

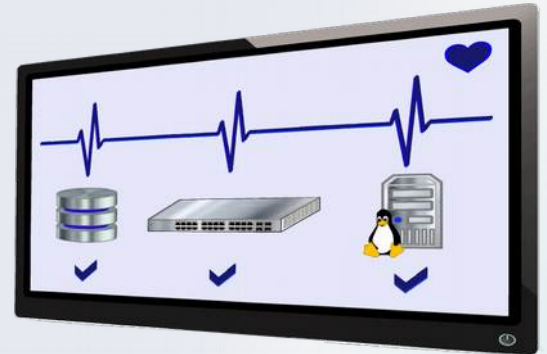
### Service Leistungen – Wobei können wir Sie unterstützen:

#### Oracle Datenbanken:

- **Patching** und **Upgrade** von **Datenbanken** und / oder Cluster-Infrastruktur.
- **Behebung** von **Störungen** (ggf. Öffnen und Handling von Oracle Service-Requests) / Einspielen von Bug-Fixes.
- Identifizierung und **Behebung** von **Performance-Problemen**

#### Betriebssysteme und IT-Infrastruktur:

- **Patching** und **Upgrade** von **Betriebssystemen**.
- **Behebung** von **Störungen** und Fehlern.
- Konfigurationsanpassungen / Optimierungsmaßnahmen



Neben diesen Schwerpunkten können wir Sie beim **Monitoring**, z.B. beim **erstellen neuer Metriken** oder beim **Upgrade Ihrer Monitoring-Infrastruktur**, unterstützen.

### Service Modelle – Wie gestalten sich unsere Leistungen:

Wir bieten unsere Service-Leistungen maximal flexibel an:

- Von **8/5** bis **24/7 Support** (Stunden und Tage entsprechend SLA-Vereinbarung änderbar/erweiterbar).
- **Wochenenden** oder **Feiertage** mit entsprechender Vorlaufzeit flexibel buchbar.
- **vor Ort Einsätze** buchbar.
- **deutschsprachige Helpline** mit direkter **Verbindung** zum **Techniker**.



### Service Channels – So erreichen Sie uns:

Tritt ein **Fehler** in Ihrer **IT-Infrastruktur** auf, für den eine Monitoring-Regel hinterlegt ist, wird **automatisch** ein **Ticket** erstellt und wir werden, je nach definierter Dringlichkeit, telefonisch oder über unser Ticketsystem alarmiert.

Sie selbst haben jederzeit die Möglichkeit den aktuellen **Status ihrer Tickets** via unserem **Ticketsystem einzusehen** oder **neue Tickets zu erstellen**.

Außerdem können Sie uns telefonisch zu den jeweils definierten Support-Zeiten erreichen. Sie werden dabei mit einem **ITIL-Zertifizierten Techniker** verbunden, der Ihr System und Ihre Infrastruktur kennt.

