数据库维保服务内容

一、项目采购内容

提供ORACLE及HIS数据库的技术服务支持，保证数据库正常安全运行、性能良好。

1. 数据库维保具体要求

1. 基本服务

1）电话支持

提供7\*24小时不间断电话支持服务，可以通过电话直接联络技术工程师，寻求问题的解决方案、技术文档以及技术指导。技术工程师接受客户的“技术支援请求”并全力解决问题，可根据故障严重等级优先顺序提供技术服务支持，所有的技术问题电话要加以记录、追踪、解决并反馈给客户。

2）多途径远程技术支持服务

通过多种途径为客户提供故障排除以外的服务, 包括利用多种方式与工程师进行技术沟通和联系，包括：电话咨询，E-Mail 支持、固定电话支持、VPN拨号支持、微信、QQ即时通讯等。

2. 现场服务

在整个服务期内，如果终端客户的数据库发生对业务产生重大影响的数据库层面问题，公司所属科技工程师队伍需要启动紧急响应流程，调派工程师，第一时间赶往客户现场（2小时内到达客户现场），确保客户的系统尽快恢复，对于紧急响应的服务次数和服务时间不作限制。如果确定问题是在数据库层面上，服务方的技术人员需要跟进到问题解决为止，对于非数据库系统造成的问题或问题目前缺少有效的解决方法（指数据库软件本身的BUG或内核级故障），服务方的技术人员需要确定问题的原因，评估改进的风险和代价，并提供完整的解决建议方案。

1. 数据库巡检

数据库巡检为客户提供每季度一次现场数据库例行检查，内容包括错误日志管理、性能管理、空间管理、对象管理、安全管理、备份管理、应急演练等安全内容。数据库巡检要为客户提供一份内容详尽的数据库分析报告。

1. 培训服务

免费提供年度培训，培训教材大部分由经验丰富的工程师独立制作，年度培训计划每2个月组织一次，课程种类涉及多个层次，可以按客户实际需求来安排一年的培训计划。

1. 客户关系管理

以最好最快的服务为客户建立数据库业务档案。档案内容包括客户方指定联系人、地点、电话等基本信息之外，还包括数据库的基本状况，从而准确把握客户方的数据库环境，同时定期发布数据库BUG、数据库安全警报、数据库版本到期时间等信息。

1. 项目付款方式

待合同签订后30个工作日内支付本年度7个月的合同款，2021年1月支付2021年度前11个月的合同款，合同期满30个工作日内支付剩余1个月的合同款。