

一、服务清单

序号	服务清单
1	数据库维保服务

二、技术要求

（一）项目背景

采购人通过购买数据库技术维保服务，保障系统更趋于稳定、安全、和高效运行，实现对系统定期进行规范化的预防性检查及隐患分析，提前发现隐患，提高数据库的可靠性、稳定性及可使用率；对突发故障提供及时有效的技术支持、完善的解决方案和事后防范机制，缩短故障对生产的影响，使系统保持或迅速恢复其良好的工作状态，定期检查容灾加上恢复演练，实现数据丢失在用户允许的最小范围，保障数据安全。

（二）维护清单

序号	应用名称	应用等级	数据库套数	是否有容灾
1	汽车金融管理平台—消费信贷微服务系统	核心	3	是
2	核心系统（含网银系统、多资金池系统、反洗钱系统等）	核心	4	是
3	统一监管报送平台	核心	2	是
4	监管指标风险监测系统	核心	2	是
5	智能催收系统	核心	2	是
6	金电二代报数系统 V3.7	一般	1	否
7	征信二代查询系统	一般	1	否
8	影像系统	一般	2	是
9	档案系统	一般	2	是
10	报销系统	一般	1	否
11	新一代信贷合同管理系统	一般	1	否
合计			21	

（三）总体技术要求

1. 本项目服务期三年，合同签订完成生效后起算。供应商须在合同签订后立即开展服务工作，直至合同期结束。

2. 供应商须拥有 Oracle 原厂认证代理资质，在响应文件中提供 Oracle 原厂认证代理

资质，并且在响应文件中承诺后续三年持续认证。

3. 供应商须承诺：

3.1 如果中标后，供应商承诺须在本地常设服务机构和技术人员常驻，提供本地化的技术支持和维护服务，且采购人发现供应商维护人员不遵守采购人工作场所规章制度并拒绝改正，或供应商维护人员技能不能满足技术服务的需要时，采购人有权要求供应商替换合格的服务人员。

3.2 供应商承诺服务期限内保守采购人数据秘密且满足如采购人需要可以单独签署保密协议。

3.3 供应商承诺服务实施中的技术处理手段或专用辅助工具不得对采购人业务系统造成性能瓶颈或数据安全外泄，不得造成对第三方侵权。

3.4 供应商承诺自收到成交通知书之日起三个工作日内完成项目组的组建，符合实施条件的技术人员到位，通过采购人对专用辅助工具的检查测试，满足服务实施前提条件，获得采购人的进场服务确认，持中标通知书完成双方合同签署需两周内完成。

3.5 供应商承诺服务期限内如供应商的原因造成采购人的数据丢失，承担数据修复所需费用。

3.6 供应商承诺接受采购人的合规，风险评估、监测、检查和审计的权利，且承诺接受国家金融监督管理总局对供应商基于本合同所提供的外包服务的监督检查。

注：

3.7 供应商如出现不限于以上违约责任，采购人除有权单方面解除合同，不承担违约责任之外，且有权要求供应商承担采购人直接与间接损失，同时要求供应商承担违约金。

4、主要服务内容要求

4.1 主要服务清单：

序号	名称	规格	单位	数量	备注
1	年度技术咨询服务	满足用户需求	项	1	满足基本技术服务内容要求
2	系统档案创建和更新服务	满足用户需求	项	1	
3	数据库日常监控服务	满足用户需求	项	1	
4	数据库系统健康检查与隐患评估服务	满足用户需求	项	1	
5	数据恢复演练服务	满足用户需求	项	1	
6	数据库性能优化服务	满足用户需求	项	1	
7	数据库故障处理服务	满足用户需求	项	1	

8	数据库技术培训	满足用户需求	项	1
9	中间件补丁服务	满足用户需求	项	1

5、主要服务内容具体要求

5.1 基于行业服务经验，结合目前流行的 IT 技术，提供系统基础架构建设、高可用、分布式、自动化运维、开源、迁移升级、灾备、大数据、数据安全等方面，提供不限于电话、微信、邮件等方式提供技术咨询服务，不限次数。

5.2 至少每年提供数据库系统档案创建和更新服务一次，确保用户掌握数据库提供最新的状态。

5.3 提供 5 天*8 小时数据库日常监控服务，监控数据库运行状态，及时发现故障。

5.4 至少每半年提供每套数据库健康检查与隐患评估一次，便于在问题发生前采取预防措施，并出具电子和纸质报告。

5.5 至少每年提供所有核心系统数据库数据恢复演练一次，确保数据恢复有效性，并出具电子和纸质报告。

5.6 至少每年提供核心系统数据库性能优化服务，提供数据库性能，并出具电子和纸质报告。

5.7 每年至少提供一次 Oracle 原厂 OCP 认证培训，培训人数不少于 5 名。

5.8 提供 7 天*24 小时*365 天故障救援服务，并根据故障级别（参考服务响应与服务时限指标）每年提供不少于 20 人/天的故障救援服务，并出具电子和纸质报告，如故障服务数量未达到约定数量，采购人有权转换服务其它内容，具体如下：

5.8.1 配合采购人完成新系统数据库的建设与老系统数据库构架优化，规划与实施用户和第三方（系统开发商）数据库单节点或多节点数据库安装部署工作，并出具电子和纸质报告。

5.8.2 按照采购人需求提供数据库漏洞扫描服务，及时发现数据库存在的漏洞，并出具电子和纸质报告。

5.8.3 结合采购人对数据丢失量的需求，协助采购人规划、完善与实施数据备份策略，并出具电子和纸质报告。

5.8.4 结合采购人对数据库稳定性与业务连续性的需求，协助采购人规划、完善与实施数据库，并出具电子和纸质报告。

5.8.5 补丁服务：提供下载 Oracle 数据库涉及的安全漏洞补丁，Oracle 发布重大漏洞补丁后，在不少于 14 个工作日内上报采购人数据库漏洞和补丁情况，经采购人和第三方系统开发商同意后，执行上述补丁。

5.8.6 版本升级：根据采购人应用系统需求，提供数据库版本升级服务，使数据库运行的更稳定，从而更好的技术支撑前台应用。

5.8.7 根据采购人需求和非维保产品运行现状，提供非维保范围内数据库技术服务。

5.8.8 供应商根据服务经验结合采购人需求的提供其它数据库技术服务。

5.9 为核心系统提供中间件补丁服务（包括提供补丁文件，目前使用版本为 10.3.6），并出具电子和纸质报告。

6、技术人员配备与服务方式

供应商参与本项目维护任务的数据库工程师不少于两人，即供应商将安排一位数据库专家作为本项目的固定指定技术服务第一责任人，提供驻场服务，数据库技术人员须获得 OCM 认证证书。供应商安排一位中间件技术人员提供非驻场服务。

7、服务响应要求

7.1 基本响应指标：要求供应商提供 365*7*24 小时支持服务（一年 365 天，每周七天，每天 24 小时，昼夜服务）。

7.2 系统故障严重级别说明：

故障等级	故障现状描述
级别1（重大紧急故障）	系统程序不能启动或启动后不可操作。造成业务中断 1 个小时以上或导致关键业务数据丢失的故障。
级别2（严重故障、较严重故障）	系统程序可以启动，但关键业务可以运行；造成业务中断但不满 1 小时的。
级别3（普通故障）	一般性技术故障，程序基本正常，偶尔出现非致命性错误，业务基本不受影响。

7.3 第一响应与故障初步诊断响应时限要求：

服务响应说明	级别	第一响应时间时限	初步故障诊断时限
客户可通过电话联系工程师，技术人员快速诊断给出初步诊断结果与解决办法时间	级别 1	<10 分钟	<30 分钟
	级别 2	<20 分钟	<1 小时
	级别 3	<30 分钟	<1.5 小时

7.4 到达服务现场响应时限指标：

服务响应说明	级别	到达现场时限
通过电话或远程登录方	级别 1	7 天*24 小时*365 天现场服务，接报 1 小时内到

式故障仍然无法排除到达故障现场时间		达现场
	级别 2	7天*24小时*365天现场服务, 接报1.5小时内到达现场
	级别 3	7天*24小时*365天现场服务, 接报2小时内到达现场

7.5 现场服务修复响应时限指标:

服务响应说明	级别	故障解决时限
到达现场故障解决时间	级别 1	<6 工作小时
	级别 2	<12 工作小时
	级别 3	<24 工作小时

8、服务考核要求

8.1 服务期限内, 无法在服务时限内第一次响应或到达现场, 每违约一次扣款 1000 元/次。

8.2 服务期限内, 故障无法在故障修复时限内解决, 级别 1 扣款 4000 元/次, 级别 2 扣款 3000 元/次, 级别 3 扣款 2000 元/次。

8.3 服务期限内, 供应商年度累计违约次数超过 3 次, 采购人有权单方面终止合同, 且无须承担合同违约责任。

注: 1、该项目产生的成果, 包括实施过程中所产生的所有技术文件版权均归最终采购人所有; 未经最终采购人授权同意, 供应商不得另作他用。供应商及其成员对本项目产生的所有成果不具有使用权。

2、供应商可以自行增加技术人员投入, 提高服务水平。

3、故障服务响应是本次采购的基础服务要求, 供应商可以在此基础上缩短故障响应时限, 减少用户损失。

4、以上“技术要求”为实质性要求, 必须完全满足, 否则响应无效。