



数据库专家服务 用户使用指南

天翼云科技有限公司

目录

- 一、产品介绍
- 二、购买指南
- 三、快速入门
- 四、操作指导
- 五、最佳实践
- 六、API 参考
- 七、SDK 参考
- 八、故障排查
- 九、视频专区
- 十、常见问题
- 十一、文档下载
- 十二、相关协议

一、产品介绍

1、产品概述

数据库专家服务是由天翼云数据库专家团队为客户提供的数据库安装部署、健康巡检、应急响应、性能调优、架构规划设计、数据迁移咨询、备份恢复咨询等各类数据库专业服务，解决客户的数据库各类问题，为客户的数据库系统保驾护航。

2、产品优势

数据库专家服务产品优势主要体现在下面几个方面：

- **团队技术实力雄厚**
天翼云数据库内核研发专家及 MySQL、PostgreSQL、HBase、Clickhouse 等技术专家直接提供一站式服务，解决客户各类疑难问题。
- **团队经验丰富**
数据库专家服务团队成员深耕数据库领域，在数据库架构规划设计、性能调优、应急响应等方面有丰富经验。
- **大厂级别护航**
 - 天翼云数据库专家服务团队参与中国电信核心系统大型流量业务护航，同时对政务、物联网、新能源、医疗等业务提供支持；
 - 对各类大、中、小型业务数据库的设计、实施、运维、优化拥有丰富的解决方案。
- **全方位的售后服务**
全网节点实时监控，7*24 小时技术支持，保障服务高可用。

3、产品功能

【数据库安装部署】

天翼云数据库专家服务团队提供数据库软件包安装部署服务：

- 合理安装数据库、中间件软件（其中安装主机、软件安装包需要您提供）；
- 根据应用系统创建合适的数据库；
- 根据应用系统的要求分配数据空间；
- 设置合理的数据库运行参数；
- 检查和设置数据库用户的安全性和访问的安全性；
- 设置数据库的监听程序；
- 提供完善的数据库、中间件安装报告；
- 根据实际情况提供数据库、中间件的配置调整

【数据库健康巡检】

天翼云数据库专家服务团队提供数据库和相关组件的运行情况健康巡检服务，对数据库和中间件系统的性能情况进行深度分析，及时发现生产数据库已经存在的或潜在的问题。根据巡检结果，提交巡检报告和改善建议，并配合完成改善工作。

【数据库应急响应】

天翼云数据库专家服务团队为客户提供紧急故障处理服务，安排专门维护工程师分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。对于故障处理，遵循记录、分析、处理、解决的闭环处理方法，以找到故障根源、避免或预防二次故障为最终解决的标准。

【数据库性能调优】

天翼云数据库专家服务团队为客户随着应用系统投入使用时间增加、数据量增加、用户数量增加或应用修改等各种原因出现的数据库响应变慢、性能下降、难于维护等各类问题，提供性能调优服务。团队负责跟踪系统现状，分析客户应用类型和用户行为、评价数据库的参数设置、数据分布、硬件和系统资源使用情况等，识别系统资源、配置、应用架构、数据库设计、SQL 语句等方面的瓶颈，提供性能分析报告和优化建议。

【数据库保驾护航服务】

天翼云数据库专家服务团队根据客户需求及双方沟通确认的服务内容、客户购买的服务天数，提供高级专家、资深专家团队技术服务。服务内容除包含基础服务类的数据库安装部署、健康巡检、应急响应、性能调优外，还可提供且不限于关键业务服务保障、顾问咨询、技术培训等服务。

关键业务服务保障：针对客户在关键业务时期(如大促活动、业务割接等)的高等级数据库服务保障需求，提供专家保驾护航服务，包括前期的系统环境调研和风险排查，以及在保障期内提供快速响应和处理服务。

顾问咨询：为客户数据库上云、迁云和用云过程中的技术需求及疑难问题提供咨询服务，包括但不限于数据库架构规划设计、上云方案设计、升级扩容、迁移、数据备份恢复、容灾方案设计等等。

技术培训：数据库专家服务针对数据库功能特性、架构设计、性能调优、管理维护等提供定制化的技术培训，受众包括数据库架构师、应用架构师、DBA、数据库应用开发人员等高级人才。

【数据库增值服务包】

针对客户有长期需求的项目，安排专家服务团队负责全面技术运维工作，确保客户数据库在购买服务期内稳定运行，服务内容包括但不限于：

- 定期健康巡检；
- 故障诊断分析及处理；
- 7 * 24 小时微信工作群和电话支持服务。

4、应用场景

应用场景	场景概述	业务痛点
数据库去 O	适用于客户去 Oracle 尝试其他类型的数据库，节省成本，保障数据安全。	1) 使用商业数据库成本高； 2) 数据库需要上云。
数据库重构或优化	适用于已有业务因架构设计不合理导致业务问题，或新业务遇到架构设计问题，天翼云数据库专家服务团队可以利用丰富的架构设计经验帮助您解决架构问题。	1) 已有业务因架构不合理导致业务问题； 2) 随着业务不断增长，原有数据库设计不能满足发展。
数据库系统不可用	适用于客户遇到数据丢失、并发、读写等各类性能瓶颈问题，数据库不可用，希望尽快解决问题	1) 数据丢失导致业务受到影响或中断； 2) 并发、读写等各类性能问题导致业务受到影响或中断
需保障数据库性能和稳定性的业务场景	适用于当客户有重要、大规模业务活动时，天翼云数据库专家服务团队可利用大型业务护航经验保障业务高并发情况下数据库的稳定性	1) 数据库现有性能无法满足重要的大规模业务活动开展的需要
快速安装部署或使用天翼云数据库专家服务	适用于客户希望项目能快速落地，不等待长时间的私有云合同签署流程，而能快速享用天翼云数据库专家服务，解决安装部署、性能优化或数据库上云、迁云和用云过程中过程中各类问题。	1) 私有云合同签署流程漫长； 2) 客户需求紧急

5、使用限制

限制项	具体要求	说明
数据库实例	客户使用数据库专家服务进行服务的实例必须是客户具有权限的实例（客户自己的、客户被授权运维或类似实例）	为防止产生安全问题和纠纷，客户使用数据库专家服务进行服务的实例必须是客户具有权限的实例。若客户违反该约定，天翼云有权立即终止客户对数据库专家服务的使用，且造成的天翼云及任何第三方的全部损失均客户承担。

数据库权限	天翼云数据库专家在提供服务时，客户需要保证向天翼云进行必要的数据库授权。	客户需向天翼云进行必要的数据库授权，以便数据库专家提供服务。天翼云承诺按约定提供服务，并不将采集的任何数据泄露、披露或用于其他目的。
-------	--------------------------------------	--

6、常用术语

无

二、购买指南

1、产品规格

产品规格	产品特性选项
基础服务	• 安装部署 • 健康巡检 • 应急响应 • 性能调优
保驾护航服务	• 高级专家 • 资深专家
数据库增值服务包	• 针对客户有长期需求的项目，提供全面技术运维工作，购买前请务必咨询客服确认能否按您的需要提供相应服务内容。

2、产品价格

标准资费（中国内地）：

产品规格	标准资费（元）	单位
基础服务-安装部署	7000	实例
基础服务-健康巡检	7000	实例
基础服务-应急响应	9000	实例
基础服务-性能调优	9000	实例
保驾护航-高级专家	2000	天
保驾护航-资深专家	15000	天
数据库增值服务包	500	实例*月
数据库增值服务包	6000	实例*年

3、计费说明

3.1 计费方式

天翼云数据库专家服务提供按次和包周期（包月/包年）计费两种计费方式：

计费方式	计量维度	描述	订购方式	适用场景
按次	次/实例数	按照客户每次订购的基础服务单价*实例数收费，一次性付费	支持在官网用户自己订购或 BCP 天翼云智慧运营平台订购	适用于数据库专家服务-基础服务
	天	按照客户订购的保驾护航服务的单价*天数收费，一次性付费	支持在官网用户自己订购或 BCP 天翼云智慧运营平台订购	适用于数据库专家服务-保驾护航服务
包周期	时长*实例数	按照客户订购的包月时长*包月单价*实例数收费，一次性付费； 按照客户订购的包年时长*包年单价*实例数收费，一次性付费；	支持在官网用户自己订购或 BCP 天翼云智慧运营平台订购	适用于数据库专家服务-数据库增值服务包

【重要说明】：

- 如果官网所列计费方式无法满足您的需求，您可以提交工单或拨打 400 电话联系客服进行咨询。

3.2 按周期计费

标准资费-中国内地：

产品规格	标准资费（元）	单位
数据库增值服务包（包月）	500	实例·月
数据库增值服务包（包年）	6000	实例·年

- **【计费方式】：**按购买实例数*包月/包年的单价计费，订购成功一次性收费。选择包月时客户可购买的时长为 1-11 月，选择包年时客户可选择购买的时长为 1-3 年。
- **【计费周期】：**按月出帐，生成账单。

- 【计费场景】：适用于客户购买包月、包年的数据库增值服务包场景。

示例：

您购买三个月数据库增值服务包，服务开通之日为 2022 年 6 月 16 日，则您的服务周期为 2022-6-16 到 2022-9-16；您购买 2 年数据库增值服务包服务，服务开通之日为 2022 年 6 月 16 日，则您的服务周期为 2022-6-16 到 2024-6-16。

3.3 按次计费

标准资费-中国内地：

产品规格	标准资费（元）	单位
基础服务-安装部署	7000	实例
基础服务-健康巡检	7000	实例
基础服务-应急响应	9000	实例
基础服务-性能调优	9000	实例
保驾护航-高级专家	12000	天
保驾护航-资深专家	15000	天

- 【计费方式】：按购买的实例数*单价按次计费，或按购买的服务天数*单价计费。
- 【计费周期】：订购时一次性收费
- 【计费场景】：适用于客户购买数据库专家服务的基础服务或保驾护航服务场景。

3.4 到期

- 基础服务和保驾护航服务：

按次订购，天翼云提供一次性服务，单次服务完成即到期；

- 数据库增值服务包：

按周期订购，天翼云在订购周期内提供服务，服务期限届满后即到期。

服务到期后，客户如需继续使用数据库专家服务，可以按需重新订购。

4、购买

一、开通数据库专家服务，需要先注册天翼云账户并确保已完成实名认证。

1. 注册并登录天翼云 <http://www.ctyun.cn>。(注册天翼云账号说明文档)
2. 未实名认证的用户请按提示完成实名认证才能开通数据库专家服务（实名认证说明文档）

二、数据库专家服务支持按次计费和按周期计费两种方式。

1. 按次计费产品购买流程

- (1) 购买数据库专家服务按次计费产品之前请确保您的账户余额大于本次购买服务的费用；
- (2) 进入数据库专家服务产品详情页快速了解产品，之后单击【立即开通】；



- (3) 在购买页面选择服务类型为基础服务（或保驾护航服务），并选择服务内容，填写用户信息，填写购买数量，勾选并阅读服务协议，确认无误后单击【立即购买】；

选择服务

* 服务类型

基础服务

保驾护航服务

数据库增值服务包

* 服务内容

安装部署

健康巡检

应急响应

性能调优

用户信息

* 个人企业名称

* 联系电话

请填写电话号码。格式：区号-数字或11位手机号

* 邮箱地址

请填写邮箱地址

* 详细描述

最多允许500字

备注

最多允许20字

* 购买数量:

实例

费用合计

¥0

	价格	服务类型	服务内容	数量
☐	¥0.00	基础服务	安装部署	1实例

☐ 我已阅读、理解并接受《数据库专家服务协议》，并确认以上费用项。

7000元

立即购买

(4) 购买成功后，3个工作日内专家会联系并完成评估，评估通过即可进入服务实施阶段。

2. 按周期计费产品购买流程

(1) 购买数据库专家服务按周期计费产品之前请确保您的账户余额大于本次购买服务的费用；

(2) 进入数据库专家服务产品详情页快速了解产品，并建议咨询客服确认天翼云能否按您的需要提供相应的服务内容，如确认能，则单击【立即开通】；

数据库专家服务

数据库专家服务是由天翼云数据库专家团队为客户提供的数据库安装部署、健康巡检、应急响应、性能调优、架构规划设计、数据迁移咨询、备份恢复咨询等各类数据库专业服务，解决客户的数据库各类问题，为客户的数据库系统保驾护航。

立即开通

帮助中心

(3) 在购买页面选择服务类型为数据库增值服务包，填写用户信息，填写购买时长和数量，勾选并阅读服务协议，确认无误后点击【立即购买】；

选择服务

* 服务类型

基础服务

保驾护航服务

数据库增值服务包

* 服务内容 订购本服务前请务必咨询客服，确认能否按您的需要提供服务内容。

用户信息

* 个人企业名称

* 联系电话

! 请务必填写正确的电话号码，便于我们与您联系
请填写电话号码。格式：区号-数字或11位手机号

* 邮箱地址

! 请务必填写正确的邮箱地址，便于我们与您进行正式信息的确认
请填写邮箱地址。

* 详细需求描述

最多允许500字

备注

最多允许20字

购买量

* 购买时长：

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11个月 1年 2年 3年

* 购买数量：

- 1 + 实例（或天）

费用合计

¥0

	价格	服务类型	服务内容	数量	时长
☐	¥0.00	数据库增值 服务包		1实例	1年

☐ 我已阅读、理解并接受《数据库专家服务协议》，并确认以上费用项。

6000元

立即购买

(4) 购买成功后，天翼云完成评估，与客户确认后进入服务实施阶段。

三、快速入门

1、开通数据库专家服务

第一步，打开天翼云官网 <http://www.ctyun.cn>，注册并登录；

第二步，未实名认证的用户需按提示完成实名认证才能开通数据库专家服务；

第三步，实名认证后进入数据库专家服务产品详情页快速了解产品，如需订购数据库增值服务包的，务必请先咨询客服确认天翼云能否按您的需要提供相应的服务内容，确认后单击【立即开通】；

第四步，在购买页面选择适合的计费方式，确认订单，点击【立即开通】；

第五步，服务开通后，待数据库专家服务团队进行技术评估，评估通过后，便可进入施工环节享受专家团队的服务。

2、进入客户控制台

第一步，打开天翼云官网 <http://www.ctyun.cn>，注册并登录；

第二步，选择控制中心；

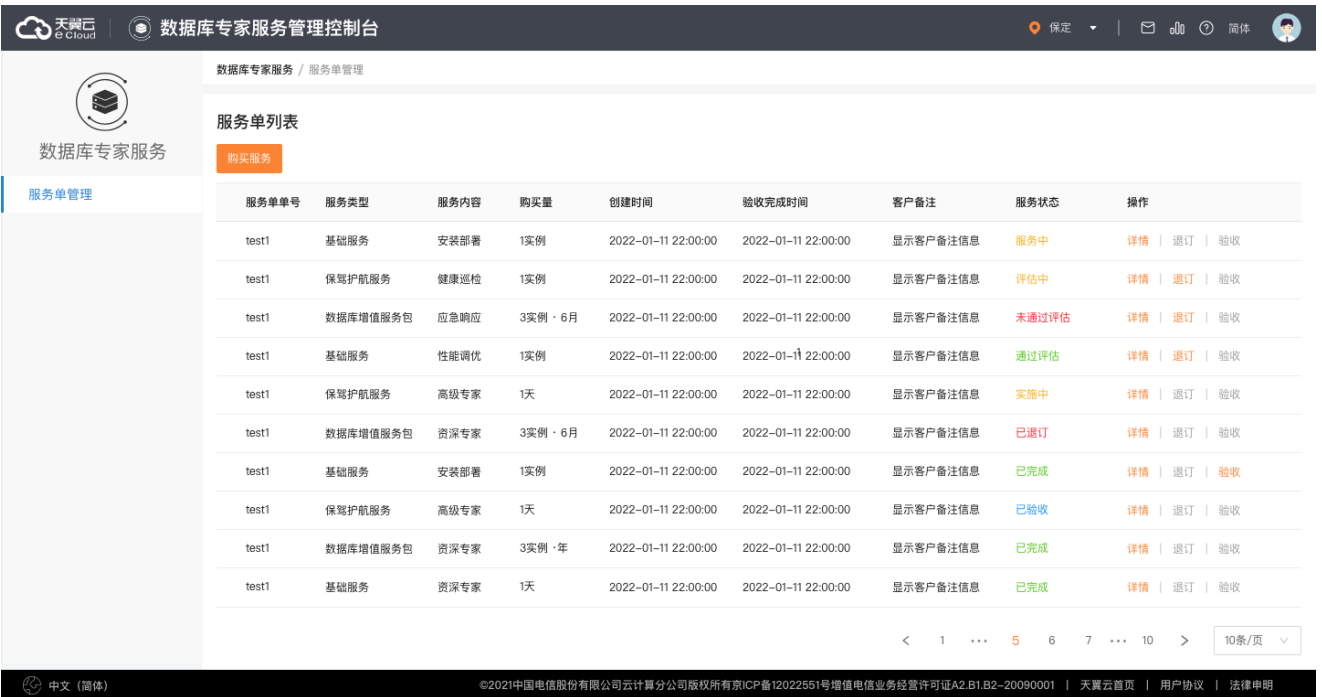


第三步，在【数据库】下拉选择【数据库专家服务】，点击进入数据库专家服务控制台。



3、查看服务单列表

进入数据库专家服务控制台-服务单管理页面，该页面您可以查看已购买的服务信息，包括服务单号、服务类型、服务内容、购买量、创建时间、验收完成时间、客户备注、服务状态等信息。点击左上角【购买服务】可以再次订购相关产品；



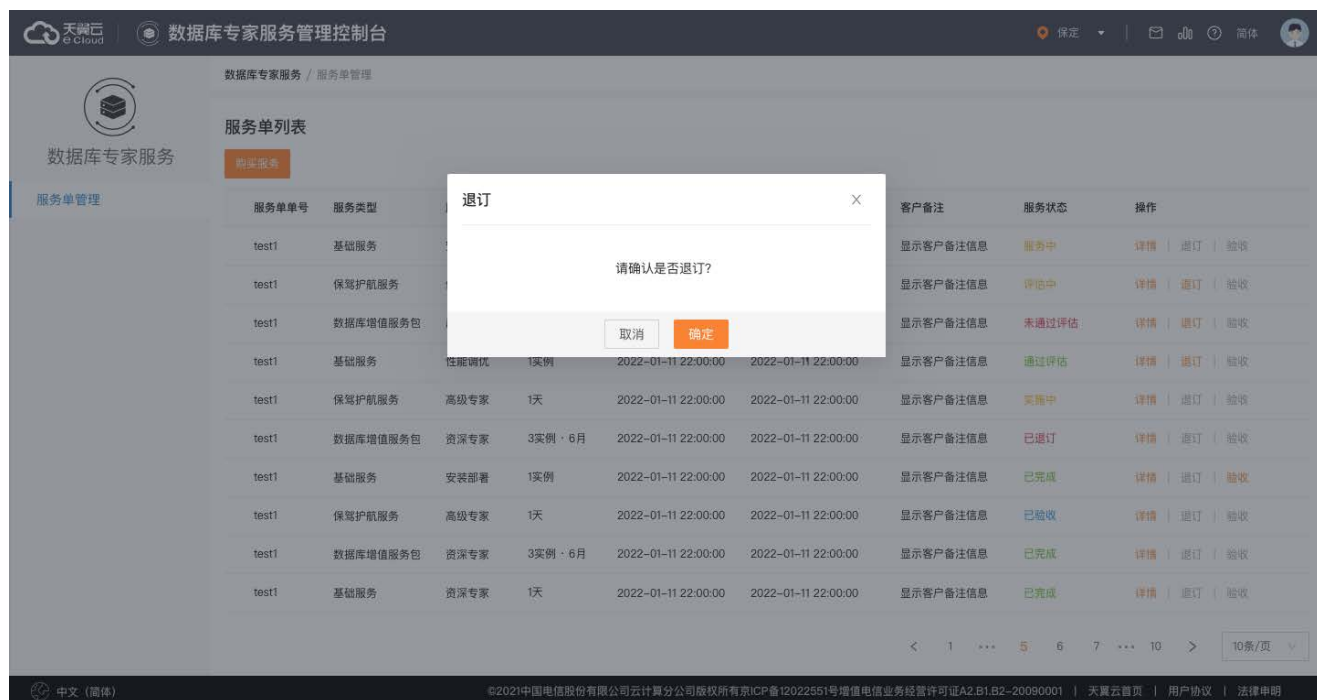
4、查看服务详情及修改备注信息

在服务单列表中，选择您想要查看详情的服务单，点击操作列“详情”按钮，进入详情页面查看服务详情。详情包括服务单号、服务类型、服务内容、购买量、创建时间、评估结束时间、评估意见、实施开始时间、实施完成时间、验收完成时间（当服务单为数据库增值服务包类型时，为服务结束时间）、用户信息（联系电话、备注、需求详情描述）等信息。

点击“详情”页面-用户信息-备注后的编辑按钮，可编辑您的备注信息，便于客户进行需求的补充

[illegible]

在服务单列表中，选择您想要退订的服务单，点击服务单操作列的“退订”按钮，在弹窗中点击“确定”按钮确认退订。注意：只有符合天翼云允许的退订条件、满足天翼云规定的时限的订单客户才能进行退订操作。



关于订单退订条件说明：

- 基础服务和保驾护航服务

客户在天翼云数据库专家团队进行服务实施前均可发起退订，天翼云无条件退还全部费用；一旦已进入服务实施阶段不允许退订，不退还费用。若在评估阶段因天翼云原因评估未通过的，由天翼云通知客户发起退订，客户应于 15 天内主动退订，否则系统将自动完成退订。

- 数据库增值服务包

客户在服务完成前均可发起退订，天翼云按服务订购时间和订购的时长计算剩余的服务天数，按天折算退还剩余费用。

6、验收

客户收到服务完成的通知后，应在 7 天内进行验收。在服务单列表中，选择要验收的服务单，点击服务单操作列的“验收”按钮，在弹窗中可直接点击“确定”按钮确认验收，也可以在勾选“是否反馈意见及建议”后，编辑反馈信息后再确认验收。

The screenshot displays the 'Database Expert Service Management Control Console' (数据库专家服务管理控制台). On the left, there's a sidebar with 'Database Expert Service' (数据库专家服务) and 'Service List Management' (服务单管理). The main area shows a 'Service List' (服务单列表) with columns for Service ID, Service Type, and Service Details. A modal dialog titled 'Acceptance' (验收) is open in the center, asking 'Please confirm if you accept?' (请确认是否验收?) with a checkbox for 'Do you have any feedback or suggestions?' (是否反馈意见及建议). The dialog has 'Cancel' (取消) and 'Confirm' (确定) buttons. In the background, a table lists various services with their status (e.g., 'In Progress', 'Completed', 'Cancelled') and action buttons like 'Details', 'Cancel', and 'Acceptance'.

关于验收的说明：

- 基础服务

客户订购成功基础服务后，天翼云承诺在 3 个工作日内联系客户沟通需求并完成评估，通过评估后立即开始服务，完成服务后通知客户。客户应于服务完成 7 天内进行验收，如客户不主动验收，系统将自动完成验收，验收结束即表示客户与天翼云的合同关系到期，天翼云将不再继续对本次订购提供服务；

- 保驾护航服务

客户订购成功保驾护航服务后，天翼云承诺在 3 个工作日内联系客户沟通需求并完成评估，通过评估后立即开始服务，在客户订购的服务天数内完成服务后通知客户。客户应于服务完成 7 天内进行验收，如客户不主动验收，系统将自动完成验收，验收结束即表示客户与天翼云的合同关系到期，天翼云将不再继续对本次订购提供服务。

- 数据库增值服务包

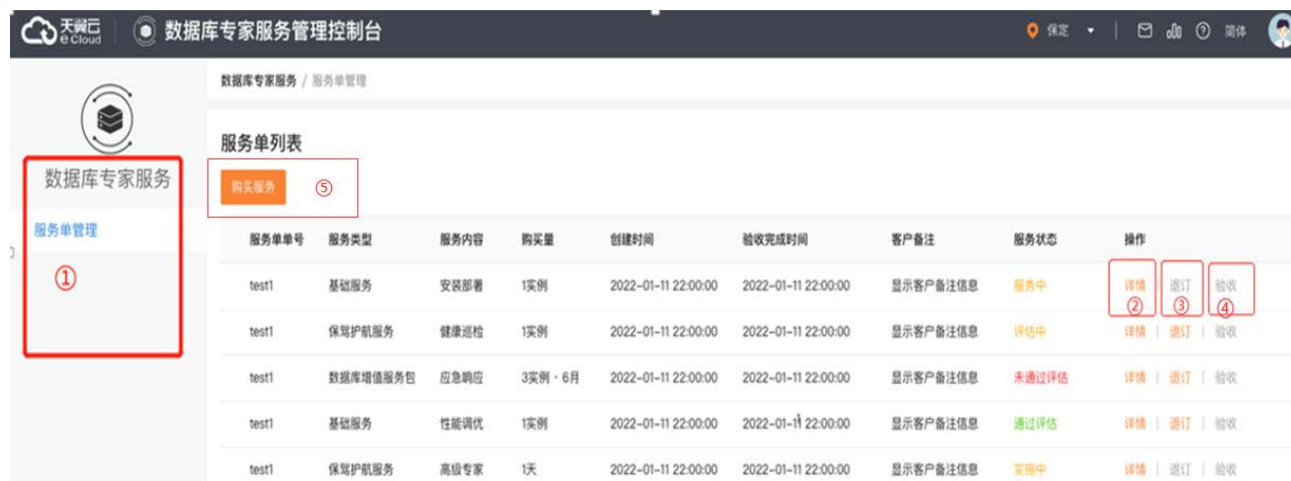
不涉及验收环节

四、操作指导

1、控制台界面介绍

天翼云数据库专家服务控制台可以帮助您查询服务单详情，增加编辑备注信息，进行退订、验收等操作。

数据库专家服务控制台功能界面介绍：



导航栏①：

- 服务单管理：通过控制台-服务单管理，进入客户的服务单页面，可查看服务单详情、进行退订、验收等操作。

服务单列表操作列：

服务单管理页面的“服务列表”的“操作”列共有②详情、③退订、④验收几个按钮：

- 详情：点击可进入详情页面，查看服务单的详细信息，并可进行备注信息的编辑。
- 退订：点击可退订已订购的服务。
- 验收：针对基础服务和保驾护航服务类型，用户在收到服务完成的通知后七天内可进行验

收并反馈意见。

服务单列表左上角⑤购买服务按钮：

- 购买服务：点击可进入订购页面，继续购买数据库专家服务。

五、最佳实践

无

六、API 参考

无

七、SDK 参考

无

八、故障排查

无

九、视频专区

无

十、常见问题

1、计费类

数据库专家服务计费类问题：

Q：数据库专家服务的计费方式有哪些？

A：数据库专家服务分为 3 种服务类型：基础服务、保驾护航服务和数据库增值服务包。其中，基础服务按购买的实例数按次计费；保驾护航服务按购买的天数按次计费；数据库增值服务包按购买的实例数和时长按周期计费。

Q：数据库专家服务的几种服务类型的计费方式是否支持？

A：基础服务和保驾护航服务只支持按次计费，数据库增值服务包只支持按周期计费，几种服务类型均不支持变更计费方式，即：不支持按次转包周期，也不支持包周期转按次。

2、开通类

数据库专家服务开通类问题：

Q：怎么样开通数据库专家服务和使用？

A：数据库专家服务的开通首先需要注册天翼云官网的账号，通过产品栏目找到数据库，选择数据库专家服务，进入详情页，点击“立即开通”进入订购页面，根据服务类型的不同，开通分为如下两种场景：

1. 购买“基础服务”或“保驾护航服务”，填写信息、选择服务内容并提交订单后，3个工作日内专家会联系您并完成评估，评估通过即可进入服务实施阶段；
2. 购买“数据库增值服务包”前，建议先咨询客服确认天翼云能否按您的需要提供相应服务内容，若能则填写信息提交订单，待天翼云完成评估后进入服务实施阶段。

Q：服务实施前需注意什么？

A：实施前双方需要先明确需要达成的目标和范围。

3、使用类

数据库专家服务使用类问题：

Q：数据库专家服务能提供什么服务？

A：数据库专家服务主要处理与解决非云数据库产品自身原因所导致的客户问题，或满足云数据库产品自身无法提供支持的客户需求。常见场景如：安装部署、应急响应、性能调优、健康巡检、护航保障、去 O 迁移、顾问咨询与技术培训等。这是一项由天翼云数据库专家提供的增值服务，需要收取额外的费用。

Q：数据库专家服务能给用户带来什么？

A：数据库是专业度较深的技术领域，专业人员培养时间长、培养成本高，各类数据库问题复杂度高。当用户遇到各类“疑难杂症”，这些问题难以依靠自身的能力和和经验解决时，数据库专家服务能面向这些需求为您提供解决方案。

Q：数据库专家服务能解决所有数据库问题吗？

A：天翼云数据库专家团队拥有先进的技术和丰富的经验帮助客户快速定位、防范绝大多数数据库问题。

Q：天翼云数据库专家服务对行业有限制吗？

A：没有行业限制，我们会帮助用户解决各种数据库问题，给用户提供业内优秀的解决方案和经验。

Q：这项服务仅限于使用云数据库的用户吗？

A：不管您是否使用云数据库，我们都可以为您提供服务，使用云服务器自建数据库、私有云环境自建数据库等各类场景都适用。

Q：实施数据库专家服务会影响到生产业务吗？

A：大多数服务不会影响生产业务，实施服务前我们会和您沟通可能的各类风险。

Q：数据库专家服务完成后，会留下哪些技术资料？

A：我们会在知识转移的过程中向用户提供不涉及版权的工具和相关文档。

十一、文档下载

操作手册

十二、相关协议

服务协议：<https://www.ctyun.cn/portal/protocol/10037536>

服务等级协议：<https://www.ctyun.cn/portal/protocol/10037537>