

日 期： 2024年12月

泽拓科技（深圳）有限责任公司

密级：★★★★★

编号：2024120401

**泽拓技术服务使用指南**

**文件名称**

部 门： 运营部

编 制： 张晶魁

审 核： 赵伟

**历史修订记录**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **日期** | **AMD** | **修订者** | **说明** |
| V1.0 | 2024.12.4 | Leonard |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**注：A-添加，M-修改，D-删除**

目录

1.1 电话和电子邮件服务 3

1.2 数据库系统健康检查、备份策略及紧急现场支持 3

1.3 维护服务档案 4

**服务内容**

## 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：+8615217967326 (7\*24小时)

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。

●电子邮件服务：(服务时间：每周7天，每天24小时)

E-mail：service@klustron.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。

## 数据库系统健康检查、备份策略及紧急现场支持

1. 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；
2. 检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集；
3. 检查数据库空间的使用情况；
4. 协助进行数据库空间的规划管理；
5. 检查数据库备份的完整性；
6. 监控数据库性能，数据库性能调整；
7. 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；
8. 现场问题的诊断及分析；
9. 系统故障的紧急处理；
10. 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。

## 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。

1. 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。