

# Unsere Service Level im Überblick

## Oracle Managed Services



Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, ob Sie bereits das Optimum aus Ihren Oracle Produkten herausholen?

Oder ob Ihr Unternehmen mit Oracle bereits das Maximum an Kostensenkungen verwirklicht?

Denn je komplexer die Systeme und Anwendungen werden, desto unübersichtlicher wird es oft in Punkten wie Updates & Upgrades, Migrationen, Anwendungsbereitstellung, Backup & Recovery oder Installationen.

### Überblick

Bei manchen Kunden mag die gezielte, temporäre Hilfestellung für bestimmte Aufgaben ausreichen. Bei anderen Kunden geht es um externe Fachkompetenz, die langfristig interne Ressourcen gezielt ergänzt.

Auch Ihre besten Mitarbeiter können schließlich nicht alles wissen – müssen sie aber auch nicht. Denn mit Nexlet Services haben wir Oracle Serviceleistungen in Form von fertigen Paketen oder als individuelle Unterstützung etabliert, die exakt auf diese Fragestellungen zugeschnitten sind: ganzheitlich, qualitätssicher, zuverlässig, und kostengünstig.

### Unsere Serviceleistungen im Überblick - individuelle Angebote möglich.

- ▶ Oracle Start Konfiguration
- ▶ Patch Update nach Oracle Security Advisory
- ▶ Vollautomatisiertes Online/Offline Backup
- ▶ HealthCheck/Frühwarnsystem
- ▶ Monitoring und Reporting
- ▶ Patch Update nach Oracle Security Advisory
- ▶ Tuning und Performance Analyse
- ▶ Remote DBA oder vor Ort
- ▶ Helpdesk und Hotline

Service Level	Basic	Advanced	Premium
<p><b>Oracle Start Konfiguration</b></p> <p>einmalige Start-Konfiguration Oracle Datenbank oder einmalige Start-Konfiguration Oracle Application Server.</p>	✓	✓	✓
<p><b>Patch Update nach Oracle Security Advisory</b></p> <p>Planbares Konfigurationsmanagement, anstatt von unangekündigten Patch-Benachrichtigungen überrascht zu werden (wie z.B. Security Alerts), so werden Ausfallzeiten zu ungünstigen Zeitpunkten (z.B. Quartals Abschlüsse, GoLive Phasen usw...) vermieden. Installation und Konfiguration von Software Patches/Patch-sets nach Oracle Security Advisory Zeitplan.</p>	✓	✓	✓
<p><b>Vollautomatisiertes Online/Offline Backup</b></p> <p>Ein Backup-Konzept stellt sicher, dass jeder Punkt der Datensicherung gut durchdacht und erprobt ist. Konfiguration und Bereitstellung von automatisierter und getesteter Oracle-Backup-Lösung.</p>	Konfiguration und Monitoring RMAN Backup-to-Disk	Konfiguration und Monitoring RMAN Backup	Konfiguration und Monitoring RMAN Backup
<p><b>HealthCheck/Frühwarnsystem</b></p> <p>Konfiguration und Bereitstellung automatisierter Analyse und Messaging Funktionen inkl. Frühwarnsystem durch Crontab- und Oracle Job Queue basierter Überwachungsscripte, die Standard Ausnahmefälle via E-Mail/SMS an den Datenbankbetreuer melden. (Tablespace-Füllungsgrad &gt; 90%, Überwachung des freien Dateisystemspeichers, maximale Index- oder Tabellengrößen bald erreicht usw.)</p>	✓	✓	✓
<p><b>Tuning und Performance Analyse</b></p> <p>Überblick über den aktuellen Zustand und die Performance Ihres Datenbanksystems. Bei der Tuning und Performance Analyse werden während des Betriebs die Datenbank- und Netzwerkzugriffe analysiert, um Lösungsvorschläge zur Optimierung Ihrer Oracle Installation in Hinblick auf Speicherverwaltung, Datenhandling und Speicherstrukturen (I/O, init.ora, SQL, WAIT EVENTS, Netzwerk, Speicher) zu erarbeiten.</p>			✓
<p><b>Monitoring und Reporting</b></p> <p>Konfiguration und Bereitstellung eines E-Mail basierten Reportings zur Früherkennung und Auswertung der Oracle Protokoll Dateien, um mögliche Fehlfunktionen der Oracle Datenbank Server und Oracle Application Server frühzeitig zu erkennen.</p>	monatliches E-Mail basiertes Reporting	wöchentliches E-Mail basiertes Reporting	tägliches E-Mail basiertes Reporting
<p><b>Remote DBA</b></p> <p>inklusive Stundenkontingent. Auch in einer weitestgehend automatisierten Umgebung fallen Administrationsaufgaben an. Nach Absprache werden z.B. Tablespaces erstellt oder erweitert, neue Datenbank-Benutzer eingerichtet oder Zugriffsrechte geändert.</p>		2 Stunden Remote Administration monatlich	4 Stunden Remote Administration monatlich
<p><b>Helpdesk und Hotline</b></p> <p>Die Nexlet Hotline ist kein Call-Center. Sie werden nicht mit Automatenansagen konfrontiert, die Sie durch umständliche Ansagemenüs führen. Sie sprechen bereits im Erstkontakt mit Supportspezialisten, die Ihnen persönlich, schnell und unkompliziert helfen.</p>	Montag - Freitag 09:00 - 17:00 Uhr  Reaktionszeit sofort	Montag - Freitag 07:00 - 17:00 Uhr  Reaktionszeit sofort	24 Stunden am Tag 7 Tage die Woche  Reaktionszeit sofort