

# GLOVIA G2 4.0 MANAGED SERVICES

Patch Update Services en Oracle DBA Services

# GLOVIA G2 4.0 MANAGED SERVICES

Patch Update Services en Oracle DBA Services

IT-omgevingen worden steeds complexer en het beheer van de GLOVIA G2 oplossingen vergt steeds meer tijd en kennis. Omdat GLOVIA G2 het hart is dat de primaire processen ondersteunt en alle informatie binnen de organisatie verwerkt, is het belangrijk om het beheer van GLOVIA G2 op het juiste kwaliteitsniveau te houden. Hierbij is het wenselijk om naast het reactief oplossen van incidenten ook juist meer aandacht te hebben voor preventie daarvan.

Steeds meer organisaties focussen meer op het primaire proces en het functioneel applicatiebeheer. De GLOVIA G2 omgeving en het technische beheer krijgen daardoor structureel minder aandacht.

## Uitdagingen bij bedrijven

Veel bedrijven kunnen minder tijd besteden aan beheeractiviteiten. Omdat deze activiteiten vaak reactief plaats vinden, is er behoefte om hierin beter en proactief te ondersteunen:

- CrescentOne kan periodiek de nieuwe patches installeren zodat GLOVIA G2 up-to-date blijft en nieuwe oplossingen altijd snel beschikbaar zijn voor de organisatie.
- CrescentOne kan ondersteunen bij het beheer van de Oracle-database.

## Onze oplossing

Als reactie op deze frequent voorkomende uitdagingen zijn 2 diensten als aanvulling op de GLOVIA Software Support Services ontwikkeld. Deze zijn er vooral op gericht om proactief beheer te verlenen, dus preventief!

**Twee nieuwe diensten als aanvulling op de GLOVIA Software Support Services gericht op proactief, preventief beheer**

- ➔ **GLOVIA G2 4.0**  
Patch Update Services
- ➔ **Oracle**  
DBA Managed Services



# GLOVIA G2 4.0 PATCH UPDATE SERVICES

De GLOVIA G2 software is continue in ontwikkeling. Op basis van ervaringen, wensen en vragen van klanten worden regelmatig grote en kleine verbeteringen binnen de applicatie ontwikkeld. Deze worden aan klanten ter beschikking gesteld middels een software patch. Een patch is dus een aanpassing van bestaande software om functionaliteiten in de software uit te breiden cq te verbeteren.

## De organisatie blijft up-to-date

Ten aanzien van updates en patches is het belangrijk om niet te ver achter te lopen op de ontwikkeling van de GLOVIA G2 applicatie. Door het middels een contract periodiek en opeenvolgend installeren van patches blijft de organisatie up-to-date en in lijn lopen met de ontwikkeling van de software. Er kan sneller en eenvoudiger worden geprofiteerd van de verbeteringen en nieuwe mogelijkheden van de ERP oplossing. Dit komt niet alleen de stabiliteit en continuïteit van de GLOVIA G2 applicatie ten goede, maar zorgt ook voor een hoge tevredenheid bij de eindgebruikers.

## Nieuwe patch-updates

Op basis van het onderhoudscontract krijgt men de beschikking over de nieuwste patches. Met de GLOVIA G2 4.0 Patch Update Services worden ook elke 2 maanden alle nieuwe patch-updates geïnstalleerd op de eigen omgeving tegen een vast tarief.

## Fouten in de omgeving voorkomen

Een belangrijk aspect van de dienstverlening is dat CrescentOne ook beoordeelt wat de impact is op het maatwerk en daar waar mogelijk wordt de patch of installatie aangepast om fouten in de omgeving te voorkomen.

Door als organisatie periodiek mee te bewegen met de ontwikkeling van GLOVIA G2 kunnen toekomstige vragen en incidenten voorkomen worden. Uiteraard kan ook direct worden geprofiteerd van de eigen aangemelde cases waarvoor oplossingen als patches zijn ontwikkeld en beschikbaar gesteld.

## Kosten kunnen gebudgetteerd worden

Naast het periodiek plannen en installeren van patches, is een ander belangrijk voordeel dat de kosten voor het installeren van de nieuwe patches gebudgetteerd kunnen worden. Deze nieuwe dienstverlening wordt ook aangeboden middels een vaste jaarlijkse vergoeding.

## VOORDELEN

- Up-to-date: door periodiek mee te bewegen met de ontwikkeling van uw GLOVIA G2 versie profiteert u altijd van de laatste ontwikkelingen van de software.
- Snelle beschikbaarheid van oplossingen voor klant specifieke cases.
- Hogere tevredenheid bij de eindgebruikers.
- De organisatie wordt ontzorgd en houdt de focus op het primaire proces!

## GLOVIA G2 4.0 PATCH UPDATE SERVICES

### ACTIVITEITEN FREQUENTIE: 2 MAANDELIJKS (6X PER JAAR)

1. Elke 1<sup>e</sup> dinsdag van de even maand:

- Samenstellen van de release en klaarzetten van de patches.
- Start patching op DEV/TEST omgeving van de klant.
- Documentatie van de geïnstalleerde patches.

2. Controle & testen door key-users klant.

3. Vrijdag: overzetten van TEST naar LIVE.

**Service vergoeding per jaar vanaf € 4.500**  
(afhankelijk van aantal omgevingen en uw maatwerk)

Installatie van 3<sup>rd</sup> party software zoals Business Objects, Configurator en updates van Shop Floor Dispatch zijn niet inbegrepen. De controle en het testen door de key users is van belang wanneer de installaties van de patches eventueel maatwerk raken. Hier wordt vooraf informatie over verstrekt. Afhankelijk van de patches vindt de installatie van de LIVE omgeving overdag of na werktijd plaats.

# ORACLE DBA MANAGED SERVICES

Naast het up-to-date houden van de GLOVIA G2 4.0 omgeving, is het ook belangrijk om de performance van de database optimaal te houden. De Oracle DBA Managed Services worden door Glovia als aanvulling op de CrescentOne Software Support Services geleverd en richten zich op het ondersteunen en onderhouden van de Oracle database zoals die gebruikt wordt in directe relatie met de GLOVIA G2 Software.

Door breder beheer op uw omgeving en monitoring op de kritische processen binnen de Oracle database kunnen ook problemen en daarmee onnodige (herstel)kosten en eventuele downtime voorkomen worden.



## ➔ VOORDELEN

- Snelle interventies: wijzigingen en analyses op het systeem worden proactief, en daarmee sneller, uitgevoerd en wordt het risico op downtime gereduceerd.
- Verbeterde overall performance van de GLOVIA G2 applicaties zodat gebruikers beter hun werk kunnen uitvoeren.
- Toegang tot een ervaren Oracle DBA team.

De Oracle DBA Managed Services omvat de volgende elementen:

- **Backup & Recovery:** CrescentOne zorgt voor initiële opzet en implementatie van de back-up en recovery procedures voor de Oracle database.
- **Desktop Integration (SQL\*NET):** CrescentOne zorgt voor de installatie en de configuratie activiteiten ten aanzien van de initiële integratie van Oracle met de Desktop Applicaties via de SQL\*Net functionaliteit.
- **Table sizing:** De initiële sizing van de Glovia tabellen wordt

uitgevoerd met betrekking tot de te verwachten activiteiten en volumes.

- **Error, alerts en major logfile monitoring:** Het valideren van alle "Major Oracle Alert Logs".
- **DBC-check tables & mismatch controls:** Controle met behulp van de Glovia DBC tools of de Oracle database in lijn ligt met de GLOVIA G2 software.
- **Table/Index onderhoud-reorganisatie-sizing:** aan de hand van de geconstateerde en gerapporteerde status van de Oracle database worden middels de Oracle DBA Tools en de Glovia DBC tools specifiek onderhoud van de indexes en tables uitgevoerd. Periodiek wordt de actuele sizing van de Glovia tabellen uitgevoerd en vindt er desgewenst een algehele reorganisatie van de database plaats.
- **Backup & Recovery audit:** Gezamenlijk worden de back-up and recovery procedures voor Oracle op jaarlijks basis gecontroleerd en getest.

ORACLE®

# GLOVIA G2 & ORACLE DBA MANAGED SERVICES

Managed Service	Omschrijving	Premium+	Premium	Standaard
Ontwikkeling van Backup / Recovery Procedures	Initiële development en implementatie van de Oracle Back-up en Recovery procedures.	✓	✓	✓
Desktop Integration	Integratie van Oracle met Desktop Applications.	✓	✓	✓
Initiële Table Sizing	Initiële sizing en definitie van de Oracle tables die worden gebruikt door GLOVIA G2.	✓	✓	✓
Error, Alert en Major Log file monitoring	Check Error Logs.	✓✓ 2x per maand	✓ 1x per maand	✓ 1x per maand
Schema / Omgeving Checks	Schema Checks, Objects, Invalid Objects.	✓✓ 2x per maand	✓ 1x per maand	✓ 1x per maand
DBC Check Tables & Mismatches	Check GLOVIA G2 / Oracle Tables, Indexes, Tables to Column Mismatches.	✓✓ 2x per maand	✓ 1x per maand	✓ 1x per maand
Rapportage	Rapportage.	✓ 1x per maand	✓ 1x per kwartaal	✓ 1x per kwartaal
Reorganisatie	Reorganisatie Tables / Indexes.	✓ jaarlijks	✓ jaarlijks	✗
Update Table Sizing	De actuele sizing en definitie van de Oracle tables die worden gebruikt door GLOVIA G2.	✓ jaarlijks	✓ jaarlijks	✗
Audit van Backup/Recovery Procedure	Complete audit en test van de gebruikte Back-up and Recovery procedure.	✓ jaarlijks	✓ jaarlijks	✗
Onderhoud Table / Indexes	Specifiek (ad-hoc) onderhoud van GLOVIA G2 tables / Indexes / extents (indien noodzakelijk ter voorkoming van problemen).	✓ ad-hoc	✗	✗
Oracle Schema copy	Copy Live naar Test.	✓ op verzoek*	✗	✗
Vergoeding per maand		€ 1.200	€ 800	€ 500
Vergoeding per jaar		€ 14.000	€ 9.600	€ 6.000

Bij de activiteiten die vallen onder de categorie "Op verzoek" worden cases gelogd bij de Oracle DBA Managed Services Help Desk. De in de kolom met ✗ aangeduide activiteiten uit de Oracle DBA Managed Services zijn niet inbegrepen. Deze werkzaamheden zullen op basis van werkelijk bestede uren en tegen de dan geldende tarieven in rekening worden gebracht.

\* Max. 2 keer per jaar ad-hoc