



合作伙伴支持计划

# 用户指南

文档版本 02

发布日期 2020-02-26

华为技术有限公司



版权所有 © 华为技术有限公司 2022。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](mailto:support@huawei.com)

客户服务电话： 4008302118

---

## 目录

---

<b>1 购买合作伙伴支持计划.....</b>	<b>1</b>
<b>2 购买工单增购包.....</b>	<b>4</b>
<b>3 查看合作伙伴支持计划.....</b>	<b>7</b>
<b>4 变更合作伙伴支持计划.....</b>	<b>8</b>
4.1 升级合作伙伴支持计划.....	8
4.2 降级合作伙伴支持计划.....	10
<b>5 续费合作伙伴支持计划.....</b>	<b>12</b>
<b>6 退订合作伙伴支持计划.....</b>	<b>14</b>
<b>7 修订记录.....</b>	<b>16</b>

# 1 购买合作伙伴支持计划

## 操作场景

当前合作伙伴支持计划规格为基础级时，用户可以新购合作伙伴支持计划（标准级、尊享级），以享受更高级别的服务响应时间和服务内容。

## 购买须知

- 已通过服务伙伴计划（Service Partner Program）认证的伙伴可以直接购买伙伴支持计划。
- 非服务伙伴（Service Partner）需通过合作伙伴主帐号下关联的子帐号购买，关联子帐号的注册公司名称需与主帐号的公司名称一致。

### 📖 说明

如合作伙伴已有本公司注册的子帐号，可直接使用；如果没有，需注册一个子帐号并完成帐号关联。如子帐号公司名称与主帐号不一致需修改一致，或另行创建子帐号。

图 1-1 伙伴中心

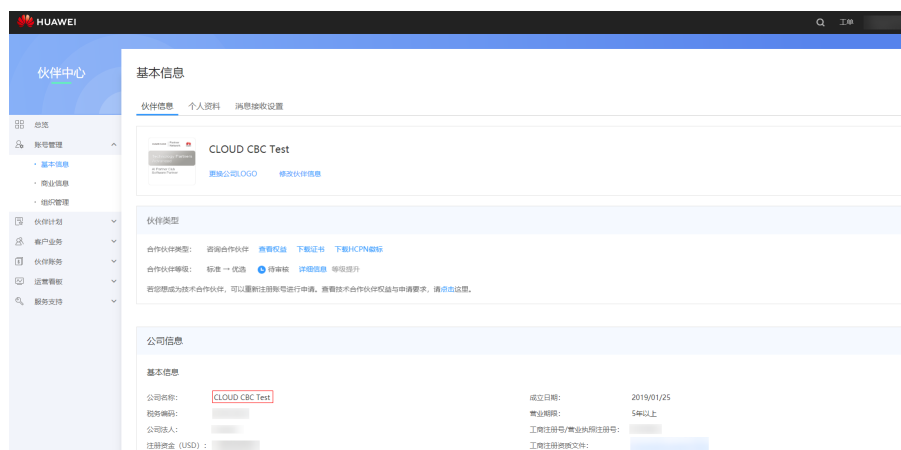


图 1-2 帐号中心



## 操作步骤

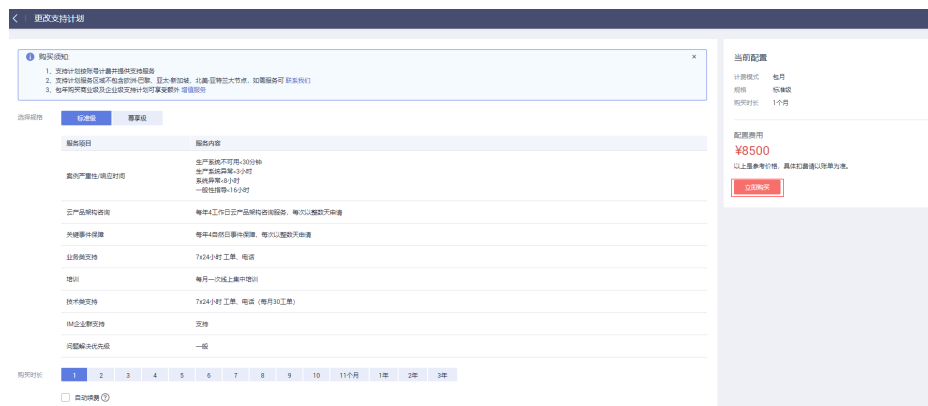
- 步骤1** 以合作伙伴子账户登录**管理控制台**。
- 步骤2** 单击右上角的“支持与服务 > 支持计划”，进入“支持计划详情页”。
- 步骤3** 在“合作伙伴支持计划”页面，单击“更改”，进入更改合作伙伴支持计划页面。

图 1-3 更改



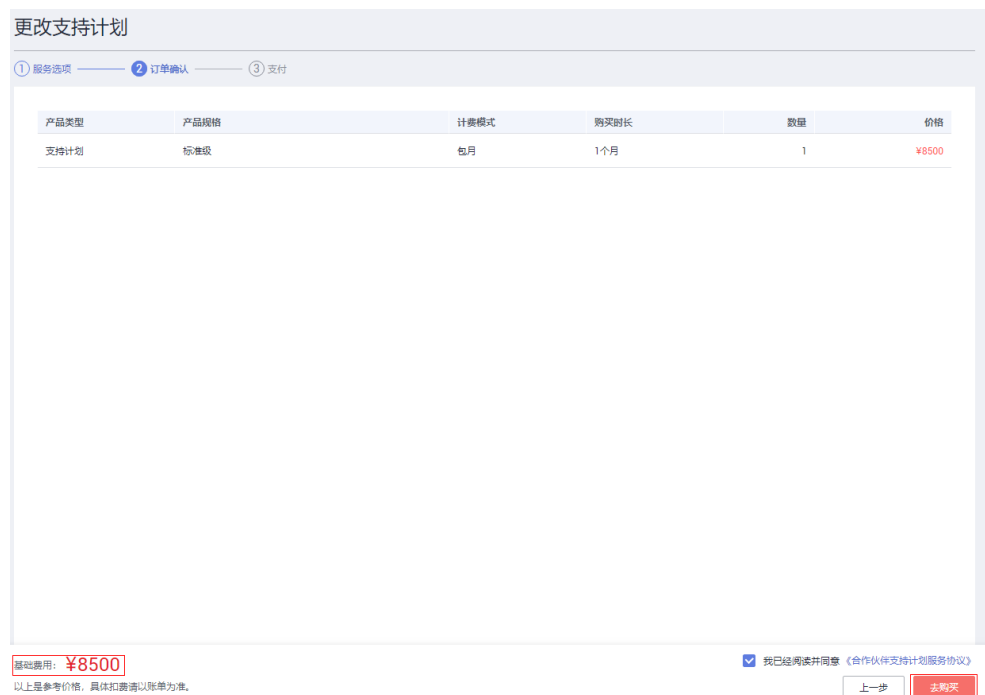
- 步骤4** 在更改合作伙伴支持计划页面，选择变更的合作伙伴支持计划规格，查看补交的费用，单击“立即购买”。

图 1-4 立即购买



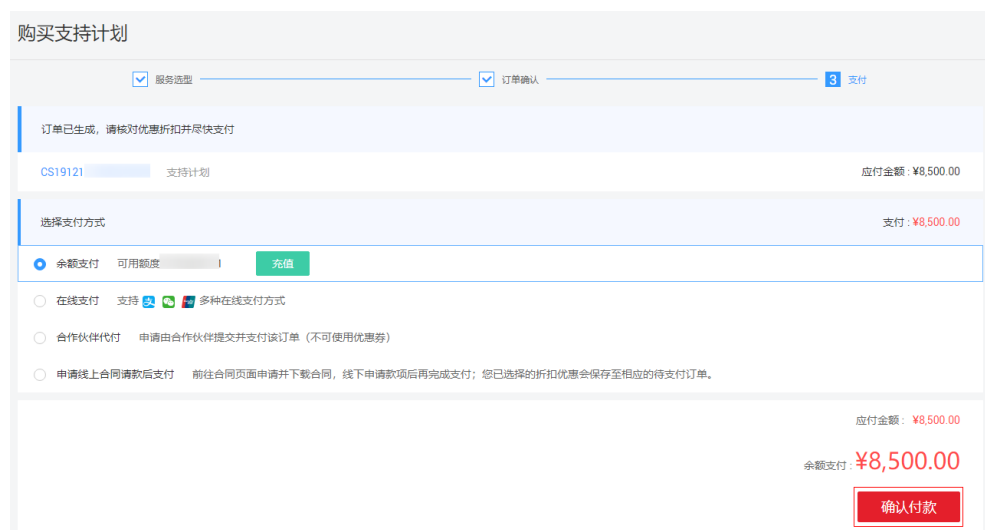
- 步骤5** 在弹出的“购买确认”页面，单击“确认”。
- 步骤6** 在“规格确认”页面，勾选“我已阅读并同意《合作伙伴支持计划服务协议》”，然后单击“去购买”。

图 1-5 去购买



步骤7 在确认付款页面，选择支付方式，单击“确认付款”。

图 1-6 确认付款



步骤8 在身份验证页面，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 购买工单增购包

## 操作场景

标准级合作伙伴支持计划每自然月技术类（即产品类）工单提单数有配额限制（30个），如您当月已用完该配额，则该月不能再提交技术类工单。若您希望提高配额，可购买工单增购包（10个工单/包）。工单增购包支付后立即生效，工单配额立即得到提升，增购的工单数自然月当月有效，超期自动作废。

## 前提条件

购买的合作伙伴支持计划为标准级。

## 操作步骤

- 步骤1** 以合作伙伴子账户登录[管理控制台](#)。
- 步骤2** 单击右上角的“支持与服务 > 支持计划”，进入“支持计划详情页”。
- 步骤3** 在标准级“合作伙伴支持计划”页面，单击“购买工单增购包”。

图 2-1 购买工单增购包



- 步骤4** 在“购买工单增购包”页面，选择要购买的增购包个数，单击“立即购买”。

图 2-2 立即购买



**步骤5** 在“订单确认”页面，确认付款金额，勾选“我已阅读并同意《合作伙伴支持计划服务协议》”，然后单击“去购买”。

图 2-3 去购买



**步骤6** 在确认付款页面，选择支付方式，单击“确认付款”。



图 2-4 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

CS19121 支持计划 应付金额: ¥8,500.00

选择支付方式 支付: ¥8,500.00

余额支付 可用额度 | 充值

在线支付 支持 多种在线支付方式

合作伙伴代付 申请由合作伙伴提交并支付该订单 (不可使用优惠券)

申请线上合同请款后支付 前往合同页面申请并下载合同, 线下申请款项后再完成支付; 您已选择的折扣优惠会保存至相应的待支付订单。

应付金额: ¥8,500.00

余额支付: **¥8,500.00**

确认付款

----结束

# 3 查看合作伙伴支持计划

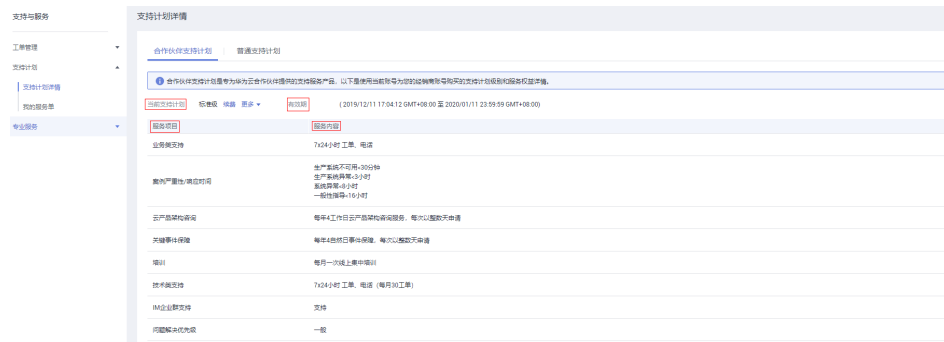
## 操作场景

查看当前的合作伙伴支持计划等级、有效期、服务内容详情等。

## 操作步骤

- 步骤1** 以合作伙伴子账户登录[管理控制台](#)。
- 步骤2** 单击右上角的“支持与服务 > 支持计划”，进入“支持计划详情页”。
- 步骤3** 在“合作伙伴支持计划”页面，可查看合作伙伴支持计划可享用的服务项目和服务内容及有效期。

图 3-1 查看详情



----结束

# 4 变更合作伙伴支持计划

## 4.1 升级合作伙伴支持计划

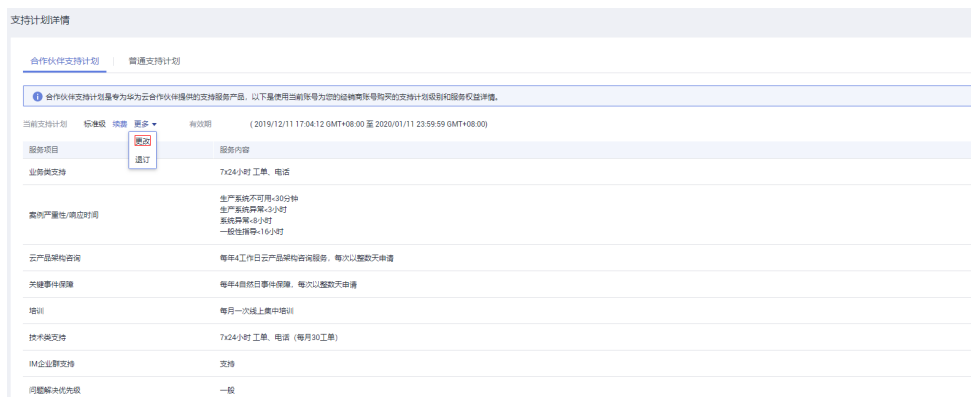
### 操作场景

当前合作伙伴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

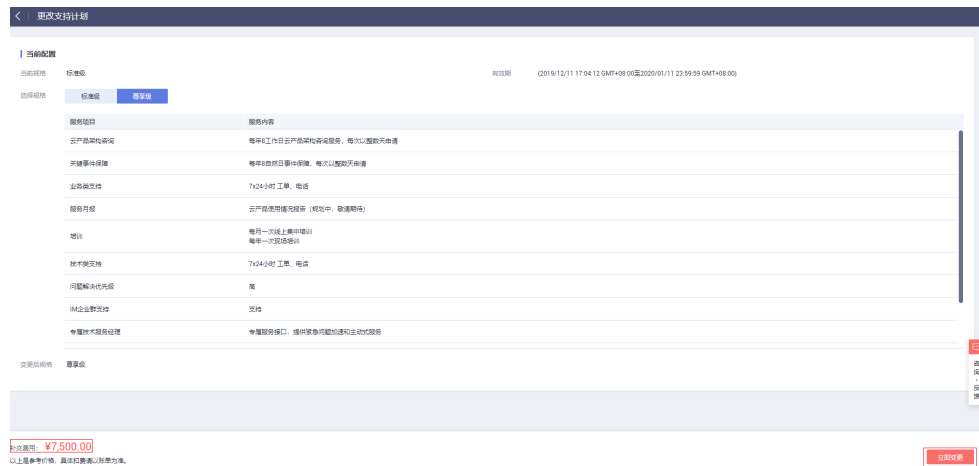
- 步骤1** 以合作伙伴子账户登录[管理控制台](#)。
- 步骤2** 单击右上角的“支持与服务 > 支持计划”，进入“支持计划详情页”。
- 步骤3** 在“合作伙伴支持计划”页面，单击“更多 > 更改”，进入更改合作伙伴支持计划页面。

图 4-1 更改



- 步骤4** 在更改合作伙伴支持计划页面，选择需要变更的更高级别的合作伙伴支持计划规格，查看补交的费用，单击“立即变更”。

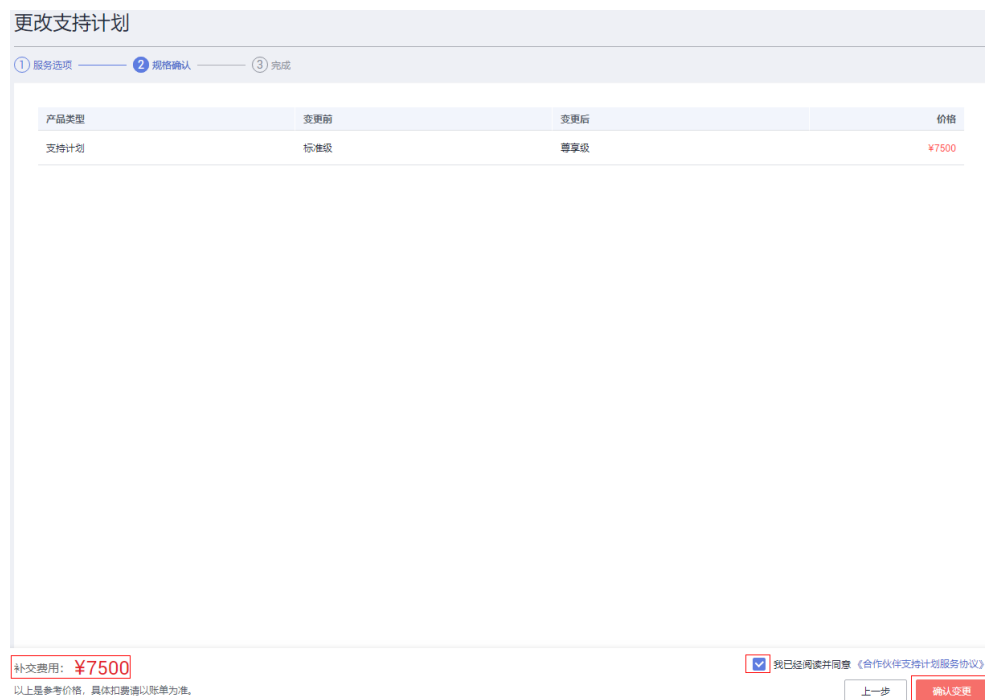
图 4-2 立即变更



**步骤5** 在弹出的“购买确认”页面，单击“确认”。

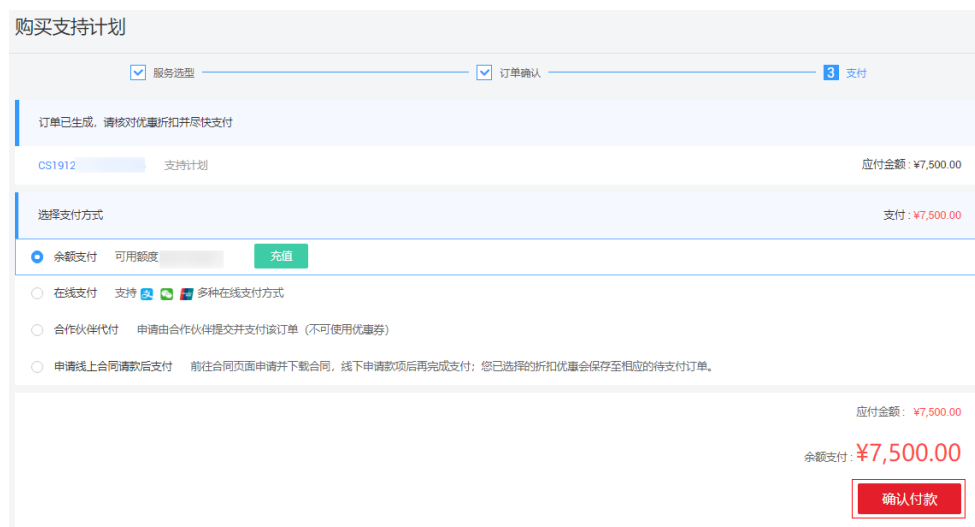
**步骤6** 在“规格确认”页面，勾选“我已阅读并同意《合作伙伴支持计划服务协议》”，然后单击“确认变更”。

图 4-3 确认变更



**步骤7** 在确认付款页面，选择支付方式，单击“确认付款”。

图 4-4 确认付款



**步骤8** 在身份验证页面，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

## 4.2 降级合作伙伴支持计划

### 操作场景

为了平衡服务成本与服务需求，将合作伙伴支持计划调整到较低级别。

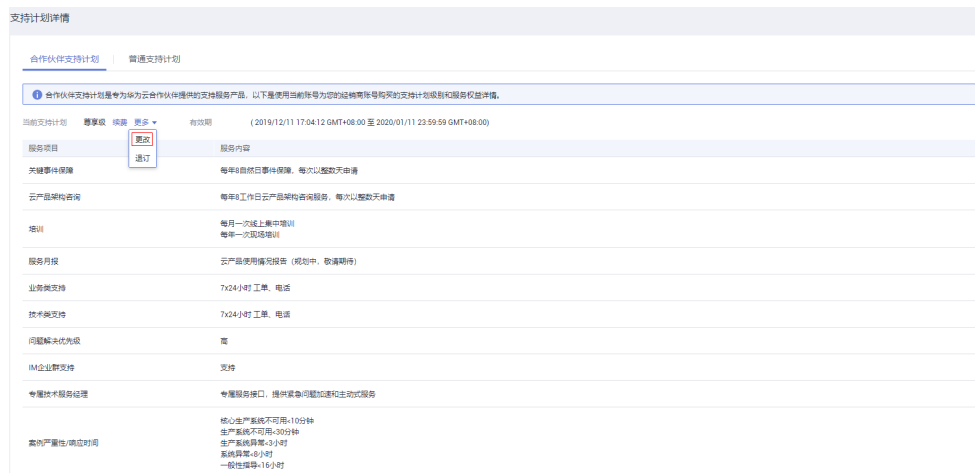
### 操作步骤

**步骤1** 以合作伙伴子账户登录[管理控制台](#)。

**步骤2** 单击右上角的“支持与服务 > 支持计划”，进入“支持计划详情页”。

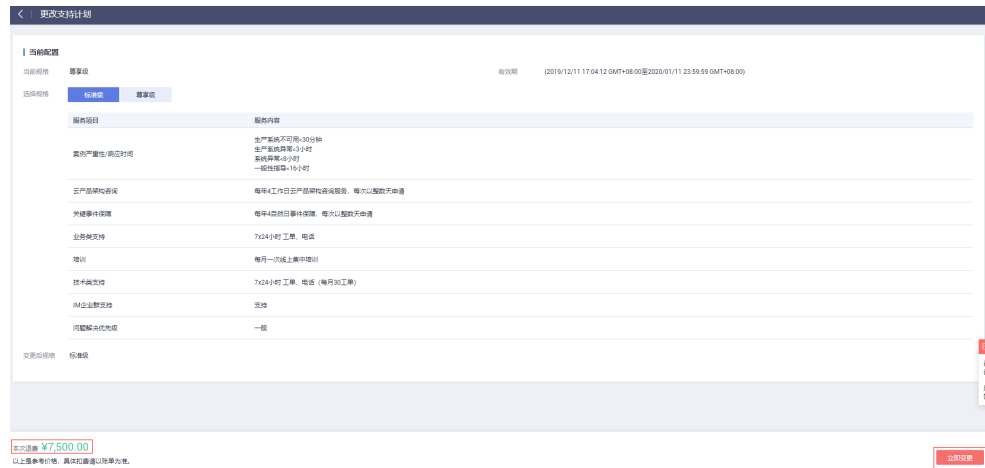
**步骤3** 在“合作伙伴支持计划”页面，单击“更多 > 更改”，进入更改支持计划页面。

图 4-5 更改



**步骤4** 在更改合作伙伴支持计划页面，选择变更的低级别合作伙伴支持计划规格，查看退费金额，单击“立即变更”。

**图 4-6 立即变更**

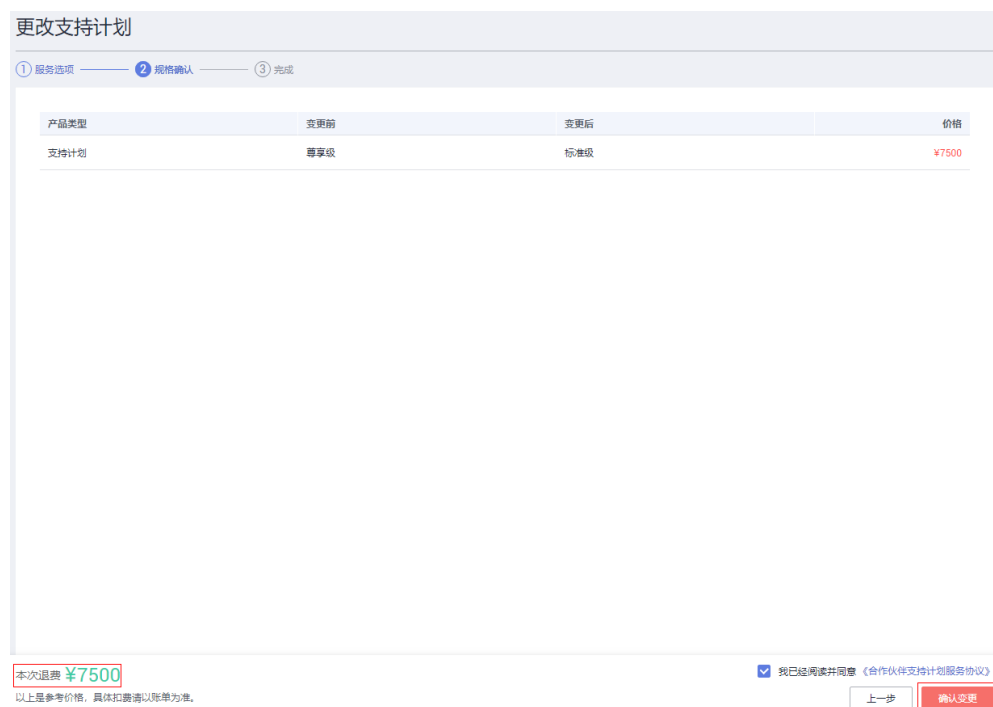


**说明**

标准级合作伙伴支持计划请选择“更多 > 退订”操作。

**步骤5** 在“规格确认”页面，勾选“我已阅读并同意《合作伙伴支持计划服务协议》”，然后单击“确认变更”。

**图 4-7 确认变更**



----结束

# 5 续费合作伙伴支持计划

## 操作场景

合作伙伴支持计划将要到期，需要续费，继续使用合作伙伴支持计划。

## 操作步骤

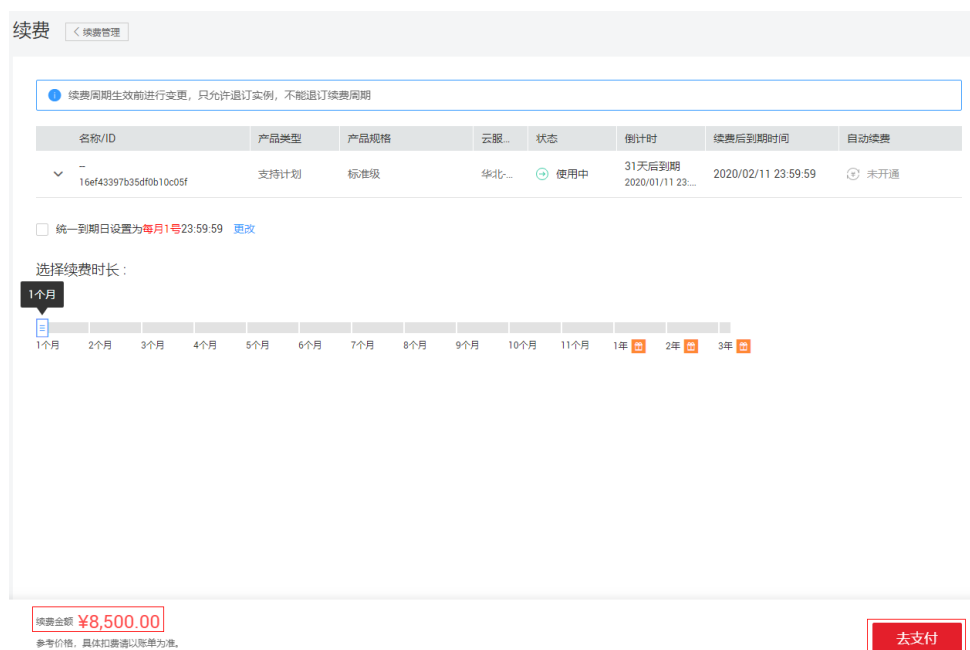
- 步骤1** 以合作伙伴子账户登录[管理控制台](#)。
- 步骤2** 单击右上角的“支持与服务 > 支持计划”，进入“支持计划详情页”。
- 步骤3** 在“合作伙伴支持计划”页面，单击“续费”，进入“续费管理”页面。

图 5-1 续费

服务项	服务内容
业务类支持	7x24小时 工单、电话
致命严重性/响应时间	生产系统不可用-30分钟 生产系统异常-3小时 系统异常-4小时 一般性故障-16小时
云产品架构咨询	每年4个工作日云产品架构咨询服务，每次以邮件申请
关键事件保障	每年4自然日事件保障，每次以邮件申请
培训	每月一次线上集中培训
技术类支持	7x24小时 工单、电话（每月30工单）
IM企业群支持	支持
问题解决优先级	一般

- 步骤4** 在续费管理页面，选择续费时长，确认续费金额，单击“去支付”。

图 5-2 去支付



**步骤5** 在确认付款页面，选择支付方式，单击“确认付款”。

图 5-3 确认付款



**步骤6** 在身份验证页面，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



# 6 退订合作伙伴支持计划

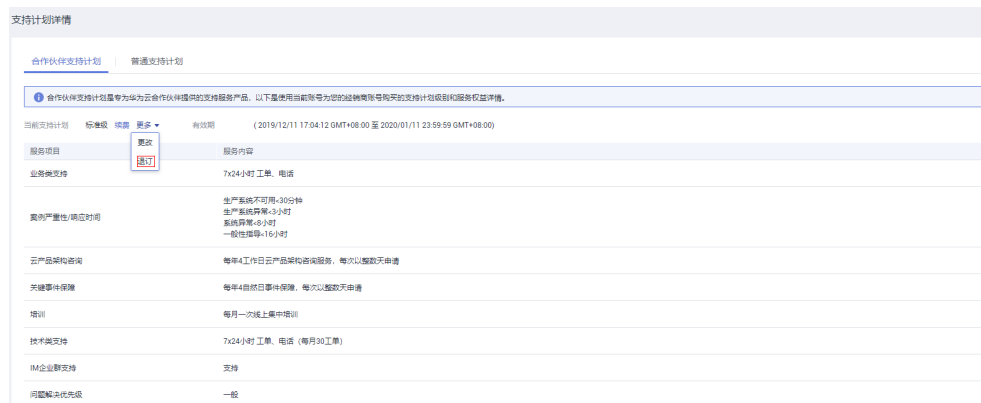
## 操作场景

不再需要合作伙伴支持计划，需将支持计划等级调整到基础级。

## 操作步骤

- 步骤1** 以合作伙伴子账户登录[管理控制台](#)。
- 步骤2** 单击右上角的“支持与服务 > 支持计划”，进入“支持计划详情页”。
- 步骤3** 在“合作伙伴支持计划”页面，单击“更多 > 退订”，进入“退订管理”页面。

图 6-1 退订合作伙伴支持计划



- 步骤4** 在退订管理页面，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 6-2 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](#)。  
您本次退订属于非5天无理由退订，需收取手续费和已消费金额，已使用的代金券和折扣券不退还。

本次操作完成后，2019年12月31日前您还可以进行0次五天无理由退订。

<input checked="" type="checkbox"/>	名称/ID	产品类型	产品规格	云服务...	起止时间	已消费金额(¥)	手续费(¥)	退订金额(¥)
<input checked="" type="checkbox"/>	16ef43397b35df0b10c05f	支持计划	标准级	华北...	2019/12/11 17:04:33 2020/01/11 23:59:59	0.00	850.00	7,650.00

\* 请选择退订原因

购买云服务时选择参数

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 ① ¥8,500.00

已消费金额 ① -¥0.00

手续费 ① -¥850.00

退订金额: **¥7,650.00**

退还余额: ¥7,650.00

我已确认本次退订金额和相关费用。 [查看详情](#)

退订

----结束

# 7 修订记录

发布日期	修订记录
2020-02-26	第二次正式发布。 新增 <a href="#">购买工单增购包</a> 章节。
2019-12-10	第一次正式发布。