



### Onze missie:

“enabling focus on your business”

### Onze benadering:

“being a pleasure to work with”



### Kenmerken

- 7 x 24 uur monitoring
- Controle op meer dan 200 indicatoren
- Pro-actief beheer
- Methodisch beheer
- Een oplossing voor Oracle, Microsoft en Opensource beheer
- Beschikbaarheidgaranties
- Compleet spectrum van beheerdienstverleningen

### Voordelen

- Lage beheerkosten
- Hoge beschikbaarheid
- Geen onverwachte beheerkosten
- Flexibiliteit
- Een aanspreekpunt

**Truston is sinds haar oprichting in 1994 een gerespecteerde speler in de ICT-markt. Als Oracle Platinum Partner en Microsoft Gold Partner zijn wij een erkend specialist op het gebied van Oracle- en Microsoft technologie.**

**Uw bedrijfsvoering of dienstverlening is afhankelijk van de beschikbaarheid van bedrijfsgegevens op de momenten waarop u deze nodig heeft. U streeft naar een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid en beschikbaarheid van uw systemen om de continuïteit van uw organisatie te waarborgen.**

### Uw behoefte?

Als u één of meer van onderstaande vragen bevestigend kunt beantwoorden, is het zinvol om een gesprek met Truston aan te gaan:

- Wilt u graag meer capaciteit voor het uitvoeren van DBA projecten in plaats van dat uw DBA al zijn tijd besteedt aan operationeel beheer?
- Wilt u acute problemen voorkomen?
- Heeft u moeite uw systemen 7 x 24 uur te monitoren en beschikbaar te houden?
- Heeft uw DBA te weinig tijd om op de hoogte te blijven van de meest recente database technologie?
- Heeft u moeite om ervaren database specialisten te werven en te behouden?
- Ontbreekt er een goede vervanging voor uw DBA tijdens vakantieperiodes of bij ziekte?
- Wilt u kosten besparen, maar zekerheden behouden?
- Heeft u moeite om de verschillende soorten databases gestandaardiseerd te beheren?

Truston beschikt over gemotiveerde mensen met kennis van zaken, echte specialisten, aan wie u het beheer van uw databases of de inzet op complexe database projecten gerust over kunt laten.

### Oplossingen

Truston biedt een compleet spectrum van beheerdienstverlening, van tijdelijke inhuur van Oracle, Microsoft en MySQL expertise tot en met het volledig uitbesteden van het beheer, inclusief beschikbaarheidgaranties, conform ITIL en ISO 27001.

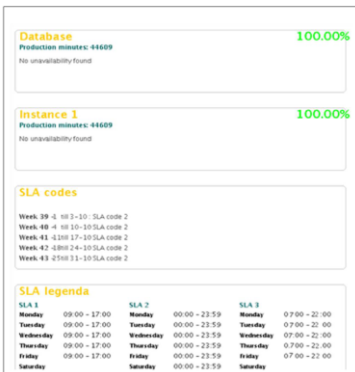
### Aanbieding op maat

Wanneer u tijdelijk behoefte heeft aan DBA expertise kunt u een beroep doen op de specialisten van Truston. Hierdoor wordt u in staat gesteld uw DBA capaciteit tijdelijk op te schalen om complexe projecten uit te voeren, een ontwikkelteam te laten ondersteunen of een systeemimplementatie te begeleiden. Neem contact op met ons voor een aanbieding op maat.

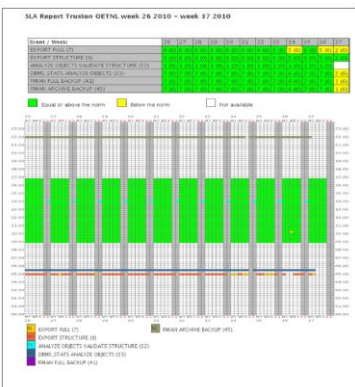


## Beheerdienstverlening

De beheerdienstverlening geeft beschikbaarheidgarantie voor uw databases. De mate van beschikbaarheid en de tijden waarop u de beschikbaarheid gegarandeerd wilt zien, is afhankelijk van wat voor uw bedrijfsvoering of dienstverlening noodzakelijk is. De dienstverlening kan plaatsvinden op basis van werkdagen (5 x 8) of (5 x 15) of op basis van kalenderdagen (7 x 24). De minimale beschikbaarheidsgarantie is 99,5 %. Hogere beschikbaarheidsgaranties (tot 99,99%) zijn mogelijk. De beschikbaarheidsgaranties worden vastgelegd in een Service Level Agreement. De werkzaamheden die verleend worden om de garanties te behalen, vallen onder standaard dienstverlening; **Blue** genaamd. Daarnaast omvat de Blue dienstverlening:



- standaard werkzaamheden, wij vullen de basiswerkzaamheden van een DBA voor u in, zoals het maken en controleren backups, statistieken per dag en reboots.
- pro-actieve bewaking, de berichten die door onze beheerapplicatie worden gegenereerd, worden getoond in een online dashboard. Als klant van Truston krijgt u ook toegang tot dit dashboard. Zo kunt u altijd inzien hoe het gesteld is met uw databases. Aan de hand van de berichten die door onze beheerapplicatie worden gegenereerd, kunnen we problemen verhelpen, voordat ze kritiek worden.
- rapportages, wij informeren u over de beschikbaarheid van de databases, middels een periodieke rapportage.
- service desk, draagt zorg voor de afhandeling van incidenten en houdt u op de hoogte van de voortgang. Afhankelijk van het door u gewenste service window is de service desk 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar.



Truston heeft een aantal diensten ontwikkeld, aanvullend op de Blue dienstverlening. Hiermee heeft u gegarandeerd beschikking over database expertise wanneer u dat nodig heeft.

- De 'Green' diensten bestaan uit standaard activiteiten die op aanvraag tegen een vast tarief per eenheid uitgevoerd kunnen worden.
- De DBA werkzaamheden die niet onder de Blue dienstverlening vallen en die verband houden met wijzigingen worden 'Yellow' genoemd. 'Yellow' diensten worden op aanvraag verricht en remote uitgevoerd.
- Wanneer u incidenteel behoefte heeft aan een expert on site, biedt 'Orange' uitkomst.
- Als door uitzonderlijke omstandigheden een speciale verrichting gedaan moet worden om uit een noodsituatie te geraken, spreken we van 'Red' dienstverlening.

Daarnaast zijn we in te schakelen voor stand-by diensten buiten het standaard service window.



SLTN

## Partners

Truston heeft het beheer van Oracle, Microsoft en MySQL omgevingen in de afgelopen 15 jaar tot haar *core business* gemaakt. Dat Truston haar dienstverlening op orde heeft blijkt niet alleen uit de grote en groeiende klantenkring, maar ook uit het feit dat gerenommeerde dienstverleners Truston prefereren als database beheerpartner.

Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden Truston van toepassing. Deze worden op verzoek door Truston ter hand gesteld en zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30150944 en bij de griffie van de Arrondissementsrechtbank te Utrecht onder nummer 76/2009.