

公有云专属技术客户经理服务

工作说明书

(顶级版)

1. 服务概述

公有云专属技术客户经理服务（Technical Account Manager Service，下称“TAM 服务”）是公有云客户获取 OceanBase 技术专家服务的快速通道。对于购买 TAM 服务的公有云客户，除热线电话、官网在线咨询、工单支持外，OceanBase 将通过企业钉钉群和技术客户经理两种专属方式来提供关于技术问题、产品使用、架构及解决方案的咨询和支持，帮助客户更好的使用 OceanBase。

TAM 服务分为企业级版与顶级版两个版本，两者服务内容存在一定差异。本工作说明书约定的为顶级 TAM 服务的服务内容。

2. 服务范围

- 提供 OceanBase 公有云产品功能、容量、架构的咨询服务。
- 提供 OceanBase 公有云产品相关的技术问题、故障诊断服务。
- 不提供任何形式的代码开发服务。

- 仅就 OceanBase 公有云产品提供服务，服务对象不涵盖由任何第三方提供的服务、硬件或软件（包括但不限于其网络、硬件、软件故障和系统维护），例如 OceanBase 公有云产品运行所依赖的云平台服务。

3. 前提条件

- OceanBase 仅会为已购买 OceanBase 公有云产品的客户提供 TAM 服务。
- 客户购买 TAM 服务后，需要尽快为 OceanBase 提供必要远程访问通道，并对相关系统进行授权。
- 为使 OceanBase 能够更高效的提供 TAM 服务，客户还需要向 OceanBase 提供所有必要的文档、信息、数据、图表、业务信息（如架构、峰值、并发量等），且保证对于向 OceanBase 披露或将要披露的所有信息均真实、准确且不具有误导性。
- 客户作为 TAM 服务的诉求主体，需自行负责自身业务系统和数据库系统的日常运维工作；如客户提供的资料中含有第三方软件，客户应负责与第三方厂商交涉解决问题（如有）。

4. 服务内容

序号	服务内容	服务描述	工作报告
----	------	------	------

1	专属 TAM	<p>专属的技术客户经理是 OceanBase 推荐的资深技术专家，作为客户专属服务接口人统一对接技术支持工作，提供多维度的服务，帮助客户有效提高问题解决效率，缩短故障恢复时间，提升数据库服务的性能和可用性，组织技术主题交流；提供 5*8 的在线支持服务。</p>	/
2	专属钉钉群	<p>专属钉钉群是一个快速响应的通道和知识共享的平台，客户通过专属钉钉群能够获得高效、快捷的技术支持服务；专属钉钉服务群，远程运维服务响应时间<1 小时，紧急问题可通过钉钉电话联系响应时间< 10 分钟；提供 7*24 的响应服务。</p>	/
3	故障救援	<p>对于紧急故障有效协调资源，推动故障快速定位和恢复，同时会对故障进展进行通报，故障应急响应<10 分钟。</p>	《故障处理报告》
4	技术支持	<p>提供产品使用咨询、配置指导、最佳实践、问题处理等技术支持。</p>	《问题清单》

5	健康评测	进行周期性的健康评测工作，识别健康程度和稳定性风险，并提供修复建议，提升客户的业务连续性。	《评测建议报告》
6	服务报告	周期性总结平台运行和服务履约情况，含专项治理、应急响应、需求对齐等。	《季度服务报告》

- ① 上述服务内容均以远程形式提供；
- ② 提供 TAM 服务的 IM 软件为钉钉，如需用其他 IM 软件沟通，需双方协商一致；
- ③ 对于故障救援，原则上处置重大生产故障后输出《故障处理报告》，其他一般问题不进行《故障处理报告》输出；
- ④ 对于健康评测，连续订阅期限内每 3 个月一次；
- ⑤ 对于主题交流，连续订阅期限内每 6 个月一次。

5. 推荐使用场景

公有云专属技术客户经理服务（顶级）提供更高优先级、更加主动的服务，主要用于以下场景：

- 产品技术咨询：专属钉钉群可以为客户提供 7*24 专业的技术咨询服务，帮助客户更好的使用产品。
- 故障诊断和解决：当客户系统出现故障或问题时，专业的技术支持人员通过专属钉钉群能够更便捷、更快速的做出响应，及时对故障进行诊断，找到问题所在，并提供解决方案。
- 紧急故障支持：当客户需要应急故障响应，专属技术客户经理能够快速的调配技术资源，帮助客户解决紧急问题，最大限度的缩短业务恢复时间。
- 预防措施和优化建议：在系统运行过程中为客户提供预防措施和优化建议，帮助客户避免已知问题的再次发生，并最大限度地提高数据库系统的性能和可靠性。
- 系统扩缩容规划：当客户需要对现有系统进行资源调整时，专属技术客户经理基于对客户业务的理解和经验，为客户提供专业和按需的技术支持，保障工作的顺利进行。
- 重要时段的业务保障计划和建议：对于客户的业务保障要求，专属技术客户经理会根据客户业务特点，组织专业技术资源对数据库系统进行评估，提供专业的保障计划和建议。

6. 服务订购与订阅期限

- TAM 服务目前仅支持客户按十二（12）个月的整数倍进行订阅，客户下单购买的 TAM 服务时长即为此 TAM 服务的服务期限。

- 客户应在订购 TAM 服务时，按乙方计算的预估资源用量及相应价格标准一次性预付订阅期限对应的服务费用（下称“预付款”）。
- 预付款如在 TAM 服务的服务期限届满前即消耗完毕，客户应按 OceanBase 提供的实际资源用量及相应价格标准予以补足。具体以客户与 OceanBase 签署的主协议约定为准。

7. 服务完工标准

TAM 服务的订阅期限届满即视为 OceanBase 对此 TAM 服务的交付义务完成。

附件 1:

公有云专属技术客户经理服务

工作说明书

(企业级版)

1. 服务概述

公有云专属技术客户经理服务（Technical Account Manager Service，下称“TAM 服务”）是公有云客户获取 OceanBase 技术专家服务的快速通道。对于购买 TAM 服务的公有云客户，除热线电话、官网在线咨询、工单支持外，OceanBase 将通过企业钉钉群和技术客户经理两种专属方式来提供关于技术问题、产品使用、架构及解决方案的咨询和支持，帮助客户更好的使用 OceanBase。

TAM 服务分为企业级版与顶级版两个版本，两者服务内容存在一定差异。本工作说明书约定的为企业级版 TAM 服务的服务内容。

2. 服务范围

- 提供 OceanBase 公有云产品功能、容量、架构的咨询服务。
- 提供 OceanBase 公有云产品相关的技术问题、故障诊断服务。
- 不提供任何形式的代码开发服务。

- 仅就 OceanBase 公有云产品提供服务，服务对象不涵盖由任何第三方提供的服务、硬件或软件（包括但不限于其网络、硬件、软件故障和系统维护），例如 OceanBase 公有云产品运行所依赖的云平台服务。

3. 前提条件

- OceanBase 仅会为已购买 OceanBase 公有云产品的客户提供 TAM 服务。
- 客户购买 TAM 服务后，需要尽快为 OceanBase 提供必要远程访问通道，并对相关系统进行授权。
- 为使 OceanBase 能够更高效的提供 TAM 服务，客户还需要向 OceanBase 提供所有必要的文档、信息、数据、图表、业务信息（如架构、峰值、并发量等），且保证对于向 OceanBase 披露或将要披露的所有信息均真实、准确且不具有误导性。
- 客户作为 TAM 服务的诉求主体，需自行负责自身业务系统和数据库系统的日常运维工作；如客户提供的资料中含有第三方软件，客户应负责与第三方厂商交涉解决问题（如有）。

4. 服务内容

序号	服务内容	服务描述	工作报告
----	------	------	------

1	专属 TAM	<p>专属的技术客户经理是 OceanBase 推荐的资深技术专家, 作为客户专属服务接口人统一对接技术支持工作, 提供多维度的服务, 帮助客户有效提高问题解决效率, 缩短故障恢复时间, 提升数据库服务的性能和可用性; 提供 5*8 的在线支持服务。</p>	/
2	专属钉钉群	<p>专属钉钉群是一个快速响应的通道和知识共享的平台, 客户通过专属钉钉群能够获得高效、快捷的技术支持服务; 专属钉钉服务群, 远程运维服务响应时间<1 小时; 紧急问题可通过钉钉电话联系, 响应时间< 10 分钟; 提供 7*24 的响应服务。</p>	/
3	技术支持	<p>提供产品使用咨询、配置指导、最佳实践, 问题处理等技术支持。</p>	《问题清单》

⑥ 上述服务内容均以远程形式提供;

⑦ 提供 TAM 服务的 IM 软件为钉钉, 如需用其他 IM 软件沟通, 需双方协商一致。

5. 推荐使用场景

公有云专属技术客户经理服务（企业级）提供更高优先级的服务，主要用于以下场景：

- 产品技术咨询：专属钉钉群可以为客户提供 **7*24** 专业的技术咨询服务，帮助客户更好的使用产品。
- 故障诊断和解决：当客户系统出现故障或问题时，专业的技术支持人员通过专属钉钉群能够更便捷、更快速的做出响应，及时对故障进行诊断，找到问题所在，并提供解决方案。
- 预防措施和优化建议：在系统运行过程中为客户提供预防措施和优化建议，帮助客户避免已知问题的再次发生，并最大限度地提高数据库系统的性能和可靠性。

6. 服务订购与订阅期限

- TAM 服务目前仅支持客户按十二（12）个月的整数倍进行订阅，客户下单购买的 TAM 服务时长即为此 TAM 服务的服务期限。
- 客户应在订购 TAM 服务时，按乙方计算的预估资源用量及相应价格标准一次性预付订阅期限对应的服务费用（下称“预付款”）。
- 预付款如在 TAM 服务的服务期限届满前即消耗完毕，客户应按 OceanBase 提供的实际资源用量及相应价格标准予以补足。具体以客户与 OceanBase 签署的主协议约定为准。

7. 服务完工标准

TAM 服务的订阅期限届满即视为 OceanBase 对此 TAM 服务的交付义务完成。

