

HIS 数据库维保服务项目

服务名称	维护内容及服务
HIS 核心数据库维保服务	一、服务内容 1、Oracle 11g RAC 一套+ Oracle DataGuard 一套 2、维保时间：1 年 3、维保内容：数据库技术咨询支持、数据库的健康检查巡检、数据库性能优化、故障定位与故障处理服务、数据库的补丁检查，数据库培训和咨询规划等服务。 二、服务级别： 1、提供由专项工程师每季度 1 次现场巡检和每月提供一次数据库远程健康检查工作； 2、提供技术工程师 7X24 小时的电话、远程技术支持， 3、提供 7X24 日常数据库故障定位、判断和处理工作； 4、提供由客户经理负责，项目经理直接管理的用户设备档案； 5、重大节日前为了保障数据库正常运行，做节前安全大检查一次； 6、故障影响级别：一般故障 2 小时内解决，重大故障 4 小时内解决