

声明：本文件可作为紫光华山科技有限公司（以下简称“紫光华山”）服务合同的附件，在这种情况下，是紫光华山服务合同不可分割的一部分，与紫光华山服务合同具有同等法律效力。如果本文件的内容与紫光华山服务合同内容发生冲突，以紫光华山服务合同内容为准。

随维保现场支持服务	
简介	紫光华山的运维工程师在服务合同限定期间，在客户现场提供包括指定客户现场软、硬件维护服务、系统监控、健康检查等主动支持服务。运维工程师还负责处理硬件突发事件。
工作内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 工作范围： <ul style="list-style-type: none"> ■ 负责按照定义好的时间，提供系统监控的主动式服务； ■ 负责按照定义好的时间，提供性能监控的主动式服务； ■ 负责按照定义好的时间，提供安全监控的主动式服务； ■ 负责按照定义好的时间，提供增补软件监控和分析； ■ 负责按照定义好的时间，提供固件监控和分析； ■ 客户现场的软、硬件维护服务； ■ 协助响应中心工程师进行诊断； ■ 系统预防性维护（PM）； ■ 系统健康检查（SHC）； ■ 了解跟踪客户系统的变化； ■ 项目实施； ■ 撰写客户支持和技术文档； ■ 提供技术培训； ■ 服务回顾； ■ 负责完成其他达成协议的工作。 ● 服务级别： <ul style="list-style-type: none"> ■ 全年 365 天，每天 24 小时（全天候） ■ 全年 365 天，每天 8 小时（全工时） ■ 每周 5 天，每天 8 小时，全年 52 周计 ■ 每周 4 天，每天 8 小时，全年 52 周计 ■ 每周 2 天，每天 8 小时，全年 52 周计 ■ 每周 1 天，每天 8 小时，全年 52 周计 ■ 节假日维护：春节维护 ■ 节假日维护：元旦维护 ■ 节假日维护：劳动节维护 ■ 节假日维护：国庆节维护
服务编号	14

© 2015 紫光华山，本文所含信息如有更改，恕不另行通知。紫光华山产品与服务的全部保修内容在此类产品和服务附带的保修单中明确说明。本文中的内容信息不得视为任何附加的保证。
除非版权法允许，否则在未事先征得书面许可的情况下，严禁复制、引用或翻译。