支持计划

产品介绍

文档版本 07

发布日期 2024-04-18

华为技术有限公司

版权所有 © 华为技术有限公司 2024。 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

安全声明

漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：
https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process
如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：
https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory

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 支持方式.....7
5.2 支持计划响应 SLA.....8
5.3 第三方软件支持.....9
5.4 架构支持.....10
5.5 可用性检查.....10
5.6 资源监控与优化.....11
5.7 企业优护计划.....11
5.8 企业服务月报.....12
5.9 云上保障护航服务（基础版）.....13
6 计费说明.....15
7 修订记录.....17

版权所有 © 华为技术有限公司

1 什么是支持计划

支持计划是华为云服务的售后支持产品套餐包，是获取华为云服务技术支持的渠道。服务内容涵盖华为云产品使用、基于华为云产品的架构部署、解决方案等方面的技术支持，支持方式包括工单、热线电话、IM企业群等。支持计划提供基础级、开发者级、商业级、企业级四个支持等级，可满足不同规模和技术能力的客户，客户可根据对响应时间与服务内容的需求灵活选择。

支持计划服务可按包年/包月订购，如果包年订购商业级或企业级支持计划，还可获赠相关额外服务。通过华为云支持计划，华为云技术人员为客户提供主动、专业的支持服务，帮助客户聚焦基于华为云产品创造业务价值。华为云支持计划服务范围如服务范围所示。

版权所有 © 华为技术有限公司

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	关键特性	适用场景
基础级	基本的案例响应时间	个人用户或小型企业简单云部署场景
开发者级	较快的案例响应时间	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	最快的案例响应时间，并附赠部分增值服务（包年购买提供）	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	最快的案例响应时间，配置TAM，并附赠大量增值服务（包年购买提供）	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

版权所有 © 华为技术有限公司

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
热线电话	7x24小时	7x24小时	7x24小时	7x24小时
云产品工单	7x24小时	7x24小时	7x24小时	7x24小时
企业电话专线	-	-	支持	支持
IM企业群	-	-	支持	支持
案例严重性/响应时间	一个工作日之内受理	生产系统不可用<30分钟 生产系统异常<3小时 系统异常<8小时 一般性指导<16小时	核心生产系统不可用<10分钟 生产系统不可用<30分钟 生产系统异常<3小时 系统异常<8小时 一般性指导<16小时	核心生产系统不可用<10分钟 生产系统不可用<30分钟 生产系统异常<3小时 系统异常<8小时 一般性指导<16小时
案例处理人员	技术工程师	技术工程师	技术专家	资深技术专家
专属技术服务经理	-	-	-	支持
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	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

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项目	基础级	开发者级	商业级	企业级
云上保障护航服务（基础版）	-	-	包年购买提供：每年1次1个自然日的云上保障护航服务（基础版）	包年购买提供：每年累计3个自然日的云上保障护航服务（基础版），每次保障服务以整数天申请
可用性检查	-	-	-	包年购买提供：每年1次，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。
资源监控与优化	-	-	-	包年购买提供：每年1次，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。
企业优护计划	-	-	-	针对客户业务敏感的业界突发事件（如安全漏洞、病毒、骨干网故障等）或华为云变更事件，主动协助客户制定处置方案。
企业服务月报	-	-	-	每月1次，华为云为企业客户提供的包括云资源运行状态和服务支持的月度总结，以及优化建议
API与SDK支持	访问开发者中心	访问开发者中心	访问开发者中心	访问开发者中心

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项目	基础级	开发者级	商业级	企业级
帮助与文档	访问帮助中心	访问帮助中心	访问帮助中心	访问帮助中心
云社区	访问云社区	访问云社区	访问云社区	访问云社区
消息订阅	访问消息中心	访问消息中心	访问消息中心	访问消息中心
ICP备案服务	支持 访问备案中心	支持 访问备案中心	支持 访问备案中心	支持 访问备案中心
培训	在线课程：华为云学院	在线课程：华为云学院	在线课程：华为云学院	在线课程：华为云学院

说明

- 支持计划服务区域不包含欧洲-巴黎、北美-亚特兰大节点，如需服务可联系我们。
- 包年购买商业级及企业级支持计划可享受更多增值服务，如云上保障护航服务（基础版）、可用性检查、资源监控与优化。

版权所有 © 华为技术有限公司

4 服务范围

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。

说明

支持计划服务范围不包含：

- 代码开发。
- 云上业务操作及代运维。
- 不在第三方软件支持中的配置指导以及故障排查。
- 任何未经认证的IM沟通群及非华为云服务支持企业服务群服务支持。
- 所有第三方软件的安装、补丁更新、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

5 服务内容

5.1 支持方式

华为云客户可以通过以下方式提交使用华为云过程中遇到的各类技术问题：

表 5-1 支持方式

支持方式	服务说明	服务时间
云产品工单	**https://console.huaweicloud.com/ticket** 登录管理控制台，单击“工单”菜单，进入工单管理。	7x24
热线电话	4000-955-988或950808	7x24
企业电话专线（**仅限商业级和企业级**）	4000-955-988或950808按1转2 **说明** 支持专属400电话专线快速接入，享受更专业贴心的售后工程师电话服务，同时尊享接入线路优先级特权。订购相应的支持计划级别后，华为云将为客户配置大企业客户专线。	7x24
IM企业群（**仅限商业级和企业级**）	IM即时沟通群，多媒体高效交互 **说明** IM企业群非常便于进行多媒体交互，消息记录可以进行过程Review。订购相应的支持计划级别后，华为云将为客户配置专属企业IM企业群（仅支持WeLink和企业微信），实时快速响应客户的故障处理、业务咨询等问题。	7x24

版权所有 © 华为技术有限公司

支持方式	服务说明	服务时间
专属技术服务经理（**仅限企业级**）	华为云售后技术服务统一接口人 **说明** 专属技术服务经理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解决方案，为客户提供更全面、更贴身、更主动的技术服务。	5x8

5.2 支持计划响应 SLA

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。

表 5-2 案例响应时间说明

基础级	开发者级	商业级	企业级
一个工作日之内受理	生产系统不可用<30分钟 生产系统异常<3小时 系统异常<8小时 一般性指导<16小时	核心生产系统不可用<10分钟 生产系统不可用<30分钟 生产系统异常<3小时 系统异常<8小时 一般性指导<16小时	核心生产系统不可用<10分钟 生产系统不可用<30分钟 生产系统异常<3小时 系统异常<8小时 一般性指导<16小时

案例严重性级别定义如表5-3所示：

表 5-3 案例严重性级别说明

案例严重性级别	级别说明
核心生产系统不可用	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。

版权所有 © 华为技术有限公司

案例严重性级别	级别说明
一般性指导	即非故障性求助。例如，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。

说明

为了保证紧急的问题得到快速的支持，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。

5.3 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。华为云第三方软件支持服务范围如表5-4所示：

表 5-4 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	• 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	• 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	• 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	• 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

版权所有 © 华为技术有限公司

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	• 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	• 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	• 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+	• 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	• 安装部署建议 • 基本的连接访问问题排查协助

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。

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。

5.4 架构支持

华为云提供HCIE-Cloud Servise 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。详见华为认证云服务专家解决方案架构师。

5.5 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。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 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。

支持计划级别	包年购买可获服务配额
企业级	赠送1次

说明

包年购买企业级支持计划方可享受该服务，需提前3个工作日提出申请。

注意

可用性检查仅包年购买企业级支持计划才限额赠送。客户一旦申请该限额增值服务，将无法退订或降级当期支持计划订单。

5.6 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。

支持计划级别	包年购买可获服务配额
企业级	赠送1次

说明

包年购买企业级支持计划方可享受该服务，需提前3个工作日提出申请。

注意

资源监控与优化仅包年购买企业级支持计划才限额赠送。客户一旦申请该限额增值服务，将无法退订或降级当期支持计划订单。

5.7 企业优护计划

华为云企业优护计划服务，针对客户业务敏感的业界突发事件（如安全漏洞、病毒、骨干网故障等）或华为云变更事件，主动协助客户制定处置方案。华为云主动理解并

版权所有 © 华为技术有限公司

跟进客户业务对华为云的长期诉求（非被动式应答），熟悉客户需求的演进计划并通过持续的努力不断地提高客户满意度。

主要服务内容：

- 对于业界突发事件如操作系统漏洞、重要的第三方软件漏洞、病毒爆发、黑客攻击、(自然灾害等引起的)骨干网故障等，除例行发送邮件、短息、订阅消息通知外，服务经理第一时间对接客户，协助客户制定处置方案。
- 华为云在任何平台变更前，若经专家团队判断对客户业务有影响（SLA承诺范围内），服务经理第一时间对接客户，协助客户评估影响并制定处置方案。
- 华为云在重大产品或特性发布后，服务经理若判断能够帮助客户提升业务竞争力或客户可能关注，则第一时间对接客户进行新产品或特性的赋能。

说明

企业优护计划不覆盖如护网行动等计划性事件，如有需求请购买**管理检测与响应 MDR**。

5.8 企业服务月报

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

华为云为企业客户提供的包括云资源运行状态和服务支持的月度总结报告，也会包含依据华为云最佳实践经验给出的优化建议。

月报内容主要包括以下方面内容：

- 概要
- 服务总结
- 资源概况
- 服务工单
- 安全防护
- 优化建议

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5-5**所示。

表 5-5 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。 工单的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。
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。

5.9 云上保障护航服务（基础版）

华为云提供云上保障护航服务（基础版），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、应用升级等重大营销或技术活动时，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，保障企业客户活动平稳进行。

云上保障护航服务（基础版）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活动时的容量需求和云平台稳定运行。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 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10分钟。

支持计划级别	包年购买可获服务配额
商业级	每年1次1个自然日
企业级	每年累计3个自然日，每次保障服务以整数天申请

说明

包年购买商业级、企业级支持计划方可享受有限天数的**云上保障护航服务（基础版）**。若需要更长时间的深度护航服务请购买**云上保障护航服务（标准版）**。标准版适合于上线或活动场景业务并发量高或者业务复杂，对业务保障质量要求高的客户。为保证活动前的充分准备，建议客户提前10个工作日提出云上保障护航服务（基础版）申请。

注意

云上保障护航服务（基础版）仅包年购买商业级、企业级支持计划才限额赠送。客户一旦申请该限额增值服务，将无法退订或降级当期支持计划订单。

版权所有 © 华为技术有限公司

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定时期内用户使用华为云服务产生的服务消费金额，包括云服务器、云存储、网络带宽、数据库等服务类型，但不包括支持计划、专业服务、云市场等服务。并且不区分现金支付、信用支付、代金券支付等支付形式，均纳入统计。结算时根据云服务用量匹配计费阶梯，用量越大费率越低。

云服务资源用量以折前消费金额（官网价）为计量依据，按实际自然月使用量算。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。
- 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对应天数产生的按量费用。

支持计划升级不涉及云上保障护航服务（基础版）、可用性检查、资源监控与优化等限额增值服务配额调整。举例来说，如客户订购开发者级支持计划1年，服务期内申请升级到企业级支持计划，因升级而订购的企业级支持计划不满1年，故无法获得限额增值服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

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对应天数产生的按量费用。

说明

云上保障护航服务（基础版）、可用性检查、资源监控与优化等限额增值服务，是客户包年批量购买华为云支持计划的一次性特别优惠，一旦享受该优惠，即客户已承诺长期使用，支持计划订单降级将受到约束，降级需检查新级别增值服务配额是否足以抵扣老级别已消费量。降级规则如下：

- 允许非包年支持计划降级。
- 对于包年订购服务支持计划，需检查限额增值服务权益使用情况，若新级别标准配额-老级别已消费数量为正数或零，则准予降级，若任意项为负数，则不予降级。

退订支持计划

华为云支持退订支持计划服务，按实际未使用天数比例退还预付基础支持费，但下月初仍会正常结算并划扣当月增量支持费用。

说明

- 云上保障护航服务（基础版）、可用性检查、资源监控与优化等限额增值服务，是客户包年批量购买华为云支持计划的一次性特别优惠，一旦享受该优惠，即客户已承诺长期使用，支持计划订单不予中途退订。
- 若客户未申请使用任何限额增值服务，则按华为云通用产品退订原则执行，可访问**退订规则说明**。

版权所有 © 华为技术有限公司

7 修订记录

发布日期	修订记录
2024-04-18	第七次正式发布。 更新服务范围。
2021-04-27	第六次正式发布。 ● 更新服务目录章节。 ● 新增架构支持章节。
2021-04-02	第五次正式发布。 ● 新增可用性检查章节。 ● 新增资源监控与优化章节。
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。 企业服务月报章节新增数据采集说明。
2019-01-31	第一次正式发布。

版权所有 © 华为技术有限公司