

玄华将提供以下服务内容：

一、电话和电子邮件服务

- 热线电话服务：（服务时间：每周 7 天，每天 24 小时）

技术支持热线电话： +86 21 80394979（7*24 小时）

联系电话： +86 21 80394979（7*24 小时） 4000626606

- 1) 技术专家直接同客户对话，帮助解决客户提出的疑难问题。
- 2) 根据问题的严重程度，将优先解决客户认为是关键而紧急的任务。
- 3) 对客户提出的一般性问题进行技术咨询、指导。
- 4) 在正常工作时间之内您可以直接打电话到技术热线寻求帮助，在正常工作时间之外将指定资深工程师值班，并提供给您手机，使您可以在任何时间都可以联系到值班工程师。移动电话：

- 电子邮件服务：（服务时间：每周 7 天，每天 24 小时）可选
具体包括：

E-mail: support@xhfx.com

- 1) 协助安装：特定产品的逐步安装指导，安装手册，版本注意事项，README 文件等；
- 2) 热门话题：介绍最新的产品，技术，应用，特定的产品警示，重要的通知；
- 3) 产品参考：包括产品文档，技术支持布告，白皮书等；
- 4) 问题解答：为客户提供详细的解决方法，提供重要的补丁等。

二、数据库系统健康检查、备份策略及紧急现场支持

- 检查并分析系统日志及跟踪文件，发现并排除数据库系统错误隐患；
- 检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集；
- 检查数据库空间的使用情况；

- 协助进行数据库空间的规划管理;
- 检查数据库备份的完整性;
- 监控数据库性能 ;
- 现场支持服务：提供 7*24 小时现场服务，当甲方需要乙方提供现场服务时，乙方必须在半小时内响应，2 小时内到达现场；
- 现场问题的诊断及分析;
- 系统故障的紧急处理;
- 根据甲方数据库实际使用情况、安全等级对甲方备份策略作相应调整，以供甲方参考。
- 数据库性能调整。

三、维护服务档案

1、建立系统维护档案

对甲方所有服务范围内的生产系统，乙方将建立相应的系统维护档案，均根据每次故障维修报告和预防性维护报告建立技术档案，记录每次故障响应服务和预防性维护的详细信息。

2、月维护报告

乙方每个月由下述委托工程师到甲方生产系统进行预防性检查维护，并在一周内提供季度维护报告。