

支持计划

常见问题

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 通用类	1
1.1 多个云账号可以共享一份支持计划吗？	1
1.2 支持计划可以解决哪些问题？	1
1.3 如何提交问题？	1
1.4 我的问题多久可以获得回复？	1
1.5 我的问题多久可以获得解决？	1
1.6 支持计划可以提供哪些语言支持？	2
1.7 支持计划支持哪些 Region？	2
1.8 我购买了企业级支持计划，能免费获得上云迁移等专业服务吗？	2
2 计费类	3
2.1 支持计划如何计费？	3
2.2 支持计划是否支持退订，如何退订？	3
2.3 计算支持计划费用时，消费金额统计包括哪些云服务？	3
2.4 企业级支持计划享有的一些等级特权服务是否有量的限制	3
3 修订记录	4

1 通用类

1.1 多个云账号可以共享一份支持计划吗？

购买商业级或企业级支持计划的财务托管模式企业主子可以共享。

1.2 支持计划可以解决哪些问题？

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。

1.3 如何提交问题？

华为云提供多种支持通道，建议客户首先通过华为云管理控制台支持中心提交问题工单，然后通过其他服务方式加速问题沟通。

详情请参见[支持通道](#)说明。

1.4 我的问题多久可以获得回复？

华为云提供7×24小时技术支持服务，客户案例请求的首次响应时间，与订购的支持计划级别和所案例严重性有关，详情请参见华为云[案例严重性/响应级别](#)说明。

1.5 我的问题多久可以获得解决？

这取决于您的问题，解决时间与具体问题的复杂程度有关，华为云会密切与您合作，尽快解决您的问题。

1.6 支持计划可以提供哪些语言支持？

当前支持英文和中文语言，其他语言敬请期待。

1.7 支持计划支持哪些 Region？

支持计划在华为云国际站提供支持服务不区分Region。

1.8 我购买了企业级支持计划，能免费获得上云迁移等专业服务吗？

支持计划提供常规售后支持服务。支持计划仅提供服务目录定义的服务内容，上云迁移等专业服务可访问[售前咨询](#)，与专业服务团队进行业务洽谈。

2 计费类

2.1 支持计划如何计费？

华为云支持计划以自然月为计量周期。华为云国际站客户购买的资源已含基础级支持，更高级别支持计划需按以下收费标准单独购买。

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。

2.2 支持计划是否支持退订，如何退订？

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。

2.3 计算支持计划费用时，消费金额统计包括哪些云服务？

包括几乎所有华为云服务消费，除支持计划本身、专业服务、云市场外。

2.4 企业级支持计划享有的一些等级特权服务是否有量的限制

企业级支持计划提供的一些该等级特有的服务，有自然年全年内可使用数量限制，包含[可用性检查](#)、[资源监控与优化](#)、[启动支持](#)、[运营支持](#)，详情请参考对应章节。

3 修订记录

发布日期	修订记录
2019-04-30	第一次正式发布。