



合作伙伴支持计划

## 常见问题

文档版本 02

发布日期 2020-02-26

版权所有 © 华为技术有限公司 2020。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默示的声明或保证。

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](mailto:support@huawei.com)

客户服务电话： 4008302118

---

# 目录

---

<b>1 通用类</b>	<b>1</b>
1.1 合作伙伴支持计划支持多个用户吗？	1
1.2 合作伙伴支持计划可以解决哪些问题？	1
1.3 如何配置账户权限，仅授予运维人员提单权限，而不具有伙伴账号的其他管理权限？	1
1.4 如何提交问题？	2
1.5 我的问题多久可以获得回复？	2
1.6 我的问题多久可以获得解决？	2
1.7 合作伙伴支持计划可以提供哪些语言支持？	2
1.8 合作伙伴支持计划支持哪些 Region？	2
1.9 我购买了合作伙伴支持计划，能免费获得上云迁移、云上保障护航等专业服务吗？	2
<b>2 计费类</b>	<b>3</b>
2.1 合作伙伴支持计划如何计费？	3
2.2 合作伙伴支持计划是否支持退订，如何退订？	3
<b>3 修订记录</b>	<b>4</b>

# 1 通用类

## 1.1 合作伙伴支持计划支持多个用户吗？

华为云合作伙伴支持计划只针对单个合作伙伴账户提供支持服务，该账户可创建多个登录账号，不限制提单账号数量。

## 1.2 合作伙伴支持计划可以解决哪些问题？

华为云合作伙伴支持计划可解决问题如下：

- 华为云产品错误、故障类问题
- 服务产品不可用
- 影响服务可用性的服务错误和无规律异常
- 服务产品未按官方描述运行
- 大范围网络中断
- 多个用户受影响的区域性问题
- 配额调整
- 账务纠纷

## 1.3 如何配置账户权限，仅授予运维人员提单权限，而不具有伙伴账号的其他管理权限？

如果您需要对华为云上的合作伙伴支持计划，给合作伙伴下的组织人员设置不同的访问权限，以达到不同员工之间的权限隔离，如仅授予运维人员提单权限，而不具有伙伴账号的其他管理权限。

### 📖 说明

合作伙伴账号下创建的所有组织人员都拥有提交工单的权限，您可以为运维人员创建组织人员用户，并根据角色需要分配最小权限。

## 操作步骤

**步骤1** 以管理员用户登录合作伙伴中心。

**步骤2** 创建角色（如operation\_engineer）并授予最小权限，例如仅授予“总览 > 查看账户余额”权限。

**步骤3** 创建组织人员，并为其分配角色。

详细的组织人员创建请参见[新增组织人员](#)。

----结束

## 1.4 如何提交问题？

华为云提供多种支持渠道，我们建议合作伙伴首先通过合作伙伴管理控制台支持中心[提交工单](#)，然后通过其他服务方式加速问题沟通。

详情请参见[支持方式](#)说明。

## 1.5 我的问题多久可以获得回复？

华为云提供7x24小时技术支持服务，客户案例请求的首次响应时间，与订购的合作伙伴支持计划级别和所案例严重性有关，详情请参见华为云[合作伙伴支持计划响应SLA](#)说明。

## 1.6 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。

## 1.7 合作伙伴支持计划可以提供哪些语言支持？

支持中文和英文语言。

## 1.8 合作伙伴支持计划支持哪些 Region？

合作伙伴支持计划在中国区提供支持服务不区分Region，但不包含欧洲-巴黎、亚太-新加坡云联盟Region，如需服务可[联系我们](#)。

## 1.9 我购买了合作伙伴支持计划，能免费获得上云迁移、云上保障护航等专业服务吗？

合作伙伴支持计划提供常规售后支持服务，且仅提供服务目录定义的服务内容，上云迁移、云上保障护航等专业服务可访问[售前咨询](#)，与专业服务团队进行业务洽谈。

# 2 计费类

---

## 2.1 合作伙伴支持计划如何计费？

合作伙伴支持计划以自然月为计量周期计取支持服务费用。基础级支持免费提供，其他级别服务费，请参见[合作伙伴支持计划](#)。

## 2.2 合作伙伴支持计划是否支持退订，如何退订？

华为云支持退订合作伙伴支持计划服务，按实际未使用天数比例退还预付基础支持费。

具体产品退订规则，可访问[退订规则说明](#)。

# 3 修订记录

发布日期	修订记录
2020-02-26	第二次正式发布。 新增1.3 如何配置账户权限，仅授予运维人员提单权限，而不具有伙伴账号的其他管理权限？ 章节。
2019-12-10	第一次正式发布。