

平凯数据库企业版生态驻场服务说明

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

1. 平凯数据库企业版生态驻场服务是 平凯星辰 的第三方合作伙伴的服务工程师以驻场形式为最终用户进行技术服务。

2. 平凯数据库企业版生态驻场服务的计量单位、服务形式

名称	服务形式	计量单位
生态驻场服务	现场	人年

3. 平凯数据库企业版生态驻场服务内容

平凯数据库企业版生态驻场服务范围是针对最终用户采购的平凯数据库企业版产品进行的技术服务，服务内容如下：

服务内容	服务描述
数据库安装部署	基于客户的规划设计进行数据库安装部署，并进行基础配置。
监报告警	支持监报告警的实施和验证工作； 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	支持备份实施、恢复验证等相关工作。
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	根据巡检模板或客户巡检策略对数据库进行健康检查。
数据库扩缩容	支持数据库的扩缩容实施和保障。
参数配置调整	支持数据库参数或与数据库有关的操作系统参数的配置调整。
容灾和高可用	数据库的容灾建设实施支持、容灾切换和高可用演练支持和保障。
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分析和处理支持。
故障处理和分析	支持数据库故障处理，协助客户恢复数据库服务，配合故障分析和复盘。

数据恢复	基于备份策略和数据库产品能力的数据库抢修和数据恢复工作。
SQL 性能优化	针对数据库 SQL 进行性能优化、索引设计优化等。
SQL 开发支持	应用开发中需要的数据库技术支持、SQL 开发支持等。
迁移割接支持	针对数据库的迁移割接进行支持，如：性能测试、割接演练、实施支持、值守保障等。
补丁修复	数据库补丁修复的实施支持。
数据库版本升级	提供数据库升级的实施支持和按需保障值守。
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，进行值守保障。
其他	最终用户安排的平凯数据库企业版产品相关的其他技术支持工作。

4. 平凯数据库企业版生态驻场服务的购买要求

平凯数据库企业版生态驻场服务需在拥有平凯数据库企业版软件有效订阅或有效软件许可及支持服务的基础上额外采购，不单独出售。生态驻场服务的最低采购量不少于 1 人年。

5. 平凯数据库企业版生态驻场服务的使用规则说明：

- a. 购买平凯数据库企业版的最终用户，可额外选购平凯数据库企业版生态驻场服务，非因平凯星辰原因最终用户提前结束生态驻场服务，平凯星辰不予退费。
- b. 最终用户使用生态驻场服务时需遵守以下规则：
 - i. 生态驻场服务工程师的现场行为由最终用户负责管理约束；
 - ii. 生态驻场服务工程师合理的调休和休假期间，平凯星辰不予人员补位；

平凯星辰对于以上生态驻场服务内容和规则具有最终解释权，若后续平凯星辰对生态驻场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。