



数据库在线紧急救援

说明文档



*温馨提示：在你成功购买后，请别忘记进入“服务监管”→“提交需求”，以便为您及时处理问题，非常感谢！

***注：按单次购买服务的用户，提交的每个服务订单只能处理下列问题的其中一个类别，如需解决多个问题，请遵循 1 个订单 1 个问题的原则购买，谢谢。**

数据库在线紧急救援

通过远程的方式为用户解决云数据库紧急救援服务，主要包括：性能瓶颈救援、数据丢失救援、服务不可用救援等内容，7x24 服务时间内 < 60 分钟快速响应，用专业的修复方案帮助用户快速解决云数据库紧急问题

价格说明：1600 元/小时，实际服务费用需根据用户业务场景，评估需要的人天数量确定

服务对象

Oracle 紧急救援/MYSQL 紧急救援 /MSSQL 紧急救援

- 在阿里云购买云数据库 RDS 的用户
- 基于阿里云 ECS 的用户的自建数据库：MYSQL、MariaDB、Oracle

适用场景

云数据库不可用、性能瓶颈、数据丢失等紧急问题，需要数据库专家快速介入修复

服务内容

性能瓶颈救援

用户的数据库出现性能瓶颈影响线上业务，数据库专家综合考虑用户系统资源环境、数据库架构设计以及系统压力情况等因素，分析出性能瓶颈的具体原因，并向用户提供有针对性的优化和扩容方案建议

服务不可用救援

综合分析用户数据库环境，快速响应恢复数据库服务并评估用户的应用场是否有完备的容灾方案，出相应的容灾高可用改造方案

服务形式

远程

数据丢失

由于误操作导致数据丢失，需要紧急救援恢复数据。数据库专家会根据用户系统环境，日志收集等情况，提供数据恢复的技术支持工作

数据库专家应急响应

数据库专家提供在线旺旺或是钉钉技术交流，提供 30 分钟内的应急响应

交付物

《数据库架构及性能评估报告》、《数据库 SQL 优化报告》

服务标准SLA

- 5*8 服务时间内提供 <30 分钟内的快速响应，7*24 服务时间内提供 <60 分钟内的快速响应，通过远程支持提供运维保障和应急处理服务
- 通过 IM 群建立联合团队，在线提供项目期间的产品使用及开发技术远程咨询服务（备注：远程支持人天按 1/2 现场人天计算）
- 数据恢复是否成功具有不可预见性，无法保证 100% 能够恢复成功
- 数据恢复过程会导致业务中断或暂停，期间造成的损失需要用户自行承担
- 该服务涉及的所有软件，若涉及版权问题，需要用户提供软件的正版授权，否则不予支持
- 用户在购买此服务前需做好数据备份，以防止重要数据丢失
- 用户购买此服务时，如及服务操作有需要特别注意事项，请在提交服务需求时进行详细说明。
- 在服务过程中，如有关于用户的机密信息泄漏（如云账号、密码等），建议用户及服务结束后及时进行机密信息变更
- 该服务交付完成后，如用户未及时进行服务验收，服务流程将在服务完成之日起的 7 个工作日内关机，并视为用户已对结果无异议

- 该服务产品不支持 5 天无理由退款，请用户在下单购买前确认好服务需求，并购买与实际需求相对应的服务产品及套餐
- 服务操作过程中需要用户全程及时配合，否则可能导致交付周期的延迟

服务时间

单次单问题，实施时间为 5 工作日，质保 7 天。购买前，请考虑您需求的紧急程度，请勿反复催单。

服务验收

以云顶云正式通知客户进行验收的时间为起点，一个工作日内客户反馈验收完成者，提供 7 个自然日质保；如无反馈，24 小时内将自动验收，仅提供 1 个自然日质保，如有问题需要重新购买服务。请及时验收。

订单操作

在你成功购买后，请别忘记进入“服务监管”→“提交需求”以便为您及时处理问题，非常感谢！

业务流程

洽谈需求 > 提交订单 > 付款 > 提交服务需求 > 开始服务 > 服务结果确认

联系客服

旺旺：见页面右侧



天津云顶云科技有限公司

022-8788-2266

help@yundingyun.com