

平凯数据库企业版高级服务说明

本文档包含了描述最终用户（“客户”）使用平凯数据库企业版高级服务的相关说明。

1. 平凯数据库企业版高级服务的计量单位及服务形式

名称	服务形式	计量单位
高级服务	远程/现场	人天

2. 平凯数据库企业版高级服务范围和内容

平凯数据库企业版高级服务范围是针对客户采购的平凯数据库企业版产品进行的技术服务，包含的服务内容如下：

服务类型	服务内容	服务描述
架构设计和部署实施	数据库版本选型	根据客户需求或业务特征、数据库各版本的功能特性，配合客户选择合适的数据库版本。
	数据库架构设计	根据客户需求或业务特征，配合客户设计相应的数据库部署拓扑、副本策略、容灾架构等。
	数据库安装部署	在客户提供的运行环境中对数据库集群进行安装部署，并根据运行环境、客户需求、业务需求进行基础配置。
基础运维管理	监控告警	提供/设计数据库监控告警策略，并对告警策略进行实施和验证； 基于数据库产品自带的接口能力对接客户的自有管理平台。
	备份管理	根据客户的系统环境和管理需求，设计备份

		策略，并配合备份实施、恢复验证。
	数据迁移和数据同步	支持数据的导入导出和迁移； 支持数据库与其兼容的上下游系统间的数据同步。
	数据库健康检查	根据客户的实际需要，对客户的数据库进行巡检。主要针对数据库的各组件状态、容量、负载、性能、关键运行指标、日志等方面进行巡检分析，并针对发现的隐患提供解决方案或者相关建议。
	数据库扩缩容	对数据库集群进行扩缩容方案设计、实施支持和保障。
	参数配置调整	对数据库参数配置或与数据库有关的操作系统参数配置进行调整建议和实施支持。
	容灾和高可用	数据库的容灾方案和实施支持、容灾切换和高可用演练方案、演练支持和保障。
	问题分析和处理	针对客户数据库使用或者运行中发现的问题进行解答、分析和处理支持。
	安全加固	配合客户在基于数据库产品能力基础上进行安全加固。
故障处理	故障处理	支持数据库故障处理，协助客户恢复数据库服务。故障处理可以是远程指导、连屏接入支持、客户现场应急处理。
	故障分析和修复支持	对发生的数据库故障进行根因分析，出具分析报告，配合客户的故障复盘； 如跟数据库产品相关，配合后续的修复。
	数据抢修和数据恢复	针对数据误删、重大的运行环境灾难等数据丢失或损坏场景，进行数据抢修和数据恢复支持。
性能优化	SQL 性能优化	针对数据库 SQL 进行性能优化，包括 SQL 本身的性能优化，以及相关数据库对象、或者是业务处理流程的优化建议。

	数据库对象设计优化	针对数据库的对象设计、规范化开发管理等方面进行优化和支持。
	参数配置调整优化	结合业务特征和运行情况，优化数据库参数配置或和数据库相关的操作系统层参数配置。
版本升级	数据库版本升级	提供数据库升级的目标版本建议、数据库升级方案、升级的实施支持和按需保障值守。
风险管理	风险预警	按需提供产品高危缺陷预警，主要包括缺陷介绍，缺陷影响，规避方法或修复版本。
	补丁建议和修复支持	按需提供数据库的补丁建议和修复支持。
系统上线/ 迁移割接	应用兼容性和 SQL 开发支持	应用的兼容性改造中需要的数据库技术支持，如数据库对象设计、SQL 开发、开发规范等技术服务。
	迁移割接支持	针对数据库的迁移割接进行支持，主要有：可行性调研评估、资源评估、开发适配支持、性能测试、迁移方案、割接演练、实施支持、数据校验、值守保障等。
值守保障	值守保障	按需，如：关键业务活动节点、重大节假日、重大上线或迁移割接，进行远程或者现场值守保障。
培训	数据库产品培训	数据库产品培训，包括产品介绍、维护管理、开发等方面，培训内容可以根据客户需求定制。培训服务需按实际工作量的 2 倍计算。
	专题技术交流和培训	针对特定业务场景或需求的专题技术交流、最佳实践的专题培训。专题技术交流和培训需按实际工作量的 2 倍计算。

3. 紧急现场服务 SLA

(1) 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。

(2) 跨城：同城以外的其他城市，12 小时内到达客户现场。

4. 平凯数据库企业版高级服务的购买要求

平凯数据库企业版高级服务需在拥有平凯数据库企业版软件有效订阅或有效的软件升级许可及支持服务的基础之上额外采购，不单独出售。高级服务的最低采购量不少于 5 人天。

5. 平凯数据库企业版高级服务的使用规则说明：

a. 购买平凯数据库企业版产品的客户，可额外选购高级服务，高级服务的形式为远程或者现场服务，客户可以在购买的人天范围内按需使用高级服务包含的服务内容。客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。客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. 客户使用现场服务时需遵守以下规则：

- i. 现场服务需要提前三个工作日预约；
- 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；
- vi. 现场服务最低结算粒度：同城服务 0.5 人天/次，跨城服务 1 人天/次；（同城：北京、上海、广州、深圳、杭州；跨城：同城以外的其他城市）

c. 客户使用远程服务时需遵守以下规则：

- ii. 远程服务需提前一个工作日预约；
- 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。