

钛铂数据客户支持规范

尊敬的客户，

感谢您选择钛铂数据。为了更好的支持您对钛铂数据产品在贵司的成功使用，我们对客户支持流程进行了一次升级，敬请悉知。

钛铂客户支持规范

2020.11.07

v1.0

官方支持渠道

钛铂数据官方支持渠道分两种：工单系统及企业微信群

企业微信群

企业微信群主要用于对钛铂数据产品使用的快速咨询，包括产品使用，简单问题答疑等。企业微信群将至少包括一名售前工程师和一名研发工程师。如果有购买了咨询服务，那么负责咨询服务的工程师也会在企业微信群提供支持。

企业微信群的正式支持时间是周一到周五 9:00AM - 9:00PM。其他时间您也可以继续提问，我们将尽最大可能进行回复。

请注意钛铂数据支持团队目前对企业微信群的技术支持请求**不提供**响应时间级别的SLA，如果有生产系统级别的故障或者其他必须及时支持的重要请求，请使用我们的工单系统进行提报。

工单系统

您可以通过加入钛铂数据的工单系统来提交正式的技术支持请求。在提交工单时候，您需要提供至少下列信息：

- Tapdata 版本号
- 操作系统
- 工单严重性级别
- Tapdata 任务链接 (如果已经提供了VPN信息)
- 问题描述
- 相关截图
- 相关日志

钛铂支持团队将根据工单的优先级和贵司购买的支持计划进行响应。

在支持团队介入以后，您需要配合支持工程师进行问题排查，并配合支持工程师进行一些排查步骤方案和日志收集等工作。如果无法配合进行排查或者不能提供相关日志，钛铂数据保留对该请求停止支持的权利。

工单响应时间SLA

严重性级别	响应时间
<p>1 业务中断</p> <p>由于生产环境中的错误，软件已关闭或严重受到影响，或者客户数据丢失或销毁，并且目前没有可用的解决方法。 请同时使用电话或即时通信方式通知相应客户工程师。</p>	<p>30 分钟</p> <p>(提供 24 x 7)</p>
<p>2 关键问题</p> <p>由于错误，软件受到中等影响。目前没有可用的解决方法，或者解决方法使用起来很麻烦。软件可继续使用。</p>	<p>2小时</p> <p>(提供 12 x 5)</p>
<p>3 主要问题</p> <p>非关键错误 - 没有丢失任何数据，并且系统没有失效。错误已识别，不会阻止正常操作，或者使用可用的解决方法可以暂时规避这种情况。</p>	<p>4 小时</p> <p>(提供 12 x 5)</p>
<p>4 一般问题</p> <p>非严重错误，一般问题</p>	<p>24 小时</p> <p>(提供 12 x 5)</p>

备注：响应时间指在该时间范围内工程师会对工单上客户的提问进行处理。钛铂数据无法保证问题可以在给定时间范围内一定得到解决。

如何开通钛铂数据支持账号

1. 联系和您对接的客户工程师，提供需要开通支持账户的人员名单：
 - a. 姓名
 - b. 邮箱地址
 - c. 手机号（可选）
2. 24小时之内，客户工程师将为您开通工单系统权限，请按照邮箱接收到的邮件（或手机接收到的短信）的指令，在<https://www.coding.net> 进行账户注册
3. 客户工程师将添加您微信并邀请您入企业微信群（此项可选）

温馨提示

1. 钛铂数据支持范围仅限于Tapdata 产品本身，包括Tapdata管理平台，Tapdata数据同步节点，Tapdata API发布节点以及Tapdata自用的MongoDB元数据库。
2. 如果您的产品购买合约中没有特别购买额外的MongoDB节点（包括作为数据源和数据目标的MongoDB集群）的技术支持，钛铂数据支持团队将视情况提供友情支持，但不提供任何形式的SLA。
3. 上述产品以外的，包括但不限于各类外接的数据库、文件系统、API 服务、应用等，均不属于钛铂数据支持范围。