

## Wir sichern Ihren Oracle Datenbankbetrieb:

- Bei Personalengpässen
- Durch unser umfangreiches Fachwissen
- Remote oder bei Ihnen vor Ort
- Zu kalkulierbaren Kosen

## Unsere Leistungen für Sie:

- Deutschsprachigen Telefonsupport
- Remotesupport via pcvisit Software (verschlüsselte Übertragung via HTTP(S)-Port - keine Installation am Clientrechner oder Änderung an Ihrer Firewall notwendig) oder VPN
- Einmalige Konfiguration der INIT.ORA
- Installation und Überwachung eines Standardbackups auf Festplatte (Online oder Offline / Dateibasiert oder mittels RMAN)
- Installation und Konfiguration von Oracle STATSPACK oder AWR (für Healthcheck, regelmäßige Analysen und Auswertungen)
- Monitoring der Datenbank durch proprietäre Skripte (u. a.)
  - Alertdatei
  - Datenbank up/down
  - Listener up/down
  - Tablespacebelegung
- Untersuchung aller schwerwiegenden ORA-Fehler in der Alertdatei
- Jährlicher Healthcheck
- Monatlicher Report der Tätigkeiten
- Monatlich max.2 Stunden Telefon-/Remotesupport und Remoteadministration

Weitere Tätigkeiten werden nach Aufwand verrechnet.

## Service Level Agreements:

- **Hotline** Montag - Freitag: 08:00 – 18:00 Uhr  
**Neu:** Erweiterung um eine Rufbereitschaft (auch am Wochenende) möglich.
- **Reaktionszeit** max. 4 h Rückruf bei Prio 2 Problemen  
ansonsten nächster Arbeitstag

**Monatlicher Preis ab € 495,-\***

\*Alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. und ggf. Spesen / Reisekosten  
Änderungen vorbehalten, Stand März 2011

# Leistungsbeschreibung zu Remote DBA Service – Standard –

## Telefon-/Remotesupport

Nicht alles kann von uns automatisiert werden. Deshalb stehen wir Ihnen für Probleme und Aufgaben per Telefon oder Remote zur Verfügung.

Die Remote-Verbindung erfolgt idealerweise mittels pcvisit, einer Software, die eine von Ihnen initiierte und überwachte SSL-verschlüsselte Remotedesktop-Verbindung über Ihren http-Port ermöglicht, ohne dass Firewallregeln geändert werden müssen. Alternativ dazu steht auch VPN zur Verfügung.

Alle hierüber erbrachten Leistungen sind bis zu 2 Stunden im Monat Bestandteil dieses Servicepakets.

## INIT.ORA

Zu Beginn analysieren wir die bestehende Konfiguration Ihrer Datenbank einmalig und passen in enger Abstimmung mit Ihnen die Datenbankkonfigurationsdatei an.

## Oracle STATSPACK / AWR

Wir installieren und konfigurieren das kostenlose Tool Oracle STATSPACK in Ihrer Datenbank. Dadurch können wir ad-hoc Performanceanalysen sowie den regelmäßigen Healthcheck effektiv und schnell durchführen. Sollten Sie das Oracle Diagnostic Pack lizenziert haben, so verwenden wir statt Oracle STATSPACK, Oracle AWR.

## Healthcheck

Wir führen eine Analyse der aktuellen Datenbankumgebung und -konfiguration durch. Wir untersuchen die Datenbank in Hinblick auf auffällige SQL-Statements und weitere Performanceengpässe. Der Healthcheck wird jährlich und mit Hilfe von Oracle STATSPACK durchgeführt.

## Tätigkeitsreports

Damit Sie wissen, was auf Ihrer Datenbank alles passiert ist und was wir für Sie getan haben, erhalten Sie am Ende jeden Monats einen Report über unsere Tätigkeiten und über die gemeldeten Probleme.

## Prio 1 Probleme

Prio 1 Probleme sind kritische Probleme welche die Datenbank/den Produktivbetrieb u. a. zum Stillstand bringen, z. B.

- Ausfall einer Oracle Datenbank, weil der Datenbank-Server über TCP/IP nicht mehr erreichbar
- Datenbank ist erreichbar, Benutzer-Aktivitäten jedoch nicht mehr möglich

## Interessiert?

Wir haben Ihr Interesse an unserem **Remote DBA Service** geweckt und hätten gerne weitere Informationen? Sie möchten wissen welche technischen Voraussetzungen gegeben sein müssen?

Fragen zum Handling?

Hier bekommen Sie die Antworten auf Ihre Fragen: Telefon: 089 / 6228 6789 - 54, E-Mail: [vertrieb@muniqsoft.de](mailto:vertrieb@muniqsoft.de)

## Standardbackups

Wir analysieren Ihre derzeitige Backupstrategie und richten wenn notwendig ein eigenes praxiserprobtes Backupverfahren bei Ihnen ein. Bei diesem Verfahren wird die Datenbank in ein Dateisystem gesichert. Die Sicherung erfolgt online mittels Oracle RMAN oder klassischem Backup (BEGIN / END Backup + Kopie der Datei).

## Monitoring der Datenbank

Mit proprietären Skripten wird Ihre Datenbank ständig überwacht, um Probleme und Fehlermeldungen rechtzeitig erkennen und entsprechend handeln zu können. Die Skripte werden lokal über „crontab“ oder „Geplante Tasks“ gestartet.

Wir überwachen u. a. folgendes:

- Datenbank up/down
- Listener up/down
- Alertdatei
- Tablespacebelegung > 90%
- optional: Gesperrte Benutzer
- optional: Tabellen-/Indexwachstum
- optional: Anzahl ungültiger Objekte

## Weitere Tätigkeiten

Als Spezialist rund um Oracle Datenbanken bieten wir Ihnen natürlich auch weitere Leistungen:

- Installation RDBMS
- Installation und Migration der Datenbank
- Upgrade der Datenbank
- Einspielen von Patchsets und Critical Patch Updates
- Recovery der Datenbank
- Healthcheck in kürzeren Abständen
- Weitergehende Analyse der Ergebnisse des Healthchecks
- Supportservice der 2 Stunden monatlich überschreitet, etc.

Die weiteren Tätigkeiten werden nach Aufwand vergütet.