

# 2023 年应用系统维护服务合同

合同编号：BJ-2023-WH-02-04

北京市海讯达通信有限责任公司

北京创联致信科技有限公司

二零二三年十一月



合同编号：BJ-2023-WH-02-04

合同名称：2023 年应用系统维护服务合同

签署时间：2023 年 11 月

甲方：北京市海讯达通信有限责任公司

地址：北京市西城区府右街 65 号

邮编：100017

联系人：晏辉云

电话：55622275

开户银行及：中国光大银行北京分行

帐号：35000188000252845

纳税人识别号： 91110102101115022T

乙方：北京创联致信科技有限公司

地址：北京市朝阳区大屯路金泉时代广场 1 单元 908

邮编：100085

联系人：鲍爽

电话：010-82746952

开户银行：中国民生银行股份有限公司北京东二环支行

帐号：0148012830000756

纳税人识别号： 91110108596007659D

# 合同条款

根据《中华人民共和国民法典》合同编及有关法律、行政法规的有关规定，北京市海讯达通信有限责任公司（以下简称甲方）和北京创联致信科技有限公司（以下简称乙方）本着友好合作、平等互利的原则，为了保证甲方委托乙方为相关业务提供有效、有序和统一的维护支持服务，经双方讨论达成以下协议。

## 一、合同内容

### （一）服务范围

- 1、网络设备运维软件 7 套（含北京 3 套、北戴河 3 套、陕西 1 套）；
- 2、即时通信软件 4 套（含北京 3 套、北戴河 1 套）；
- 3、CASE 管理系统 1 套；

### （二）服务内容

- 1、应用软件的疑难故障处理；
- 2、应用软件小范围功能修改及优化；
- 3、提供必要的现场技术支撑服务；
- 4、提供重要活动及北戴河暑期重保期间的应用软件技术支撑服务。

## 二、维护服务年限规定

本合同乙方对甲方进行服务的期限为一年。服务起始时间为 2023 年 01 月 01 日，终止时间为 2023 年 12 月 31 日。

### 三、合同费用与支付方式

#### (一) 合同费用

本合同费用预计含税金额为：¥730,000.00（大写人民币柒拾叁万元整）。

#### (二) 付款比例及方式

2023年12月15日前，甲方在收到乙方开具的增值税专用发票及1-12月份维护服务确认书后10个工作日内，支付维护费用合同金额100%，即：人民币¥730,000.00（大写人民币柒拾叁万元整）。

### 四、甲、乙双方责任

#### (一) 甲方责任

1、甲方应指定维护负责人与乙方联络，交流软件运行信息。

2、甲方维护负责人在报修时，应能简要阐述应用系统的故障现象。

3、甲方维护负责人应协助、配合乙方技术人员解决疑难应用故障及小范围优化升级。

4、甲方应按合同规定时间向乙方支付合同款项，以保证维护工作的正常进行。

#### (二) 乙方责任：

1、乙方应为甲方提供本合同所约定服务。

2、乙方应指定维护负责人与甲方联络，交流系统运行信息。

3、乙方负责按照规定时间提供甲方所需文档材料。

## **五、违约责任**

(一) 如乙方不能按合同规定向甲方提供其所购买的维护服务，乙方需按不能提供技术服务的月份(服务期限以12个月计算)，向甲方退回相应的合同金额，并向甲方支付违约金，违约金额为退款金额的5%。

(二) 甲方如不能按合同规定按时向乙方支付合同所确认的费用，甲方需承担违约责任，付款时间每延误一周，甲方需向乙方支付迟付金额0.1%的违约金，最高违约金不超过迟付金额的5%。违约金的支付不影响甲方向乙方支付全部合同金额。

## **六、不可抗力及仲裁**

(一) 如合同签订任何一方因战争、火灾、水灾、台风、交通事故、地震等国际惯例视作不可抗力受阻而无法履行其合同义务时，本合同执行时程将延长与上述事故持续时间相等之日。

(二) 一切由执行本合同引起或者与本合同有关的争端，均应通过双方友好协商解决。通过友好协商不能解决的争端，应依照《仲裁法》的规定提交北京仲裁委员会申请仲裁。

(三) 双方按规定的期限履行仲裁裁决，如果其中一方逾期不履行裁决时，另一方当事人可以依照民事诉讼法的有关规定向人民法院申请执行。

(四) 除裁决书另有规定外，仲裁费由败诉方支付。

(五) 仲裁期间除正在仲裁的部分外，双方应继续执行合同的其余部分。

## 七、 保密条款

(一) 乙方对以下信息负保密责任：

1、本合同的内容。

2、因执行本合同而为甲方提供的各类服务情况，包括但不限于：工程设计、施工、监理，技术支持，产品研发，咨询，维修，供货等。

3、执行本合同期间接触到的甲方单位名称、工作性质、业务内容、房屋设施情况、各类设备情况、人员情况、地理位置、通信方式等信息和甲方任何文件、资料、数据（包括电子光盘和纸质材料及其他各类存储介质）。

对于上述信息，未经甲方书面同意，乙方不得以任何方式向任何第三方提供，不得以任何形式公开或上传至互联网，不得在对外宣传、商业活动中透露。本款之规定在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

(二) 乙方存储、处理涉及甲方信息的计算机应当为涉密计算机，严格落实相关管理要求，做到专机专用、专人管理，不得连接互联网，不得与任何其他计算机交叉使用移动存储介质，不得连接无线网络设备。乙方提交给甲方的各种形式的信息载体严禁通过互联网传递。

(三) 乙方在甲方项目或工作现场的活动限定在必要范围内。未经甲方批准，乙方人员不得进入与工作无关的区域，

不得在甲方办公地点、工作现场进行勘察、拍照、摄像，不得私带人员进入甲方工作现场，不得询问与工作无关事项。

(四)甲方向乙方提供的任何资料、文件和数据等信息，在乙方服务结束后，乙方均应及时归还甲方，电子文档应从乙方电脑等存储设备上予以永久删除。

(五)乙方及其人员违反上述保密规定时，甲方有权无条件终止合同，并严肃追究乙方和当事人法律责任，造成的经济损失由乙方承担。

## 八、合同的生效、终止及其他

(一)合同附件是合同不可分割的部分，与合同正文具有同等法律效力。

(二)对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式签订补充协议，并成为合同不可分割的部分。

(三)任何一方未得另一方书面同意不得向任何第三方透露合同内容。

(四)本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同章之日起生效，一式四份，甲方执三份，乙方执一份，具有同等法律效力。

附件：

- 1、报价清单
- 2、系统维护记录单
- 3、系统开发记录单

- 4、服务确认单
- 5、系统健康性检查报告
- 6、维护服务确认书
- 7、考核表



(本页无正文，为北京市海讯达通信有限责任公司与北京创  
联致信科技有限公司 2023 年应用系统维护服务合同，编号  
BJ-2023-WH-02-04 之签字、盖章页)

甲方 (盖章):



法定代表人或委托人签字:

郭志远

签约时间: 2023 年 11 月 3 日

乙方 (盖章):



法定代表人或委托人签字:

蔡建

签约时间: 年 月 日

# 价格清单

单位：元

系统分类	服务分类	维护服务项目	服务项目描述	工作输出物	说明	服务标准	单位	标准单价	小计	单套价格	套数	合计		
网管系统	技术支持服务	现场功能调整	1: 软件系统性能检查、调整、优化 2: 告警策略、采集策略调整, 优化 3: 系统所在服务器操作系统维护, 操作系统检查, 日志清理压缩	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每半月1次现场功能优化(每年每系统预计24次)现场需8小时*1人。	24	次	¥1,000.00	¥24,000.00					
		数据备份服务	系统数据全面备份服务	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每月备份一次, 由1人现场完成, 每次数据备份1人*8小时。	12	次	¥1,000.00	¥12,000.00					
		时钟同步	定期对系统进行时钟同步	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每月对系统进行系统时钟同步1次。	12	次	¥600.00	¥7,200.00					
		系统关机	定期对系统关机查看服务器状态	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每年2次系统关机检查服务器硬件状态, 统一纳入巡检服务报价。	2	次	¥0.00	¥0.00					
		系统保障	一旦发生宕机或者其它非软件原因造成的系统不可用, 供应商在2小时内上门服务, 协助甲方恢复系统正常运行	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每年1次系统恢复服务。现场由1人完成。每次2人*8小时。	1	次	¥2,000.00	¥2,000.00					
		系统安装部署	非业务问题引起的操作系统安装、系统部署、系统迁移。如安装测试环境、因服务器硬盘故障引起的网管重新部署等。	《服务确认单》 《维护记录单》	每套每年1次应急处置。如: 硬件更换、硬件系统升级引起的系统安装等。2人/每次*8小时	1	次	¥2,000.00	¥2,000.00					
		问题故障处理	由系统软件BUG或者设计缺陷造成的系统不可用, 或者影响正常使用, 供应商2小时内上门, 负责修复系统BUG或者设计缺陷, 恢复系统正常使用并且向用户提供故障报告。如果远程解决不了, 提供免费上门服务。	《故障报告》 《BUG清单》 《测试用例》 《测试报告》 《服务确认单》	每套由软件设计缺陷导致的bug免费提供修复。	6	次	¥0.00	¥0.00			¥80,800.00	7	¥565,600.00
		远程技术咨询、答疑	7*24小时, 对系统的软件日常使用中遇到的疑难问题或现象进行远程技术支持和在线解答。	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每年20次远程电话支持服务。由1人7*24小时远程支持。每次1人*1小时。	20	次	¥125.00	¥2,500.00					
		系统培训	对系统新上线或增加新功能, 根据情况组织培训	《培训记录》 《服务确认单》	每套每年2次系统培训。统一计入需求变更报价。	2	次	¥0.00	¥0.00					
		功能新增	对现有系统功能增加	《需求确认单》 《设计方案》 (测试田研)	每套每年1.2人月软件功能修改优化。因素技术难度	0.6	人月	¥21,750.00	¥13,050.00					

软件功能修改优化	系统自动化管理设备适配，添加管理、日志管理配置。	《测试报告》 《应用系统升级方案》	因，系统软件优化需对较早的技术进行环境模拟，开发环境及技术开发成本较高。根据每年业务功能开发情况，每套每年需要1.2人月开发工作量。	0.6	人月	¥21,750.00	¥13,050.00
重点保障	当有特殊活动，需要乙方排人员到现场进行，重点保障，乙方派驻一人配合甲方进行值守。	《维护记录单》 《服务确认单》	每套1人/天重保服务	2	人日	¥1,000.00	¥2,000.00
软件疑难故障处理	我方提供由3人组成的应急处理小组。当有紧急事件发生时，应急小组随即介入，保证2小时内上门服务，必要时提供驻场服务，直至紧急事件结束。	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每年1次系统软件疑难故障处理服务。现场由1人完成。每次3人*8小时。	1	次	¥3,000.00	¥3,000.00
	1: 软件系统性能检查、调整、优化 2: 系统所在服务器操作系统维护，操作系统检查，日志清理压缩	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每半月1次现场功能调整优化（每年每系统共计24次）现场需1人。	24	次	¥300.00	¥21,600.00
	系统用户信息数据备份服务	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每月备份一次，由1人现场完成。	12	次	¥650.00	¥7,800.00
	时钟同步	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每月对系统进行系统时钟同步1次。	12	次	¥600.00	¥7,200.00
	系统保障	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每年1次系统恢复服务。现场由1人完成。每次1人*8小时。	1	次	¥1,000.00	¥1,000.00
	系统关机	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每年2次系统关机检查服务器硬件状态，统一纳入巡检服务报价。	2	次	¥0.00	¥0.00
技术支持服务	非业务问题引起的操作系统安装、系统部署、系统迁移。如安装通讯测试环境、因服务器硬盘故障引起的网管重新部署等。	《服务确认单》 《维护记录单》	每套每年1次应急处置。如：硬件更换、硬件系统升级引起的系统安装等。2人/每次*8小时。	1	次	¥2,000.00	¥2,000.00

讯通软件					¥43,850.00	4	¥175,400.00	
问题故障处理	由系统软件BUG或者设计缺陷造成的系统不可用,或者影响正常使用,供应商2小时内上门,负责修复系统BUG或者设计缺陷,恢复系统正常使用并且向用户提供故障报告。如果远程解决不了,提供免费上门服务。	《故障报告》 《BUG清单》 《测试用例》 《测试报告》 《服务确认单》	每套由软件设计缺陷导致的bug免费提供修复。	6次	¥0.00	¥0.00		
远程技术咨询、答疑	7*24小时,对系统的软件日常使用中遇到的疑难问题或现象进行远程技术支持和在线解答。	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每年10次远程电话支持服务。由1人7*24小时远程支持。每次1人*1小时。	10次	¥125.00	¥1,250.00		
系统培训	对系统新上线或增加新功能,根据情况组织培训	《培训记录》 《服务确认单》	每套每年2次系统培训。统一计入需求变更报价。	2次	¥0.00	¥0.00		
特殊活动保障	当有特殊活动,需要乙方排人员到现场进行,重点保障,乙方派驻1人配合甲方进行值守。	《维护记录单》 《服务确认单》	根据往年经验,系统重保情况不多,此处报价为0,如遇特殊情况,我方对本系统提供1次免费重保。	0人月	¥1,000.00	¥0.00		
功能新增	对现有系统功能增加	《需求确认单》 《设计方案》 《测试用例》 《测试报告》 《应用系统升级方案》	根据往年经验,此系统变更较少,对于本系统的修改页面、字体等简单需求我方提供免费服务。	0人月	¥21,750.00	¥0.00		
功能修改	系统自动化管理设备适配,添加管理、日志管理配置。			0人月	¥21,750.00	¥0.00		
软件疑难故障处理	我方提供由3人组成的应急处理小组。当有紧急事件发生时,应急小组随即介入,保证2小时内上门服务,必要时提供驻场服务,直至紧急事件结束。	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每年1次系统软件疑难故障处理服务。现场由1人完成。每次3人*8小时。	1次	¥3,000.00	¥3,000.00		
现场功能调整	1: 软件系统性能检查、调整、优化 2: 系统所在服务器操作系统维护,操作系统检查,日志清理压缩	《维护记录单》 《服务确认单》	每套每月1次现场功能调整优化(每年每系统预计12次)。	12次	¥800.00	¥9,600.00		
数据备份服务	系统数据全面备份服务。	《维护记录单》 《服务确认单》	每6个月备份一次,由1人现场完成。	2次	¥600.00	¥1,200.00		
系统关机	定期对系统关机查看服务器状态	《维护记录单》 《服务确认单》	每年2次系统关机检查服务器硬件状态,统一纳入巡检服务报价	2次	¥0.00	¥0.00		

CASE系统		系统保障	一旦发生宕机或者其它非软件原因造成的系统不可用，供应商在2小时内上门服务，协助甲方恢复系统正常运行	《维护记录单》 《服务确认单》	每年1次系统恢复服务。现场由1人完成。每次1人*8小时。	1	次	¥1,000.00	¥1,000.00	¥1,000.00			
技术支持服务	系统安装部署	非业务问题引起的操作系统安装、系统部署、系统迁移。如安装通讯测试环境、因服务器硬盘故障引起的网管重新部署等。	《服务确认单》 《维护记录单》	每年1次应急处理。如：硬件更换、硬件系统升级引起的系统安装等。1人/每次*8小时。	1	次	¥1,000.00	¥1,000.00	¥1,000.00				
	问题故障处理	由系统软件BUG或者设计缺陷造成系统不可用，或者影响正常使用，供应商2小时内上门，负责修复系统BUG或者设计缺陷，恢复系统正常使用并向用户提供故障报告。如果远程解决不了，提供免费上门服务。	《故障报告》 《BUG清单》 《测试用例》 《测试报告》 《服务确认单》	由软件设计缺陷导致的bug免费提供修复。	6	次	¥0.00	¥0.00	¥0.00			¥12,800.00	¥12,800.00
重点保障	远程技术咨询、答疑	7*24小时，对系统的软件日常使用中遇到的疑难问题或现象进行远程技术支持和在线解答。	《维护记录单》 《服务确认单》	6次远程电话支持服务。由1人*21小时远程支持。每次1人*1小时。	0	次	¥125.00	¥0.00	¥0.00				
	系统培训	对系统新上线或增加新功能，根据情况组织培训	《培训记录》 《服务确认单》	每年2次系统培训。统一计入需求变更报价	1	次	¥0.00	¥0.00	¥0.00				
软件功能修改优化	特殊活动保障	当有特殊活动，需要乙方排人员到现场进行，重点保障，乙方派1人配合甲方进行值守。	《维护记录单》 《服务确认单》	根据往年经验，系统重保情况不多，此处报价为0。如遇特殊情况，我方对本系统提供1次免费重保。	0	人日	¥1,000.00	¥0.00	¥0.00				
	功能新增	对现有系统功能增加	《需求确认单》 《设计方案》 《测试用例》 《测试报告》 《应用系统升级方案》	根据往年经验，此系统变更较少，对于本系统的修改页面、字体等简单需求我方提供免费服务。	0	人月	¥21,750.00	¥0.00	¥0.00				
软件疑难故障处理	功能修改	系统自动化管理设备适配，添加管理、日志管理配置。			0	人月	¥21,750.00	¥0.00	¥0.00				
	本项目涉及系统的应急处理预案	我方提供由3人组成的应急处理小组。当有紧急事件发生时，应急小组随即介入，保证2小时内上门服务，必要时提供驻场服务，直至紧急事件结束。	《维护记录单》 《服务确认单》	统一计入系统保障报价	0	次	¥0.00	¥0.00	¥0.00				
总价													¥753,800.00
优惠后含税价格													¥730,000.00

**附件 2:**

## 系统维护记录单

项目名称			项目编号	
客户名称			负责人	
日期	2023 年 03 月 29 日~ 2023 年 03 月 31 日		工程师	
系统名称	<input checked="" type="checkbox"/> 网管 A <input type="checkbox"/> 网管 B <input type="checkbox"/> 网管 C <input type="checkbox"/> BDH 网管 A <input type="checkbox"/> BDH 网管 B <input type="checkbox"/> BDH 网管 C <input type="checkbox"/> 电子档案系统 <input type="checkbox"/> 讯通软件 A <input type="checkbox"/> 讯通软件 B			
来源	<input type="checkbox"/> 巡检 <input type="checkbox"/> 客户反馈			
编号	现象	原因	解决方案	处理期限
维修、维护 结果	服务评价： <input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意  维护解决情况及建议：          维护工程师：                                年  月  日  客户负责人：                                  年  月  日			

注：1、本表由维护负责人填写，为提升售后服务效率，提高售后服务质量，需客户签字确认的，请给予支持。  
 2、本表一式两份，客户一份，维护单位一份。

附件 3:

# 需求开发记录表

编号: 20230322

需求记录	
系统名称:	
需求提出人:	记录人:
需求描述	用户签名: 日期:
需求影响分析及评审	审核人签名: 日期:
开发记录	
开发人员:	
开发过程及结果确认	用户签名: 日期:

## 附件 4:

服务确认单			
用 户			
服务时间		2023 年 1 月 06 日	服务时长( 人日 )
序号	服务项目	服务描述	
1	系统问题处理		
输出附件名称			
备 注			
服务人员签字			用户代表签字



---

附件 5:

# 2023 应用系统维护 健康性检查报告

北京创联致信科技有限公司

2023 年 11 月

尊敬的用户，您好：

为了保证用户的《XXX 系统》等软件系统安全、稳定、高效运行，及时排除软硬件故障及安全隐患，我公司于 2023 年 01 月 06 日开始，派遣技术人员对贵单位维护的系统进行健康性检查。

- 本巡检活动由北京 XXX 有限责任公司策划、精心准备，主要就以下方式进行健康性检查及交流：
- 现场系统使用操作指导；
- 数据备份；
- 系统恢复；
- 策略配置；
- 完善性维护；
- 系统软、硬件检查；

检查时间：2023 年 1 月 6 日

检查人员：

主要检查系统：网管系统 7 套、讯通系统 5 套、case 系统 1 套

## 1、 健康性检查目的

序号	内容
1	检查软件系统运行情况，保证系统正常使用。
2	检查软件系统数据更新情况，保证系统数据更新及时。
3、	检查软件系统各组件运行情况，保证系统整体运行正常。
4、	检查软件数据库运行情况，保证系统数据正常存储。
5、	检查系统数据备份情况，保障系统故障的恢复。
6、	检查操作系统磁盘容量、CPU、内存使用情况，保证系统运行平台稳定。
7、	检查系统所在硬件服务器各指示灯，排除硬件隐患。
8、	系统使用操作指导。
9、	系统完善性维护。
10、	对系统日常维护升级等提出建议。

## 2、 系统网管系统 A

检查人：翟东冉

### 2.1 服务器信息

业务系统	数据库服务器	地点	
主机名		主机型号	
IP 地址		子网掩码	
网关		操作系统	

配置	部件	型号/数量	部件	容量
	CPU	Intel®Xeon®Silver 4114 CPU @ 2.20GHz 2.20GHz (2 处理器)	内存	32.0GB
	硬盘	1.2T		
设备购置时间				
业务系统		应用服务器	地点	XXX 机房
主机名				
IP 地址				
网关				
配置	部件	型号/数量	部件	容量
	CPU	Intel®Xeon®Silver 4114 CPU @ 2.20GHz 2.20GHz (2 处理器)	内存	32.0GB
	硬盘	1.2T		
设备购置时间				
磁盘阵列型号				
已分配空间				

## 2.2 硬件平台检查

检查内容	检查方法	检查结果	说明
1、设备指示灯	现场查看服务器和存储的指示灯状态。	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
2、磁盘空间	打开‘计算机’进行检查服务器磁盘空间是否充足，使用率不高于 85%	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
3、系统日志	用‘事件查看器’查看系统日志并分析	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
4、系统告警	用‘事件查看器’检查系统告警记录并分析	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
5、CPU、内存利用率	打开‘任务管理器’查看 CPU、内存利用率	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
6、电源、风扇	检查电源、风扇是否正常	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
7、网络接口	用 ping IP 地址检查网络接口状态是否正常工作	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	

8、IOS 版本	打开‘计算机’属性，查看和记录 IOS 版本	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
9、系统时间	检查两台服务器的系统时间，时间差应少于 30s	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
10、设备登录账号安全配置	用帐号登录服务器，检查帐号的安全配置	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
11、服务器硬盘状况	磁盘管理中查看各硬盘使用情况	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
12、存储设备运行状况	磁盘管理中查看存储各磁盘状况	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
13、机房环境	检查机房的温度和湿度	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	

### 2.3 系统运行平台检查

检查内容	检查方法	检查结果	说明
1、双机热备	运行 ROSE HA 检查双机热备配置运行状态和日志	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
2、中间件后台服务	用 tadmin 命令检查中间件服务器后台服务状况	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
3、客户端软件	运行客户端软件并登录，检查客户端软件是否正常启动	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
4、系统性能	登录各子系统并查询，检查各子系统能否正常取到数据以及查询速度	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
5、代码备份	检查代码备份目录查看代码备份情况	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
6、文档备份	检查文档备份目录查看文档备份情况	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	

### 2.4 系统数据库检查

检查内容	检查方法	检查结果	说明
1、ORACLE 实例状态	用 sql 命令检查 ORACLE 实例状态 <code>Select ****</code>	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
2、ORACLE 服务进程	打开‘任务管理器’查看 ORACLE 服务进程状况	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
3、控制文件状态	用 sql 命令检查 ORACLE 控制文件状态 <code>Select status,name from v\$controlfile</code>	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
4、数据文件状	用 sql 命令检查 ORACLE 数据文件状	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	a

态	<p>态</p> <pre>select file_name, status from dba_data_files</pre>		
5、表空间状态	<p>用 sql 命令检查 ORACLE 表空间状态</p> <pre>Select tablespace_name, status from dba_tablespaces;</pre>	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
6、在线日志状态	<p>用 sql 命令检查 ORACLE 在线日志状态</p> <pre>select * from v\$logfile</pre>	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
7、当前进程数	<p>用 sql 命令检查数据库的当前进程数，以及数据库允许的最大进程数</p> <pre>Select count(*) from v\$process select value from v\$parameter where name = 'processes'</pre>	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
8、无效对象	<p>用 sql 命令检查 ORACLE 无效对象</p> <pre>select owner, object_name, object_type from dba_objects where status = 'INVALID'</pre>	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
9、回滚段	<p>用 sql 命令检查所有回滚段状态</p> <pre>select segment_name, status from dba_rollback_segs</pre>	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
10、数据库相关资源使用情况	<p>用 sql 命令检查 ORACLE 数据库相关资源使用情况</p> <p>1) 检查 Oracle 初始化文件中相关参数值</p> <pre>select ****</pre> <p>2) 检查数据库连接情况</p> <pre>select ***</pre> <p>3) 检查数据库表空间使用情况，空闲率不低于 10%</p> <pre>select ***</pre>	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
11、数据库性能	<p>用 sql 命令检查 ORACLE 数据库性能</p> <p>1) 检查数据库连接情况</p> <pre>select ***</pre> <p>2) 检查前十条性能差的 SQL</p> <pre>Select***</pre> <p>3) 检查等待时间最多的 5 个系统等待事件</p> <pre>select ***</pre> <p>4) 检查运行很久的 SQL</p> <pre>select ***</pre> <p>5) 检查消耗 CPU 最高的进程</p> <pre>select ***</pre>	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	

	<p>7) 检查表空间的 %/0 比例 select ****</p> <p>9) 检查死锁及处理 select ***</p>		
12、数据库其他检查	<p>用 sql 命令进行 ORACLE 数据库其他检查</p> <p>1) 检查 Oracle Job 是否有失败 select ***</p> <p>2) 检查失效的索引 select ***</p> <p>3) 检查不起作用的约束 select ***</p>	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
13、数据备份	检查数据库备份目录，查看数据库备份文件是否按期备份	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
14、数据库归档日志文件	检查数据库归档目录，查看数据库归档日志文件	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
15、数据库用户密码过期时间	检查数据库用户密码过期时间，及时修改数据库密码	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	

## 2.5 健康性检查结论

结论:
-----

检查负责人签字:

用户签字:

日期:

日期:

## 维护服务确认书

合同名称		所属年度	
完成情况			
意见			

甲方确认人签

乙方确认人签

盖章

盖章

日期

日期

## 附件 7:

# 考核表

考核时间：2023 年 1 月 1 日 至 2023 年 12 月 31 日

项目	子项	考核内容	分数	评分	备注
维护 工作 质量 (75 分)	系统 质量 (25 分)	1、系统稳定性,系统性能稳定,保证系统能够实时正常运行。	15		
		2、对于重大节日及用户大型活动 IT 服务支持、保证节假日时系统正常运行。	10		
	日常 维护 管理 (25 分)	1、实时响应客户对系统故障的申告,及时提出解决办法。	10		
		2、客户端需系统升级,需全程安排专人解决,出现问题及时处理。	15		
	技术 支撑 (25 分)	1、能在规定的时限内完成故障修复,无其他意外发生。	15		
		2、及时解决节假日等非工作时间的响应生产的故障问题	5		
		3、故障排除后,详细记录故障现象、处理过程,分析故障原因,并对故障进行总结,提出改进措施。	5		
服务 态度 (25 分)	合作 态度 (25 分)	1、工作态度良好,无拖延、推诿或拒绝执行现象。	5		
		2、乙方维护人员电话保持 24 小时畅通,无漏接、拒接现象。	5		
		3、乙方需按甲方要求及时提供上门服务。	5		
		4、对涉密设备的操作、涉密资料的管理符合甲方保密管理规定。	5		
		5、按照甲方机房管理条例规定作业,听从机房管理人员安排。	5		
总分(100 分)			100		
备注					

被考核单位:

考核单位:

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日