

Legenda		
✓ - Inclusief	○ - Optioneel	✗ - Exclusief

	BEHEER					
	Reactief			Proactief		
	Basic	Brons	Koper	Zilver	Goud	Platina
<b>Geschied voor bedrijfskritische systemen</b>	✗	✗	✗	✓	✓	✓
<b>Intake</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aanleggen technische documentatie						
Vastleggen toegangsprocedures						
Inrichten beheer tools, incl. vullen CMDB						
<b>Periodiek onderhoud</b>	✗	○	○	○	○	○
Frequentie Periodieke controle	n.v.t.	Jaarlijks	3 Maandelijks	Maandelijks	Maandelijks	Maandelijks
Doorvoeren kleine aanpassingen						
<b>Periodiek overleg</b>	○	○	○	○	○	○
Uw eigen vaste DBA						
Operationeel & tactisch						
Sparren, adviseren, coachen, toelichten, trainen e.d.						
<b>DBAnI Agent</b>						
<b>Beheer met o.a.</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Capaciteits en performance-signalerings	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Backup-controle (op werkdagen)	○	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Monitoring</b>	○	✓	✓	✓	✓	✓
Inclusief het maximaal 6x per jaar instellen van blackouts	✗	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Servicetijden</b>						
Werkdagen overdag	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5 x 24	✗	✗	✗	✗	✓	✓
7 x 24	✗	✗	✗	✗	✗	✓
<b>Responstijd bij incidenten</b> (in kantooruren)						
Prio 1 - Hoog: treft alle gebruikers	Best effort	8	8	2	1	1
Prio 2 - Midden: treft bepaalde groep gebruikers	Best effort	16	16	8	4	4
Prio 3 - Laag: treft een of enkele gebruikers	Best effort	24	24	16	16	16
<b>Opvolging</b>						
<b>First line</b>	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Opvolging monitoringsignalen	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Opvolging bevindingen periodieke controle	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Afhandeling incidenten	✗	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Second-line ipv first-line</b>	✗	○	○	○	○	○
U als klant volgt in principe zelf de monitoring signalen, bevindingen van de periodieke controle en storingen op.						
<b>Services</b>						
<b>Periodiek</b> (zoals bijvoorbeeld)						
Critical/Security patches analyse	○	○	○	○	○	○
Critical/Security patches doorvoeren	○	○	○	○	○	○
Wachtwoordwijziging conform wachtwoordbeleid opdrachtgever *	○	○	○	○	✓	✓
<b>Eenmalig verzoeken</b> (zoals bijvoorbeeld)						
Aanmaken testdatabases	○	○	○	○	○	○
Vullen en/of anonimiseren test-omgeving	○	○	○	○	○	○
<b>Flexibele groei</b>	○	✓	✓	✓	✓	✓
In beheer name van extra Database(s), server(s) e/o instance(s)						
<b>Toegang tot klantportaal</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Service management</b>						
Kick-off door Service manager	Remote	Remote	Onsite	Onsite	Onsite	Onsite
Afstemmen wederzijdse contactinformatie	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Opstellen Document Afspraken en Procedures (DAP)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jaarlijkse evaluatie	Schriftelijk	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Strategisch overleg</b>	○	○	○	○	○	○
Principal consultant						
Toegang tot alarmcentrale (buiten kantoortijden)	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Maandelijk overzicht uitgevoerde werkzaamheden	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Facturatie per kwartaal vooraf	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gratis 10% extra bij uren-knipkaart	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\* Voor één beheerdersaccount als onderdeel van de SLA. Aanvullende accounts worden als verzoek behandeld en als zodanig in rekening gebracht.