

支持计划

用户指南

文档版本 03
发布日期 2023-12-12



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 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云计算技术有限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，华为云计算技术有限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。

目录

1 购买支持计划	1
2 查看支持计划	3
3 变更支持计划	4
3.1 升级支持计划.....	4
3.2 降级支持计划.....	6
4 续费支持计划	8
5 退订支持计划	10
6 共享支持计划	12
7 修订记录	14

1 购买支持计划

操作场景

当前支持计划规格为基础级时，用户需新购支持计划（开发者级、商业级、企业级），以享受更高级别的服务响应时间和服务内容。

操作步骤

步骤1 访问[支持计划产品](#)页面。

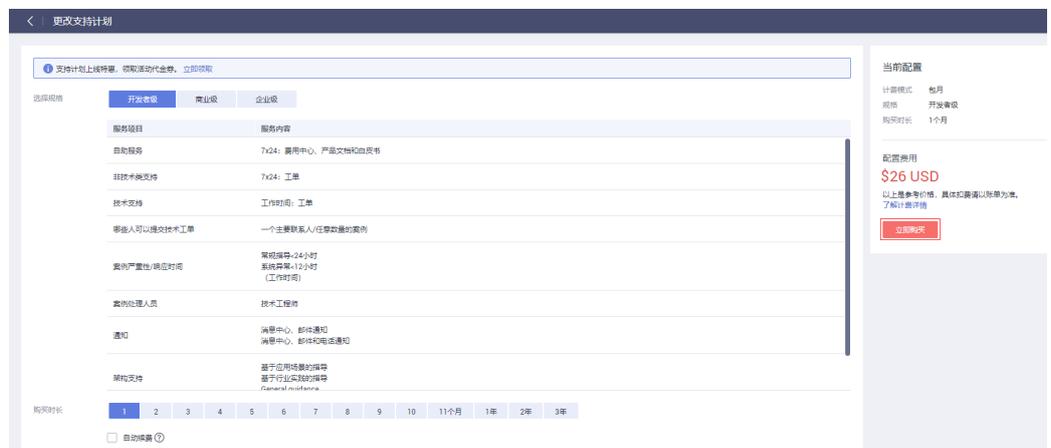
步骤2 单击“立即购买”。

图 1-1 立即购买



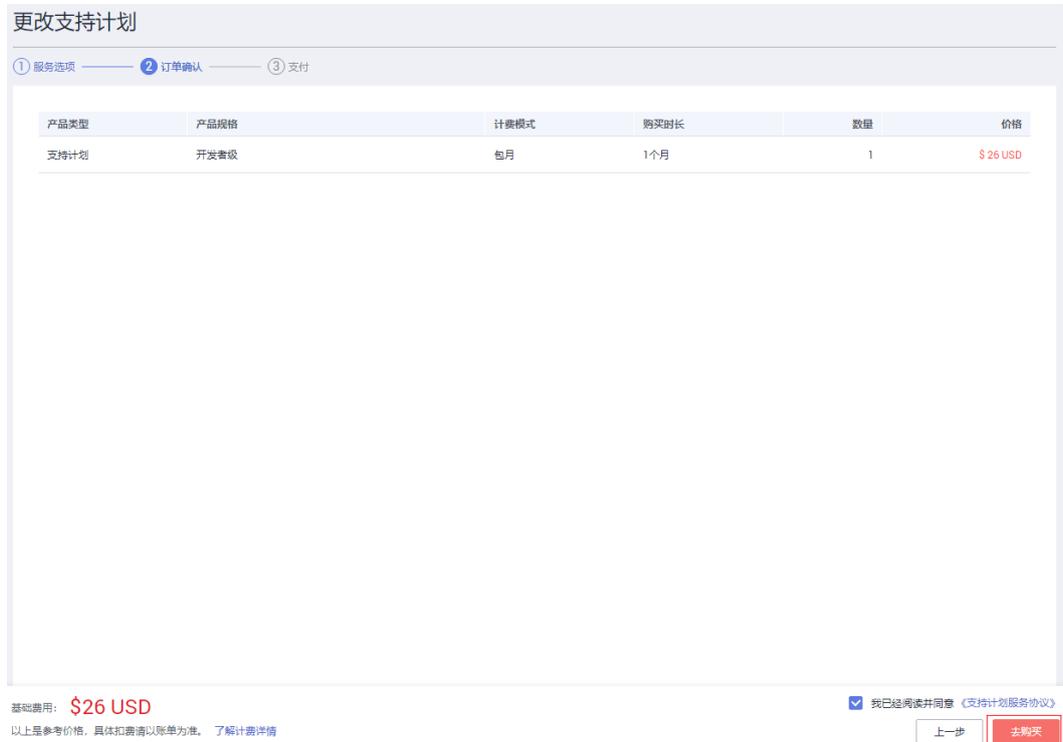
步骤3 进入支持计划购买页面，选择购买的支持计划规格和购买时长，单击“立即购买”。

图 1-2 立即购买



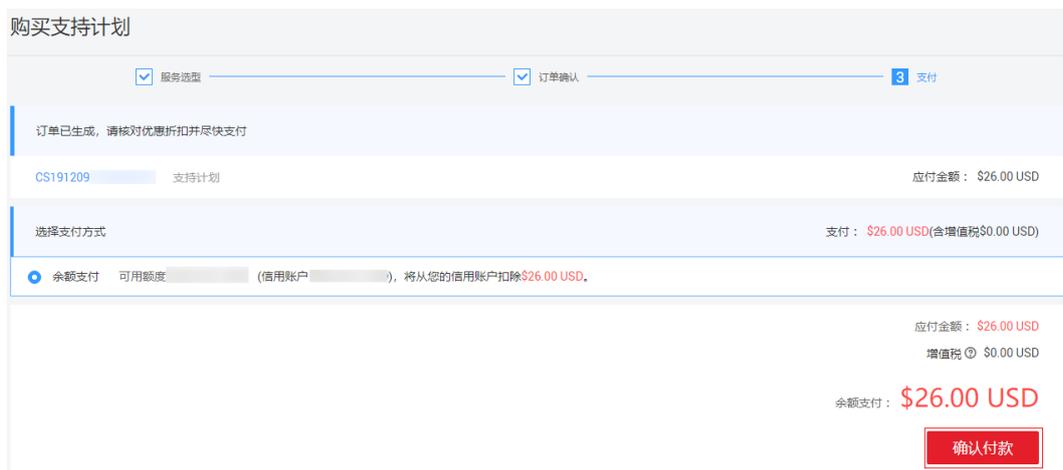
步骤4 进入订单确认页面，勾选“我已阅读并同意《支持计划服务协议》”，单击“去购买”。

图 1-3 去购买



步骤5 进入确认付款页面，选择支付方式，单击“确认付款”。

图 1-4 确认付款



步骤6 进入身份验证页面，可选择手机或者邮箱进行身份验证，输入验证码，单击“确定”，完成支付。

----**结束**

2 查看支持计划

操作场景

查看当前的支持计划等级、有效期、服务内容详情等。

操作步骤

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“[支持计划详情](#)”页面。

步骤2 可查看当前支持计划可享用的服务项目和服务内容及有效期。

图 2-1 查看支持计划详情



----结束

3 变更支持计划

3.1 升级支持计划

操作场景

当前支持计划的响应时间与服务内容无法满足业务需求，需更高级别的响应时间或专属服务内容等。

操作步骤

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“[支持计划详情](#)”页面。

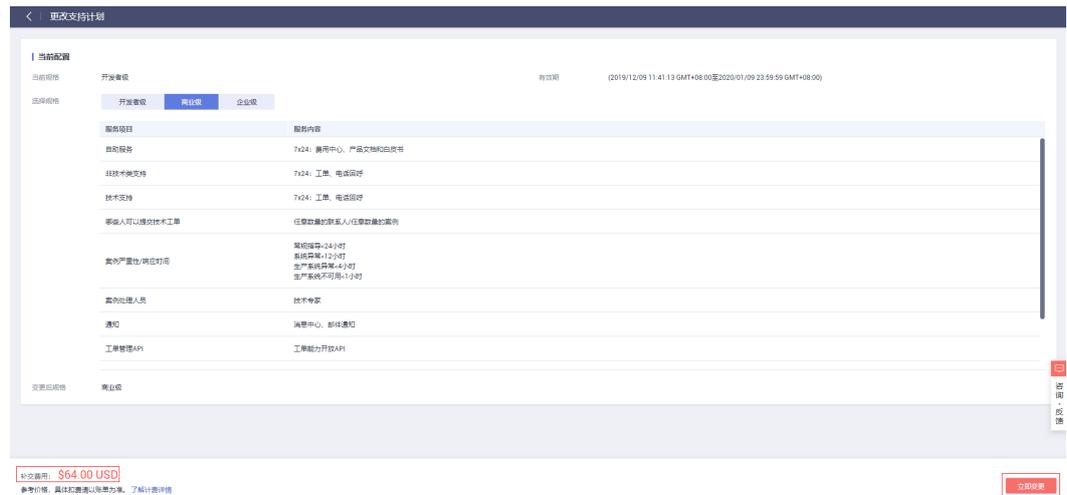
步骤2 单击“更多 > 更改”。

图 3-1 更改计划支持计划



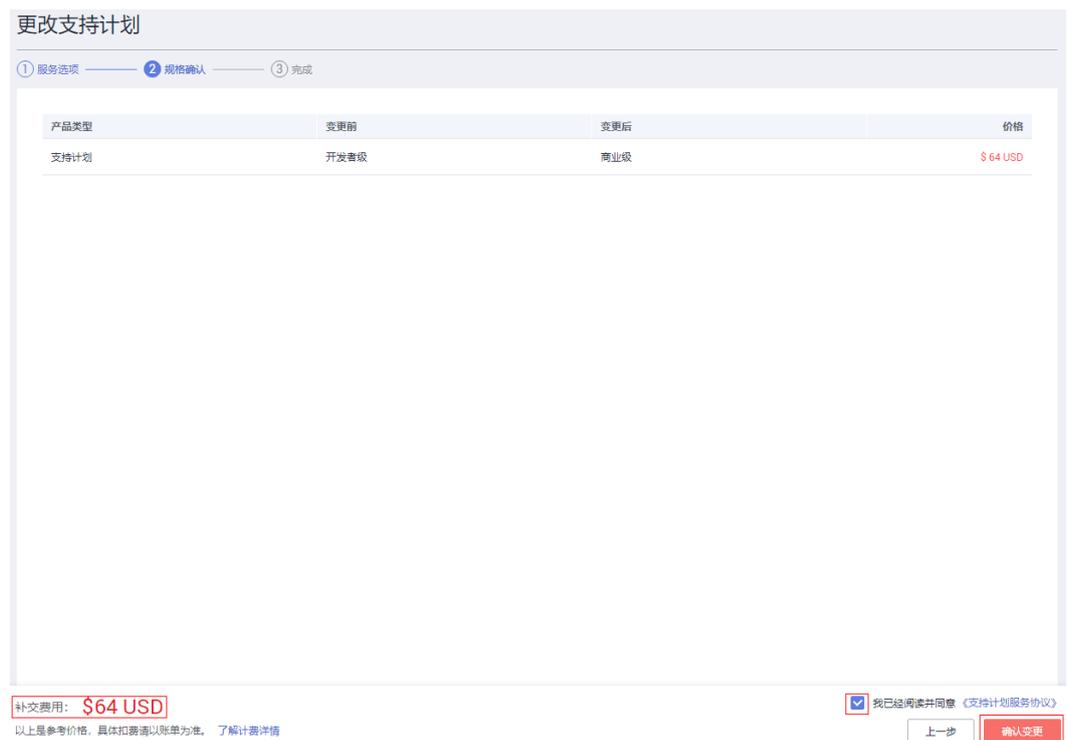
步骤3 进入更改支持计划页面，选择变更的支持计划规格，查看补交的费用，单击“立即变更”。

图 3-2 立即变更



步骤4 进入订单确认页面，勾选我已阅读并同意《支持计划服务协议》，单击“确认变更”。

图 3-3 确认变更



步骤5 进入确认付款页面，选择支付方式，单击“确认付款”。

图 3-4 确认付款

购买支持计划

服务选型 订单确认 3 支付

订单已生成, 请核对优惠折扣并尽快支付

CS191209 支持计划 应付金额: \$64.00 USD

选择支付方式 支付: \$64.00 USD(含增值税\$0.00 USD)

余额支付 可用额度 (信用账户), 将从您的信用账户扣除\$64.00 USD.

应付金额: \$64.00 USD
增值税: \$0.00 USD
余额支付: \$64.00 USD

确认付款

步骤6 进入身份验证页面, 可选择手机或者邮箱进行身份验证, 输入验证码, 单击“确定”, 完成支付。

----结束

3.2 降级支持计划

操作场景

为了平衡服务成本与服务需求, 将支持计划调整到较低级别。

操作步骤

步骤1 登录华为云控制台页面, 进入“支持计划详情”页面。

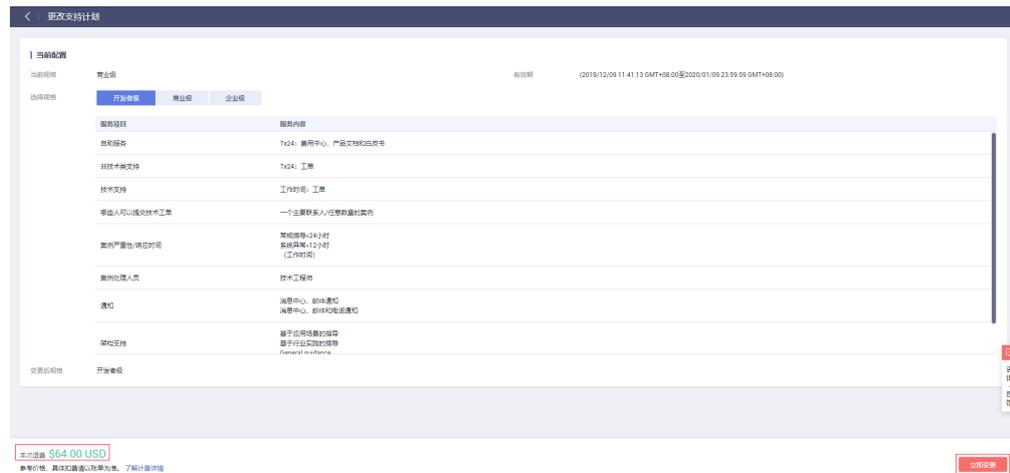
步骤2 单击“更多 > 更改”, 进入更改支持计划页面

图 3-5 更改计划支持服务

服务项	服务内容	操作
帮助中心	7x24: 帮助中心、产品文档和白皮书	-
非技术支持	7x24: 工单	创建工单
技术支持	工作时间: 工单	-
客服人员可以联系技术支持	一个主要联系人/任意数量的联系人	-
华为严重性/紧急响应	紧急响应-24小时 系统崩溃-12小时 (工作时间)	-
高级处理人员	技术工程师	-
通知	消息中心、邮件通知 消息中心、邮件和电话通知	-
知识库	基于内容的自助指导 基于行业的自助指导 General guidance	-
培训	在线课程	-

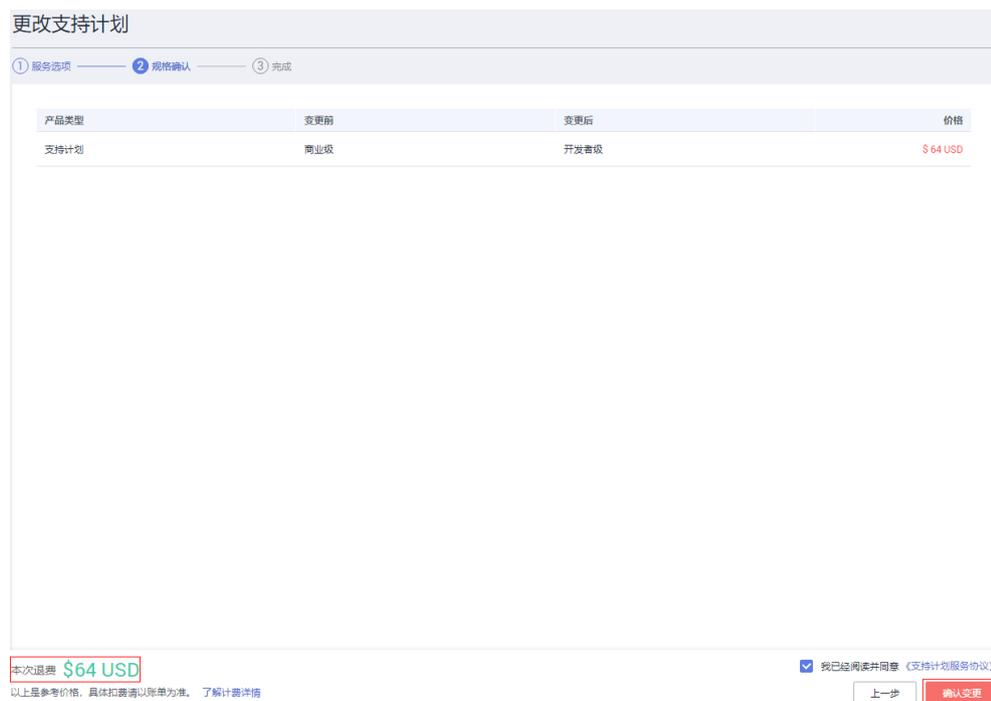
步骤3 在更改支持计划页面, 选择变更的支持计划规格, 查看退费金额, 单击“立即变更”。

图 3-6 立即变更



步骤4 进入订单确认页面，勾选我已阅读并同意《支持计划服务协议》，单击“确认变更”。

图 3-7 确认变更



步骤5 进入“费用中心 > 我的订单 > 详情”页面，查看退费处理进度。

---结束

4 续费支持计划

操作场景

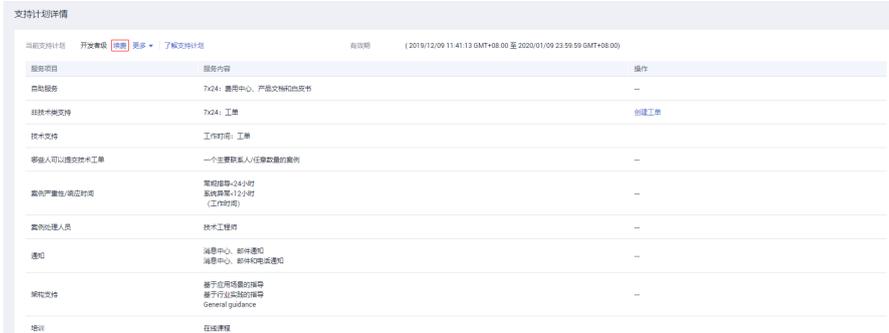
支持计划将要到期，需要续费，继续使用支持计划。

操作步骤

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“[支持计划详情](#)”页面。

步骤2 单击“续费”，进入续费资源页面。

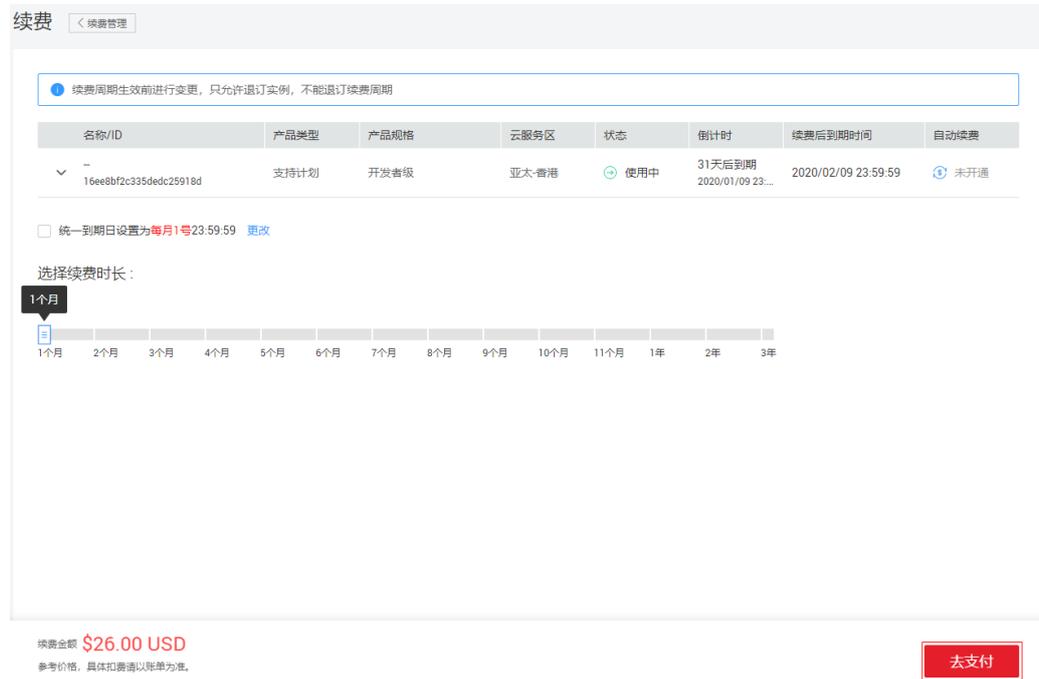
图 4-1 续费支持计划



项名称	项内容	操作
服务时段	7x24: 服务中心、产数文档知识库	--
非技术类支持	7x24: 工单	创建工单
技术支持	工作时间: 工单	--
客服人员可处理技术工单	一个主联系人/任意数量的副席	--
最高严重性/响应时间	紧急问题: 2小时 高级问题: 4小时 (工作时间)	--
高级处理人员	技术工程师	--
通知	消息中心、邮件通知 消息中心、邮件和短信通知	--
文档支持	基于云所运营的指南 基于行业知识的指南 General guidance	--
培训	在线课程	--

步骤3 在续费资源页面，选择续费时长，确认续费金额，单击“去支付”。

图 4-2 去支付



步骤4 在确认付款页面，选择支付方式，单击“确认付款”。

图 4-3 确认付款



步骤5 进入身份验证页面，可选择手机或者邮箱进行身份验证，输入验证码，单击“确定”，完成支付。

----结束

5 退订支持计划

操作场景

不再需要支持计划，需将支持计划等级调整到基础级。

操作步骤

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“[支持计划详情](#)”页面。

步骤2 单击“更多 > 退订”。

图 5-1 退订支持计划



步骤3 进入退订资源页面，选择退订原因，勾选我已确认本次退订金额和相关费用，单击“退订”。

图 5-2 退订

退订资源 [退订管理](#)

退订规则及手续费细则请查看[退订规则说明](#)。
在您提交退订申请时，请确保退订单对应云资源上的数据已完成备份或者迁移，退订完成后您的云资源将被完全删除且不可恢复，数据无法找回，请谨慎操作。

<input checked="" type="checkbox"/>	名称/ID	产品类型	产品规格	云服务区	起止时间	已消费金额(USD)	手续费(USD)	退订金额(US...
<input checked="" type="checkbox"/>	16ee8bf2c335dedc25918d	hws.service...	商业级	亚太-香港	2019/12/09 11:41:23 2020/01/09 23:59:59	0.00	0.00	90.00

*** 请选择退订原因**

购买云服务时选错参数 业务部署后，退订多购买的云服务 业务测试完毕退订

云服务不好用 云服务不满足业务部署需求 云服务故障无法修复

其他

实付金额 ② \$90.00 USD

已消费金额 ② -\$0.00 USD

手续费 ② -\$0.00 USD

退订金额: **\$90.00 USD**

退还余额: \$90.00 USD

退订

---结束

6 共享支持计划

操作场景

共享支持计划是财务托管模式的企业主账号和所有子账号共享一份支持计划，华为云针对同一客户进行一致性服务。

共享规则说明

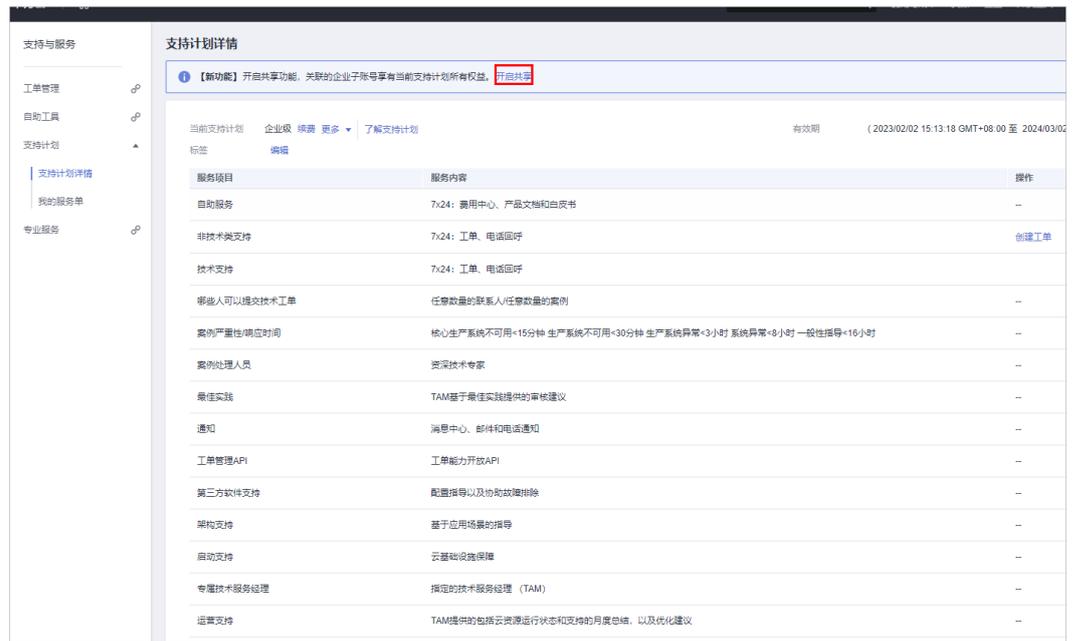
每个账号只能享有一份支持计划服务。

1. 财务托管模式主子账号，由主账号购买支持计划服务，子账号被共享。
2. 财务独立模式主子账号或单个账号，单独购买支持计划，不支持共享。
3. 主子账号关联：
主账号（财务托管模式）创建或邀请子账号关联。
4. 邀请账号：
 - a. 若被邀请账号未购买支持计划，可直接进行邀请关联。
 - b. 若被邀请账号已购买服务支持计划，子账号需先退订支持计划，再进行邀请关联。
5. 主账号设置共享功能：
由于共享支持计划是针对同一客户统一服务，所以共享功能针对所有子账号同时开启或关闭共享。

操作步骤

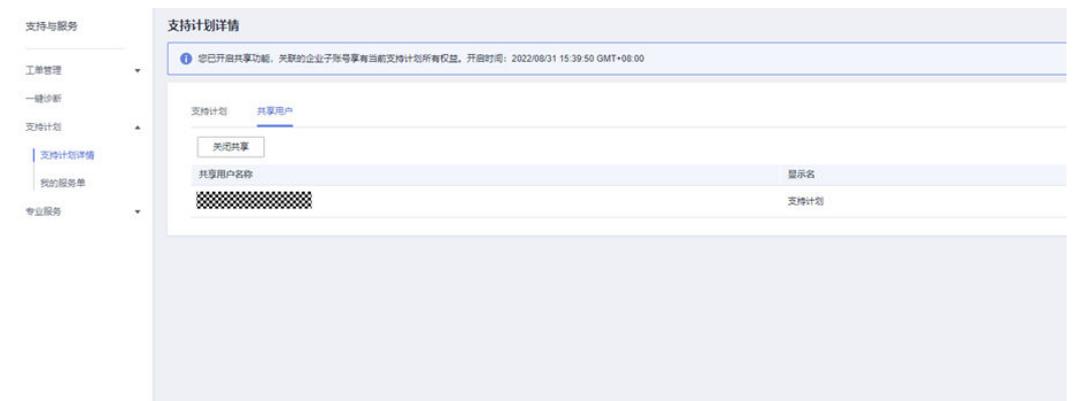
1. 登录[华为云控制台](#)页面，进入“支持计划详情”页面。
2. 单击“开启共享”。

图 6-1 共享支持计划



3. 共享后如下图所示:

图 6-2 共享界面



7 修订记录

发布日期	修订记录
2023-12-12	更新 共享支持计划 中开启共享的图形。
2019-09-05	第二次正式发布。 新增 续费支持计划 章节。
2019-04-30	第一次正式发布。