

附录:

### 第三方技术支持要求

序号	服务内容	服务要求	SLA 要求	是否满足
1	操作系统支持服务 (alinux、Redhat、SLES、CentOS、Windows、麒麟)	提供操作系统规范配置建议、操作系统安全性解决方案及实施服务、操作系统性能指标分析及相关优化实施、操作系统相关测试/演练/上线/重保等现场技术支持服务、结合软硬件环境提供各类操作系统异常处理服务。	a) 服务时间: 7*24 小时 b) 服务方式: 全天电话技术支持, 在线咨询、网络远程支持、SLA 二级以上故障现场服务。	
2	1) 数据库支持服务 (Oracle、Oracle-ADG、DB2、DB2-HADR、Mysql、Mysql-Cluster、OB) 2) HBASE 数据库安装及维护	提供数据库规范配置建议、数据库灾备架构设计测试及实施服务、数据库基线加固及配置优化建议、数据库安全性解决方案及实施服务、数据库升级评估、升级方案和测试方案制定及实施服务、数据库性能指标分析、SQL 性能分析及相关优化实施。	c) 故障响应时间: 15 分钟内提供技术支持, SLA 二级以上 0.5 小时内解决或提供现场支持。	
3	IBM 中间件支持服务 (WAS、MQ、nginx、tomcat、宝兰德)	提供中间件规范配置建议、中间件配置优化和基线加固建议及实施服务、中间件安全性解决方案及实施服务、中间件性能指标分析及相关优化实施、中间件版本升级评估、升级实施方案制定和升级测试方案制定及实施服务。	d) 现场产品版本升级服务 e) 每年四次现场巡检服务	
4	Vmware 支持服务 (包含 vsphere、vsan、Horizon)	提供 vmware 安装配置服务、vmware 规范配置建议、vmware 安全性解决方案及实施服务、vmware 性能指标分析及相关优化实施、vmware 相关测试/演练/上线/重保等现场技术支持服务、结合软硬件环境提供各类 vmware 异常处理服务。		