

专业服务

用户指南

文档版本 31
发布日期 2024-09-14



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 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。

华为云计算技术有限公司

地址：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 邮编：550029

网址：<https://www.huaweicloud.com/>

目录

1 用户指南	1
1.1 权限管理	1
1.1.1 创建用户并授权使用专业服务	1
1.2 我的服务单	2
1.2.1 查看服务单	2
1.2.2 验收服务单	4
1.2.3 评价服务单	5
1.3 我的服务请求	6
1.3.1 新建服务请求	6
1.3.2 查看服务请求	7
1.3.3 购买我的服务	8
1.4 个人数据保护机制	9
1.5 修订记录	10

1 用户指南

1.1 权限管理

1.1.1 创建用户并授权使用专业服务

如果您需要对您所拥有的专业服务进行精细的权限管理，您可以使用[统一身份认证服务](#)（Identity and Access Management，简称IAM），通过IAM，您可以：

- 根据企业的业务组织，在您的华为云帐号中，给企业中不同职能部门的员工创建IAM用户，让员工拥有唯一安全凭证，并使用专业服务。
- 根据企业用户的职能，设置不同的访问权限，以达到用户之间的权限隔离。
- 将专业服务委托给更专业、高效的其他华为云帐号或者云服务，这些帐号或者云服务可以根据权限进行代运维。

如果华为云帐号已经能满足您的要求，不需要创建独立的IAM用户，您可以跳过本章节，不影响您使用专业服务的其它功能。

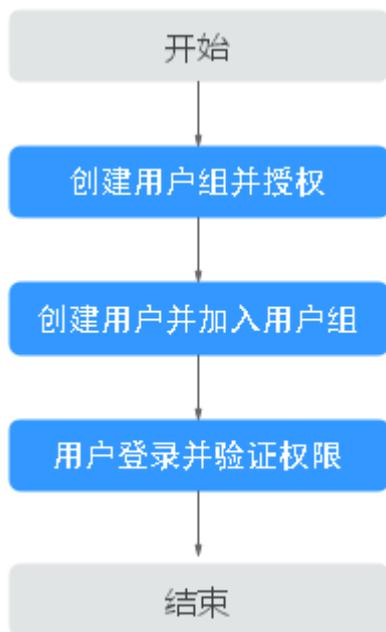
本章节为您介绍对用户授权的方法，操作流程如[图1-1](#)所示。

前提条件

给用户组授权之前，请您了解用户组可以添加的专业服务权限，并结合实际需求进行选择，专业服务支持的系统权限，请参见：[专业服务系统策略](#)。如您需要对除专业服务之外的其它服务授权，IAM支持服务的所有权限请参见[权限策略](#)。

示例流程

图 1-1 给用户授予专业服务权限流程



1. 创建用户组并授权

在IAM控制台创建用户组，并授予专业服务“PSDMFullAccess”、“PSDMReadOnlyAccess”。

2. 创建用户并加入用户组

在IAM控制台创建用户，并将其加入1中创建的用户组。

3. 用户登录并验证权限

新创建的用户登录控制台，切换至授权区域，验证权限：

- 在导航栏上方，下拉“支持与服务”，选择“专业服务”，进入专业服务主界面，切换到“我的服务请求”页签，单击右上角“新建服务请求”，如果可以创建服务请求，表示“PSDMFullAccess”已生效。
- 在“服务列表”中选择除专业服务外（假设当前策略仅包含PSDMFullAccess，PSDMReadOnlyAccess）的任一服务，如提示权限不足，表示“PSDMFullAccess”、“PSDMReadOnlyAccess”已生效。

1.2 我的服务单

1.2.1 查看服务单

操作场景

查看服务单信息、状态、过程交付件，了解服务单详情和进度。

约束限制

管理员帐号（主帐号）可以查看子帐号名下的工单，子帐号无法查看主帐号名下的工单。

操作步骤

步骤1 登录**管理控制台**。

步骤2 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。

服务单列表展示了您名下的所有服务单。

图 1-2 我的服务单



步骤3 选择要查看的服务单，单击“操作”栏的“查看”，进入服务单的详情页面。

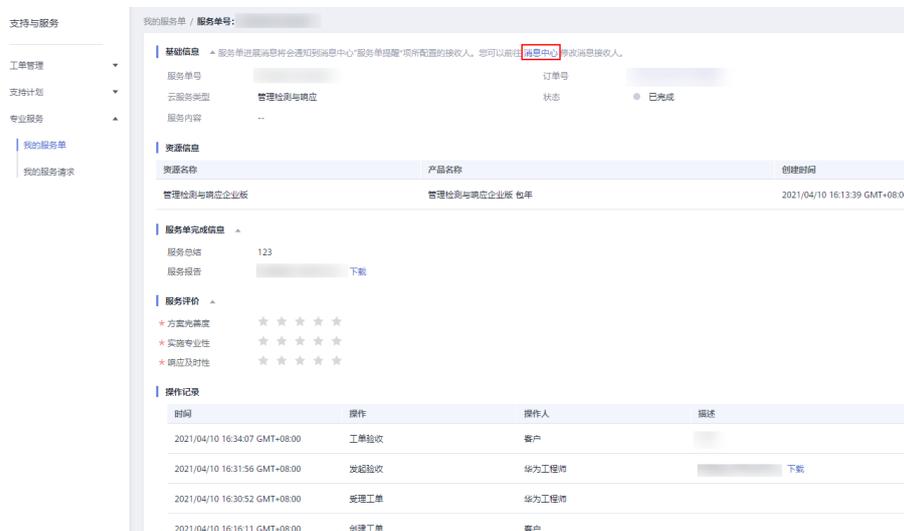
图 1-3 查看服务单



步骤4 服务单详情页面包含以下内容：

- 基础信息：服务单号、云服务类型、订单号、状态、服务内容等。
- 操作记录：服务单的历史处理进展信息。

图 1-4 查看服务单详情



📖 说明

您可根据业务需求，在**消息中心**中修改服务单的消息接收人电话和邮箱。
具体修改方法，请参见[修改指定消息接收人](#)修改“服务单提醒”的接收人。

----结束

1.2.2 验收服务单

操作场景

对服务单列表状态为“待您验收”的服务单进行验收。

约束限制

只有管理员帐号（主帐号）或拥有同组工单权限的帐号才能进行验收操作。

操作步骤

步骤1 登录[管理控制台](#)。

步骤2 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。

服务单列表展示了您名下的所有服务单。

步骤3 在状态为“待您验收”的服务单的“操作”栏单击“验收”，进入服务单的验收页面。

步骤4 在“服务单完成信息”区域了解服务单的完成情况。

您可以单击“服务报告”右侧的“下载”来获取详细的服务报告。

步骤5 验收服务单。

- 如果服务单满足交付要求，填写“验收意见”，勾选“我已知晓并确认以上服务内容真实有效，XXXX服务已完成，服务内容及交付件符合质量要求。”，单击“立即验收”。

图 1-5 立即验收



- 如果服务单不满足交付要求或其他原因，您可选择延期验收。
请单击“延期验收”，在弹出的“延期验收”页填写延期原因，单击“确定”。

图 1-6 延期验收



📖 说明

针对管理检测与响应服务和认证测试中心服务，您需要在发起验收后的10天内完成验收。如您期间未验收，则视为验收通过。

----结束

1.2.3 评价服务单

操作场景

对已完成验收的服务单进行评价，以帮助华为云更好地完善服务。

操作步骤

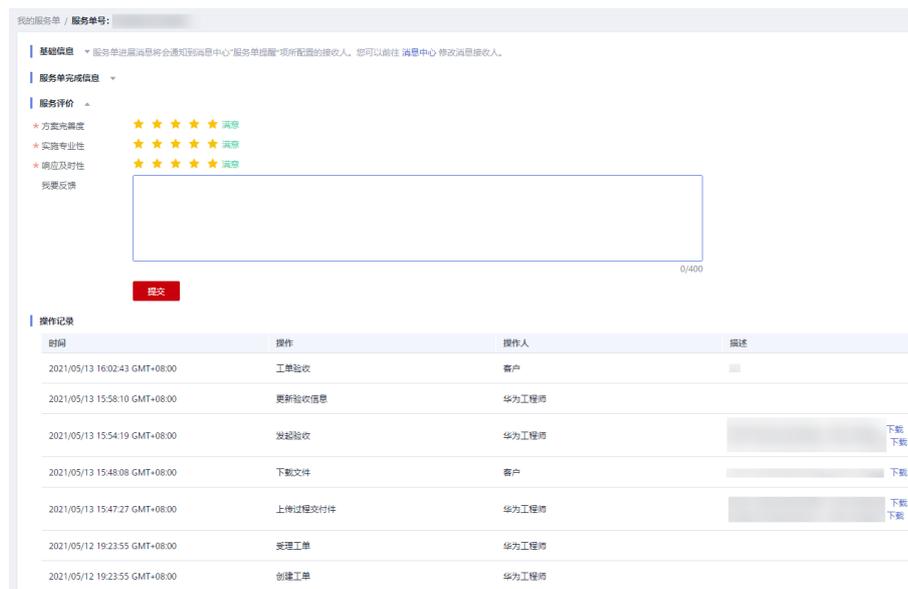
- 步骤1** 登录[管理控制台](#)。
- 步骤2** 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。
服务单列表展示了您名下的所有服务单。
- 步骤3** 在状态为“已完成”的服务单的“操作”栏单击“评价”，进入服务单的评价页面。

图 1-7 评价



- 步骤4** 在“服务评价”区域对各服务维度打星并填写反馈信息，单击“提交”。
服务维度包括：方案完善度、实施专业性、响应及时性。

图 1-8 评价服务单



----结束

1.3 我的服务请求

1.3.1 新建服务请求

操作场景

创建我的服务请求。

约束与限制

目前只支持新建上云迁移服务的服务请求。

操作步骤

- 步骤1 登录[管理控制台](#)。
- 步骤2 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。
- 步骤3 单击左侧导航树的“我的服务请求”，进入“我的服务请求”页面。
- 步骤4 单击右上角“新建服务请求”按钮，进入“服务请求”页面。

图 1-9 新建服务请求



步骤5 按照页面提示完成服务请求信息内容的填写。

图 1-10 填写服务请求

The screenshot shows a web form for creating a service request. At the top, there's a 'Service Request' header and a dropdown for 'Service Type' set to 'Online Migration Service'. Below this, several input fields are visible: 'Request Name' (set to '迁移A'), 'Migration Location' (set to '中国大陆'), 'Planned Start Date' (2020/12/16), 'Expected End Date' (2020/12/18), 'Migration Application Count' (set to 1), and 'Migration Data Category' (set to '公测'). There's also an 'Export Bandwidth' section with a range of 5 to 5 Mbps. A 'Remarks' field contains '迁移A'. The bottom section is divided into four boxes for specific migration types: 'Host Migration' (with fields for number of hosts and total data volume), 'Database Migration' (with fields for instance count and total data volume), 'Object/Archive/NAS Migration' (with a field for total data volume), and 'Application Migration' (with a field for application count). At the very bottom, there's a 'Company Name' field, 'Contact Method' (with 'Mobile' and 'WeChat' checked), a 'Mobile Number' field, 'Contact Time' (with 'Anytime' selected), and a 'Remarks' field.

步骤6 勾选“我已经阅读并同意《隐私政策声明》”，单击“提交”按钮。

步骤7 弹出“确认提交服务请求”弹出框，单击“是”。出现提示框“您的服务请求正在创建中，10秒后跳转到服务请求列表”。

----结束

说明

完成新建服务请求后，我的服务请求状态为“待评估”。

1.3.2 查看服务请求

操作场景

查看服务请求的具体信息，包括：基础信息，服务请求信息，服务内容。

操作步骤

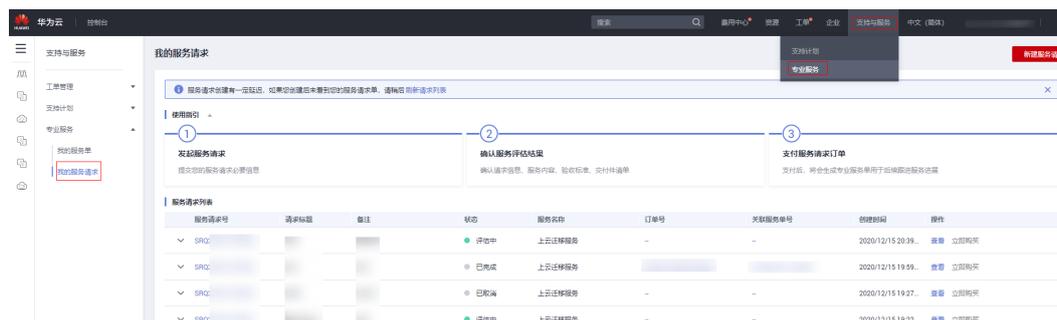
步骤1 登录**管理控制台**。

步骤2 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。

步骤3 单击左侧导航树的“我的服务请求”，进入“我的服务请求”页面。

服务请求列表展示了您名下的所有服务请求。

图 1-11 我的服务请求



步骤4 单击要查看服务请求列表的“操作”栏的“查看”，进入服务请求的详情页面。

步骤5 服务请求详情页面包含以下内容（以“上云迁移服务”为例）：

- 基础信息：服务请求号、服务名称、状态、订单号、请求标题、关联服务单号等。
- 服务请求信息：服务类型、迁移团队所在地区、计划启动日期、期望上线日期、待迁移应用系统、迁移数据链路、迁移需求等。
- 服务内容：服务项，服务内容，验收标准，交付清单。

说明

- 服务请求状态为“待评估”：服务请求未接单。
- 服务请求状态为“评估中”：华为方工程师针对该服务请求可行性评估中。
- 服务请求状态为“已取消”：
 1. 华为方工程师针对该服务请求可行性进行评估后，不予受理，取消该服务请求。单击“查看”，可在请求反馈信息中查看具体驳回原因。
 2. 如用户在三天内未完成付款，则系统自动取消请求。
- 服务请求状态为“支付处理中”：正在完成支付处理。
- 服务请求状态为“已完成”：服务请求已完成。
- 服务请求列表状态为“待支付”和“已完成”时，才会展示服务内容。

---结束

1.3.3 购买我的服务

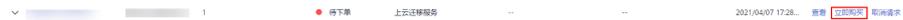
操作场景

我的服务请求评估通过，服务请求状态为“待支付”时，可购买该服务。

操作步骤

- 步骤1** 登录**管理控制台**。
- 步骤2** 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。
- 步骤3** 单击左侧导航树的“我的服务请求”，进入“我的服务请求”页面。
服务请求列表展示了您名下的所有服务请求。
- 步骤4** 选择服务请求“状态”为“待下单”的服务请求，单击“立即购买”。

图 1-12 立即购买



步骤5 勾选”我已经阅读并同意《隐私政策声明》“，单击”立即购买“。

步骤6 选择支付方式，完成支付。

----结束

说明

单击“取消请求”，可取消我的服务请求。

1.4 个人数据保护机制

为了确保您的个人数据（例如IP、手机号码、邮箱等）不被未经过认证、授权的实体或者个人获取，服务过程中采用加密算法存储个人数据、控制个人数据访问权限以及记录操作日志等方法防止个人数据泄露，保证您的个人数据安全。

收集范围

服务过程中收集及产生的个人数据如表1-1所示：

表 1-1 个人数据范围列表

类型	收集方式及目的	是否可以修改	是否必须	生命周期
IP	调用接口	否	是 需要记录审计日志	日志清空时删除
	管理检测与响应单 申请交付页面填写	否	是 网站域名/IP是管理检测 与响应相关服务单交付 必要信息	<ul style="list-style-type: none"> 申请交付页面勾选了保留IP选项，会保留至租户销户时删除。 申请交付页面未勾选保留IP选项，系统不会保存。
省市	管理检测与响应单 创建等保安全服务 单页面填写	否	是 等保安全服务单交付必 要信息	工单处理完成后 自动清除
			是 等保安全服务单交付必 要信息	
手机 号	管理检测与响应单 创建等保安全服务 单页面填写	否	是 等保安全服务单交付必 要信息	工单处理完成后 自动清除
			是 等保安全服务单交付必 要信息	

类型	收集方式及目的	是否可以修改	是否必须	生命周期
邮箱	管理检测与响应单创建等保安全服务单页面填写	否	否 等保安全服务单交付可选信息	工单处理完成后自动清除

存储方式

服务过程中通过加密算法对用户IP、省市、手机、邮箱等个人敏感数据加密后进行存储。

访问权限控制

用户个人数据通过加密后存储在专业服务数据库中，数据库的访问需要通过白名单的认证与授权。

API 接口限制

用户调用API接口时，需要使用IAM Token进行认证。

1.5 修订记录

发布日期	修订记录
2021-11-24	第五次正式发布。 查看服务单 、 验收服务单 增加约束限制。
2021-08-12	第四次正式发布。 更新界面截图。
2020-12-21	第三次正式发布。 新增 新建服务请求 章节内容。 新增 查看服务请求 章节内容。 新增 购买我的服务 章节内容。
2020-03-30	第二次正式发布。 新增 个人数据保护机制 章节内容。
2019-09-30	第一次正式发布。