

第一条：该服务基于 ITIL 的 IT 服务管理规范；最终用户。对于服务范围内的系统，甲方用户需要明确描述 HANA 数据库系统的服务需求；

第二条：用户需要提供数据库与应用系统之间的访问关系，依赖关系：哪些应用系统以何种方式访问数据库；

2.1 数据库的当前备份策略；

2.2 数据库集群架构图；

第三条：服务人天计算方式

3.1 服务有效期限(信息会员服务期限)周期是按自然人天 8 小时工作进行计算，最低人天单位 0.5 人天；自然人天是指国家法定工作时间，如果是周一到周五的非工作时间提供服务，发生的人天需要在发生时间基础上乘以“2”；如果是国家法定节假日提供服务，发生的人天需要在发生时间基础上乘以“3”。

第四条：服务费用的支付

4.1 服务完成以后，用户按实际发生的人天数量，确认服务内容及人天数，并作为支付依据；

第五条：商务信息安全

5.1 乙方对本次服务过程中接触到的甲方的信息进行保密，不透露给任何第三方；

5.2 甲方所提供的信息不得含有属于国家机密或涉及国家安全的内容；

5.3 甲方不得将已方的服务方法，服务技术信息用于非法用途，或公开。；

第六条：密码账户安全

6.1.服务过程中只需要适当权限的账户，不建议使用 administrator, root, SA 账户；

6.2.服务账户的密码复杂度按客户要求；

6.3.按客户等保要求定期修改密码；

6.4 服务完成后，甲方应及时回收账户/密码，或更改密码。