

支持计划

产品介绍

文档版本 01
发布日期 2022-11-23



版权所有 © 华为技术有限公司 2023。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： support@huawei.com

客户服务电话： 4008302118

目录

1 什么是支持计划	1
2 产品规格	2
3 服务目录	3
4 服务范围	6
5 服务内容	7
5.1 自助服务	7
5.2 非技术类支持	7
5.3 技术支持	7
5.4 案例严重性/响应时间	7
5.5 最佳实践	8
5.6 通知	8
5.7 工单管理 API	8
5.8 第三方软件支持	9
5.9 架构支持	10
5.10 启动支持	10
5.11 可用性检查	11
5.12 资源监控与优化	11
5.13 主动指导	11
5.14 运营支持	12
5.15 培训	13
5.16 支持通道	13
6 计费说明	14
7 修订记录	16

1 什么是支持计划

华为云支持计划就是华为云服务的售后支持产品套餐包，分多个支持等级，满足不同规模和技术能力的客户要求，是客户获取云服务技术支持的渠道。客户通过购买指定期限的支持计划产品，来获取该期限内的云服务技术支持，客户可灵活按包年/包月订购支持计划。通过华为云支持计划，华为云技术人员为客户提供产品使用、架构部署、解决方案等方面的技术支持。

华为云支持计划服务范围如[服务范围](#)所示。

2 产品规格

客户可根据项目预算、自身云技术储备、业务重要性及规模来选择适合自己的支持计划产品。

表 2-1 产品规格

支持级别	产品特性	适用场景
基础级	基本的非技术案例响应	个人用户或小型企业简单云部署场景
开发者级	基本的非技术案例响应和技术案例响应	个人用户或小型企业部署实验、测试环境或非关键生产环境
商业级	较快的案例响应级别，基于行业实践的架构指导服务	中大型企业多种类较大规模云部署场景，要求较高的问题响应速度，业务可用性要求较高
企业级	最快的案例响应级别，配置专属技术服务经理(TAM)，TAM提供的基于应用场景的架构指导、启动支持、主动服务等	大型企业多种类超大规模云部署场景，要求很高的问题响应速度，业务可用性要求高

3 服务目录

表 3-1 支持计划服务内容

服务项目	基础级	开发者级	商业级	企业级
自助服务	7×24: 费用中心、产品文档和白皮书	7×24: 费用中心、产品文档和白皮书	7×24: 费用中心、产品文档和白皮书	7×24: 费用中心、产品文档和白皮书
非技术类支持	7×24: 工单	7×24: 工单	7×24: 工单、电话回呼	7×24: 工单、电话回呼、TAM
技术支持	-	工作时间: 工单	7×24: 工单、电话回呼	7×24: 工单、电话回呼、TAM
哪些人可以提交技术工单	-	一个主要联系人/任意数量的案例	任意数量的联系人/任意数量的案例	任意数量的联系人/任意数量的案例
案例严重性/响应时间	-	常规指导: < 24 工作小时 系统异常: < 12 工作小时	常规指导: < 24 小时 系统异常: < 12 小时 生产系统异常: < 4 小时 生产系统不可用: < 1 小时	常规指导: <16 小时 系统异常: <8小时 生产系统异常: <3小时 生产系统不可用: <30分钟 核心系统不可用: <15分钟
案例处理人员	-	技术工程师	技术专家	资深技术专家
最佳实践	-	-	-	TAM基于最佳实践提供的审核建议

服务项目	基础级	开发者级	商业级	企业级
通知	消息中心、 邮件通知	消息中心、邮件 通知	消息中心、邮件 通知	消息中心、邮件 和电话通知
工单管理 API	-	-	工单能力开放 API	工单能力开放 API
第三方软件 支持	-	-	配置指导以及协 助故障排除	配置指导以及协 助故障排除
架构支持	提供华为云 产品架构设计 在线课程	提供华为云产品 架构设计在线课 程	提供华为云产品 架构设计在线课 程	提供华为云产品 架构设计在线课 程
启动支持	-	-	-	云基础设施保障 (限量)
可用性检查	-	-	-	分析云上业务的 资源分布情况， 识别云服务高可 用、云服务部署 实践、云服务使 用限制3个方面 的风险，提供针 对性的优化建议 (限量)
资源监控与 优化	-	-	-	针对云上资源的 告警情况、负载 情况和健康情况 进行检查。从监 控的角度分析业 务场景和历史故 障，结合华为云 运维最佳实践， 提供针对性的优 化建议 (限量)
主动指导	-	-	-	指定的技术服务 经理 (TAM)
运营支持	-	-	-	TAM提供的包括 云资源运行状态 和支持的月度总 结，以及优化建 议
培训	在线课程	在线课程	在线课程	在线课程

说明

- 7×24: 全年全天候
- 工作时间: 用户当地时间上午9:00 至下午6:00, 不含节假日和周末。
- 企业级支持计划在欧洲-巴黎、欧洲-阿姆斯特丹节点不包含以下服务项: 最佳实践、启动支持、可用性检查、资源监控与优化、运营支持、通知。

4 服务范围

- 华为云账户问题、计费问题、配额调整。
- 华为云技术、产品、解决方案使用咨询。
- 使用华为云技术、产品、解决方案过程中的最佳实践。
- 使用华为云产品过程中的问题定位和故障排除协助。
- 使用华为云API和SDK过程中的接口咨询和故障排除协助。
- 使用华为云产品过程中相关的第三方软件配置指导以及故障排除协助。

5 服务内容

客户可根据实际需要，通过购买的支持计划，获得以下全部或部分支持内容。

5.1 自助服务

华为云提供如下自助服务渠道：

表 5-1 自助服务渠道

服务项	服务说明
费用中心	https://account-intl.huaweicloud.com/usercenter/?locale=zh-cn#/userindex/allview
产品文档	https://support.huaweicloud.com/intl/zh-cn/index.html
API与SDK支持	https://developer.huaweicloud.com/intl/zh-cn/openapist
分析师报告和白皮书	https://www.huaweicloud.com/intl/zh-cn/about/analyst-reports.html

5.2 非技术类支持

非技术类支持（Non Technical Support）：指对账户问题、计费、配额等非技术类请求的支持。

5.3 技术支持

技术支持（Technical Support）：指对技术相关的，如产品使用、云服务故障等问题的支持。

5.4 案例严重性/响应时间

华为云技术支持工程师根据客户提交案例的严重性，按优先级排序，给予紧急问题更快的响应。

案例严重性级别定义如表5-2所示：

表 5-2 案例严重性级别说明

案例严重性级别	级别说明
核心系统不可用	是指客户核心生产系统业务（区别于一般性生产系统）出现服务宕机等严重故障状况，需要华为云紧急协助排除问题。
生产系统不可用	是指客户一般生产系统业务（区别于测试环境等非生产系统）出现服务宕机等严重故障状况，需要华为云优先协助排除问题。
生产系统异常	是指客户业务生产系统（区别于测试环境等非生产系统）出现一定范围的服务异常现象，但并未完全失去服务能力，需要华为云尽快协助排除问题。
系统异常	是指客户业务系统出现一定范围的服务异常现象，但并未完全失去服务能力，需要华为云协助排除问题。
常规指导	即非故障性求助。比如：客户向华为云技术服务人员寻求技术性指导，一般响应要求不紧急。

响应时间（Response Time）：指华为云从服务协议确定的渠道接到客户服务请求并与客户正式进行确认的时间间隔。

📖 说明

需要注意的是，为了保证最紧急的问题得到最快速的支持，客户应客观评估问题级别。强烈推荐将最高级别严重性限制用于无法解决或直接影响生产应用程序的案例，应事先进行计划，以避免通过高严重性案例解决一般性指导问题。对于不符合实际的问题提交级别，华为云不保证一定按照提交级别予以响应。

5.5 最佳实践

最佳实践是由指定的技术服务经理（TAM）提供的针对客户现有云上资源的对照华为云最佳实践的审核建议，随TAM提供的月报一并提供。

5.6 通知

华为云按照用户协议、支持计划等级及通知类型，通过网站的消息中心、邮件或电话方式向客户发送通知。

5.7 工单管理 API

工单管理API是华为云提供能力开放API，支持被用户的ITSM系统集成的工单管理API。与ITSM系统集成后，用户可使用自建的ITSM系统创建和管理华为云的工单，而无需登录华为云console。

5.8 第三方软件支持

第三方软件支持服务是华为云将自身开发、运营和运维过程中运用第三方软件的经验积累传递给华为云客户，帮助客户解决其业务部署、运维过程中遇到的困难，而提供的尽力而为的建议服务。华为云服务保障团队向客户提供的第三方软件的建议只针对有经验的系统管理人员或其他相关IT技术人员，并且华为云不负责第三方软件支持过程中所提供建议的实施。

客户业务部署、运行过程中遇到以下第三方应用问题，华为云将提供力所能及的问题排解建议：

- 方便接入华为云服务器进行业务部署的工具：Open VPN，SSH，MSTSC，SCP，SFTP。
- 华为云服务器安全策略配置：Linux iptables，Windows 防火墙。
- 常用的数据库：MySQL， Microsoft SQL Server。
- 常见Web服务器：Apache， Nginx， IIS。

对于超出以上范围的第三方应用问题，您应该向应用供应商寻求服务支持，或在应用相关社区寻求支持，您也可以在华为企业云的云市场购买第三方软件或服务，或在华为云社区的官方论坛上寻求帮助。

对于上述第三方应用范围内的问题，华为云也无法保证对所有问题提出排解建议，华为云第三方支持服务范围如表5-3所示：

表 5-3 华为云第三方软件支持列表

分类	第三方软件	版本范围	支持范围
远程接入、文件复制工具	Open VPN	适配华为云提供的各linux/windows系统镜像的OpenVPN官方发布版本，软件版本号大于2.1	<ul style="list-style-type: none">• 安装、启动OpenVPN失败的排查协助• 连接失败服务侧的排查协助
	SSH	华为云提供的各linux发行版本镜像之上的linux原生ssh	<ul style="list-style-type: none">• SSH服务启动失败的排查协助• 连接失败服务侧的排查协助
	MSTSC	华为云提供的各Windows版本镜像之上的原生mstsc	Server侧远程登录服务RDS（Remote Desktop Service）无法启动问题
	SCP	华为云提供的各linux发行版本镜像之上的linux原生scp	<ul style="list-style-type: none">• SCP服务连接报错的排查协助• 连接失败服务侧的排查协助
	SFTP	华为云提供的各linux发行版本镜像之上的linux原生sftp	<ul style="list-style-type: none">• FTP使用系统帐号登录的配置方法• 连接失败服务侧的排查协助

分类	第三方软件	版本范围	支持范围
安全策略工具	Linux iptables/firewall	华为云提供的各linux发行版本镜像	Iptables和firewall基本语法放行规则
	Windows 防火墙	华为云提供的各windows版本镜像	如何添加基本出入站规则
常见的数据库	MySQL	适配华为云提供的各linux/windows系统镜像的Mysql 5.x官方发布版本	<ul style="list-style-type: none">● 安装部署建议● 基本的连接访问问题排查协助
	Microsoft SQL Server	微软官方发布的SQL Server 2008/2012版本	<ul style="list-style-type: none">● 安装部署建议● 基本的连接访问问题排查协助
常见Web服务器	Apache	apache 2.2版本以上	<ul style="list-style-type: none">● 安装部署建议● 基本的连接访问问题排查协助
	Nginx	Nginx社区版本1.8+	<ul style="list-style-type: none">● 安装部署建议● 基本的连接访问问题排查协助
	IIS	IIS 7.0版本以上	<ul style="list-style-type: none">● 安装部署建议● 基本的连接访问问题排查协助

随着华为云业务的发展，未来华为云会推出更精细的第三方软件支持服务等级划分，为广大用户提供更全面、更专业的售后支持服务。

5.9 架构支持

华为云提供HCIE-Cloud Service Solutions Architect在线系列课程，课程包含华为云架构设计原则，华为云计算、存储、网络、数据库、应用、大数据、运维及安全架构设计等内容，同时包含了丰富的最佳实践案例，用于指导客户进行云上架构设计。

5.10 启动支持

华为云在客户进行产品发布，业务推广或促销、重要节日业务高峰、数据迁移、应用升级等重大活动时，提供活动前容量确认，活动中的7x24小时专人后台巡检、快速响应，保障客户活动平稳进行。

保障服务主要工作内容：

- 活动前，分析客户重大活动业务特点和容量需求预测，确保后台资源满足客户的活动时的容量需求和云平台稳定运行。
- 活动中，值守保障团队7x24小时后台巡检，IM保障群、指定的技术服务经理、WAR Room专家值守；优先受理紧急技术事件，事件响应时长小于15分钟。

⚠ 注意

为保证活动前的充分准备，建议客户提前10个工作日提出启动支持申请。企业级支持计划含1个自然年累计不超过3个自然天的启动支持，超过天数或上述支持范围的启动支持请求，需单独购买云上保障护航专业服务。

5.11 可用性检查

分析云上业务的资源分布情况，识别云服务高可用、云服务部署实践、云服务使用限制3个方面的风险，提供针对性的优化建议。

- 云服务高可用：聚焦云服务可用区（AZ）内高可用设计，业务设计为主备、集群等方式。
- 云服务部署实践：侧重云服务部署，包括云服务资源规格选型、云服务使用方式等。
- 云服务使用限制：列举云服务使用限制，包括云服务资源配额、带宽限速等。

⚠ 注意

企业级支持计划含每1个自然年累计不超过1次的可用性检查，建议提前3个工作日提出申请。

5.12 资源监控与优化

针对云上资源的告警情况、负载情况和健康情况进行检查。从监控的角度分析业务场景和历史故障，结合华为云运维最佳实践，提供针对性的优化建议。

资源监控与优化包括：

- 基础资源监控，提供基于华为云CES（[云监控](#)）的云资源指标及事件监控的配置建议。
- 应用&容器监控，提供基于华为云AOM（[应用运维管理](#)）的应用及云资源指标及事件监控的配置建议。

⚠ 注意

企业级支持计划含每1个自然年累计不超过1次的资源监控与优化，建议提前3个工作日提出申请。

5.13 主动指导

主动指导是由指定的技术服务经理（TAM）提供的主动支持。TAM由华为云服务资深技术专家担任，作为华为云售后技术服务统一接口，熟悉客户云上架构，提前预知技术风险并提供优化建议，指导或配合客户制定更优解决方案，为客户提供更全面，更贴身，更主动的技术服务。客户可以通过邮箱、电话和IM等方式直接联系TAM获得相应支持，也可以获得由TAM发起的主动支持。

5.14 运营支持

运营支持是由TAM提供的月度报告，月报内容主要包括以下方面内容：支持总结、资源使用情况、工单、安全防护以及优化建议。

每个自然月的10日前（遇法定节假日顺延相应天数）向客户的华为云注册邮箱或客户要求的其他邮箱发送上月服务月报。

须知

- 在一些特殊情况下，可能因数据采集制约导致华为云无法生成和发送月报。例如，尚处于上云POC阶段的部署架构可能变动较大不适宜生成月报；专属云特定部署场景也可能导致工具无法采集到月报数据。
- 在输出服务月报的过程中，华为云需采集客户的基础设施运维数据。所有数据仅用于制作服务月报，不会用于其他任何目的。数据采集类型和用途说明如表5-4所示。

表 5-4 数据采集类型说明

数据类型	说明	采集和存储方式	数据用途
服务工单数据	技术类、业务类工单清单。 工单id、描述、问题级别、创建时间、解决时间等工单信息。	经自动化工具调用工单API查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“服务工单”内容。
云服务资源实例数据	客户创建的资源列表，各资源数量。 资源id、名称、状态、规格、创建时间、IP地址、使用量及服务资源相关的基本配置信息。	经自动化工具调用云服务API查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“资源概况”内容。
资源负载监控数据	CPU使用率、内存使用率、磁盘使用率、磁盘读写速率、IP出口带宽、IP入口带宽、并发连接数、新建连接数、网络延迟、网络丢包率等资源监控指标。	经自动化工具调用云服务API查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“资源概况”内容。
安全配置和监控数据	IAM用户信息、安全组配置、日志审计开关、OBS访问控制策略、安全组配置、DDOS封堵或清洗引流记录、WAF配置及应用攻击记录等。	经自动化工具调用云服务API查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“安全防护”内容。

数据类型	说明	采集和存储方式	数据用途
消费数据	客户帐号月度消费详单。	经自动化工具调用运营API查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“消费趋势”内容。

5.15 培训

华为云提供的在线课程。详见：<https://edu.huaweicloud.com/intl/en-us/>。

5.16 支持通道

华为云为客户提供了4种支持通道，根据客户所购买的支持计划提供不同的支持通道组合。

表 5-5 支持通道

支持方式	说明
工单	通过工单管理控制台或OpenAPI创建和管理工单。
电话回呼	通过提供联系电话给华为云，由华为云客服发起通话进行支持。
Web Chat	通过进入工单管理控制台，在Web页面与华为云客服聊天式交互。
指定的技术服务经理（TAM）	通过个人邮箱、电话或IM软件等方式联系指定的技术服务经理获得支持。

6 计费说明

计费项

华为云支持计划按云服务资源使用量计取支持服务费用，云服务资源使用量是一个自然月内（含购买及退订当天）用户的云服务（除支持计划、专业服务、云市场产品外）折前总消费金额（官网价），包括云服务器、云存储、网络带宽、数据库服务等类型，不区分现金支付、信用支付、代金券支付等支付形式，均纳入统计。对于包年和包多月的预付费订购云产品，其资源使用量会被均摊到天，计入自然月月度云服务资源使用量。

具体费用详情，请参见[产品价格详情](#)。您可以支持计划提供的价格计算器，选择您需要的服务规格，来快速计算出购买支持计划的参考价格。

计费方式

华为云支持计划按账户按月收取支持服务费用，并将支持费用划分为两部分：

- **基础支持费：**基础支持费是每一个支持计划级别的最低月服务费。基础支持费采用预付费模式，于订购时完成支付或按月自动续费的每一个自然月月初进行费用划扣。
- **增量支持费：**增量支持费是基于客户月度消费计算的超过基础支持费的差额。增量支持费采用后付费模式，于下一个自然月月初进行费用划扣。

升级支持计划

华为云支持提升支持计划级别，如将商业级提升为企业级。升级支持计划涉及补扣差额支持费用。

升级涉及支持费用变化：先计算剩余服务时间新支持计划所需基础支持费用，减去老支持计划结余基础支持费用，则为需要补扣的预付基础支持费。增量支持费于月结时分别划扣老支持计划和新支持计划各自天数产生的按量费用。

降级支持计划

华为云支持降低支持计划级别，并按订购周期实际未使用天数比例退还预付基础支持费差价。但是客户不应频繁变更支持计划级别，华为云保留拒绝客户频繁升降级支持计划的权力。

降级涉及支持费用变化：先计算剩余服务时间老支持计划结余基础支持费用，减去新支持计划所需基础支持费用，则为需要退还的预付基础支持费。增量支持费于月结时分别划扣老支持计划和新支持计划各使用天数产生的按量费用。

退订支持计划

华为云开发者级、商业级和企业级支持计划支持退订，退订处理完成后，客户的支持计划恢复到默认的基础级。退订当月的支持计划费用，根据当月实际使用天数比例计算，下一个自然月月初扣除。

7 修订记录

发布日期	修订记录
2021-04-27	第六次正式发布。 更新 服务目录 章节。 更新 架构支持 章节。
2021-04-09	第五次正式发布。 <ul style="list-style-type: none">• 新增可用性检查。• 新增资源监控与优化。
2020-03-31	第四次正式发布。 新增 计费说明 。
2019-10-08	第三次正式发布。 服务内容章节结构优化。
2019-09-11	第二次正式发布。 运营支持 章节新增数据采集说明。
2019-04-30	第一次正式发布。