平凯星辰数据库企业版订阅-高级订阅服务说明

平凯星辰数据库企业版订阅-高级订阅相关产品使用术语：

1. 定义

平凯星辰数据库企业版产品订阅是平凯星辰 公司为企业客户提供的可持续获取最新的平凯星辰数据库技术与产品，并保持以”按需付费“的模式持续获得产品更新与专业产品技术支持的商业软件交付模式。解决了传统软件许可证模式中产品与产品支持分开采购，且无法在固定的成本投入下，持续获得产品和技术的持续创新成果的问题。

在已购买平凯星辰数据库企业版产品订阅且在有效产品订阅期内，客户将获得以下收益：

a. 持续交付：可获得约定交付版本内和官方支持周期版本内的持续交付的数据库补丁、漏洞修复、产品更新、大小版本升级的软件实体。

b. 技术支持：全天候、不限次数的工单支持、电话响应，包括故障远程支持，专业技术指导，涉及多供应商的技术问题协查。

客户需要遵守以下订阅规则来实现和保障充分完整地享有 平凯星辰数据库 企业版产品订阅带来的价值

a. 客户需要根据实际使用的产品用量、需要订阅的技术支持等级及支持服务的时间来购买获得合法的 平凯星辰数据库 企业版产品订阅 。

b. 客户需要确保自身环境中实际部署及获得支持的产品数量不超过已采购且在有效订阅期内的订阅所覆盖的数量。对于超出的数量，需要通过补充购买订阅来获得完整的订阅产品及技术支持。

c. 在有效产品订阅期到期前，客户需要及时完成 平凯星辰数据库 企业版产品订阅的续订，如无法完成续订，客户仍旧可以在自身环境保持使用 平凯星辰数据库 社区版产品，但是在整个环境中会失去以下权益 ：

i. 平凯星辰数据库企业版产品使用权；

ii. 平凯星辰官方的产品技术支持；

2. 平凯星辰数据库企业版订阅的计量单位和购买要求

表 1 给出了平凯星辰数据库企业版订阅的支持级别、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软件订阅。

表 1

名称	支持级别	计量单位	订阅期
平凯星辰数据库企业版订阅	高级	vCPU（物理节点或虚拟节点）	1-3 年

其中，参考附件 A 中表 1 的产品内容列表， 平凯星辰数据库企业版软件订阅的最低采购量要求为 100 vCPU；

3. **平凯星辰数据库企业版订阅的支持用例**

根据本文档和下表 2 的条款，仅当软件用于其支持目的（“支持用例”）时，才提供订阅服务。

表 2

名称	支持用例
平凯星辰数据库企业版订阅	仅在可支持的配置服务器上进行计算提供支持，包括向其他逻辑或物理客户端或服务器系统交付服务以及执行多用户应用程序和/或基于如 KVM /容器的私有云或公有云之类的云平台。（例如，AWS / Azure / AliCloud）

4. **订购平凯星辰数据库企业版订阅-高级订阅的客户，平凯星辰将为其提供技术支持服务。客户可以获得的技术支持服务包括以下内容：**

订阅服务支持			
产品技术支持列	**列表内容**	**高级订阅**	**备注**
	【服务工单支持】 客户可以通过产品工单支持系统，最高可达 7*24 的在线递交产品故障相关问题及非预期的产品使用相关问题，并跟踪技术支持团队的处理进度和结果。	5 坐席	

表	【服务联系渠道】 客户通过专属的支持通道递交支持请求及接受服务支持。技术支持团队受理确认后，将在工单支持系统中正式开通和受理服务，并启动技术支持工作。	400 电话	
	【产品介质下载】 客户可以通过在线产品下载方式，获取产品，产品升级包，勘误，补丁的二进制介质。	有	
	【产品安全预警】 客户可以通过产品安全预警，提前获得所购产品安全相关的预警通知信息推送，预警详情及应对方案。	有	
	【产品资源支持】 客户可以通过支持通道获得标准产品文档、FAQ、KB 等支持	有	
远程故障响应	**故障级别**	**高级订阅**	**备注**
	【S1 级别】 生产环境功能完全丧失。不能合理继续工作，严重影响业务使用或者业务已无法使用，对业务至关重要，情况紧急。 严重性列为 S1 级的支持请求具有以下一个或多个特点： • 数据损毁； • 当前不可使用关键功能； • 系统不确定挂起，造成不可接受或不确定的资源或响应延误；	7*24 在线 30 分钟内响应 仅远程	响应形式： 1.仅在工单内进行信息交换回复处理 2.订阅服务远程响应不涉及和客户的环境交互操作，手动操作需要获

	• 系统宕机，且系统在重新启动后仍反复宕机；		得客户公司书面确认后由高级服务专家进行远程/现场支持。 “高级服务”需要另外签订高级服务合同，见下文【高级服务支持】描述
	【S2 级别】 对生产环境业务有较大影响。数据库可以正常运行，数据库系统反应变慢，但在受限情况下仍可继续操作或使用。 严重性列为 S2 级的支持请求具有以下一个或多个特点： • 非变更操作导致的预期外的数据库响应时长大幅上升 • 突然出现的数据库报错，需要暂停业务以继续使用	7*24 在线 1 小时内响应 仅远程	
	【S3 级别】 涉及生产环境或非生产环境的非关键性数据库使用问题。数据库可以正常运行，引起不便。： • 对生产环境有中低级的影响，结果并不影响数据库操作或使用。 • 对于非生产环境，这种情况使您的项目无法再继续或无法迁移至生产环境。	7*24 在线 工作时间 4 小时内响应 仅远程	
	【S4 级别】 一般使用问题，包括报告文档中的错误，或对未来的产品提出增强或修改建议。 在生产环境中，对业务或系统的性能和功能影响较低或没有影响。	7*24 在线 工作时间 24 小时内响应 仅远程	
远	**指导内容**	**高级订阅**	**备注**
	远程安装部署指导：	有	1. 指导内容均

程技术指导	TiDB/平凯数据库常规安装部署；初始系统参数调优配置指导。		以标准商业实施模板文档进行交付为主 2.指导形式以工单结单为主，或由相关的客户经理进行内容转发交付 3. 部分内容会由标准化白皮书进行交付，并进行相关解释
	数据库补丁安装、小版本升级指导： 获得版本指导和告知；远程指导 patch 实施		
	升级指导： 对 TiDB/平凯数据库整体或者特定组件，进行升级指导。		
	扩容、缩容支持指导： 对数据库组件进行缩容/扩容指导。		
	备份指导： 对 TiDB/平凯数据库进行逻辑、物理备份支持；如 Backup & Restore(BR)、Dumpling 等。		
	监控/告警说明指导： 监控指标、面板、告警等。		
	数据库系统优化支持指导： 根据客户业务情况提供 TiDB /平凯数据库 /Linux 系统的参数调优指导。		
	数据迁移参数优化及性能调优： MySQL 或 TiDB/平凯数据库数据迁移工具的高级技术支持；如 DM/TiDB Binlog/TiDB Lightning/TiCDC /平凯数据库 Binlog/平凯数据库 Lightning 的最佳实践及性能调优。		

备注：

1. 工作时间指法定工作日 9:00 ~ 18:00；

2. 7*24 指任意时间；

平凯星辰对于以上内容具有最终解释权，若后续平凯星辰对上述技术支持服务内容有更新，以更新版为准，但平凯星辰不会实质性降低服务水准。