



## Ihre Datenbank verdient höchste Service-Qualität

**ORACLE®** Gold Partner

- Sicherer Datenbankbetrieb
- Kurze Reaktionszeiten
- Spezialisierte Mitarbeiter
- Langjährige Erfahrung
- Individuelles Service-Konzept
- Personalressourcen optimieren

### Service nach Maß für Ihre Datenbank

up to data legt größten Wert auf die dauerhafte Stabilität und Verfügbarkeit Ihrer Datenbanken. Deren performanten Betrieb sichern ein maßgeschneidertes Servicekonzept mit kürzesten Reaktionszeiten sowie unsere spezialisierten Mitarbeiter mit unterschiedlichen Kernkompetenzen. So minimieren wir die Risiken eines Ausfalls und schützen zugleich Ihre Handlungsfähigkeit und Ihr Ansehen.

Zu unseren Kunden zählen namhafte IT-Unternehmen. Vertrauen auch Sie auf unsere langjährige, umfassende Erfahrung als Oracle-Partner und auf unsere Professionalität, die wir durch Qualitätsmanagement weiter stärken.

### Service-Level-Agreements

Unsere Service-Level-Agreements sind individuelle Lösungen, zugeschnitten auf Ihre speziellen Bedürfnisse. Folgende drei Stufen bewähren sich jedoch seit langer Zeit:

- Urlaubs- und Krankheitsvertretung
- Unterstützender Datenbank-Support
- Umfassender Datenbank-Support

Je nach Service-Stufe, ist Ihr eigenes Personal für andere Aufgaben frei verfügbar.

### Service-Leistungen

Folgende Leistungen sind Beispiele aus Wartungsverträgen, zugeordnet ihren jeweiligen Service-Levels:

- Datenbank-Support (Umfang je nach Level)
- Betreuung durch mehrere Mitarbeiter mit verschiedenen Kernkompetenzen
- Geplante/ungeplante Vertretung
- Ausgleich von fehlendem Oracle-Know-how
- Sicherung des stabilen Betriebs der Oracle-Infrastruktur bei Personalengpässen
- Schaffung von internen Ressourcen
- Administration/Anwenderberatung
- Backup und Recovery
- Monatliches/Quartals-Monitoring
- Security Patches
- Problemanalyse und -lösung
- Systemoptimierung
- Projektbezogene Dienstleistungen

