



Professional Service 介紹

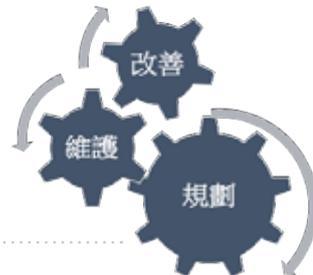
邁達特代理 Oracle 產品已累積多年經驗，目前亦是 Oracle 金質會員。對於客戶在導入關於 Oracle 資料庫頭號應用伺服器及應用軟體相關專案，其所面臨的挑戰及日後相關系統維護上的相關規劃，我們都有完整及深度的了解，也因此我們有能力為每一位客戶規劃出一套完善而嚴密的整合專案管理的解決方案的服務機制，期望以完善的專業顧問服務，為企業節省不必要的成本開銷及風險，而創造更多的利潤。

為提供客戶更周嚴及更完整之服務品質，邁達特推出資料庫與應用伺服器增值服務方案，讓邁達特擁有原廠專業認證資格之服務團隊，提供客戶最安心的 IT 技術支援與顧問諮詢服務。

專業顧問諮詢服務 (Oracle Professional Services)

諮詢服務內容：

- ▶ 資料庫建置規劃服務
- ▶ 維護管理計劃與資料庫效能改善計劃
- ▶ 資料庫升級、搬遷與重整計劃
- ▶ 人員培訓與教育訓練計劃
- ▶ 資料庫複製與災難備援計劃



專業資料庫系統規劃，投資效益最大化：

企業面臨智慧時代的考驗，致勝的關鍵在於資料庫系統，但是，建置一套專業且具有智慧的資料庫系統，必需在資料庫管理領域上，具備有高度的專業與豐富經驗，有鑑於此，邁達特提供專業資料庫顧問諮詢服務，透過經驗豐富的專業顧問規劃方向，企業可依照實際需求，打造專屬、高效能、完善與智能的資料庫系統，同時降低不必要的建置成本損失。

專業維護計劃，降低營運成本：

以資料庫管理人員平均異動率來觀察，無論企業規模大小都有人員異動情形發生，為了確保企業營運服務不中斷與資料庫管理上能有一致性，IT 部門主管可藉由邁達特提供專業資料庫顧問服務協助資料庫管理人員，更重要的是，企業無需等待數月的時間，來熟悉目前狀況及資料庫運行方式，專業團隊會以小組維護模式來提供服務，不但解除因為人員異動導致資料庫停擺或無人接手的困境，透過 Oracle 原廠認證的廠商提供服務，加上實務經驗豐富的人員為您管理資料庫，讓企業資料得到最妥善的照護，同時降低企業營運成本。

專業技術支援，提升資料庫可靠度

經驗不足、人員轉任或是經常流動的資料庫管理人員，往往是導致企業資料庫無法正常運轉的隱形殺手。

根據 Oracle 公佈的白皮書內容提及，資料庫發生中斷、停擺的原因，超過 75% 是由人為疏忽所造成，企業可將資料庫委託專業資料庫維護廠商，來協助為企業資料庫進行每日異常監控維護與管理，可避免不必要的人為操縱疏失或經驗不足而導致資料庫服務中斷情形發生。

善用顧問服務資源，效率加倍：

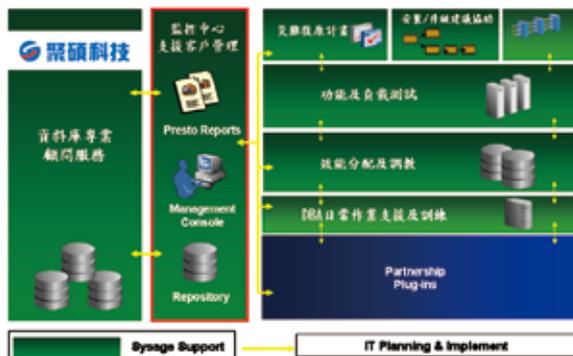
企業用戶可妥善運用資料庫維護服務機制，將日常資料庫管理，交由專業廠商進行維護服務，IT 部門主管可藉由專業的資料庫維護服務，提升部門服務品質，同時 IT 部門主管亦可全心投入其它資訊專案，以提升企業整體生產力與競爭力，為企業帶來加倍的利潤與效率。

網站服務，最貼心：

邁達特推出網站服務系統，能使企業能長期追蹤紀錄發生問題與處理經過，並即時調閱相關資訊，如客戶管理人員異動、資料庫過去發生問題、應對處理方式，資料庫監測報告、健診報告、性能改善調教報告等，以提高服務品質，同時企業也可透過貼心的網站服務，強化資料庫日常維護管理。

經驗分享，downtime 免煩惱：

邁達特在資料庫服務領域，協助眾多企業維護資料庫系統，無論在資料庫系統建置規劃、搬遷、升級與維護管理計劃，邁達特累積了 20 多年的經驗，在緊急時刻，能夠迅速掌握問題，並有效的協助資料庫管理人員解決問題，同時大幅降低減少問題時間，避免因資料庫無法運作產生巨額損失。



資料庫維護服務 (Oracle)

專業維護項目：

服務項目	每日	每月	每季	每年	不定時	專業服務
一、日常維護服務 (服務時間：週一至週五上班時間 09:00 ~ 18:00；不含例假日)						
1. 每日資料庫運作檢視系統	※					
2. Presto 資料庫健診 (效能調校與改善)		※	※			
3. 資料庫備份還原演練			※			
4. 建議次年服務項目重點計畫與討論				※		
5. 電話與遠端連線技術諮詢服務					※	
6. Presto 資料庫分析系統					※	
7. 緊急事故到府維護服務					※	
二、專案維護服務 (服務時間：週一至週五上班時間 09:00 ~ 18:00；不含例假日)						
1. 資料庫複製、搬移與備份機制建立						※
2. 資料庫備援 (離線) 與資料庫重整 (離線)						※
4. 資料庫 SQL 程式效能調校						※
三、人員培訓服務 (服務時間：週一至週五上班時間 09:00 ~ 18:00；不含例假日)						
1. 日常標準作業程序						※
2. 資料庫管理實務訓練						※

備註：(1) Oracle Service - ※

(2) 非正常上班日時段，計費方式以標準扣抵之1.5倍或2.0倍計算。

(3) 具時效性、短期或緊急特殊需求服務，請於1天前提出需求。

(4) 非正常上班時段或長期配合專案，請於1周前提出需求。

電話或網站諮詢問題

提供資料庫相關問題或資料庫技術性問題諮詢、解答、支援。(不含 AP 上問題)。

每日主機資料庫運作檢視系統

包含監控資料庫相關環境與可靠性，可依實際狀況產生報表。

資料庫備份還原演練

- * 協助備份設定 for Oracle (RMAN, Export, 不含軟體)。
- * 提供復原測試計畫和緊急狀況還原程序。

Presto 資料庫健診

用戶可自行依需求上載或設定後提供資料庫報表，並可依客戶需求，提供精簡型與專業型 (含效能調校) 報表。

- * 包含資料庫軟硬體環境、資料庫備份、運行參數設定、效能、可靠性、調校狀況與 SQL 分析。
- * 資料庫趨勢分析、效能調教與問題討論說明。

資料庫即時監控 (非侵入式偵測)

可即時監控資料庫主機可用性與效能，當錯誤或超過警戒值時，自動發送電子郵件。

監控項目

- * 監控資料庫狀態與效能
 - 狀態：資料庫錯誤、連線狀態、空間使用與無效物件。
 - 效能：Data buffer hit ratio、Dictionary hit ratio、Library hit ratio、Memory Sort ratio、資料 I/O 檔、統計資料、系統工作概況、平均 PGA 大小、連線總數量與 TOP SQL。
- * 監控主機狀態與效能
 - CPU 使用狀況、Disk 空間使用與 Memory 使用狀況。

產品特色

- * 支援 Oracle 8i, 9i, 10g, 11g, 12c。
- * 即時資訊收集紀錄與項目持續更新
- * 提供趨勢變化圖與分析統計報表
- * 自訂監控項目與警戒電子郵件發送

服務窗口	陳昶儒	02-8787-8260 ext.2353	0966-587798	viperchen@metaage.com.tw
業務窗口	林靜玟	02-8787-8260 ext.2518	0910-227301	bernicelin@metaage.com.tw
	張棠淨	02-8787-8260 ext.2390	0981-612717	judychang@metaage.com.tw
	謝婉君	02-8787-8260 ext.2512	0966-637738	lillianhsieh@metaage.com.tw
	楊語歆	02-8787-8260 ext.2555	0933-256636	emilyyang@metaage.com.tw