

服务流程

在线咨询客服——沟通确认问题——判定是否可恢复——对接工程师沟通——确认后下单——问题排查——数据整理与恢复时间过程——完成恢复或无法恢复——确认订单或退款（百分比退款）

服务内容

1. 在阿里云购买云数据库实例的用户
2. 基于阿里云 ECS 用户自建数据库：MySQL，Oracle。

主要解决问题

云数据库不可用、性能瓶颈、数据丢失等紧急问题，需要数据库工程师快速介入修复。

如何服务： 在线远程【即时性高】

服务内容及范围

性能瓶颈救援

用户的数据库出现性能瓶颈影响线上业务，数据库工程师综合评估用户系统资源环境、数据库架构设计以及系统压力情况等因素，通过分析给出解决性能瓶颈的具体的原因，及时的并向用户提供有针对性的优化和扩容方案等合理的解决方法。

数据丢失救援

由于用户误操作导致数据丢失，需要紧急救援并需要恢复数据。数据库工程师会根据用户系统环境，日志收集等情况，提供数据恢复相关技术支持方面的工作。

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景是否有完备的容灾方案，给出相应的容灾高可用改造方案。

特殊应急响应

数据库工程师提供钉钉、QQ 等方便的即时通讯工具进行技术交流，为用户提供即时的应急响应。

验收报告： 《数据库 SQL 优化报告》

服务标准

5*8h 服务时间内提供即时的快速响应，通过远程支持提供运维保障和应急处理服务。