

平凯数据库企业版产品及软件升级许可及支持服务说明

一、平凯数据库企业版永久使用许可定义

”平凯数据库企业版产品永久使用许可”指平凯星辰（北京）科技有限公司（“平凯星辰公司”）授权许可客户在遵守适用的法律法规、签署的合同或订单前提下，可使用其采购的平凯数据库企业版产品。并且在客户持续购买软件升级许可及支持服务的前提下，客户可享有所采购的平凯数据库企业版产品的更新及版本升级及维护等相关技术支持服务。

二、平凯数据库企业版产品目录

- 平凯数据库内核
- 平凯数据库企业级通用组件
- 平凯数据库企业级安全组件
- 平凯数据库企业级运维管理平台（TEM）
- 平凯数据库企业级异构迁移平台（TMS）

三、平凯数据库企业版产品计价方案

平凯数据库企业版计价方案包括：平凯数据库企业版永久使用许可、软件升级许可及支持服务。

计价细项	介绍	计价方式
------	----	------

平凯数据库企业版产品永久使用许可	平凯数据库企业版产品永久使用许可	vCPU 数或节点数 * 单价
软件升级许可及支持服务	平凯星辰原厂团队为平凯数据库企业版产品提供软件升级许可及支持服务	年度价格：平凯数据库企业版永久使用许可价格 * 20% / 年

四、平凯数据库企业版产品及软件升级许可及支持服务说明

在满足以下合规要求的前提下，平凯星辰公司将为合规购买平凯数据库企业版产品永久使用许可及软件升级许可及支持服务的客户，在服务有效期内提供平凯数据库企业版产品软件升级许可及支持服务，具体要求及说明如下：

1. 客户需要根据实际使用的平凯数据库企业版产品的用量，购买相同数量的平凯数据库企业版产品软件升级及支持服务。
2. 客户需要确保自身环境中实际部署及获得支持的平凯数据库企业版产品软件升级许可及支持服务数量不超过已采购的数量。若超出，需要通过增购平凯数据库企业版永久使用许可及对应的软件升级及支持服务以获得平凯星辰公司的技术支持。
3. 已购买平凯数据库企业版产品永久使用许可及软件升级支持服务的客户将获得以下权益：
 - 1) 安装及并使用所购买数量的平凯数据库企业版产品软件；

2) 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介质。

4. 在购买的平凯数据库企业版软件升级许可及支持服务到期前，客户需要及时完成续订，如无法完成续订，客户仍可以在自身环境保持使用已购买的平凯数据库企业版软件产品，但会失去以下权益：

- a. 平凯星辰官方的产品技术支持；
- b. 平凯数据库企业版软件版本升级支持；
- c. 购买平凯星辰公司官方技术服务的权利；

五、平凯星辰针对购买平凯数据库企业版产品永久使用许可及软件升级许可及支持服务的客户提供如下支持服务：

服务支持列表			
	列表内容	服务事项	备注
产品 技术 支持 列表	【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	
	【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。	400 电话	

	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。		
	【产品及升级支持】 根据客户需求提供当前支持版本的产品升级包、补丁包的介质，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	响应时间	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	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

	延误； • 系统宕机，且系统在重新启动后仍反复宕机；		和客户的环境
	【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	交互操作，手动操作需要获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。
	【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	“高级服务”需要另外签订高级服务合同
	【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	

远程 技术 指导	指导内容		备注
	远程安装部署指导： 平凯数据库常规安装部署；初始系统参数调优配置指导。	有	1. 指导内容均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 /Linux 系统的参数调优指导。		
	数据迁移参数优化及性能调优： MySQL 或平凯数据库数据迁移工具的高级技术支持；如 DM/平凯数据库 Binlog/平凯数据库 Lightning/TiCDC 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。