**SMG财务合并报表系统软件、硬件、数据库运维需求书**

1. **服务商要求：**

1. 服务商技术人员具备Oracle原厂顾问经验及用户现有业务系统实施及维护经验，例如：对Oracle财务系统有相关经验，可以获得第一手资源等。

2. 服务商的技术人员，需要具备OCP，OCM等相关资质证书。

3. 服务商提供高级技术咨询服务，并提供数据库及系统高级支持服务，包括：数据库（系统）结构设计建议、数据库性能优化、调整、数据库大小版本升级、补丁安装服务、数据库备份恢复、数据库及系统迁移等服务。

4. 提供全年7\*24\*4技术支持服务（4小时内响应并上门服务）；

5. 服务商提供每季度不少于一次上门健康检查服务，并提供检查报告供客户留档；

1. **维护对象：**
2. 财务合并报表oracle应用软件。
3. 财务合并报表一体机和灾备系统oracle 12C数据库
4. 财务一体机（Exalytics X5-4）硬件维保
5. **维护服务内容：**
6. **维护服务远程技术支持，详见如下内容：**

1.1 电话服务(每周7天，每天24小时)

每周7天，每天24小时全年无休电话答协议询，帮助用户咨询问题解决之道、报告产品瑕疵、询问文件说明，以及寻求技术指导，满足您业务发展的需要。拥有Oracle专业资质的技术专家直接和用户对话的优先权，帮助解决用户提出的疑难问题。

1.2 软件产品的升级

服务期内的用户享有对所购买软件产品升级的权力。乙方将根据用户的申请免费提供当前支持的具有新增功能的升级软件产品、主要维护版本的升级软件产品以及软件修补包的介质。

服务期内如果用户使用的产品版本发现新的信息安全漏洞，乙方第一时间通知用户，并指导用户进行升级，确保升级的软件版本没有已知信息安全隐患。

1.3 软件许可权转移的权利

用户享有对所购买的软件许可权(license)进行转移的权利，以保护客户现有的投资。乙方可以远程指导用户将Oracle产品移植到其它操作系统平台上，同时旧平台上的Oracle产品停止使用，并需支付新平台的介质费用。

1. **维护服务现场技术支持，详见如下内容：**

2.1 现场服务不超过15人天；

2.2 Oracle标准服务除了客户日常维护中，按需进行的各项服务如下：

\* 在服务期内免费下载补丁Patch，进行版本更新和优化

2.3 数据库日常巡检服务仅包括合同对应的集团财务Oracle Exalyticsy一体机及12c数据库实例，财务合并报表灾备系统主机及12c数据库实例，非合同主机及数据库实例名不在此列；

2.4 数据库季度巡检，一年一共四次，每次1-2天，通过到现场完成；

2.5 巡检完成以后，口头向客户汇报具体的巡检状况，哪些需要注意及调整的地方。

及时提供服务报告；

2.6 如在巡检中发现由于数据库原因导致系统运行速度减缓或是性能降低，则负责进行数据库调优，或是发现由应用或其他原因导致的系统性能下降则负责提出相应的整改建议及配合相关人员解决问题。

2.7 服务的时间定在每个季度的结束或者下个季度的开始，原则上每次巡检相隔4个自然月，有特殊要求除外，具体服务时间双方提前协商；

2.8 巡检建议的调整项，由服务方完成，如果需要停机，服务方向客户提出，并且由客户近期确认停机变更实时的窗口。

2.9 如将来集团财务合并报表系统架构发生改变，负责提供相应的数据库建设建议。

2.10 巡查建议是否需要对数据库升级相应的补丁，如升级要求获得客户同意，帮助客户对服务范围内的数据库升级相关补丁。

oracle数据库紧急故障救援服务，全年应急服务10次，服务响应时间：7\*24小时

紧急现场救援服务仅适用于以下场景：

2.11 紧急救援服务仅限于服务合同所在的特定的数据库主机和数据库实例主机名和数据库实例名要求与合同对应，非合同主机及数据库实例名不在此列，如果数据库发生主机名或者实例名的变更客户应该提前告知并将合同转移到新的主机名和实例名。

2.12 紧急故障仅包括如下服务：

1)数据库实例宕机，且数据库实例无法打开；

2) 数据库实例挂起，无响应无法提供对外服务；

3)非人为造成数据损坏，导致数据库无法启动或者无法对外提供服务；

4) 数据库定期出现循环重启；

5)数据库历史发生过非正常重启，需要查找分析根本原因；

2.13 紧急现场故障服务：

1)数据库SQL优化(不含应用软件优化，可提供相应软件优化建议)；

2) 数据库反应慢，但不影响可用性；

3)数据库常规的运维工作(1年不超过10/人天工作量)；

4) 其他常规非致命性的错误；

5) 操作系统维护(不含系统重新安装实施)。

1. **一体机硬件维保内容：**

如下配置ORACLE一体机硬件设备一年维保服务，服务商接到用户报修通知，2小时内响应，提供硬件上门更换服务。

配置： 4\*18CPU，2.6GHz 主频Intel ® Xeon ® Processor E7-8895 v3处理器；2TB的标准内存64 个 32 GB DDR3 ECC registered low-voltage LRDIMMs； 4.8TB flash； 7.2TB本地硬盘；含Linux 操作系统，VM虚拟化软件和In Memory Software；网络：4 个板载万兆以太网铜缆端口，基于两个Intel82599 万兆以太网控制器的四个 10Gbps 以太网端口 ，两个 QDR（40Gb / s）InfiniBand 端口 ，两个 16Gb 的双端口通用光纤通道 PCI-Express 卡（16GB FC 或 10GB 的 FCoE）； 标准 I/O ：专用的 10/100/以太网的的 1000BaseT 网络管理端口 ，RJ-45 串行管理端口 ，VGA 2D 图形控制器嵌入式：8MB ，6 个 USB2.0 端口（两个前置，两个后置，两个内置）； 电源：满足额定线电压：100-127 VAC（双处理器配置）; 满足200-240 VAC额定输入电流：100-127 VAC12A（双处理器配置）; 200-240 VAC10A 两个热插拔后面拆装电源，带 N + N 冗余。