor handen zijn. Vandaar dat wij ons graag aan u voorstellen: DBA.NL, specialist in databasebeheer. Wij nemen de zorg voor uw database graag uit handen.

Wie we zijn

DBA.NL is specialist op het gebied van Oracle en MS SQL Server databasebeheer. We zijn Microsoft-partner en meerdere malen door Oracle Nederland bekroond als Certified Oracle-partner. Dankzij onze jarenlange ervaring en actuele kennis garanderen we een kwalitatief zeer hoogwaardige dienstverlening.

Wij bieden een integrale beheeroplossing voor bedrijven die databasetechnologie inzetten of dit van plan zijn te gaan doen. Dit resulteert niet alleen in optimale performance en beschikbaarheid, maar ook in een substantiële kostenbesparing.

Onze visie

DBA.NL gelooft in maatwerk. Wij stemmen het beheer van uw database dan ook samen met u af op uw bedrijfsvoering en verwachtingen. Zo komt u niet voor verrassingen te staan en bent u verzekerd van een optimaal resultaat.

In deze brochure laten we u graag kennismaken met onze diverse, proactieve beheerdiensten. Heeft u na het lezen ervan nog vragen? Neem dan vrijblijvend contact met ons op.



Kies voor zeker

Proactief databasebeheer

DBA.NL kijkt graag samen met u naar de beheermogelijkheden passend bij uw database(s) en bedrijfsvoering. Zijn we samen tot een wenselijke aanpak gekomen? Dan leggen we de gemaakte afspraken vast in een beheerplan met bijbehorend service level agreement.

Of u het beheer van uw database gedeeltelijk of in zijn geheel bij ons neerlegt, we gaan altijd efficiënt en gestructureerd te werk. Daarbij onderscheiden we de volgende onderdelen:

- Intake
- Periodieke controle
- Monitoring (optioneel)
- Proactief onderhoud
- Incidentafhandeling
- Garantie en responsetijden
- Verzoeken en projecten

We lichten deze onderdelen verder toe.

Intake

Maakt u optimaal gebruik van uw database? Sluit uw huidige database nog wel aan bij de eisen die uw bedrijfsvoering daaraan stelt? Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, starten we altijd met een kort, inventariserend onderzoek bij u op locatie. We bekijken uw huidige beheeromgeving en inventariseren eventuele knelpunten. Onze bevindingen leggen we vast in een rapport, voorzien van mogelijke (technische) verbeterpunten. Indien gewenst ondersteunen we u vervolgens gedeeltelijk of geheel bij het doorvoeren van aanpassingen en het beheer van uw database.

Periodieke controle

Het beheer van uw database vraagt niet alleen om kennis en kunde, maar ook om waakzaamheid. Met periodieke controles kunt u incidenten en storingen voorkomen en houdt u uw omgeving beheersbaar. DBA.NL kan deze controles op afstand vanaf haar servicedesk voor u verzorgen en per e-mail aan u rapporteren. Indien gewenst treffen we meteen de noodzakelijk te nemen maatregelen. Zijn uw tablespaces en file groups bijvoorbeeld voor meer dan 80 procent gevuld? Dan vergroten we ze per direct om de groei van data op te vangen. De frequentie van deze controles - wekelijks, jaarlijks, etcetera - is afhankelijk van uw wensen en database-omgeving.

Kies voor snelheid



Monitoring

Heeft u een dynamische, bedrijfskritische database-omgeving die extra aandacht heeft? Dan kunnen we additioneel monitoring toepassen. We beschikken over diverse, geavanceerde oplossingen, waaronder de Oracle Grid Control. Met deze universeel toepasbare software bewaken we uw omgeving en signaleren we automatisch (potentiële) problemen. We leveren de Oracle Grid Control Monitoring software samen met de Oracle software en verzorgen desgewenst het licentiemanagement. Er gelden geen afzonderlijke licentiekosten voor toepassing in Oracle omgevingen. Met Oracle Grid Control kunnen we tevens uw MS SQL Server en MySql databases beheren.

Proactief onderhoud

Kort gezegd verstaan we onder proactief onderhoud alle essentiële maatregelen om optimaal gebruik te kunnen (blijven) maken van uw database. Vindt er bijvoorbeeld onverhoopt een storing plaats, dan springen we daar direct en adequaat op in. Denk hierbij aan bevindingen gemaakt tijdens een periodieke controle en/of monitormelding; indien noodzakelijk passen we bijvoorbeeld acuut instance-parameters aan of patchen we databaseversies.

Incidentafhandeling

U kunt zo intensief gebruik maken van onze servicedesk als u zelf wilt. Afhankelijk van de door u gekozen garantie volgen we incidenten en/of storingen zo adequaat mogelijk op. Onze servicedesk maakt gebruik van de geavanceerde applicatie Expertdesk, waarmee we de communicatie, status en voortgang van iedere melding optimaal bewaken. Vindt er een incident plaats, dan maken we de omgeving weer zo snel mogelijk toegankelijk voor alle gebruikers, bijvoorbeeld door handmatig over te schakelen naar een uitwijkomgeving of het terugzetten van gegevens vanaf de back-up. Storingen kunt u melden via het Klant Portaal, of wanneer gewenst per e-mail of per telefoon.

Calamiteiten

In het geval van een calamiteit, volgt een weloverwogen opvolgingsprocedure. U belt een speciaal nummer, dat u op voorhand van ons krijgt. De melding wordt in eerste instantie opgenomen door onze alarmcentrale, die 24 uur per dag beschikbaar en bemand is. Vervolgens wordt u rechtstreeks doorgeschakeld naar een dienstdoende senior DBA-specialist. Zo bent u altijd verzekerd van een snelle, efficiënte aanpak en wordt direct overgegaan tot de noodzakelijk te nemen maatregelen.

Garantie en responsetijden

Bij storingen en incidenten hanteren we een gegarandeerde, uiterste reactietijd. Deze is afhankelijk van de prioriteit die aan het verhelpen ervan wordt gegeven. Daarbij kijken we naar de volgende drie aspecten:

- de mate waarin de applicatie bedrijfskritisch is;
- de urgentie van de melding;
- de impact die een melding op de organisatie heeft.

Met 'de urgentie van de melding' bedoelen we de mate waarin een oplossing uitstel kan verdragen. We hanteren de volgende urgentieverdeling:

- **Laag** bedrijfsvoering wordt niet verstoord.
- **Midden** bedrijfsvoering wordt verstoord.
- **Hoog** bedrijfsvoering is gestopt.

Onder de 'impact die een melding op de organisatie heeft' verstaan we de mate waarin het incident - of mogelijk nieuwe incidenten met eenzelfde oorzaak - uw goede en efficiënte bedrijfsvoering kan schaden. We hanteren de volgende impactverdeling:

- **Laag** het probleem betreft één of enkele gebruikers.
- **Midden** het probleem betreft een bepaalde groep gebruikers.
- **Hoog** het probleem betreft alle gebruikers.

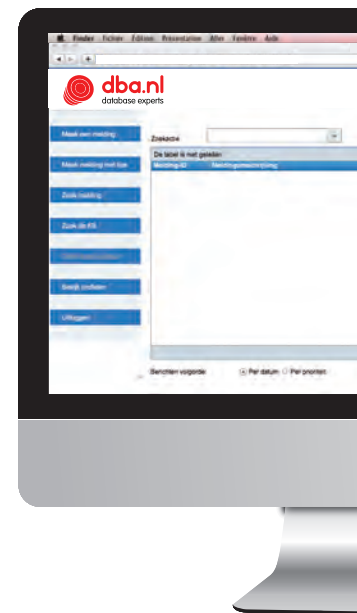
Prioriteiten

Impact	Urgentie		
	Hoog	Midden	Laag
Hoog	1	1	2
Midden	1	2	3
Laag	2	3	3

Verzoeken en projecten

Kort gezegd verstaan we onder verzoeken en projecten de wijzigingen die (moeten) worden aangebracht in uw database-omgeving. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het migreren naar een hogere databaseversie, het verplaatsen van de database-omgeving naar nieuwe hardware of het aanmaken van extra databases en werkzaamheden ten behoeve van test- of cursusomgevingen. Uiteraard plannen we de gewenste werkzaamheden in goed overleg samen met u in.

Storingen,
incidenten en
verzoeken
meldt u via ons
Klant Portaal:
snel, safe en
simpel



Pakketkeuze

Om het geheel overzichtelijk te maken, hebben we een aantal diensten gebundeld in pakketten. Deze pakketten vormen de basis van uw service level agreement.

Pakket Platina

Dit is het meest uitgebreide pakket, geschikt voor bedrijfskritische systemen. Ofwel, systemen die het hele jaar door 24 uur per dag operationeel gehouden dienen te worden. Het pakket omvat onder andere frequente databasecontroles, uiterst korte responsetijden en - in geval van een dynamische omgeving - continue monitoring van de database-omgeving. Dit pakket is ideaal voor webwinkels, detailhandelaren ten behoeve van de logistieke bevoorrading, gezondheidszorginstellingen en banken.

Pakket Goud

Dit pakket is vergelijkbaar met het pakket Platina en geschikt voor systemen, die tijdens werkdagen 24 uur per dag operationeel gehouden dienen te worden. De weekenden en de feestdagen vallen hier dus niet onder.

Pakket Zilver

Dit pakket is geschikt voor bedrijfskritische systemen, die gedurende kantooruren continu operationeel gehouden dienen te worden. Net als de voorgaande pakketten is het geschikt voor een grotere database-omgeving, zoals:

- een omgeving bestaande uit meer dan 10 productiedatabases;
- een omgeving bestaande uit meer dan 2 servers;
- een high-availability omgeving, waarin Clustering, Standby omgevingen of andere failover technieken zijn toegepast. Denk hierbij aan Oracle RAC, DBVistit Standby of SQL Server failover clustering.

Pakket Brons

Dit pakket wordt voornamelijk afgenomen bij statische, kleinere database-omgevingen, die minder bedrijfskritisch zijn en waarbij non-beschikbaarheid niet direct tot problemen leidt in de bedrijfsvoering.



De verschillende pakketten kort samengevat:

	Brons	Zilver	Goud	Platina
Garantie	Tijdens kantooruren	Tijdens kantooruren	Werkdagen 24 uur	Alle dagen 24 uur
Response	1 werkdag	1 uur	1 uur	1 uur
Periodieke controle	Jaarlijks onsite	Maandelijks remote	Tweewekelijks remote	Tweewekelijks remote
Keuzes afhandeling onderhoud en incident	<ul style="list-style-type: none"> ● fixed price ● nacalculatie ● knipkaart 	<ul style="list-style-type: none"> ● fixed price ● nacalculatie ● knipkaart 	<ul style="list-style-type: none"> ● fixed price ● nacalculatie ● knipkaart 	<ul style="list-style-type: none"> ● fixed price ● nacalculatie ● knipkaart
Keuzes verzoeken en projecten	<ul style="list-style-type: none"> ● fixed price ● nacalculatie ● knipkaart 	<ul style="list-style-type: none"> ● fixed price ● nacalculatie ● knipkaart 	<ul style="list-style-type: none"> ● fixed price ● nacalculatie ● knipkaart 	<ul style="list-style-type: none"> ● fixed price ● nacalculatie ● knipkaart

Responstijden

Voor de verschillende dienstpakketten gelden de volgende, gegarandeerde, uiterste responsetijden:

Responstijden	Brons	Zilver	Goud en Platina
Prio 1 Hoog	8 kantooruren	1 kantooruur/2 klokuren	1 kantooruur/2 klokuren
Prio 2 Midden	16 kantooruren	8 kantooruren	4 kantooruren
Prio 3 Laag	24 kantooruren	16 kantooruren	16 kantooruren

Wanneer gewenst kunnen we in zeer dynamische en/of extreem bedrijfskritische omgevingen - al dan niet structureel - (extra) preventieve controles uitvoeren. Zo kunt u bijvoorbeeld bij een service level agreement Brons-pakket een maandelijks remote controle laten inplannen.

Bij storingen en incidenten trachten wij u vanzelfsprekend - onafhankelijk van de gekozen beschikbaarheidsgarantie en uiterste responsetijden - zo snel mogelijk van dienst te zijn.

Facturatiemethode

U betaalt uw gekozen pakket op basis van een vaste prijs per periode. Voor proactief onderhoud, incidentafhandeling, verzoeken en projecten kunt u kiezen uit de volgende facturatiemethodes: fixed price, nacalculatie en knipkaart.

Fixed price

Bij fixed price factureren we de werkzaamheden tegen een vast bedrag per periode. Zo weet u vooraf precies waar u aan toe bent en kunt u de kosten van het beheer goed budgetteren. Wij brengen graag een offerte uit op basis van uw specifieke database-omgeving.

NB. Kiest u bij 'verzoeken en projecten' voor de fixed price facturatiemethode, dan brengen wij voor ieder individueel verzoek of project vóóraf een offerte uit.

Nacalculatie

Bij nacalculatie factureren we maandelijks de daadwerkelijk bestede uren op basis van nacalculatie. Deze vorm kan passend zijn wanneer u onze diensten als tweede lijn inzet en eigen beheerders in dienst heeft, die een deel van het preventieve onderhoud uitvoeren.

Knipkaart

U koopt vooraf een aantal consultancy-uren bij ons in. Deze facturatiemethode is vergelijkbaar met nacalculatie, maar biedt een meer eenvoudige administratieve afhandeling (in het bijzonder bij het gebruik van inkooporders) en een aantrekkelijker uurtarief.

NB. In combinatie met een proactief beheercontract blijft de geldigheid van een Knipkaart gelijk aan die van het proactief beheercontract. Eventuele restanturen op een afgenomen Knipkaart zonder proactief beheercontract blijven geldig bij het afsluiten van een proactief beheercontract.



Tot slot

Heeft uw vragen en/of opmerkingen over onze proactief beheerprogramma's of dienstverlening in het algemeen? Neem dan vrijblijvend contact met ons op. Onze DBA.NL-specialisten staan u graag te woord.



dba.nl
database experts

vestigingsadres
Iepenhoeve 39
Nieuwegein

postadres
Postbus 43
3430 AA Nieuwegein

telefoon
(088) 055 55 55

fax
(088) 055 55 56

e-mail
info@dba.nl

website
www.dba.nl