



UEICA1800918EGN00

[珠峰财产保险股份有限公司外包驻场及按需二线服务项目]

技术服务合同

项目名称: [珠峰财产保险股份有限公司外包驻场及按需二线服务项目]

委托方(甲方): 中国电信[集团系统集成有限责任公司]

受托方(乙方): [北京虹信万达科技有限公司]

签订时间: [2018.5]

签订地点: [北京]



UEJCA1800918EGN00

中华人民共和国科学技术部印制

UEJCA1800918EGN00

填写说明

- 一、本合同为中华人民共和国科学技术部印制的技术服务合同示范文本，各技术合同登记机构可推介技术合同当事人参照使用。
- 二、本合同适用于一方当事人（受托方）以技术知识为另一方（委托方）解决特定技术问题所订立的合同。
- 三、签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。
- 四、本合同未尽事项，可由当事人附页另行约定补充协议，并作为本合同的组成部分。
- 五、当事人使用本合同时约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样。
- 六、如有必要，可另行签订保密协议。

[珠峰财产保险股份有限公司外包驻场及按需二线服务项目]技术服务合同

委托方（甲方）： 中国电信[集团系统集成有限责任公司]
地址： [北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室]
法定代表人/负责人： [陈忠岳]
项目联系人： [黄玥]
联系方式： [15522539511]
通讯地址： [北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室]
电话： [/]
传真： [/]
电子邮箱： [huangyue@ctsi.com.cn]

受托方（乙方）： [北京虹信万达科技有限公司]
地址： [北京市西城区茶马街 8 号院 2 号楼 11 层 1115]
法定代表人/负责人： [彭恒惟]
项目联系人： [何禹洋]
联系方式： [13002218983]
通讯地址： [北京市丰台区国投财富广场 3 号楼 1507 室]
电话： [010-63360705] 传真： [010-63360705]
电子邮箱： [heyuyang@hxwanda.com]

本合同甲方委托乙方就[珠峰财产保险股份有限公司外包驻场及按需二线服务项目]项目（“项目”）进行[按需二线服务]的专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国合同法》的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

第一条 甲方委托乙方进行技术服务的内容如下：

1.1 技术的目标： [按照甲方要求提供不少于 50 次的人员服务]。
1.2 技术服务的内容： [Oracle 及 Mysql 现场技术服务、远程服务、二线专家服务]。

1.3 技术服务的方式： [现场技术服务、远程服务、二线专家服务]。

第二条 乙方应按下列要求完成技术服务工作：

- 2.1 技术服务地点： [甲方指定地点]。
- 2.2 技术服务期限： [合同签署时开始，完成服务内容时止]。
- 2.3 技术服务进度： [按照甲方要求]。
- 2.4 技术服务质量要求： [按照甲方要求]。
- 2.5 技术服务质量期限要求： [按照甲方要求]。

第三条 为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

3.1 提供技术资料：[提供最终用户的基本信息]。
3.2 提供工作条件：[由最终用户提供]。

3.3 其他配合协作事项：[甲方协助乙方与最终用户沟通]。

3.4 甲方提供上述技术资料、工作条件和配合协作事项的时间及方式：[如有需要]。

第四条 甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式为：

4.1 本合同费用总额（含税价）：人民币大写[贰拾贰万伍仟]元，小写[225,000.00]元。

本合同费用总额已包括甲方就乙方履行本合同所应支付的全部报酬、所需的全部费用及税费。

除另有约定外，甲方无需就本合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用及税费。

4.2 甲方凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的6%的增值税专用发票支付本合同费用总额，并按以下第[2]种方式向乙方付款：

(1) 一次性支付

乙方完成技术服务工作并经甲方验收合格后[]个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用总额。

(2) 分期支付

甲方分[2]期，分别于[]以下两个节点[]向乙方支付本合同费用总额：[100]%。

a 预付款：合同签署后15个工作日内，且收到乙方出具的相应金额6%增值税专用发票后，甲方向乙方支付合同金额90%，即人民币202,500.00（大写金额：贰拾万零贰仟伍佰元）作为预付款。

b 终验款：项目终验后15个工作日内，且收到乙方出具的相应金额6%增值税专用发票后，甲方向乙方支付合同金额10%，即人民币22,500.00（大写金额：贰万贰仟伍佰元）作为尾款。

4.3 乙方向甲方开具增值税专用发票的，乙方应派专人或使用挂号信件或特快专递方式在发票开具后[5]日内送达甲方，送达日期以甲方签收日期为准；逾期送达的，每逾期一日，乙方应按逾期送达发票金额的千分之三向甲方支付违约金，若因逾期送达造成甲方无法抵扣的，乙方还应赔偿甲方由此遭受的损失，金额相当于逾期送达发票可抵扣金额。

4.4 如乙方提供的增值税专用发票不符合法律法规要求或本合同约定，不能通过税务认证的或不能实现税款抵扣的，甲方有权拒收或于发现问题后退回，乙方应及时更换，如因此导致未能在第4.3条约定时限内送达增值税专用发票的，乙方应当按照第4.3条约定承担逾期送达的违约责任；如无法更换的，甲方有权要求乙方支付发票金额[1]%的违约金，并赔偿甲方由此遭受的损失。

4.5 本合同费用总额的所有支付由甲方以[电汇]（银行转账、电汇、支票等）方式付至乙方。甲乙双方银行账户信息和纳税人信息：

甲方信息如下：

开户行：[中国光大银行北京新源支行]
银行地址：[北京市朝阳区新源西里中街 12 号北京泰德商务大厦]
户名：[中国电信集团系统集成有限责任公司]
账号：[75100188000011612]
统一社会信用代码：[91110000710928807K]
地址：[北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室]
电话：[010-58553627]

乙方信息如下：

开户行：[中国建设银行股份有限公司北京马莲道支行]
银行地址：[北京市西城区马连道路 15 号院 1 号楼 1 至 2 层 107]
户名：[北京虹信万达科技有限公司]
账号：[11001175400052502193]
统一社会信用代码：[91110102318304987U]
地址：[北京市西城区茶马街 8 号院 2 号楼 11 层 1115]
电话：[010-52697409]

4.6 若根据本合同约定乙方应当支付违约金和/或承担赔偿责任，则甲方有权从上述任何一笔付款中直接扣除相应金额。

第五条 保密

5.1 乙方对甲方提供的资料以及在本合同签订、履行过程中所接触到的甲方及其关联公司的商业秘密、技术资料、客户信息和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经甲方书面许可，乙方不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。乙方有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。乙方仅可为本合同目的的向其内部有知悉保密资料必要的雇员披露保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

5.2 乙方仅得为履行本合同之目的对保密资料进行复制。乙方不得以任何方式(如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等)留存保密资料。乙方应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还甲方，并销毁所有复制件。乙方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在乙方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

5.3 当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

- (1) 并非乙方的过错而已经进入公有领域的。
- (2) 已通过该方的有关记录证明是由乙方独立开发的。
- (3) 由乙方从没有违反对甲方的保密义务的人合法取得的。或
- (4) 法律要求乙方披露的，但乙方应在合理的时间提前通知甲方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.4如乙方违反本合同关于保密的约定，乙方应赔偿因此而给甲方造成的一切损失。

5.5除另有约定外，本保密条款自保密资料提供或披露之日起至本合同终止或解除后[3]年内持续有效。

5.6对于乙方在本合同签订及履行过程中依法获得的个人信息和重要数据，乙方应当依法在境内存储，且不得向境外提供。

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的书面请求，另一方应当在收到书面请求后[10]个工作日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：[/]。

第七条 未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

第八条 双方确定以下列标准和方式对乙方的技术服务工作成果进行验收：

8.1 乙方完成技术服务工作的形式：[按需提供现场技术服务或二线支撑]。
8.2 技术服务工作成果的验收标准：[客户签字盖章的现场服务确认单，并达到服务标准，甲方项目经理认可。]。

8.3 技术服务工作成果的验收方法：[验收报告双方签字确认]。

8.4 验收的时间和地点：[合同结束，北京]。

第九条 侵权处理

9.1 乙方应当保证，其依本合同为甲方提供技术服务过程中和/或其为甲方提供的服务成果不侵犯任何第三人的合法权益。如果有人提出法律或行政程序(合称“侵权指控”)，声称甲方侵犯了其知识产权等合法权益的，乙方应当负责解决，并赔偿甲方就此所承担的一切损失和费用，包括但不限于上述侵权指控中所产生的诉讼费用、合理的律师费用、调查费用、和解金额或生效法律文书中规定的赔偿金额。

9.2如果在侵权指控的审理过程中有关机关禁止甲方继续使用技术服务成果的部分或全部，乙方应当采取以下措施之一：

(1) 使甲方重新免费获得使用上述技术服务成果的权利

(2) 免费更换或改造上述技术服务成果，使甲方不受上述禁令限制继续使用技术服务成果。

(3) 其它使甲方对技术服务成果拥有合法使用权，或其它弥补甲方受损利益、实现合同目的的合理方式。

乙方采取上述措施不能免除乙方就甲方因此遭受的损失进行赔偿的义务。

9.3 乙方承诺遵守国家相关法律法规，本合同项下技术服务若涉及可能影响国家安全的内容，乙方提供的技术服务必须首先通过国家相关部门的安全审查。

第十条 项目服务成果的权利归属

10.1 双方确定，乙方所完成的服务成果的所有权利，包括但不限于知识产权、专利申请权和所有权，归甲方所有。

10.2 双方确定，甲方利用乙方的服务成果所完成的新的技术成果的所有权利，包括但不限于知识产权、专利申请权和所有权，归甲方所有。

第十一条 双方确定，乙方在向甲方提供服务过程中，根据甲方要求，为甲方指定的人员提供技术指导 and 培训。

11.1 技术指导和培训内容:[/]。

11.2 地点和方式: [/]。

11.3 费用及支付方式: [/]。

第十二条 违约责任

12.1 双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应赔偿因违约给对方造成的一切损失。

12.2 乙方未能按本合同约定按期提供技术服务的，每逾期[10]日，乙方应当按照本合同费用总额的[2]%向甲方支付违约金。如违约金数额累计达到本合同费用总额的[20]%时，甲方有权终止本合同，乙方仍应支付上述违约金、退还甲方已支付款项并按照同期中国人民银行贷款利率计付利息，同时赔偿甲方的相应损失。

12.3 乙方提供技术服务不符合本合同要求的，乙方应当按照甲方要求更正和修改，并承担由此产生的全部费用。因此造成逾期的，甲方有权终止本合同，乙方应当退还甲方已支付款项并按照同期中国人民银行贷款利率计付利息，并赔偿甲方的相应损失。

第十三条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[高健]为甲方项目联系人，乙方指定[何禹洋]为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十四条 双方确定，出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能，可以解除本合同：

14.1 发生不可抗力。

14.2 [/]。

第十五条 法律适用和争议解决

15.1 本合同适用中华人民共和国法律。

15.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交[/]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[/]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

15.3 仲裁或诉讼过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

第十六条 双方确定，本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

16.1 “不可抗力”：地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

16.2[]。

第十七条 与履行本合同有关的下列技术文件，经双方以[/]方式确认后，为本合同的组成部分：

17.1 技术背景资料：[/]。

17.2 可行性论证报告：[/]。

17.3 技术评价报告：[/]。

17.4 技术标准和规范：[/]。

17.5 原始设计和工艺文件：[/]。

17.6 其他：[/]。

第十八条 合同生效和其他

18.1 本合同自双方签字盖章之日起生效。

18.2 本合同一式[贰]份，甲方执[壹]份，乙方执[壹]份，具有同等法律效力。

18.3 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

18.4 本合同各条款标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

18.5 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

18.6 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

18.7 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

18.8 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：

18.8.1 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

(1) 与本合同费用及支付事宜有关的通知；

(2) 与本合同违约事宜有关的通知；

(3) 与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；

(4) 与本合同延续/续展有关的通知；

18.8.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

(1) 如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递

送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

(2) 如采用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；

(3) 如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

18.8.3 本合同双方通知地址及方式如下：

甲方：中国电信[集团系统集成有限责任公司]

地址：[北京市西城区西直门内大街 118 号冠华大厦 10F]

联系人：[黄玥]

电话：[15522539511]

传真：[/]

邮编：[100035]

电子邮件：[huangyue@ctsi.com.cn]

乙方：[北京虹信万达科技有限公司]

地址：[北京市丰台区广安路 9 号国投财富广场 3 号楼 1507]

联系人：[何禹洋]

电话：[13002218983]

传真：[010-63360705]

邮编：[100073]

电子邮件：[heyuyang@hxwanda.com]

上述任何信息发生变更的，变更方应及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

18.9 附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

本合同附件为：

附件一：服务内容

补充附件

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附件为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附件为准：

[/]

甲方：中国电信[集团系统集成有限责任公司]
法定代表人/负责人
或授权代表：

2018]年[06]月[25]日



乙方：[北京虹信万达科技有限公司]
法定代表人/负责人
或授权代表：



[]年[]月[]日



UEJCA1800918EGN00

印花税票粘贴处：

(以下由技术合同登记机构填写)

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1. 申请登记人：
2. 登记材料：(1)
(2)
(3)
3. 合同类型：
4. 合同交易额：
5. 技术交易额：

技术合同登记机构 (印章)

经办人：

年 月 日

附件一：服务内容

二线技术支持 50 人次“服务包”价格表

服务项	描述	报价
请求式现场服务	Oracle 和 MySQL 现场支撑及按需服务：高级技术人员根据客户请求，提供数据库领域的现场技术支持、故障处理、培训、巡检、技术性报告编制、重保等服务；同时，由技术专家按需提供系统紧急救援、专家咨询、针对一二级故障技术支持等服务；根据客户要求，提供节假日现场保障。	218,000.00 元
远程技术支持服务	Oracle 和 MySQL 电话支持服务全年 7*24 无休 (13002218983)	22,000.00 元
专用工程师支持	Oracle 和 MySQL 在线支持 (全年 7*24) 提供稳定的专用服务工程师，保证工作连续性	0
合计报价 (RMB)		¥240,000.00 元/套
折后报价 (RMB)		¥225,000.00 元/套

详细服务方案见附件：

北京虹信万达科技有限公司

2018 年 5 月 28 日

服务方案

故障响应时效

信息系统分类	故障分类	故障描述	时效保障要求
1. 机房环境 2. 配套网络 3. 计算机平台 4. 基础软件 5. 应用软件	特别大故障（一级）	1. 重要业务系统服务异常，在主要业务服务时段导致两个（含）以上业务无法正常开展达3个小时（含）以上，或一个业务无法正常开展达6个小时（含）以上的突发事件；	7*24小时响应。接到客户方故障申告后，10分钟内安排现场服务工程师到达用户现场，并同时安排二线技术专家远程在30分钟内介入处理。力保4小时内解决故障。
	重大故障（二级）	1. 重要业务系统服务异常，在主要业务服务时段导致两个（含）以上业务无法正常开展达半个小时（含）以上，或一个业务无法正常开展达3个小时（含）以上的突发事件； 2. 非重要信息系统服务异常，在业务服务时段导致本行两个（含）以上业务无法正常开展达3个小时（含）以上，或一个业务无法正常开展达6个小时（含）以上的突发事件；	7*24小时响应。接到客户方故障申告后，10分钟内安排现场服务工程师到达甲方现场，并同时安排二线技术专家远程在1小时内分钟介入处理。力保在8小时内解决故障
	较大故障（三级）	1. 重要信息系统服务异常，在主要业务服务时段导致一个业务无法正常开展达半个小时（含）以上的突发事件； 2. 非重要信息系统服务异常，一个（含）以上业务无法正常开展达3个小时（含）以上的突发事件 3. 非重要信息系统服务异常，一个（含）以上业务无法正常开展达6个小时（含）以上的突发事件；	7*24小时响应。接到客户方故障申告后，10分钟内安排现场服务工程师到达甲方现场。力保24小时内解决故障。

	一般故障 (四级)	<p>1. 重要信息系统服务异常,在主要业务服务时段导致一个业务无法正常开展达半个小时以内的突发事件;</p> <p>2. 非重要信息系统服务异常,一个(含)以上业务无法正常开展达半个小时(含)以上的突发事件;</p> <p>3. 非重要信息系统服务异常,一个(含)以上业务无法正常开展达1小时(含)以上的突发事件。</p>	<p>7*24小时响应。接到客户方故障申告后,10分钟内响应,4小时内安排现场服务工程师到达甲方现场。力保24小时内解决故障。</p>
--	--------------	--	---

数据库 (Oracle) 二线技术支持服务

现场服务

服务方式	服务种类	具体内容	备注
现场技术服务	季度巡检	<p>包括但不限于以下几个方面:</p> <p>1. 数据库最近一周内的负载变化曲线分析;</p> <p>2. 磁盘分区空间检查分析;</p> <p>3. 数据库中最近一个季度的告警信息分析;</p> <p>4. 表空间检查分析;</p> <p>5. ASM 磁盘组空间检查分析</p> <p>6. 数据库正常业务过程中日志量及切换频率分析;</p> <p>7. 数据库中失效对象信息的分析;</p> <p>8. 检查数据库备份的完整性;</p> <p>9. DG 同步状态检查分析;</p> <p>10. 数据库负载状况检查分析;</p> <p>11. 数据库实例运行效率分析;</p> <p>12. 数据库 TOP5 等待事件分析;</p> <p>包括但不限于以下几个方面:</p> <p>1. 数据库迁移</p> <p>2. 数据库升级、打 Patch (要求数据库正版, LICENCE 在有效期)</p> <p>3. 协助建立日常运维管理体系, 数据库类型包括但不限于: oracle、mysql。</p> <p>4. 其他服务。例如: 日常技术交流</p>	<p>1. 生产库核心库三套季度巡检报告, 共计 3*4=12 份;</p> <p>2. 季度数据库巡检中所发现问题的解决。</p>
	运维支持		<p>1. 按需现场服务</p> <p>2. 根据系统需要, 为客户提供补丁的升级实施服务。(要求数据库正版, LICENCE 在有效期)</p>

	和技术问题解答。	
--	----------	--

远程服务

服务方式	服务种类	具体内容	备注
远程技术支持	基本服务	1. 热线电话服务 (每周7天, 每天24小时) 2. 在线支持服务 3. 远程接入支持服务	1. 提供7*24小时电话技术支持服务, 帮助解决用户提出的疑难问题。对用户的问题进行技术咨询、指导。 2. 提供7*24小时在线支持服务、远程接入支持服务, 为用户远程解决疑难问题。远程无法解决的升级为现场服务

二线专家服务

服务方式	服务种类	具体内容	备注
二线专家服务	专家咨询服务	一、专家紧急救援服务 1. 数据库异常宕机无法启动 2. 数据文件坏块 3. 不明原因的数据库异常 4. 影响数据库使用的性能异常 5. 乙方由资深专家负责通过一切可能的手段帮助解决甲方遇到的问题, 乙方资深的工程师及专家团队是迅速解决问题的有力保障。 6. 紧急救援服务7*24小时响应, 现场工程师可以提供4小时到场服务 二、专家级咨询服务 1、新应用系统规划和实施 2、数据库备份策略咨询和实施服务 (同城 ADG 实施) 3、数据库安全策略咨询和实施服务 (1) 数据库系统安全检查及风险评估 (2) 安全管理制度的制定 (3) 数据库用户角色、权限分布的合理性检查及评估 (4) 根据数据库日志进行数据库安全分析 (5) 关键数据的保护 (6) 误操作和恶意破坏的防范和快速恢复 (需要客户具	要求客户提供必要的现场协助

	有完整的备份机制) (7) 数据库审计日志分析及评估 4、综合性优化服务, 包括数据库、操作系统、存储、应用系统等全面的分析和评估 5、疑难问题处理	
--	---	--

数据库 (MySQL) 二线技术支持服务

现场服务

服务方式	服务种类	具体内容	备注
现场技术服务	季度巡检	包括但不限于以下几个方面: 1. 数据库最近一周内的负载变化曲线分析; 2. 操作系统磁盘分区空间检查分析; 3. 数据库中最近一个季度的日志信息分析; 4. 表空间检查分析; 5. 线程状态检查; 6. 数据库连接时间、连接统计; 7. SQL 性能分析; 8. 检查数据库备份的完整性; 9. 主从数据校验; 10. MHA 高可用集群检查	1. 渠道平台季度巡检报告, 共计 1*4=4 份; 2. 季度数据库巡检中所发现问题的解决。
	运维支持	包括但不限于以下几个方面: 1. 数据库迁移; 2. 数据库升级、新特性介绍; 3. 协助建立日常运维管理体系, 数据库类型包括但不限于: oracle、mysql; 4. MySQL 数据库培训; 5. 定期进行主从切换演练; 6. 其他服务。例如: 日常技术交流和和技术问题解答。	1. 按需现场服务 2. 根据系统需要, 为客户提供补丁的升级实施服务。

远程服务

服务方式	服务种类	具体内容	备注
远程技术支持	基本服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 热线电话服务 (每周7天, 每天 24 小时) 2. 在线支持服务 3. 远程接入支持服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供 7*24 小时电话技术支持服务, 帮助用户解决用户提出的疑难问题。对用户的问题进行技术咨询、指导。 2. 提供 7*24 小时在线支持服务、远程接入支持服务, 为用户远程解决疑难问题。远程无法解决的升级为现场服务

二线专家服务

服务方式	服务种类	具体内容	备注
二线专家服务	专家咨询服务	<p>一、专家紧急救援服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 数据库异常宕机无法启动 2. 数据文件坏块 3. 不明原因的数据库异常 4. 影响数据库使用的性能异常 5. 乙方由资深专家负责通过一切可能的手段帮助解决甲方遇到的问题, 乙方资深的工程师及专家团队是迅速解决问题的有力保障。 6. 紧急救援服务 7*24 小时响应, 现场工程师可以提供 4 小时到场服务 <p>二、专家级咨询服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、新应用系统规划和实施 2、数据库安全策略咨询和实施服务 <ol style="list-style-type: none"> (1) 数据库系统安全检查及风险评估 (2) 安全管理制度的制定 (3) 数据库用户角色、权限分布的合理性检查及评估 (4) 根据数据库日志进行数据库安全分析 (5) 关键数据的保护 (6) 误操作和恶意破坏的防范和快速恢复 (需要客户有完整的备份机制) (7) 数据库审计日志分析及评估 	要求客户提供必要的现场协助

		3、综合性优化服务, 包括数据库、操作系统、存储、应用系统等全面的分析和评估 4、疑难问题处理	
--	--	--	--

UEJCA1800918EGN00