数据库专家服务

快速入门

腾讯云

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

【版权声明】

©2013-2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【商标声明】

腾讯云

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【服务声明】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。
您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【联系我们】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或95716。

快速入门

最近更新时间：2024-10-15 20:31:21

服务流程说明

1. 您可以根据实际情况，提前或于问题发生时购买数据库专家服务包，服务包类型包括基础服务包、月度服务包、年度服务包三种：
   - 基础服务包包括：安装部署、健康巡检、应急响应、系统优化、升级扩容、备份恢复、服务重保、架构优化与规划共八种专家服务。
   - 月度服务包包括基础服务包中的所有服务内容，按月度进行购买。
   - 年度服务包包括基础服务包中的所有服务内容，并按年度进行购买。
2. 在控制台按要求填写您的具体需求和项目背景信息。
3. 联系方式必填，以便售前工程师快速联系到您，进行问题定位和解决。
4. 收到服务请求后，我们会在3个工作日内安排相关人员联系您，详细了解您的问题。
5. 售前工程师沟通了解具体需求后，会安排相关专家在约定的时间内提供服务。
6. 服务过程中所产生的问题报告、解决方案等无知识产权文件，都会提供给客户。
7. 完成您的需求后，专家会邀请您进行验收，请在完成服务后的7个自然日内在控制台进行验收，逾期系统会自动发起验收。
8. 服务结束后请您对服务做出评价，方便我们持续完善和优化数据库专家服务产品。

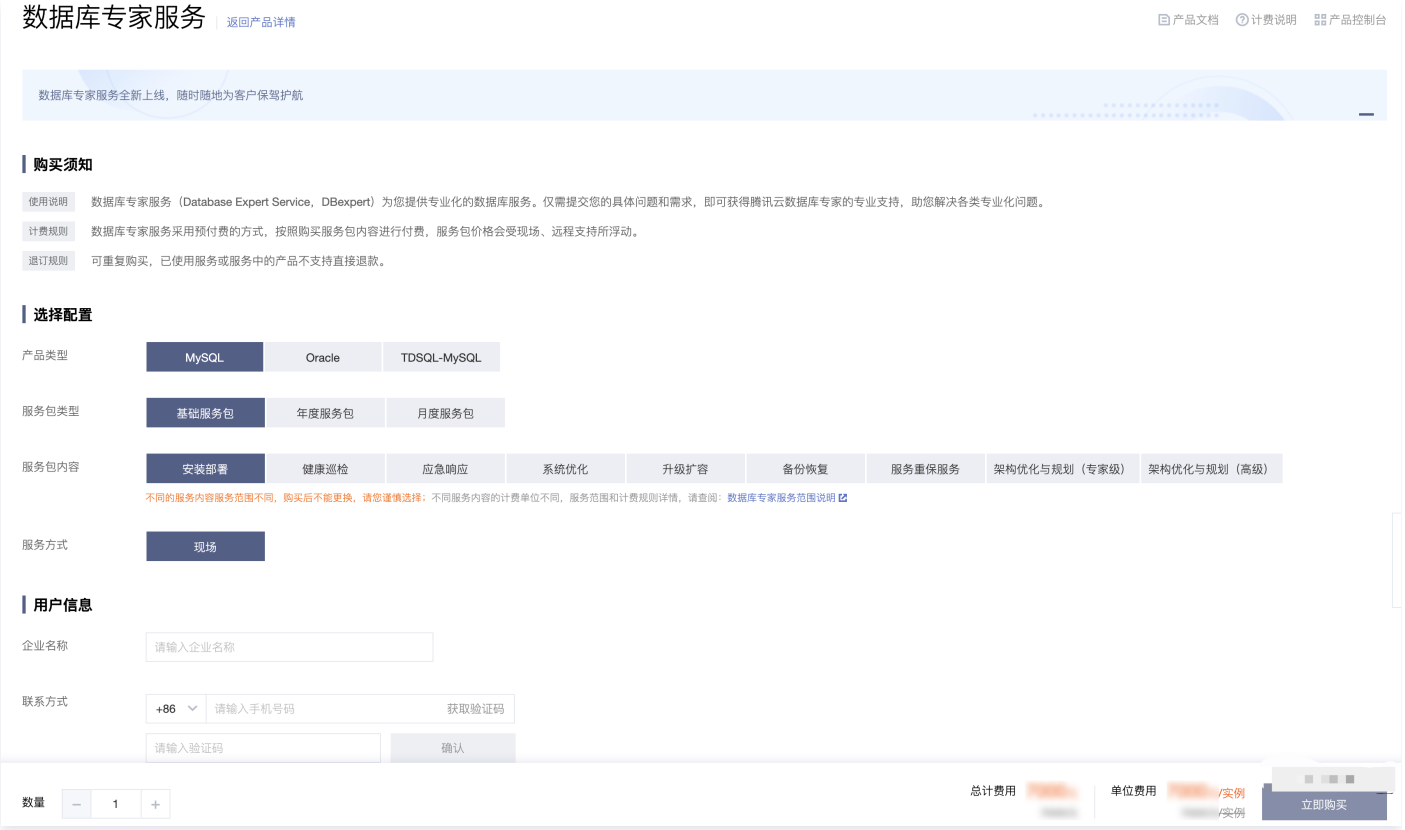
服务使用流程

购买数据库专家服务

1. 登录 购买页 ，选择适合您需求的服务包进行购买。

> **说明：**
> 该服务需用 完成实名制 的账号购买。

2. 选择符合您场景的服务进行选购，配置好服务项后。填写联系方式，确保您购买服务后，我们可以联系到您进一步沟通。配置好后进行购买。



3. 核对订单信息，进行付款。

发起服务

1. 登录 数据库专家服务控制台 。

2. 打开服务产品清单，单击**立即使用**，即可发起服务申请。

3. 填写服务请求单，3个工作日内我们会有专家与您联系复核您的详细需求。
4. 填写完毕后，服务状态变更为**待沟通**。

等待派单

待您接到服务专家响应后，我们会和您确认具体的服务时间和服务内容，服务单进入**待派单**状态。通过控制台您可以实时看到派单状态，当您的需求已安排好具体工程师后，服务单进入**待入场**状态。

服务实施

数据库服务专家会在约定的时间为您提供服务，服务开始时，服务单进入**服务中**状态。

服务验收与评价

服务实施完成后，专家会第一时间找您进行验收和评价，服务单进入**待验收**状态。当您单击**发起验收**后，我们会邀请您进行信息确认和服务评价。

> **说明**
> 若服务未进行验收和评价，我们会在7个自然日内自动进行验收确认，并关闭该服务单。

为了方便您实时观察服务状态，您可以通过控制台的服务详情页随时进行订单信息查看，关注该服务详细信息。