# 企业开源数据库专业服务说明

本服务旨在为企业用户提供全面的开源数据库相关服务，涵盖安装、巡检、故障排除等，支持集群部署及多中心高可用部署，并实现多中心数据同步，可满足企业内部机房及云平台数据中心的需求。同时引入现场服务管理系统，确保服务流程标准化、数字化及交付可视化，一站式解决企业办公需求。

公司拥有成熟的IT运维团队，含数据库高级DBA，技术大神；具有几亿级用户、40000TPS以上应用系统的分布式数据库集群运维、调优经验。

## 一、安装

### 1、服务介绍

为企业客户提供开源数据库的专业上门安装服务和云平台的远程安装服务。服务涵盖数据库软件的下载、安装、配置及初始化。支持多种主流开源数据库，如 MySQL、PostgreSQL 等。在安装过程中，工程师将根据企业的业务需求及服务器配置，进行优化参数设置，确保数据库高效运行。同时，会对数据库相关的依赖环境进行检测与安装，保障数据库的稳定运行环境。此外，还提供数据库与企业现有系统的集成调试服务，确保数据交互的顺畅性。

### 2、计费方式

根据企业所需安装的数据库实例数量及复杂程度计费。若企业在同一地址进行安装，1 - 3 个数据库实例固定收费 3000 元 / 次；超过 3 个实例，每增加一个实例收费 1000 元。对于复杂的集群部署，根据集群节点数量及架构复杂程度另行报价。

### 3、服务时间

企业需在线预约下单，下单后及时联系客服确认安装时间，客服将在 24 小时内响应并与企业协商具体安装时间。

### 4、服务须知

1. 工程师上门后，会与企业技术人员充分沟通数据库安装需求，包括数据库版本选择、数据存储规划、安全策略等，确认安装条件满足后开始施工。
2. 若在安装过程中，因企业特殊业务需求产生额外的软件授权费用或硬件升级费用，由企业自行承担。
3. 若因服务器硬件故障、网络问题等非数据库安装服务本身原因导致安装无法完成，已收取的安装费用扣除已产生的必要成本后，剩余部分退还企业。

## 二、巡检

### 1、服务介绍

为企业客户提供开源数据库的定期远程巡检服务。巡检旨在全面排查数据库系统的潜在问题，提前预防故障发生，保障数据库的稳定运行。

工程师将在约定的工作日进行远程巡检，实时响应企业的数据库相关问题。

服务内容包括：

1. 数据库性能检测，分析数据库的 CPU、内存、磁盘 I/O、网络等资源使用情况，通过专业工具诊断性能瓶颈并提供优化建议。
2. 数据库软件版本检查与更新，及时为企业数据库更新安全补丁及功能升级，保障数据库的安全性及功能性。
3. 数据库存储结构检查，包括表结构、索引、分区等，确保数据存储的合理性及高效性。
4. 数据库备份策略检查与优化，保证数据备份的完整性及可恢复性，并根据企业需求调整备份策略。
5. 数据库安全检测，包括用户权限管理、访问控制、数据加密等方面的检查，防范潜在的安全风险。

服务结束后，为企业提供详细的 IT 服务报表，报表内容涵盖巡检过程中发现的问题、已解决的问题、未解决的问题及后续建议等，并提供专业的 IT 服务改善方案，助力企业持续优化数据库管理。

### 2、计费方式

按实施工程师的人数及天数计费，1 人 / 1 天收费2000 元。企业可根据自身需求选择不同的周期，如每周 1 天、每月 5 天等，具体费用根据人员安排核算。

### 3、服务时间

企业下单后，若在工作日 17 点前下单，将在第二个工作日服务；若在 17 点后下单，则在第三个工作日提供服务。服务时间为周一至周五的 9 点 - 18 点，法定节假日除外。

### 4、服务须知

1. 企业需在线预约下单，下单后及时联系客服确认服务时间，客服将在 1 个工作日内与企业确认具体时间及服务细节。
2. 工程师企业数据库管理员沟通巡检需求及重点关注内容，根据企业实际情况制定巡检计划并开始施工。
3. 一次巡检服务针对同一企业地址，若企业有多个数据中心需要巡检，需分别下单或与客服协商统一安排。
4. 此服务不包含在巡检过程中发现的硬件故障维修服务，若发现硬件故障，工程师将提供故障报告及维修建议，硬件维修服务需另行收费或由企业联系硬件供应商解决。

## 三、故障修复

### 1、服务介绍

当企业开源数据库出现故障时，为企业提供快速的远程诊断和维修服务。服务范围包括数据库系统故障诊断与修复，如数据库无法启动、数据丢失、性能严重下降等问题。同时，提供软件安装与调试服务，确保数据库相关软件的正常运行。对于网络连接导致的数据库问题，也提供网络调试及优化服务。在硬件故障检测方面，能够初步判断与数据库运行相关的硬件故障，并输出维修解决方案（涉及配件费用、版权费用等非人工费用需客户承担）。

### 2、计费方式

按故障维修的次数及涉及的数据库实例数量计费。8000 元 / 次 / 数据库实例，每增加一个数据库实例，收费增加 8000元。若故障较为复杂，需要长时间排查及修复，根据实际维修时间及工作量另行报价。

### 3、服务须知

1. 本服务包含数据库软件运行故障分析、诊断、故障修复服务。
2. 不包含因故障维修所需的硬件配件采购费用、软件版权费用等非人工费用，此类费用由企业自行承担。
3. 若涉及数据恢复服务，根据数据丢失的复杂程度及恢复难度另行收费，本服务默认不包含数据恢复费用。
4. 以上服务时间均为周一至周五，9 点 - 18 点，法定节假日除外。如企业有特殊需求，可与客服协商特殊时段的服务安排。