



**Information Systems Engineering**

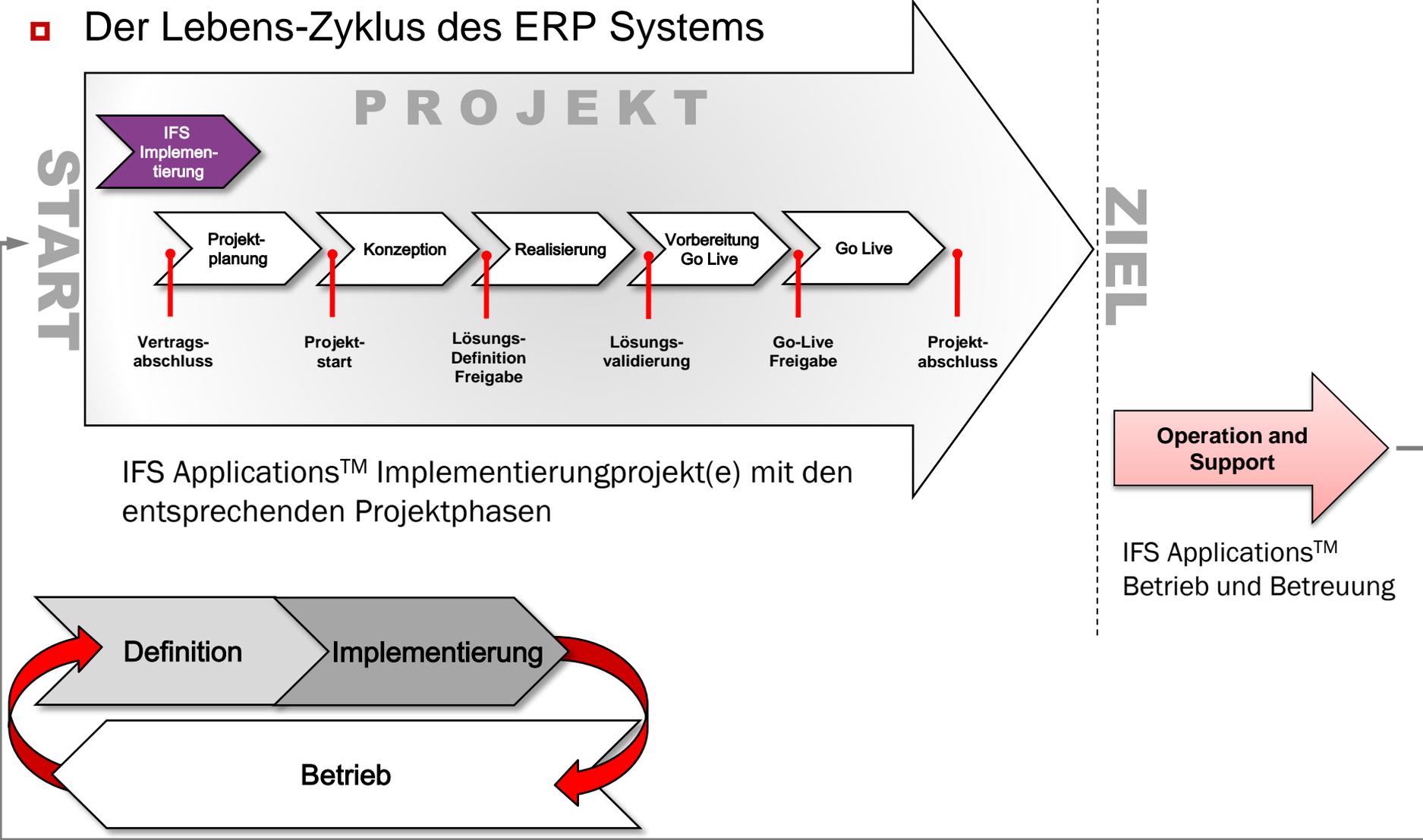
**Oracle Managed Service**

[www.ise-informatik.de](http://www.ise-informatik.de)

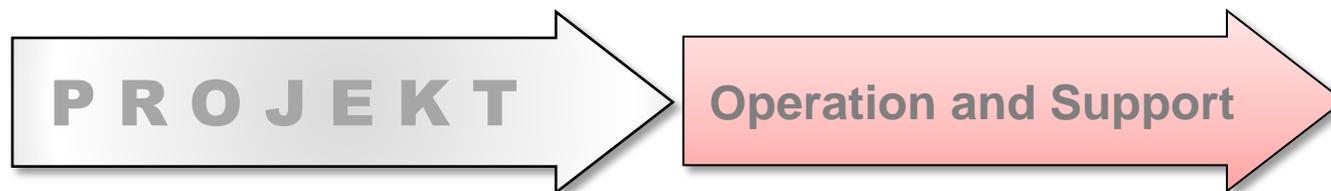


Juni 2014 *ise* GmbH

Der Lebens-Zyklus des ERP Systems



■ „wer macht wann was?“



	Kunde	Lieferant	Kunde	Lieferant
IFS Applications	IFS Administrator	IFS Projektteam	IFS Administrator	IFS Support (Incident Management)
Oracle Umgebung	Oracle Administrator	IFS Projektteam (und ggf. Oracle Business Partner ISE)	Oracle Administrator	<b>Oracle Managed Service</b> (Oracle Support über Business Partner ISE)
Betriebssystem (und Firmware)	IT Administrator (SW)	IT Systemlieferant (und ggf. Oracle Business Partner ISE)	IT Administrator (SW)	Betriebssystem Managed Service (mit OS SLA)
Hardware und Netzwerk	IT Administrator (HW)	IT Systemlieferant (und ggf. Oracle Business Partner ISE)	IT Administrator (HW)	IT /HW Managed Service (mit OS SLA)



## ■ Leistungselemente

Oracle Managed Service mit Hilfe des IFS Business Partners ISE:  
Dieser Service kann über IFS oder direkt bei ISE Informatik beauftragt werden.

### ○ Proaktive Elemente (maschinelles Monitoring im 7\*24 Betrieb)

- Connectivity Überwachung (Listener, Logon)
- Maschinelle Analyse auf Datenbankfehler (Alertlog, udump, bdump)
- Ständige Überprüfung des zur Verfügung stehenden Speicherplatzes bzw. der Tablespaces
- Monitoring des Wachstums der Datenbank
- Frühzeitige Erkennung von Ressourcen-Engpässen (Limits)
- Überwachung des Backup der Datenbank(en)
- Logging hinsichtlich der Sicherheitsaspekten (Locked User, fehlgeschlagene Logons)
- Frühzeitige Eingriffe um Incidents zu vermeiden  
(durch Performanceanalyse und Tuning-Maßnahmen, Proaktive Reaktion auf Monitoring-Alarme, Capacity Management, Reorganisation von Datenbankkomponenten)



## ■ Leistungselemente

Oracle Managed Service mit Hilfe des IFS Business Partners ISE:  
Dieser Service kann über IFS oder direkt bei ISE Informatik beauftragt werden.

## ○ Incident Elemente

- Diagnose und Lösungsfindung
- Beseitigen von Störungen
  - Einrichten eines Workarounds
  - Suche nach einer nachhaltiger Lösung
- Einstellen von Supportanfragen bei Oracle und aktive Lösungsverfolgung
- Direkte Einbindung des Oracle Supports bei Prio 1 Störungen
- Benachrichtigung des IFS Application Supports (des Kunden) oder anderen abhängigen Abteilungen
- Pflege einer Knowledge-Datenbank für Workarounds/ Solutions
- Unterstützung bei der Umsetzung der Lösungsempfehlungen von Oracle



## ■ Leistungselemente

Oracle Managed Service mit Hilfe des IFS Business Partners ISE:  
Dieser Service kann über IFS oder direkt bei ISE Informatik beauftragt werden.

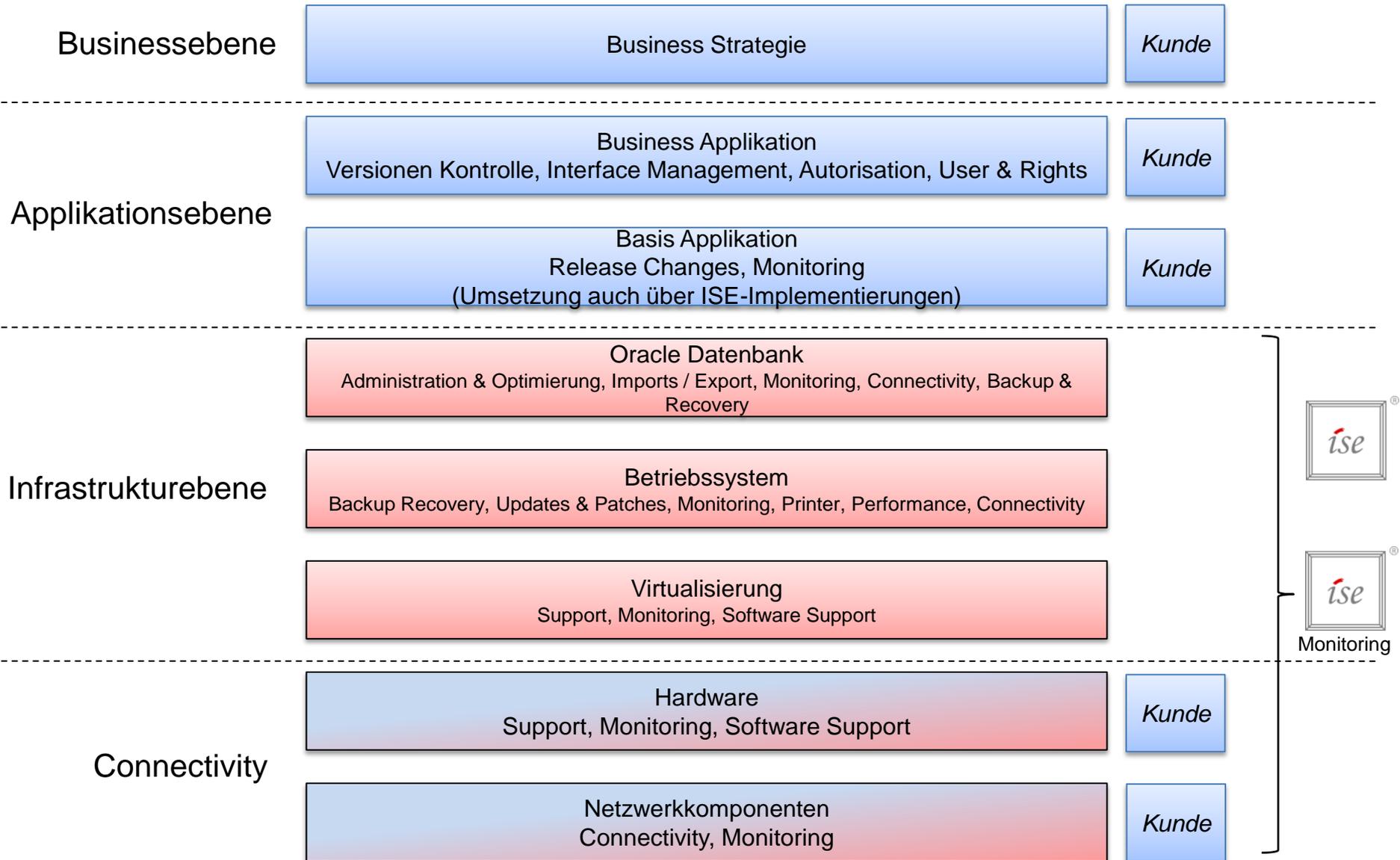
### ○ Betriebsmanagement Elemente (Festlegung individuell nach Bedarf)

- Operation und Administration der Datenbanken
- Unterstützung und Durchführung von Änderungen an den Systemen (Downtime Management)
- Implementierung, Test und Durchführung von Backup und Recovery
- Release- und Patch-Management (Analysen und Installation)
- Anpassung des Monitoring auf spezielle Kundenbedürfnisse
- Beratung und Verbesserungsvorschläge (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)
- Regelmäßige Erstellung von Datenbankkopien PROD → TEST
- Unterstützung bei der Projektierung
- Vereinbarung von weiteren individuellen Elementen nach Kundenwunsch



# ORACLE Managed Service – Zuständigkeiten

Enable  
eXtreme  
Performance.



## ■ Benefit und Mehrwert

Oracle Managed Service mit Hilfe des IFS Business Partners ISE:  
Dieser Service kann über IFS oder direkt bei ISE Informatik beauftragt werden.

## ○ Absicherung des operativen Betriebs der Oracle Systeme durch

- Proaktives Monitoring der im Einsatz befindlichen Systeme
- Fachkundigen Service Help Desk und Ticketsystem
- Schnelle Hilfe bei Notfällen auf Basis eines definierten SLA (z.B. Einspielen von Backups remote oder vor Ort)
- Eskalation in Richtung des Herstellers (z.B. Oracle - TAR) incl. aktiver Nachverfolgung



**Signifikante Erhöhung der Verfügbarkeit**

## ■ Benefit und Mehrwert

Oracle Managed Service mit Hilfe des IFS Business Partners ISE:  
Dieser Service kann über IFS oder direkt bei ISE Informatik beauftragt werden.

## ○ Unterstützung bei der Weiterentwicklung der Oracle Systeme

- Beratung zu Architektur und allen weiteren Fragen im Umfeld von Oracle
- Unterstützung bei Migration oder Umzug der Oracle Systeme
- Aktive Unterstützung bei Systemanpassungen und Erweiterungen
- Beratung zu allen Fragen im erweiterten Oracle Umfeld (z.B. Backup und Recovery-Strategie und Einbringen in die jeweiligen Unternehmenslösungen / -Systeme)



**Fundiertes Oracle Know-How muss nicht in der Kundenorganisation aufgebaut und vorgehalten werden.**



## ■ Preisgestaltung

Oracle Managed Service mit Hilfe des IFS Business Partners ISE:  
Dieser Service kann über IFS oder direkt bei ISE Informatik beauftragt werden.

- **Basismodul (.....,-- € monatlich / Preisgestaltung auf Anfrage)**
  - Telefonische Hotline werktags 9.00 Uhr -17.00 Uhr
  - Ticketsystem (mit Ticketzugang für Kunden)
  - Proaktive Elemente (Monitoring über alle Vertragskomponenten)
  - Definierter SLA
  - Service Delivery Management (zentraler Ansprechpartner für alle Anliegen des Kunden)
  
- **Basismodul erweitert (Kosten Basismodul zzgl. Preisgestaltung auf Anfrage)**
  - Erweiterung Basismodul auf bis zu 7\*24h



## ■ Preisgestaltung

Oracle Managed Service mit Hilfe des IFS Business Partners ISE:  
Dieser Service kann über IFS oder direkt bei ISE Informatik beauftragt werden.

### ○ Betriebsmanagement Modul

- Alternative 1: Incident Elemente und Problemlösung nach erbrachten Aufwand
- Alternative 2: definierte Incident Elemente und Problemlösung nach vereinbarten Fixpreis
- Alternative 3: Full Service nach vereinbarten Fixpreis über alle Vertragskomponenten

### ○ Element Expert on Demand

- Bereitschaft von Experten für ad hoc Anfragen
- Fakturierung auf T&M Basis ( ..... € / Stunde)

# ORACLE®

# Partner of the year <sup>2011 + 2013</sup>



[www.ise-informatik.de](http://www.ise-informatik.de)



## ISE Oracle Technology Center

**ORACLE®** Platinum Partner

Specialized  
Oracle Database

**ORACLE®** Platinum Partner

Specialized  
Oracle Database 11g  
Performance Tuning

**ORACLE®** Platinum Partner

Specialized  
Exadata

**ORACLE®** Platinum Partner

Specialized  
Oracle Linux

**ORACLE®** Platinum Partner

Specialized  
Data Warehousing

**ORACLE®** Platinum Partner

Specialized  
Oracle Real Application  
Clusters



## Information Systems Engineering GmbH

Gewerbepark Hüll 4

91322 Gräfenberg

Telefon: +49 (0) 9192 9929 - 0

Email: [vertrieb@ise-informatik.de](mailto:vertrieb@ise-informatik.de)

[www.ise-informatik.de](http://www.ise-informatik.de)

- Bernd Fauser, Key Account Management  
[bernd.fauser@ise-informatik.de](mailto:bernd.fauser@ise-informatik.de)  
Phone: +49 (0) 9192 9929 - 403
- Jochen Steininger, Leitung Managed Service  
[jochen.steininger@ise-informatik.de](mailto:jochen.steininger@ise-informatik.de)  
Phone: +49 (0) 9192 9929 - 503
- Frank Peschel, Leitung Managed Service Oracle  
[frank.peschel@ise-informatik.de](mailto:frank.peschel@ise-informatik.de)  
Phone: +49 (0) 9192 9929 - 406