

高级服务说明

本文档包含了描述您使用平凯星辰数据库企业版高级服务的相关说明。

1. 平凯星辰数据库企业版高级服务的计量单位组件

表 1 列出了平凯星辰数据库企业版高级服务的支持级别、计量单位、容量限制。您可以根据下表 1 中描述的单位和其他参数购买适当数量和类型的服务。

表 1

名称	交付类型	计量单位
高级服务	远程/现场	人天

表 2 列出了 平凯星辰数据库企业版高级服务包含的服务内容。

表 2

标准服务

服务类型	服务标准	人天类型	交付工程师	服务内容	服务描述	单位	实际购买人天
标准安装部署服务	标准服务	标准人天	优先生态+原厂	集群安装部署	根据客户实际需要现场为客户安装环境,需要提前远程与客户沟通环境要求和准备情况	套	
				备份配置与恢复验证	基于安装部署完成的数据库环境完成备份配置和恢复验证	套	

					证，确保备份可以执行,备份可恢复		
				高可用环境检查	基于安装部署完成的数据库环境完成高可用切换检查	套	
				监控与运维管理配置	安装部署完成的环境验证数据库环境可监控，异常情况可告警	套	
标准 人天 服务	标准 服务	标准 人天	优先生 态+原厂	数据库日常配置调整	根据监控数据，对系统进行日常配置调整，与系统深度优化不同，日常配置调整更倾向于系统配置方面的改进	次	
				集群健康检查	定期与客户建议提供数据库健康检查(默认一季度一次)	次	
				打补丁或小版本升级支持	针对巡检的结论，日常的报错，和定期主动建议客户升级和打补丁	次	
				按需人天技术支持	根据客户实际需要(如紧急救援,应用改造数据库技术支	项	

					持或按需申请人力支持等)		
				资源扩容, 缩容,基础架构调整, 参数调整 现场支持	针对巡检的结论 , 日常的报错 , 客户主动提出扩 , 缩容需求及环境调整支持	次	
				节假日或特殊事件期间 , 应用变更等 , 现场值守保障服务	根据客户实际需要	次	
				SQL 优化及数据库优化	针对巡检的结论 , 日常的报错 , 客户主动提出等提供 SQL 及数据库性能优化现场支持	次	
				容灾切换演练或高可用切换演练现场值守保障服务	定期参与客户容灾切换演练及高可用演练现场保障服务 (默认一季度一次)	次	
				非关键系	根据客户实际需	次	

				统数据迁移服务支持	要,对非关键的系统直接使用工具一次性的迁移数据		
服务标准		标准人天		合计天数			

大版本升级服务

注意：如果不是本地升级方案,该服务建议同时需要购买《标准安装部署服务》

服务类型	服务标准	人天类型	交付工程师	服务内容	服务描述	单位	实际购买人天
大版本升级服务	高级服务	高级人天	原厂	产品版本,补丁,参数标准评估技术支持	确定提供给客户的数据版本,结合客户的实际使用提供补丁分析清单及最佳参数配置,完成材料编写	次	
	标准服务	标准人天	优先生态+原厂	本地升级数据库各组件	由于该升级方式风险较大(回退方案),所以升级前环境检查 1 天,升级算 2 天,升级后观察 1 天	项	
	高级服务	高级人天	原厂	整体数据库性能优化(偏潜在性能问题)	系统投产后的性能分析(投产后的关键业务时间点),提供现场技术支持	次	
				SQL 优化及 SQL 稳定性技	现场配合客户提供 SQL 优化及 SPM 的建议	次	

				术支持		
				迁移和回退方案的实施及技术支持	根据迁移方案配合客户实施迁移和部署验证回退方案,提供现场技术支持	次
				备份,恢复,容灾方案实施与技术支持	根据部署架构合理配置备份方案和验证恢复可行性,提供现场技术支持	次
				监控,告警,自动化运维相关工作的需求调研,方案设计及工作量评估	结合客户的实际环境部署和配置告警,监控及相关自动化接口对接任务,提供现场技术支持,对不支持功能拉通后端研发提供开发功能需求	次
				整体数据库性能优化(偏潜在性能问题)	系统投产后的性能分析(投产后的关键业务时间点),提供现场技术支持	次
				关键核心应用升级,割接,变更等中涉及数据库的配合时提供现场保障服务	应用变更,版本升级等关键时间点提供现场保障服务	项
				数据库与应用高可用测试与性能测试技术	根据客户实际需要(如紧急救援,应用改造数据库技术支持或按需申请人力支持	项

				支持	等)		
服务标准	标准人天			合计天数			
	高级人天			合计天数			

项目迁移服务

注意：该服务建议同时需要购买《标准安装部署服务》

服务类型	服务标准	人天类型	交付工程师	服务内容	服务描述	单位	实际购买人天
方案 设计 服务	高级 服务	专家 /高 级人 天	优先生 态+原 厂	项目可行性调研与评估(偏数据库侧调研与沟通)	需在客户现场与客户基础架构(DBA)，应用开发部门等一起进行项目的总体可行及风险把控	次	
				部署架构设计与规划(含同城高可用及容灾基础架构)	根据调研和评估结论设计部署架构,完成材料编写	次	
				人力评估及项目计划设计	根据调研和评估结论评估人力及项目整体实施计划,完成材料编写	次	
				应用兼容性调研与评估(偏应用侧调研与	根据调研和评估结论评估应用改造建议及提供对应的开	项	

				沟通)	发规范及指导,完成材料编写		
项目 实施 服务 包	高级 服务	高级 人天	原厂	产品版本，补丁，参数标准评估技术支持	确定提供给客户的数据版本，结合客户的实际使用提供补丁分析清单及最佳参数配置，完成材料编写	次	
				应用兼容性评估及改造建议支持及性能优化支持	现场配合客户提供应用改造技术支持,协助性能优化(SQL 或者代码改写后的性能优化)	项	
				表,索引设计及统计信息相关策略制定	根据部署架构合理规划表和索引的设计,及统计信息收集策略制定,完成材料编写	次	
				SQL 优化及 SQL 稳定性技术支持	现场配合客户提供 SQL 优化及 SPM 的建议	项	
				迁移和回退方案的实施及技术支持	根据迁移方案配合客户实施迁移和部署验证回退方案,提供现场技术支持	次	
				备份,恢复,容灾方案实施与技术支持	根据部署架构合理配置备份方案和验证恢复可行性,提供现场技术支持	次	
				监控,告警,自动化运维相关工作的需求调研,方案设计	结合客户的实际环境部署和配置告警,监控及相关自动化接口对接任务,提供现场技术支持,对不支持功能拉通后端	次	

				及工作量评估	研发提供开发功能需求		
				整体数据库性能优化(偏潜在性能问题)	系统投产后的性能分析(投产后的关键业务时间点),提供现场技术支持	次	
				应用改造数据库技术支持	根据客户实际需要(如紧急救援,数据库技术支持等)	项	
				关键核心应用升级,割接,变更等中涉及数据库的配合时提供现场保障服务	应用变更,版本升级等关键时间点提供现场保障服务	项	
				数据库与应用高可用测试与性能测试技术支持	根据客户实际需要(如紧急救援,应用改造数据库技术支持或按需申请人力支持等)	项	
				按需人天技术支持	根据客户实际需要(如紧急救援,应用改造数据库技术支持或按需申请人力支持等)	项	
服务标准	标准人天			合计天数			
	高级人天			合计天数			
	专家人天			合计天数			

驻场服务包（生态）

工作时间驻场在客户办公环境，处理日常数据库运维问题及技术支持。

服务类型	服务标准	人天类型	交付工程师	服务内容	服务描述	单位 (天/月)	实际购买数量
驻场服务 (生态)	生态服务	标准人天	优先生态+原厂	UIOC/ECC 紧急故障处理	配合原厂进行紧急故障处理		
				日常驻场邮件问题支持	优先解决生产环境问题，开发测试环境问题根据实际情况不保证时效		
				客户现场安排工作任务工单处理	优先处理生产环境工单		
				客户主动联系的问题支持	优先引导客户走工单系统提单		
				3个月一次的补丁分析工作(关键系统)	关键系统补丁分析		
				1个月一次	工作经验分享		

				的经验分享 工作			
服务标准			标准人天		合计天数		

咨询与赋能类项目服务

注意：该服务建议同时需要购买《标准安装部署服务》

服务类型	服务标准	人天类型	交付工程师	服务内容	服务描述	单位	实际购买人天
咨询类服务	高级服务	专家/高级人天	原厂	项目可行性调研与评估	需在客户现场与客户基础架构(DBA)，应用开发部门等进行项目的总体可行及风险把控	次	
				部署架构设计与规划(含同城高可用及容灾基础架构)	根据调研和评估结论设计部署架构,完成材料编写	次	
				实施方案评估与设计(含迁移方案及回退方案,及所需容量(cpu,内存,磁盘))	根据调研和评估结论设计迁移方案和回退方案,完成材料编写	次	
				实施方案评估与设计(性能稳定性方案)	根据调研和评估结论设计性能稳定性方案含数据库和 SQL 性能稳定性方案	次	

					(SPM),完成材料编写		
				人力评估及项目计划设计	根据调研和评估结论评估人力及项目整体实施计划,完成材料编写	次	
				应用兼容性调研与评估(偏应用调研与沟通)	根据调研和评估结论评估应用改造建议及提供对应的开发规范及指导,完成材料编写	项	
				按需人天技术支持	根据客户实际需要(如紧急救援,应用改造数据库技术支持或按需申请人力支持等)	项	
高级 实施 交付 服务	高级 服务	高级 人天	原厂	产品版本，补丁，参数标准评估技术支持	确定提供给客户的数据版本,结合客户的实际使用提供补丁分析清单及最佳参数配置,完成材料编写	次	
				应用兼容性评估及改造建议支持及性能优化支持	现场配合客户提供应用改造技术支持,协助性能优化(SQL 或者代码改写后的性能优化)	项	
				表,索引设计及统计信息相关策略制定	根据部署架构合理规划表和索引的设计,及统计信息收集策略制定,完成材料编写	次	

			SQL 优化及 SQL 稳定性技术支持	现场配合客户提供 SQL 优化及 SPM 的建议	项	
			迁移和回退方案的实施及技术支持	根据迁移方案配合客户实施迁移和部署验证回退方案,提供现场技术支持	次	
			备份,恢复,容灾方案实施与技术支持	根据部署架构合理配置备份方案和验证恢复可行性,提供现场技术支持	次	
			监控,告警,自动化运维相关工作的需求调研,方案设计及工作量评估	结合客户的实际环境部署和配置告警,监控及相关自动化接口对接任务,提供现场技术支持,对不支持功能拉通后端研发提供开发功能需求	次	
			整体数据库性能优化(偏潜在性能问题)	系统投产后的性能分析(投产后的关键业务时间点),提供现场技术支持	次	
			应用改造数据库技术支持	根据客户实际需要(如紧急救援,数据库技术支持等)	项	
			关键核心应用升级,割接,变更等中涉及数据库的配合时提供现场保障服务	应用变更,版本升级等关键时间点提供现场保障服务	项	

				数据库与应用高可用测试与性能测试技术支持	根据客户实际需要(如紧急救援,应用改造数据库技术支持或按需申请人力支持等)	项	
				按需人天技术支持	根据客户实际需要(如紧急救援,应用改造数据库技术支持或按需申请人力支持等)	项	
服务标准		标准人天			合计天数		
		高级人天			合计天数		
		专家人天			合计天数		

关键业务援助服务包

服务类型	服务标准	人天类型	交付工程师	服务内容	服务描述	单位 (系统数量)	实际购买数量
高级运维服务	高级服务	专家/高级人天	原厂	关联系统故障响应以及根因分析	及时配合订阅服务参与问题分析 按需及时到达客户现场提供技术支持 为客户提供问题根因分析报告		

(按指定业务系统)					为客户提供优化或调整建议 与客户问题复盘		
				主动式预防和评估服务	定期主动巡检 定期主动补丁分析与环境检查 定期主动性能分析与检查 定期主动容灾和高可用切换演练 定期主动备份恢复检查		
				技术及运维经验分享	技术及运维经验分享(定期按季度进行深入的技术分享)		
				客户侧专项技术支持	专职 PM 与工程师全程跟进问题的处理过程和进度 针对问题,现场工程师,PM,L2 线工程师,研发组成虚拟团队为客户提供高质量,高效率的服务		
				按需高级类人天工作	可以实施”高级人天类“内的所有工作内容		
服务标准		高级人天			合计天数		
		专家人天			合计天数		

数据库培训服务

服务类型	服务标准	人天类型	交付工程师	服务内容	服务描述	单位	实际购买人天
数据库产品培训服务	高级服务	高级人天	原厂	经验分享	以专题讲座形式提供技术培训，培训内容可以是标准的，也可根据实际需要定制。培训服务需按实际工作量的 2 倍计算。	次	
服务标准		高级人天		合计天数			
		专家人天		合计天数			

5*8 定义：上面各表内的 5*8 均为法定工作日 9:00-18:00 期间

紧急人天支持服务(同城)：目前为北京、上海、广州、深圳、杭州，4 小时内到达客户现场

紧急人天支持服务(跨城)：下一个工作日内到达客户现场；

2. 平凯星辰数据库高级服务的购买要求

平凯星辰数据库高级服务需在拥有平凯星辰数据库企业版软件有效订阅服务基础之上额外采购，不单独出售。高级服务的最低采购量不少于 5 人/天。

3. 平凯星辰数据库高级服务的使用规则说明：

- a. 购买平凯星辰数据库 企业版产品的最终用户，可额外选购 平凯星辰数据库高级服务，高级服务的形式为远程或者现场服务。最终用户购买的人天数在每次

技术服务后会根据双方确认后的服务工单进行工作量的核减扣除，人天消耗清零后该服务结束。最终用户应在约定的服务期限内将其所购买的人天数使用完毕，非因 平凯星辰 原因导致最终用户未能在约定的服务期限内使用完毕，平凯星辰不予退费。

b. 最终用户使用现场服务时需遵守以下规则：

- i. 现场服务需要提前至少 3 个工作日预约工程师上门服务；
- ii. 现场服务的正常工作时间：工作日（周一至周五）9:00—18:00；
- iii. 工作日加班：按正常工作时间的 2 倍/小时结算；
- iv. 周六和周日加班：按正常工作时间的 2 倍结算；
- v. 法定节假日加班：按正常工作时间的 3 倍结算；

c. 甲方每次使用现场服务的最低使用要求：本地服务应不少于 4 小时/次，外地服务应不少于 8 小时/次；

i. 最终用户使用远程服务时需遵守以下规则：

- ii. 远程服务无提前预约要求；
- iii. 远程服务的正常工作时间：工作日（周一至周五）9:00—18:00；
- iv. 工作日加班：按正常工作时间的 2 倍/小时结算；
- v. 周六和周日加班：按正常工作时间的 2 倍结算；
- vi. 法定节假日加班：按正常工作时间的 3 倍结算；
- vii. 远程服务没有最低使用要求

平凯星辰对于以上高级服务内容和规则具有最终解释权，若后续平凯星辰对高级服务内容和规则有更新，以更新版为准，但平凯星辰不会实质性降低服务水准。

技术服务工单模板

技术服务工单-部分完成模板：

TiDB 数据库人天服务工单

项目名称：_____

订单编号：_____

兹证明：平凯星辰（北京）科技有限公司项目 _____（签约客户 _____）已于
_____/_____/_____（部分）完成相应服务，服务内容与质量符合合同约定。

验收服务内容

服务内容	数量	起止时间
高级人天服务		

服务使用规则说明：

一、甲方使用现场服务时需遵守以下规则：

现场服务需要提前至少 3 个工作日预约工程师上门服务；

现场服务的正常工作时间：工作日（周一至周五）9:00—18:00；

工作日加班：按正常工作时间的 2 倍/小时结算；

周六和周日加班：按正常工作时间的 2 倍结算；

法定节假日加班：按正常工作时间的 3 倍结算；

甲方每次使用现场服务的最低使用要求：本地服务应不少于 4 小时/次，外地服务应不少于 8 小时/次；

二、甲方使用远程服务时需遵守以下规则：

远程服务无提前预约要求；

远程服务的正常工作时间：工作日（周一至周五）9:00—18:00；

工作日加班：按正常工作时间的 2 倍/小时结算；

周六和周日加班：按正常工作时间的 2 倍结算；

法定节假日加班：按正常工作时间的 3 倍结算；

远程服务没有最低使用要求

工 程 师 签 字：_____ 日 期：_____

最终用户授权代表签字：_____ 日 期：_____

技术服务工单-完成全部模板：

TiDB 数 据 库 人 天 服 务 工 单

项目名称：_____

订单编号：_____

兹证明：平凯星辰（北京）科技有限公司项目 _____（签约客户 _____）已于
_____/_____/_____完成全部相应服务，服务内容与质量符合合同约定。

工 程 师 签 字：_____ 日 期：_____

最终用户授权代表签字：_____ 日 期：_____