

# Gitlab 官方沟通

## Gitlab 技术支持

- Git 提单 [Gitlab](#), [support Gitlab](#)
- GitLab 支持的时间
- gitlab 官方反馈这个迁移项目拖了好久了，目前由于我们一直拖着导致现在停机时间越来越长，希望我们和cto 反馈一下

### 提问：

1. 现在架构解决了什么问题：  
回复：有没有分析当前的状况，新的架构会不会解决现有的问题；  
针对于不同的用户数量，使用不同的架构；只做了流量的分流，官方做过压测，新的架构可以满足我们的需求
2. 当前dump与restore方案，能否原地扩容：<https://gitlab.com/gitlab-org/quality/performance/-wikis/Benchmarks/Latest/10k> [https://docs.gitlab.com/ee/administration/reference\\_architectures/10k\\_users.html](https://docs.gitlab.com/ee/administration/reference_architectures/10k_users.html)  
回复：他们需要回去确认原地扩容是否可行；
3. 当前80个小时down time是否为read only module  
回复：需要回去评估
4. 如果只能export 与restore 方案；能否真对于单个project分批次迁移；  
回复：不能真对于单个project
5. 增量迁移，backup数据是否可以并行，为什么需要单一迁移，而不是所有的步骤一起迁移：  
回复：需要回去评估
6. 升级时厂商提供的技术支持力度：  
回复：跨版本不能够迁移
7. 新架构的gitaly 是否支持sharding；  
回复：需要回去评估
8. 支撑的response time：  
回复：SLA 特别紧急（机器down 4xx 5xx 符合这一种可以提）半个小时。普通四个小时

Why GitLab Platform Solutions Pricing Partners Resources				T
Support Impact	First Response Time SLA	Hours	How to Submit	
Emergency (Your GitLab instance is completely unusable)	30 minutes	24x7	Please trigger an emergency	
Highly Degraded (Important features unavailable or extremely slow; No acceptable workaround)	4 hrs	24x5	Please submit requests through the support web form.	
Medium Impact	8 hrs	24x5	Please submit requests through the support web form.	
Low Impact	24 hrs	24x5	Please submit requests through the support web form.	

Self-managed Premium and Ultimate may also receive: