



dbi.nl
database experts

	BEHEER				
	Reactief		Proactief		
	Brons	Koper	Zilver	Goud	Platina
Geschikt voor bedrijfskritische systemen	*	*	✓	✓	✓
Intake	✓	✓	✓	✓	✓
Aanleggen technische documentatie					
Vastleggen toegangsprocedures					
Vullen CMDB					
Inrichten Periodiek Onderhoud					
Periodiek onderhoud					
Frequentie Periodieke controle	Jaarlijks	Kwartaalijks	Maandelijks	Maandelijks	Maandelijks
Doorvoeren kleine aanpassingen					
Monitoring	○	○	✓	✓	✓
Enkele voorbeelden					
Capaciteits en performance-signaleringen					
Backup-controle (op werkdagen)					
Servicetijden					
Werkdagen overdag	✓	✓	✓	✓	✓
5 x 24	*	*	*	✓	✓
7 x 24	*	*	*	*	✓
Responstijd bij incidenten	Snel	Snel	Uiterst snel	Uiterst snel	Uiterst snel
Opvolging					
First line	✓	✓	✓	✓	✓
Opvolging monitoringsignalen	✓	✓	✓	✓	✓
Opvolging bevindingen periodieke controle	✓	✓	✓	✓	✓
Afhandeling incidenten	✓	✓	✓	✓	✓
Second-line ipv first-line	○	○	○	○	○
U als klant volgt in principe zelf de monitoring signalen, bevindingen van de periodieke controle en storingen op.					
Services	○	○	○	○	○
Periodiek (zoals bijvoorbeeld)					
Critical/Security patches analyse	○	○	○	○	○
Critical/Security patches doorvoeren	○	○	○	○	○
Periodieke wachtwoordwijziging	○	○	○	○	○
Enmalig verzoeken (zoals bijvoorbeeld)					
Aanmaken testdatabases	○	○	○	○	○
Vullen en/of anonimiseren test-omgeving	○	○	○	○	○
Flexibele groei	✓	✓	✓	✓	✓
In beheer name van extra Database(s), server(s) e/o instance(s)					
Toegang tot klantportaal	✓	✓	✓	✓	✓
Service management					
Kick-off op locatie door Service manager	*	✓	✓	✓	✓
Opstellen Document Afspraken en Procedures (DAP)	*	✓	✓	✓	✓
Jaarlijkse evaluatie	*	✓	✓	✓	✓
Strategisch overleg principal consultant	*	*	✓	✓	✓
Toegang tot alarmcentrale (buiten kantoor tijden)	*	*	*	✓	✓
Maandelijk overzicht uitgevoerde werkzaamheden	✓	✓	✓	✓	✓
Facturatie per kwartaal vooraf	✓	✓	✓	✓	✓
Gratis 10% extra bij uren-knipkaart	✓	✓	✓	✓	✓

Legenda
✓ - Inclusief
○ - Optioneel
* - Exclusief