**上海海洋大学oracle数据库服务需求说明书**

**一、服务期限：**

2024年3月1日至2026年3月1日

**二、服务目标：**

1. 维护上海海洋大学现教中心富士通小型机Oracle 10G数据库、操作系统、集群软件正常运行。
2. 维护上海海洋大学教务等相关系统Oracle 11G数据库、操作系统、集群正常运行。
3. 维护上海海洋大学人事、采购、科研等相关系统Oracle 11G数据库、操作系统、集群正常运行。
4. 维护上海海洋大学数据交换中心（数据交换、共享数据库、历史库）Oracle 11G数据库、操作系统、正常运行。

**三．技术服务的内容：**

1. 定期对富士通M5000数据库双机软硬件情况进行巡检，确保solaris操作系统以及VERITAS集群软件正常运行，及时发现并解决基于solaris操作系统、VERITAS storage for RAC集群软件的问题，保证RAC数据库运行软件基础环境的正常。
2. 定期对上述目标数据库所运行之X86服务器操作系统进行巡检，确保oracle数据库底层操作系统的正常运行，及时发现问题并解决问题。
3. 服务商应负责校方上述目标数据库集群系统日常维护、问题排查、解决等，及时响应维护需求，负责修改系统配置相关的问题。维保期间，乙方应保证甲方Oracle数据库双机的稳定运行，及时响应甲方维护需求，并负责修改系统配置相关的问题。
4. 乙方应定期对上述目标数据库进行oracle数据库的备份，包括逻辑备份与物理备份，并定期进行备份有效性的验证工作。帮助完成数据库的恢复、迁移、扩容等工作。
5. 根据用户要求可随时提供oracle数据库系统现场保障服务，并提供服务报告，例如校方选课、考试等系统压力较大时进行现场保障服务,重大事项期间现场驻场保障。
6. 在维保服务合同期内，若校方进行数据库平台迁移，则服务商应负责为校方进行数据库迁移工作，包含安装、建库、数据迁移等内容，且数据迁移内容与迁移服务次数不受限制，根据校方需要进行。
7. 在技术服务期内，对于oracle数据库产品缺陷、或者bug，服务商应通过免费升级或更新补丁的方式予以解决，并以书面方式通知使用方升级或更新产品对上海海洋大学数据库系统的影响，同时提供相应的解决方案并协助予以解决。
8. 对客户不同级别服务需求要有不同的响应时间和方式，一般性服务需求响应时间控制在4小时内，严重、紧急服务需求控制在半小时内；具有详细的用户维护记录，每一次技术维护都要求有详细的维护文档。
9. 巡检为月度现场巡检，出具巡检报告；紧急服务需求可采用电话、远程方式进行，一般服务请求为现场服务。

**四、服务方式**

1. 咨询服务：在维护中碰到的有关系统技术、业务的一般性问题，通过电话提出服务请求。针对用户服务请求提供咨询服务，尽最大努力，最大限度满足用户的需求。对于数据库迁移与升级咨询，需提供详细技术咨询方案，并指派技术人员现场交流，在保证现有数据安全的情况下提供详细的升级迁移方案。
2. 电话技术支持服务：提供电话、EMAIL等维护方式，电话为7×24×365小时热线支持服务。支持次数不限，在非工作时间提供专职工程师7×24小时电话联系方式。
3. 远程技术支持服务：对于通过电话支持服务不能解决问题，在协议约定的规定1小时内，通过远程终端登陆到客户申告问题的系统中进行调查和收集数据，然后进行故障诊断，查找故障出现的原因，进行相应的处理，指导现场维护人员排除系统故障。
4. 现场技术支持服务：服务商技术人员如果不能通过电话方式或远程访问方式解决问题，须在3小时内到达故障现场，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。

**五、对响应单位的资格要求**

合格的供应商应具备的资格条件：

1. 具有独立法人资格及相应经营范围，有相应的履约能力，财务状况良好；
2. 在上海本地必须具有固定的经营、维护人员，具备完整的oracle数据库、symantec storage foundation技术服务团队且能提供良好的技术支持；
3. 供应商具有良好的信誉和相应产品的销售业绩；
4. 供应商应遵守有关的中国法律和规章条例；
5. 具有oracle数据库代理服务资质证明。
6. 服务团队具有数据库OCP证书，symantec storage foundation认证。