Professional Services

Product Description

文档版本 10.8.2

发布日期 2025-09-05

华为技术有限公司

版权所有 © 华为技术有限公司 2025。 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

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

版权所有 © 华为技术有限公司

目 录

1 产品介绍 1
1.1 咨询与规划 1
1.1.1 云视频咨询规划服务 1
1.1.1.1 工作说明书 1
1.1.1.2 常见问题 4
1.1.1.2.1 关于服务咨询 4
1.1.1.2.2 关于服务购买 4
1.1.1.2.3 关于服务交付 5
1.1.1.3 计费说明 5
1.1.2 数据库咨询服务 6
1.1.2.1 工作说明书 6
1.1.2.2 计费说明 11
1.1.3 云基础设施采用规划与设计 12
1.1.3.1 产品介绍 12
1.1.3.2 常见问题 22
1.1.3.2.1 关于服务咨询 23
1.1.3.2.2 关于服务购买 27
1.1.3.2.3 关于服务交付 27
1.1.3.3 计费说明 28
1.1.4 云应用平台采用规划与设计 30
1.1.4.1 产品介绍 30
1.1.4.2 常见问题 35
1.1.4.2.1 关于服务咨询 35
1.1.4.2.2 关于服务购买 36
1.1.4.2.3 关于服务交付 37
1.1.4.3 计费说明 37
1.1.5 云灾备咨询服务 38
1.1.5.1 产品介绍 38
1.1.5.2 常见问题 43
1.1.5.2.1 关于服务咨询 43
1.1.5.2.2 关于服务购买 44
1.1.5.2.3 关于服务交付 44
1.1.5.3 计费说明 45

版权所有 © 华为技术有限公司

1.1.6 确定性运维规划与设计服务 45
1.1.6.1 产品介绍 45
1.1.6.2 常见问题 54
1.1.6.2.1 关于服务咨询 54
1.1.6.2.2 关于服务购买 56
1.1.6.2.3 关于服务交付 57
1.1.6.3 计费说明 57
1.1.7 数据仓库咨询与规划服务 59
1.1.7.1 产品介绍 59
1.1.7.2 常见问题 64
1.1.7.2.1 关于服务咨询 64
1.1.7.2.2 关于服务购买 65
1.1.7.2.3 关于服务交付 65
1.1.7.3 计费说明 65
1.1.8 aPaaS 咨询与规划服务 66
1.1.8.1 产品介绍 67
1.1.8.2 常见问题 73
1.1.8.2.1 关于服务咨询 73
1.1.8.2.2 关于服务购买 77
1.1.8.2.3 关于服务交付 78
1.1.8.3 计费说明 78
1.1.9 AI 平台咨询与规划服务 80
1.1.9.1 产品介绍 80
1.1.9.2 常见问题 85
1.1.9.2.1 关于服务咨询 85
1.1.9.2.2 关于服务购买 86
1.1.9.2.3 关于服务交付 87
1.1.9.3 计费说明 87
1.1.10 云存储规划与设计服务 89
1.1.10.1 产品介绍 89
1.1.10.2 常见问题 92
1.1.10.2.1 关于服务咨询 92
1.1.10.2.2 关于服务购买 93
1.1.10.2.3 关于服务交付 93
1.1.10.3 计费说明 93
1.2 上云与实施 94
1.2.1 上云迁移服务 95
1.2.2 云视频交付实施服务 97
1.2.2.1 工作说明书 97
1.2.2.2 常见问题 101
1.2.2.2.1 关于服务咨询 101
1.2.2.2.2 关于服务购买 101

版权所有 © 华为技术有限公司

1.2.2.2.3 关于服务交付 102
1.2.2.3 计费说明 102
1.2.3 数据库迁移服务 103
1.2.3.1 工作说明书 103
1.2.3.2 常见问题 107
1.2.3.2.1 关于服务咨询 107
1.2.3.2.2 关于服务购买 109
1.2.3.2.3 关于服务交付 110
1.2.3.3 计费说明 110
1.2.4 数据要素集成与实施服务 111
1.2.5 Landing Zone 设计与实施服务 118
1.2.5.1 工作说明书 118
1.2.5.2 常见问题 126
1.2.5.2.1 关于服务咨询 126
1.2.5.2.2 关于服务购买 131
1.2.5.2.3 关于服务交付 131
1.2.5.3 计费说明 133
1.2.6 云灾备交付实施服务 136
1.2.6.1 产品介绍 136
1.2.6.2 常见问题 140
1.2.6.2.1 关于服务咨询 140
1.2.6.2.2 关于服务购买 140
1.2.6.2.3 关于服务交付 140
1.2.6.3 计费说明 141
1.2.7 数据上云设计与实施服务 142
1.2.7.1 产品介绍 142
1.2.7.2 常见问题 146
1.2.7.2.1 关于服务咨询 146
1.2.7.2.2 关于服务购买 148
1.2.7.2.3 关于服务交付 148
1.2.7.3 计费说明 149
1.2.8 数据仓库上云与实施服务 150
1.2.8.1 产品介绍 151
1.2.8.2 常见问题 157
1.2.8.2.1 关于服务咨询 157
1.2.8.2.2 关于服务购买 157
1.2.8.2.3 关于服务交付 158
1.2.8.3 计费说明 158
1.2.9 上云设计与实施工具支持服务 159
1.2.9.1 Workspace 迁移支持服务 159
1.2.9.1.1 产品介绍 159
1.2.9.1.2 常见问题 163

版权所有 © 华为技术有限公司

1.2.9.1.3 计费说明 167
1.2.10 aPaaS 上云与实施服务 169
1.2.10.1 产品介绍 169
1.2.10.2 常见问题 172
1.2.10.2.1 关于服务咨询 172
1.2.10.2.2 关于服务购买 173
1.2.10.2.3 关于服务交付 174
1.2.10.3 计费说明 174
1.2.11 ROMA 设计与实施服务 175
1.2.11.1 产品介绍 175
1.2.11.2 常见问题 178
1.2.11.2.1 关于服务咨询 178
1.2.11.2.2 关于服务购买 180
1.2.11.2.3 关于服务交付 180
1.2.11.3 计费说明 181
1.2.12 AI 平台开发与实施服务 183
1.2.12.1 产品介绍 183
1.2.12.1.1 AI 平台场景化建模调优服务 183
1.2.12.1.2 AI 平台场景化建模开发服务 195
1.2.12.1.3 昇腾云服务迁移适配服务 202
1.2.12.1.4 AI 平台实施服务 206
1.2.12.1.5 AI 平台开发支持服务 209
1.2.12.2 常见问题 212
1.2.12.2.1 关于服务咨询 212
1.2.12.2.2 关于服务购买 213
1.2.12.2.3 关于服务交付 213
1.2.12.3 计费说明 213
1.3 运维与管理 217
1.3.1 华为云运维服务 217
1.3.1.1 健康检查服务 217
1.3.1.2 辅助云运维 220
1.3.1.3 提升服务 222
1.3.1.4 云上保障护航服务 225
1.3.1.5 计费说明 227
1.3.2 确定性运维支持服务 229
1.3.2.1 工作说明书 230
1.3.2.2 常见问题 233
1.3.2.2.1 关于服务咨询 234
1.3.2.2.2 关于服务购买 235
1.3.2.2.3 关于服务交付 235
1.3.2.3 计费说明 235
1.3.3 aPaaS 确定性运维 237

版权所有 © 华为技术有限公司

1.3.3.1 产品介绍 237
1.3.3.2 常见问题 272
1.3.3.2.1 关于服务咨询 272
1.3.3.2.2 关于服务购买 281
1.3.3.2.3 关于服务交付 281
1.3.3.3 计费说明 282
1.3.4 华为云 DevSecOps 运维与管理服务 290
1.3.4.1 产品介绍 290
1.3.4.2 常见问题 294
1.3.4.2.1 关于服务咨询 294
1.3.4.2.2 关于服务购买 295
1.3.4.2.3 关于服务交付 295
1.3.4.3 计费说明 296
1.3.5 CDN 运维管理服务 297
1.3.5.1 产品介绍 297
1.3.5.2 常见问题 307
1.3.5.2.1 关于服务咨询 307
1.3.5.2.2 关于服务购买 313
1.3.5.2.3 关于服务交付 313
1.3.5.3 计费说明 315
1.3.6 物联网运维与管理服务 316
1.3.6.1 产品介绍 316
1.3.6.2 常见问题 320
1.3.6.2.1 关于服务咨询 320
1.3.6.2.2 关于服务购买 322
1.3.6.2.3 关于服务交付 323
1.3.6.3 计费说明 323
1.3.7 数据库确定性运维服务 325
1.3.7.1 产品介绍 325
1.3.7.2 常见问题 332
1.3.7.2.1 关于服务咨询 332
1.3.7.2.2 关于服务购买 334
1.3.7.2.3 关于服务交付 334
1.3.7.3 计费说明 335
1.3.8 云运维中心实施支持服务 337
1.3.8.1 产品介绍 337
1.3.8.2 常见问题 343
1.3.8.2.1 关于服务咨询 343
1.3.8.2.2 关于服务购买 343
1.3.8.2.3 关于服务交付 344
1.3.8.3 计费说明 344
1.3.9 低代码运维与管理服务 345

版权所有 © 华为技术有限公司

1.3.9.1 产品介绍 345
1.3.9.2 常见问题 347
1.3.9.2.1 关于服务咨询 347
1.3.9.2.2 关于服务购买 348
1.3.9.2.3 关于服务交付 349
1.3.9.3 计费说明 349
1.3.10 ROMA 运维与管理服务 350
1.3.10.1 产品介绍 350
1.3.10.2 常见问题 354
1.3.10.2.1 关于服务咨询 354
1.3.10.2.2 关于服务购买 355
1.3.10.2.3 关于服务交付 356
1.3.10.3 计费说明 356
1.3.11 确定性运维管理服务 358
1.3.11.1 应用代维 AMS 服务 358
1.3.11.1.1 产品介绍 358
1.3.11.1.2 常见问题 367
1.3.11.1.3 计费说明 374
1.3.11.2 运维技术提升服务 375
1.3.11.2.1 产品介绍 375
1.3.11.2.2 常见问题 378
1.3.11.2.3 计费说明 380
1.3.11.3 基础设施管理 IMS 381
1.3.11.3.1 产品介绍 381
1.3.11.3.2 常见问题 396
1.3.11.3.3 计费说明 404
1.4 优化与提升 407
1.4.1 数据库开发支持服务 407
1.4.1.1 工作说明书 407
1.4.1.2 常见问题 410
1.4.1.2.1 关于服务咨询 410
1.4.1.2.2 关于服务购买 412
1.4.1.2.3 关于服务交付 412
1.4.1.3 计费说明 413
1.4.2 大数据优化与提升服务 414
1.4.2.1 工作说明书 414
1.4.2.2 常见问题 424
1.4.2.2.1 关于服务咨询 424
1.4.2.2.2 关于服务购买 426
1.4.2.2.3 关于服务交付 426
1.4.2.3 计费说明 426
1.4.3 云存储优化与提升服务 428

版权所有 © 华为技术有限公司

1.4.3.1 产品介绍 428
1.4.3.2 常见问题 432
1.4.3.2.1 关于服务咨询 432
1.4.3.2.2 关于服务购买 433
1.4.3.2.3 关于服务交付 433
1.4.3.3 计费说明 434
1.4.4 存储安全优化与提升服务 435
1.4.4.1 产品介绍 435
1.4.4.2 常见问题 441
1.4.4.2.1 关于服务咨询 441
1.4.4.2.2 关于服务购买 442
1.4.4.2.3 关于服务交付 442
1.4.4.3 计费说明 442
1.4.5 数据仓库优化与支持服务 445
1.4.5.1 产品介绍 445
1.4.5.2 常见问题 450
1.4.5.2.1 关于服务咨询 450
1.4.5.2.2 关于服务购买 451
1.4.5.2.3 关于服务交付 451
1.4.5.3 计费说明 451
1.5 培训服务 452
1.5.1 基础服务 452
1.5.1.1 基础服务人才培养服务 453
1.5.2 运维平台培训服务 455
1.5.2.1 华为云产品技术培训 455
1.5.2.1.1 产品介绍 455
1.5.2.1.2 常见问题 459
1.5.2.1.3 计费说明 461
1.6 权限管理 462
1.7 修订记录 464

版权所有 © 华为技术有限公司

1 产品介绍

1.1 咨询与规划
1.2 上云与实施
1.3 运维与管理
1.4 优化与提升
1.5 培训服务
1.6 权限管理
1.7 修订记录

1.1 咨询与规划

1.1.1 云视频咨询规划服务

1.1.1.1 工作说明书

服务简介

针对直播、转码、数字内容生产等和音视频相关的企业，结合企业痛点及创新需求，提供内容咨询及规划建议。

前提条件

- 客户应提前至少10工作日申请该服务，以便于华为评估客户需求及协调数字人模型相关专家；
- 明确客户需求，双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

服务范围

- 覆盖范围
  数字人模型及相关配饰、虚拟场景等模型制作及数字人相关视频、海报、直播等应用。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 不覆盖范围

  华为开发支持工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

  - 离开常驻工作地前往其它城市进行相关工作（注：可能涉及费用包含但不限于差旅费、住宿费、附加通讯费等）；
  - 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）；
  - 外购件产品。

服务内容

服务子项请根据实际需要选择。

专业服务项	服务子项	服务说明
数字内容咨询规划服务	数字内容咨询设计服务	针对有制作数字人模型、视频、交互、直播服务诉求的企业，提供咨询服务
	数字文创咨询规划服务	针对在音视频管理、数字内容创新过程中遇到困难及有创新诉求的企业，提供设计咨询规划服务

责任分工

- 共同责任
  - 双方商定并确认具体数字人服务目标及范围；
  - 完成合同签订。
- 客户责任
  - 提供详细准确的需求和场景；
  - 开通华为云账户并进行充值（建议不低于700美元），用于数字人模型相关云产品和资源的购买；
  - 审核并确认华为提供的指导计划和交付件。
- 华为责任
  - 模型制作前，按照客户所选服务项，制定制作计划和报价清单供客户审核确认；
  - 模型制作期间，依确认后的计划为指定客户进行模型制作输出，并阶段和确认制作结果；
  - 模型制作后，根据所选模型制作服务项，出具交付件清单。

责任矩阵

此处职责分工仅供参考，请根据项目实际情况修改。

R=责任方/Responsibility，S=协助方/Support

版权所有 © 华为技术有限公司

交付项目	阶段	工程活动内容	华为	客户
售前支撑	商务介入	商务洽谈	R	S
	售前调研	业务问题定义	S	R
		业务理解	S	R
咨询设计	基于客户的输入进行相应的设计规划	咨询设计	R	S
验收	交付	设计规划文档	R	S
	确认完成	客户验收确认部署完成并交接	S	R

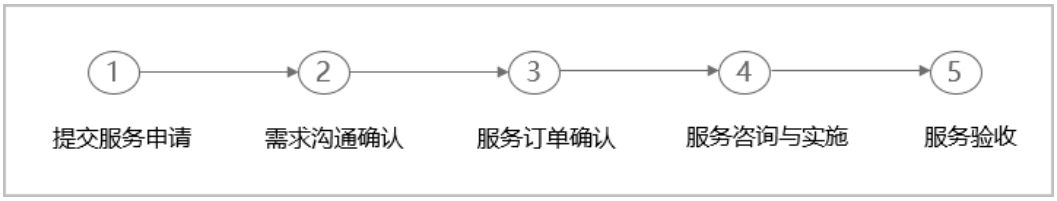
服务交付件

大类	服务	交付件
云视频咨询规划服务	数字内容咨询设计服务	《XXX数字内容咨询设计文档》
	数字文创咨询规划服务	《XXX数字文创规划设计文档》

⚠ 注意

最终交付件根据具体项目在制定计划时与客户商定。

服务流程



- 提交服务申请
  - 客户提出服务申请。
- 需求沟通确认
  - 华为方会组织专家跟客户详细了解需求并进行评估；
  - 和客户确认需求范围和交付目标。
- 服务订单确认

版权所有 © 华为技术有限公司

  - 根据客户需求进行方案设计；
  - 待客户确认后整理正式的实施计划。
- 服务咨询与实施
  - 项目开始正式启动；
  - 整理最终的项目验收材料，交付件。
- 服务验收
  - 客户签署《 云视频咨询规划服务验收报告 》或在官网单击确认验收；
  - 项目完成验收。

验收标准

各服务子项按如下标准提交交付件，客户官网单击验收确认、签字或盖章作为服务验收通过依据。

1.1.1.2 常见问题

1.1.1.2.1 关于服务咨询

什么是云视频咨询规划服务?

云视频咨询规划服务主要针对直播、点播、转码、数字内容生产等和音视频相关的企业，结合企业的痛点及创新需求，提供内容咨询及规划建议。

云视频咨询规划服务可以提供哪些服务?

数字内容咨询设计服务、数字文创咨询规划服务。

服务类型	服务内容	典型应用场景
数字内容咨询设计服务	针对有制作数字人模型、视频、交互、直播服务诉求的企业，提供咨询服务	企业形象宣传、视频制作、企业虚拟直播等
数字文创咨询规划服务	针对在音视频管理、数字内容创新过程中遇到困难及有创新诉求的企业，提供设计咨询规划服务	音视频处理效率提升等

云视频咨询规划服务单的有效期是多长?

从您成功购买云视频咨询规划服务起计算，服务单的有效期为1年。

1.1.1.2.2 关于服务购买

云视频咨询规划服务怎么收费的?

云视频咨询规划服务为一次性计费产品

版权所有 © 华为技术有限公司

服务是否支持退款?

云视频咨询规划服务属于一次性计费产品，未使用前支持退款和退订，交付中或服务后不支持退款和退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

1.1.1.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

本服务仅支持远程服务。

下单后服务多久可以完成?

数字内容咨询设计服务的服务周期2周到3周，数字文创咨询规划服务的服务周期1个月到2个月。

1.1.1.3 计费说明

计费说明

本章节主要介绍云视频咨询规划服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

计费项	计费说明（价格）
数字内容咨询设计服务	根据您购买的“人天”进行计费
数字文创咨询规划服务	根据您购买的“人天”进行计费

计费模式

云视频咨询规划服务为一次性计费产品。

变更配置

云视频咨询规划服务属于一次性计费产品，不支持变更，未使用前支持退订，交付中或服务后不支持退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

续费

云视频咨询规划服务属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

到期与欠费

云视频咨询规划服务的有效期为1年，请务必在有效期内使用。到期以后，需重新购买。

版权所有 © 华为技术有限公司

FAQ

更多计费相关FAQ，请参见云视频咨询规划服务**1.1.1.2 常见问题**。

1.1.2 数据库咨询服务

1.1.2.1 工作说明书

服务概述

在数据库架构设计、数据库风险评估、实战赋能等方面提供专业的咨询服务，帮助客户更好地使用数据库。

服务内容

服务子项请根据实际需要选择。

专业服务项	服务子项	服务说明
数据库架构设计	架构设计咨询	• 针对即将上线的业务系统，提供综合架构设计咨询，如分布式、高可用、容灾等。 • 针对已上线业务，分析客户业务系统和数据库架构，找出系统架构的风险点及性能瓶颈点，提供相应的长短期解决方案。
云数据库风险评估	瓶颈点分析和优化	综合考虑客户资源环境，数据库架构设计、系统压力和安全等情况，全面定位、分析、评估客户数据库系统，对面临的瓶颈以及可能的风险点进行优化和规避。
云数据库紧急救援	性能优化	针对客户数据库性能差等情况，华为云综合考虑客户系统资源环境，数据库架构设计以及系统高压力情况等因素，分析出性能瓶颈的具体原因，并向客户提供有针对性的优化和扩容方案
	数据恢复	针对数据丢失问题，华为云会根据客户的系统环境，日志收集等情况，提供数据恢复的技术支持工作
	容灾方案	针对服务不可用的情况，华为云综合分析客户数据库环境，快速响应恢复数据库服务，并评估客户的应用场景是否有完备的容灾方案，给出响应的容灾高可用改造方案
数据库迁移咨询	迁移方案	与客户共同梳理业务架构和数据迁移方案，并提供数据迁移相关的技术支持工作。
	数据库迁移评估	采集客户源数据库的字符集、对象数量等信息，进行目标库的兼容性分析，评估出预计的迁移工作量，结合兼容性、使用场景等因素给出目标库的选型和规格推荐。

版权所有 © 华为技术有限公司

专业服务项	服务子项	服务说明
数据库实战赋能	实战赋能-基础版	基础版赋能主要是介绍RDS for MySQL、RDS for PostgreSQL、DDS（mongoDB）的基础知识，例如表和索引、DDL和DML、Select查询等。一个基础版仅支持一种引擎的赋能。 RDS for MySQL： 1. 入门和配置 2. 表和索引 3. DDL和DML 4. SELECT查询 5. 事务和锁 6. 高可用 7. 上云最佳实践 RDS for PostgreSQL： 1. 入门和配置 2. 常规操作 3. 备份恢复 4. 高可用 5. 运维监控 6. 插件管理 7. 最佳实践 DDS(MongoDB)： 1. MongoDB简介 2. MongoDB基础知识 3. MongoDB的索引使用与原理介绍 4. MongoDB的鉴权体系 5. MongoDB集群 6. MongoDB的oplog 7. MongoDB高可用 8. MongoDB事务

版权所有 © 华为技术有限公司

专业服务项	服务子项	服务说明
	实战赋能-进阶版	进阶版赋能内容主要是介绍GaussDB基础知识，例如数据库性能调优、事务和锁等。一个进阶版仅支持一种引擎的赋能。 TaurusDB： 1. 数据库最佳实践 2. 内核特性 3. 事务与锁 4. 性能调优 GaussDB： 1. 体系结构 2. 配套工具 3. 迁移能力 4. 高可用体系 5. 运维能力开发设计建议
	实战赋能-高级版	高级版赋能内容主要是介绍GaussDB进阶知识，例如数据库事务和锁、数据库上云最佳实践、高可用高可靠设计、数据库迁移方案、运维监控等。一个高级版仅支持一种引擎的赋能。 TaurusDB： 1. 数据库日常操作 2. 高可用实现原理 3. 智能运维 4. 最佳实践 5. 内核特性 6. SQL语法进阶 7. 事务与锁 8. 性能调优 GaussDB： 1. 体系结构 2. 配套工具 3. 迁移能力 4. 高可用体系 5. 运维能力 6. 开发设计建议 7. 分布式事务 8. 分布式存储 9. 数据库设计之SQL调优

版权所有 © 华为技术有限公司

服务不覆盖范围

华为数据库咨询服务只负责合同确定或者官网下单页面购买的服务内容，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

1. 离开常驻工作地前往其它城市进行相关工作（注：可能涉及费用包含但不限于差旅费、住宿费、附加通讯费等）。
2. 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）。
3. 外购件产品。

服务优势

1. 拥有丰富的数据库处理经验，能够提供高效专业的服务。
2. 技术专家在MySQL、PostgreSQL、GaussDB等数据库方面拥有多年经验，能针对客户的具体业务场景，给出专业的解决方案。

服务价值

1. 对开发人员、DBA进行专业的数据库实战能力赋能，帮助客户更好地使用/保障数据库。
2. 提升数据库的性能，更好地支撑客户业务发展。
3. 提前去除数据库隐患，降低风险和运维成本。

前提条件

客户应提前至少3个工作日申请该服务，以便于华为云评估客户需求及协调专家。

服务流程

1. 需求沟通确认
   - 客户提出服务申请；
   - 华为方会组织专家跟客户详细了解需求并进行评估；
   - 和客户确认需求范围和交付目标；
2. 方案设计
   - 签订合同（实战赋能服务支持自助下单不涉及签订合同），客户下单并支付；
   - 根据客户需求进行方案设计初稿；
   - 待客户确认后整理正式的实施计划；
3. 咨询与实施
   - 项目开始正式启动；
   - 整理最终的项目验收材料，交付件；

版权所有 © 华为技术有限公司

4. 服务验收
   - 客户签署《 数据库咨询服务验收报告 》或在官网单击确认验收；
   - 项目完成验收。

责任分工

此处职责分工仅供参考，请根据项目实际情况修改。

编号	阶段	任务	华为	客户
1	需求调研	业务目标及功能分析	S	R
		数据库信息调研	S	R
		运维状态调研	S	R
		环境要求	S	R
2	方案设计	组件专家团队	R	S
		咨询实施方案制定	R	S
		咨询实施方案验证	R	S
3	咨询与实施	服务实施	R	S
4	服务验收	交付件整理及输出	R	S
		项目验收汇报	S	R

R=责任方/Responsibility，S=协助方/Support

1. 共同责任
   - 在华为云数据库咨询服务的服务范围内，双方商定并确认本次服务的目标及范围。
   - 完成合同签订（ 实战赋能服务支持自助下单不涉及签订合同 ）。
2. 客户责任
   - 提供详细准确的需求和场景。
   - 专注在满足项目交付需要，及时反馈客户管理层和关键业务部门对项目的各种意见。
   - 协调安排项目干系人参加项目会议，访谈和讨论会。
   - 投入项目所需的全程或分段项目组办公的项目成员，组织完成相关调研、讨论等工作。
   - 提供场地及各种开发环境（ 包括电脑、网络等 ）。
   - 开通华为云账户并进行充值，用于项目实施。
   - 及时审核并确认华为提供的服务计划和交付件。
   - 提供本项目所涉及的市场数据或可用的开源数据。
3. 华为责任

版权所有 © 华为技术有限公司

- 接收用户的需求申请，协调专家远程或者现场进行实施。
- 服务前，按照客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
- 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
- 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。

验收标准

1. 验收内容

   不同服务内容对应的交付件如下表所示，可以根据项目实际情况作出修改：

服务项	对应交付件
云数据库紧急救援	《问题分析报告》
云数据库风险评估	《数据库运行状态报告》
数据库架构设计	《架构设计方案》
数据库迁移咨询	《数据库迁移咨询报告》
数据库实战赋能	相关课件

2. 验收流程

   a. 乙方负责输出项目交付件并自检，合格后提交验收申请。

   b. 甲方对交付件进行评审，评审通过后在交付件上签字。如评审有问题，乙方根据评审意见进行整改，重新提交验收申请。

   c. 已方收到评审意见后，应5个工作日内完成对交付件的修改，并提交修改后的交付件给甲方验收。

   d. 甲方在收到已方提交的交付件后，应在5个工作日内反馈意见给已方，以上过程不应超过3次。如果乙方在交付件提交给甲方后的5个工作日内尚未收到甲方的书面反馈意见，则该轮提交的交付件将被视为已被甲方接受并作为最终版本验收通过。

项目完成标志

验收通过，客户已签名盖章（含电子件《数据库咨询服务验收报告》）或者官网单击验收确认，数据库咨询服务工作结束。

1.1.2.2 计费说明

本章节主要介绍数据库咨询服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及变更、续费、欠费等。

计费项

服务产品	服务规格	计费说明	单价（美元）	单位
数据库实战赋能	数据库实战赋能-基础版	一次性计费，按购买套数计费。	24,480.00	每套

版权所有 © 华为技术有限公司

服务产品	服务规格	计费说明	单价（美元）	单位
	数据库实战赋能-进阶版	一次性计费，按购买套数计费。	68,544.00	每套
	数据库实战赋能-高级版	一次性计费，按购买套数计费。	137,088.00	每套
数据库迁移咨询	数据库迁移咨询-入门级	一次性计费，按购买套数计费。	11,424.00	每套
	数据库迁移咨询-企业级	一次性计费，按购买套数计费。	68,544.00	每套
	数据库迁移咨询-旗舰级	一次性计费，按购买套数计费。	114,240.00	每套

计费模式

数据库咨询服务根据购买的服务规格套数计费，且为一次性计费产品。

变更配置

数据库咨询服务属于一次性计费产品，不支持变更，未使用前支持退订，交付中或服务后不支持退订。在购买时，客户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

续费

数据库咨询服务属于一次性消费，不支持续费。如有需求，请重新购买。

到期与欠费

数据库咨询服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用，有效期为1年，请务必在有效期内使用。到期以后，需重新购买。

1.1.3 云基础设施采用规划与设计

1.1.3.1 产品介绍

服务概述

数字化转型的浪潮中，企业上云已成为不可逆转的趋势。然而，如何快速、高效且平稳地完成上云转型，始终是客户面临的主要挑战。

华为云面向企业无统一入口牵引，为了补齐上云迁移解决方案前期的调研与评估、规划与设计的专业服务能力，解决企业上云方案规划与设计的痛点，加速企业上云，华

版权所有 © 华为技术有限公司

为云推出云基础设施采用规划与设计专业服务。该服务依托卓越架构方法论和丰富的行业实践，为企业提供从就绪性评估到架构设计、试点应用迁移的全流程指导，让企业认识理解华为云上架构设计的目标与理念，提升IT人员对云的理解，加速企业数字化转型；针对企业当前业务现状，给出企业云上架构规划设计和上云路径规划，增强企业上云信心，帮助客户构建稳定、弹性的云上架构，降低上云风险，加速业务创新。

服务内容

L4.5	L6	服务内容	适用场景
云基础设施调研与评估	基础设施调研与评估-标准版	收集企业基础资源信息（主机数量、规格、版本、硬盘容量等），分析上云可行性，并进行云上资源规格推荐以及成本测算，帮助企业更好地规划和决策上云。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。	客户如需评估IT治理、安全、运维、基础资源、业务连续性等维度的平台就绪性，识别上云痛点，可选择云基础设施调研与评估服务，帮助客户发现潜在问题并提供专业建议，为上云做好充分准备。 客户可根据服务内容选择标准版/专业版，以满足不同维度的基础设施调研，增量包可提供额外时长的评估诊断服务。
	基础设施调研与评估-专业版	对企业组织架构、业务架构进行调研，结合卓越架构方法论，从IT治理、安全、运维、基础资源、业务连续性等维度对企业平台进行评估诊断，并针对现状的问题给出优化建议，输出专业的平台就绪性调研评估报告。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。	
	基础设施调研与评估-增量包	前提条件：需购买调研与评估标准版/专业版 面对客户业务系统复杂度较高的场景，需要额外增加调研与评估工作量。每增加1个应用，或增加20台主机，需叠加1个增量包。	

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5	L6	服务内容	适用场景
	云化成熟度评估-标准版	结合云化成熟度评估模型，从IT治理、安全、运维、高可用等维度系统评估企业云化现状，助力企业全面了解自身当前云化水平，识别当前与行业标杆的差距，指导高层战略决策。主要提供以下维度的成熟度评估： 1. **IT治理成熟度评估：**通过华为云IT治理成熟度评估模型，对企业IT治理成熟度现状进行诊断，帮助企业识别问题和风险、提高决策质量、优化资源配置和提升竞争力，从而实现企业的长期可持续发展。 2. **安全成熟度评估：**通过华为云安全成熟度评估模型，对企业安全成熟度现状进行诊断，衡量和提升其信息安全管理体系的有效性和成熟水平，并提供改进的方向和建议。 3. **运维成熟度评估：**通过华为云运维成熟度评估模型，对企业运维成熟度进行诊断，识别企业运维管理方面存在的瓶颈，并提供改进的方向和建议。 4. **高可用成熟度评估：**通过华为云高可用成熟度评估模型，对企业在业务高可靠性的各个维度进行深入分析和评估，帮助企业明确其在高可靠性设计中所面临的优劣势，识别出潜在的风险和瓶颈，并提供改进的方向和建议。	客户如需评估云化成熟度，了解自身当前云化水平, 识别行业标杆差距，可选择基础设施云化成熟度评估服务，通过9大维度成熟度诊断模型，帮助客户全面了解当前云化水平和差距，牵引客户上云。 客户可根据服务内容选择标准版/专业版，以满足不同维度的云化成熟度评估。

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5	L6	服务内容	适用场景
	云化成熟度评估-专业版	在标准版的基础上，额外提供以下维度的成熟度评估： 1. **大数据成熟度评估：**通过华为云大数据成熟度评估模型，企业可以了解自身在数据收集、存储、处理和分析等方面的能力水平，帮助企业全面了解自身在大数据领域的能力和不足，从而制定相应的战略计划，提升大数据能力和竞争优势。 2. **数据库成熟度评估：**通过华为云数据库成熟度评估模型，诊断企业当前数据库系统的运行状况，对企业在提升数据库性能、安全性等方面提供改进方向和建议。 3. **云原生成熟度评估：**通过华为云云原生成熟度评估模型，帮助企业全面了解当前在云原生领域的技术应用、组织能力、流程成熟度等方面的现状，识别出潜在的风险和瓶颈，为后续的技术优化和战略决策提供科学依据。 4. **应用现代化成熟度评估：**通过华为云应用现代化成熟度评估模型，诊断当前在应用现代化过程中的技术能力和水平，为企业应用现代化进程提供指导。 5. **DevOps成熟度评估：**通过华为云DevOps成熟度评估模型，对企业研发现状进行诊断，识别企业与行业标杆之间的差距，从而制定有针对性的改进和提升计划。	

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5	L6	服务内容	适用场景
云基础设施规划与设计	基础设施规划与设计-标准版	基于企业整体平台现状调研评估结果，结合华为云三大上云方法论和最佳实践，提供以下规划设计方案： 1. **目标部署架构设计：**依据业务需求完成数据库选型，云服务选型，从应用层、接入层、数据层、中间件层设计云上部署架构。 2. **云上安全架构设计：**从网络、主机、数据方面出发，帮助企业设计技术落地的安全架构，同时辅助以行之有效的安全治理，保证企业云上的安全可靠运营。 3. **云上运维架构设计：**针对企业云上全量资源，基于华为云上SRE运维最佳实践，帮助企业定制云时代的运维体系，覆盖监控、日志、告警等日常运维活动。 4. **云上网络架构设计：**提供云上组网设计建议，网络流向设计以及网络安全防护资源，根据业务实际需要进行迁移专线设计。 5. 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。	客户如需设计云上卓越架构，明确上云流程，可选择云基础设施规划与设计服务，通过专业的架构设计和上云流程梳理，助力客户构建高效、灵活、安全的云上架构。 如需进一步上云迁移方案设计服务，可以在规划与设计服务的基础上叠加基础设施规划与设计-使能服务。 客户可根据服务内容选择标准版/专业版，以满足不同需求，增量包可提供额外时长的规划设计服务。
	基础设施规划与设计-专业版	在标准版的基础上，额外提供以下规划设计方案： 1. **IT治理设计：**针对客户当前的现状和诉求，按照业务架构、IT职能等维度为客户设计组织层级和账号，为客户提供多账号统一身份管理与访问控制。 2. **高可用规划设计：**从业务影响和风险分析、可行性等方面，参考同行业灾备建设和运维情况，从灾备策略、技术策略及恢复计划等维度进行规划与设计，保障云上业务高可用性。 3. **成本优化规划设计：**帮助企业基于业务的分配架构，建立成本预测以及告警机制，通过资源优化及架构优化帮助企业做好成本优化管理规划设计。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。	

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5	L6	服务内容	适用场景
	基础设施规划与设计-使能服务	云采用高级专家为用户提供云基础设施使能服务，包括除云基础设施规划与设计标准版和专业版服务范围外的上云迁移设计相关使能服务，提供更专业、多维度的规划设计，助力企业实现高效、安全的云上转型，针对用户上云方案中可能遇到的问题，提供方案使能服务。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。	
	基础设施规划与设计-增量包	前提条件：需购买规划与设计标准版/专业版/使能服务。 面对客户业务系统复杂度较高的场景，需要额外增加规划与设计工作量。每增加1个应用，或增加20台主机，需叠加1个增量包。	
云基础设施环境与POC规划	基础设施环境构建与使能服务-标准版	云采用专家团队帮助客户完成快速搭建并配置符合业务需求的云基础设施环境。服务内容包括试点应用的调研评估、规划设计，以及云基础设施环境规划与配置支持，确保客户基础环境正常运行。 **基础需求分析与云架构设计：**为客户提供适合业务需求的试点应用标准云架构设计。 **基础环境验证：**为客户提供环境部署配置和验证，保证基础环境正常运行。 规模限制：组件模块种类（ELB, 主机/容器，中间件，数据库，存储）不超过20个。	客户如需试点应用的调研评估，规划设计和云上环境配置服务，可选择基础设施环境构建与使能服务-标准版。 如需进一步的试点应用迁移、迁移方案验证，可选择基础设施环境构建与使能服务-专业版，通过专家指导和实践相结合的方式，为客户提供教练式迁移验证支持。 客户可根据服务内容选择标准版/专业版，增量包可提供额外时长的环境构建使能服务。
	基础设施环境构建与使能服务-专业版	在标准版的基础上，额外提供以下服务： **深度需求分析与定制化设计：**根据企业需求提供试点应用的定制化云架构设计。 **试点应用的方案可行性验证：**协助客户进行试点环境的部署、测试与优化，验证并确保1-2个关键应用迁移的可行性和高效运行。 规模限制：主机数不超过20个，且存储不超过10TB，且数据库单实例不超过200GB。	

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5	L6	服务内容	适用场景
	基础设施环境构建与使能服务-增量包	面对客户业务系统复杂度较高的场景，需要额外增加环境规划与配置工作量。 每增加2个主机，或存储每增加1TB，或数据库单实例每增加20GB。	
Region间网络加速规划	Region间网络加速规划及服务包-基础版	云采用专家团队为客户提供从需求评估到设计实施的一站式网络加速解决方案，全面评估客户网络需求（带宽、可靠性、安全等），帮助客户量身定制经济可靠的方案，并提供一月的Region间网络加速开通服务，确保稳定高效的跨Region网络传输。	针对客户实际业务情况和需求，提供基础带宽（100 Mb/s、300Mb/s、500 Mb/s）加速方案。
	Region间网络加速规划及服务包-中级版		针对客户实际业务情况和需求，提供中级带宽（1Gb/s、10Gb/s）加速方案。
	Region间网络加速规划及服务包-高级版		针对客户实际业务情况和需求，提供高级带宽（40Gb/s、100Gb/s）加速方案。

前提条件

- 客户需要提前15天申请云基础设施采用规划与设计专业服务，以便评估客户业务目标和服务时间计划。
- 为客户提供云基础设施采用规划与设计专业服务时，如需接入客户业务环境，需获得客户授权才能履行服务内容，同时需要客户侧的人员配合，例如业务现状调研、需求收集、方案设计&评审、方案验收等。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - 云基础设施采用调研与评估服务覆盖范围

     针对企业组织架构、业务架构进行调研，结合卓越架构方法论，从安全性、可靠性、性能效率、成本优化、可持续性、卓越运营等，多维度对企业IT平台进行评估诊断，并针对现状的问题给出优化建议，输出专业的平台就绪性调研评估报告。并结合云化成熟度评估模型，从IT治理、安全、运维、高可用等维度系统评估企业云化现状，助力企业全面了解自身当前云化水平，输出云化成熟度报告。
   - 云基础设施采用规划与设计服务覆盖范围

     针对企业整体平台现状进行调研评估，基于卓越架构、华为云上云迁移方法论CMF梳理客户当前云上部署架构、云上运维架构、云上安全架构、云上网络设计架构、IT治理设计、高可用规划设计和成本优化规划设计情况，并给出云上架构规划设计及迁移割接验证方案，输出云平台采用规划与设计报告。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 云基础设施环境与POC规划服务覆盖范围

  针对客户需要试点应用迁移使能的场景，结合客户需求给出试点应用的迁移环境规划和资源分配，完成试点应用迁移环境搭建和配置，根据试点应用的规划与实际方案设计完成试点应用的迁移使能，并输出云采用环境构建与使能报告，提供后续试点迁移使能环境的技术支持。

- Region间网络加速规划服务覆盖范围

  深入了解企业网络现状和业务需求，设计网络加速方案。并根据网络加速方案，提供Region间不同带宽需求的网络加速开通服务。

2. 服务不覆盖范围

   a. 非云基础设施采用规划与设计服务范围内的软件设计、改造和安装部署，如客户自行购买的第三方安全软件、应用软件、网络软件等。

   b. 云基础设施采用规划与设计的具体方案验证所需的云服务费用，由客户承担，如ER、专线、VPN、CFW、WAF等云服务产品。

   c. 云基础设施采用规划与设计的具体方案实施，由后续涉及的云服务团队进行实施。

   d. 超出云基础设施采用规划与设计方案范围外的服务，如安全云脑、灾备设计、云服务（大数据、数据库等）资源使用规划等。

3. 服务区域

   亚太、拉美、欧洲、中东中亚（Region间网络加速规划服务仅在国际站-海外2上线）。

服务流程

1. 提交服务申请

   客户提出服务申请。

2. 需求沟通确认

   - 华为方会组织专家跟客户详细了解需求并进行评估。
   - 和客户确认需求范围和交付目标。

3. 服务订单确认

   - 根据客户需求进行服务配置。
   - 待客户下单成功后整理正式的实施计划。

4. 服务订单实施

   - 项目开始正式启动。
   - 完成云基础设施调研与评估服务。
   - 完成云基础设施规划与设计服务。
   - 完成云基础设施环境与POC规划服务。
   - 完成Region间网络加速规划服务。
   - 整理最终交付件。

版权所有 © 华为技术有限公司

5. 服务验收
   - 整理最终的项目验收材料。
   - 客户签署《 华为云采用规划与设计xxx项目_验收报告 》。
   - 项目完成验收。

服务交付件

服务项	交付件
云基础设施采用调研与评估	《 xxx项目云平台就绪性调研与评估报告 》 《 xxx项目企业架构及资源现状调研与评估报告 》 《 xxx项目云化成熟度调研与评估报告 》
云基础设施采用规划与设计	《 xxx项目云平台采用规划与设计报告 》
云基础设施环境与POC规划	《 xxx项目云采用环境构建与使能方案 》 《 xxx项目云采用环境构建与使能报告 》
Region间网络加速规划	《 xxx项目云采用网络加速交付报告 》

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于云基础设施采用规划与设计服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   R=责任方/Responsibility；S=协助方/Support。
   - 云基础设施调研服务与评估&云基础设施规划与设计服务

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	理念导入	与客户项目负责人（团队）进行云采用解决方案宣讲，导入理念，对齐服务内容以及相关交付件、识别干系人、制定工作计划。	R	S
2	现状调研	通过访谈和问卷调研的方式针对客户企业架构、应用现状进行整体调研，识别各个领域的痛点和挑战，相关文档收集及汇总，现状理解记录。	R	S
3	现状调研确认	客户确认现状调研结果。	S	R
4	分析评估	为客户全面评估企业组织架构、业务架构、基础资源，云化成熟度等，根据就绪性评估结果完成企业的平台就绪性评估、基础资源评估、云化成熟度评估以及云上架构优化建议，输出专业的平台就绪性调研评估报告以及云化成熟度评估报告。	R	S
5	分析评估确认	客户确认分析评估报告。	S	R
6	云基础设施调研与评估相关交付件验收汇报	客户在7个工作日内确认方案，如无异议，签署《华为云采用规划与设计xxx项目_验收报告》后即完成验收。	S	R
7	云采用规划与详细设计	根据云基础设施调研与评估结果，帮助客户设计云上部署方案、云上运维架构、云上安全架构、云上网络设计架构、IT治理设计、高可用规划设计和成本优化规划设计优化方案。	R	S
8	规划设计确认对齐	客户确认规划设计报告。	S	R
9	云基础设施规划与设计相关交付件验收汇报	客户在7个工作日内确认方案，如无异议，签署《华为云采用规划与设计xxx项目_验收报告》后即完成验收。	S	R

- 云基础设施环境与POC规划服务

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	理念导入	与客户项目负责人（团队）进行云采用解决方案宣讲，导入理念，对齐服务内容以及相关交付件、识别干系人、制定工作计划。	R	S
2	需求调研	深入了解企业业务需求和现有IT环境，评估迁移上云可行性。	R	S
3	方案设计	根据需求分析结果，设计试点应用的环境部署和使能方案。	R	S
4	交付实施	完成试点应用的迁移使能与验证，并输出环境构建与使能报告。	R	S
5	客户验收	客户针对交付内容进行验收。	S	R

- Region间网络加速规划服务

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	理念导入	与客户项目负责人（团队）进行云采用解决方案宣讲，导入理念，对齐服务内容以及相关交付件、识别干系人、制定工作计划。	R	S
2	需求调研	深入了解企业网络现状和业务需求。	R	S
3	方案设计	根据需求分析结果，设计网络加速方案。	R	S
4	交付实施	根据网络加速方案，提供Region间不同带宽需求的网络加速开通服务。	R	S
5	客户验收	客户针对交付内容进行验收。	S	R

验收标准

- 支持的验收方式：线下验收&线上验收。
- 验收标准：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 华为云采用规划与设计xxx项目_验收报告 》作为服务验收通过依据。

1.1.3.2 常见问题

版权所有 © 华为技术有限公司

1.1.3.2.1 关于服务咨询

什么是云基础设施采用规划与设计?

基于华为云平台以及上云最佳实践，针对客户上云需求和业务现状进行全方位的调研分析，依托CAF、WAF、CMF方法论，识别企业上云痛点，全面评估上云风险，结合云化成熟度评估模型，系统评估企业云化现状，并为企业规划设计云上卓越架构和迁移方案，同时为企业提供试点应用的迁移规划设计和使能，借助一站式迁移工具平台MgC，帮助企业完成高效平稳上云，解决企业上云的诉求和问题。

云基础设施采用规划与设计服务可以提供哪些服务?

L4.5名称	服务项	服务内容
云基础设施调研与评估	基础设施调研与评估-标准版	收集企业基础资源信息（主机数量、规格、版本、硬盘容量等），分析上云可行性，并进行云上资源规格推荐以及成本测算，帮助企业更好地规划和决策上云。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。
	基础设施调研与评估-专业版	对企业组织架构、业务架构进行调研，结合卓越架构方法论，从IT治理、安全、运维、基础资源、业务连续性等维度对企业平台进行评估诊断，并针对现状的问题给出优化建议，输出专业的平台就绪性调研评估报告。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。
	基础设施调研与评估-增量包	前提条件：需购买调研与评估标准版/专业版 面对客户业务系统复杂度较高的场景，需要额外增加调研与评估工作量。 每增加1个应用，或增加20台主机，需叠加1个增量包。

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5名称	服务项	服务内容
	云化成熟度评估-标准版	结合云化成熟度评估模型，从IT治理、安全、运维、高可用等维度系统评估企业云化现状，助力企业全面了解自身当前云化水平，识别当前与行业标杆的差距，指导高层战略决策。主要提供以下维度的成熟度评估： 1. **IT治理成熟度评估：**通过华为云IT治理成熟度评估模型，对企业IT治理成熟度现状进行诊断，帮助企业识别问题和风险、提高决策质量、优化资源配置和提升竞争力，从而实现企业的长期可持续发展。 2. **安全成熟度评估：**通过华为云安全成熟度评估模型，对企业安全成熟度现状进行诊断，衡量和提升其信息安全管理体系的有效性和成熟水平，并提供改进的方向和建议。 3. **运维成熟度评估：**通过华为云运维成熟度评估模型，对企业运维成熟度进行诊断，识别企业运维管理方面存在的瓶颈，并提供改进的方向和建议。 4. **高可用成熟度评估：**通过华为云高可用成熟度评估模型，对企业在业务高可靠性的各个维度进行深入分析和评估，帮助企业明确其在高可靠性设计中所面临的优劣势，识别出潜在的风险和瓶颈，并提供改进的方向和建议。
	云化成熟度评估-专业版	在标准版的基础上，额外提供以下维度的成熟度评估： 1. **大数据成熟度评估：**通过华为云大数据成熟度评估模型，企业可以了解自身在数据收集、存储、处理和分析等方面的能力水平，帮助企业全面了解自身在大数据领域的能力和不足，从而制定相应的战略计划，提升大数据能力和竞争优势。 2. **数据库成熟度评估：**通过华为云数据库成熟度评估模型，诊断企业当前数据库系统的运行状况，对企业在提升数据库性能、安全性等方面提供改进方向和建议。 3. **云原生成熟度评估：**通过华为云云原生成熟度评估模型，帮助企业全面了解当前在云原生领域的技术应用、组织能力、流程成熟度等方面的现状，识别出潜在的风险和瓶颈，为后续的技术优化和战略决策提供科学依据。 4. **应用现代化成熟度评估：**通过华为云应用现代化成熟度评估模型，诊断当前在应用现代化过程中的技术能力和水平，为企业应用现代化进程提供指导。 5. **DevOps成熟度评估：**通过华为云DevOps成熟度评估模型，对企业研发现状进行诊断，识别企业与行业标杆之间的差距，从而制定有针对性的改进和提升计划。

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5名称	服务项	服务内容
云基础设施规划与设计	基础设施规划与设计-标准版	基于企业整体平台现状调研评估结果，结合华为云三大上云方法论和最佳实践，提供以下规划设计方案： 1. **目标部署架构设计：**依据业务需求完成数据库选型，云服务选型，从应用层、接入层、数据层、中间件层设计云上部署架构。 2. **云上安全架构设计：**从网络、主机、数据方面出发，帮助企业设计技术落地的安全架构，同时辅助以行之有效的安全治理，保证企业云上的安全可靠运营。 3. **云上运维架构设计：**针对企业云上全量资源，基于华为云上SRE运维最佳实践，帮助企业定制云时代的运维体系，覆盖监控、日志、告警等日常运维活动。 4. **云上网络架构设计：**提供云上组网设计建议，网络流向设计以及网络安全防护资源，根据业务实际需要进行迁移专线设计。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。
	基础设施规划与设计-专业版	在标准版的基础上，额外提供以下规划设计方案： 1. **IT治理设计：**针对客户当前的现状和诉求，按照业务架构、IT职能等维度为客户设计组织层级和账号，为客户提供多账号统一身份管理与访问控制。 2. **高可用规划设计：**从业务影响和风险分析、可行性等方面，参考同行业灾备建设和运维情况，从灾备策略、技术策略及恢复计划等维度进行规划与设计，保障云上业务高可用性。 3. **成本优化规划设计：**帮助企业基于业务的分配架构，建立成本预测以及告警机制，通过资源优化及架构优化帮助企业做好成本优化管理规划设计。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。
	基础设施规划与设计-使能服务	云采用高级专家为用户提供云基础设施使能服务，包括除云基础设施规划与设计标准版和专业版服务范围外的上云迁移设计相关使能服务，提供更专业、多维度的规划设计，助力企业实现高效、安全的云上转型，针对用户上云方案中可能遇到的问题，提供方案使能服务。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5名称	服务项	服务内容
	基础设施规划与设计-增量包	前提条件：需购买规划与设计标准版/专业版/使能服务。 面对客户业务系统复杂度较高的场景，需要额外增加规划与设计工作量。 每增加1个应用，或增加20台主机，需叠加1个增量包。
云基础设施环境与POC规划	基础设施环境构建与使能服务-标准版	云采用专家团队帮助客户完成快速搭建并配置符合业务需求的云基础设施环境。服务内容包括试点应用的调研评估、规划设计，以及云基础设施环境规划与配置支持，确保客户基础环境正常运行。 **基础需求分析与云架构设计：**为客户提供适合业务需求的试点应用标准云架构设计。 **基础环境验证：**为客户提供环境部署配置和验证，保证基础环境正常运行。 规模限制：组件模块种类（ELB, 主机/容器，中间件，数据库，存储）不超过20个。
	基础设施环境构建与使能服务-专业版	在标准版的基础上，额外提供以下服务： **深度需求分析与定制化设计：**根据企业需求提供试点应用的定制化云架构设计。 **试点应用的方案可行性验证：**协助客户进行试点环境的部署、测试与优化，验证并确保1-2个关键应用迁移的可行性和高效运行。 规模限制：主机数不超过20个，且存储不超过10TB，且数据库单实例不超过200GB。
	基础设施环境构建与使能服务-增量包	面对客户业务系统复杂度较高的场景，需要额外增加环境规划与配置工作量。 每增加2个主机，或存储每增加1TB，或数据库单实例每增加20GB。
Region间网络加速规划	Region间网络加速规划及服务包-基础版	云采用专家团队为客户提供从需求评估到设计实施的一站式网络加速解决方案，全面评估客户网络需求（带宽、可靠性、安全等），帮助客户量身定制经济可靠的方案，并提供一月的Region间网络加速开通服务，确保稳定高效的跨Region网络传输。
	Region间网络加速规划及服务包-中级版	
	Region间网络加速规划及服务包-高级版	

版权所有 © 华为技术有限公司

云基础设施采用规划与设计服务优势?

优势标题	优势介绍
卓越深厚的行业上云经验	依托华为流程IT和终端云的云化转型经验，深耕互联网、政府、金融等行业，沉淀1000+客户上云成功案例，固化各行业上云最佳实践，提炼形成企业上云CMF方法论，为客户提供专业、安全、可靠的上云方案，帮助客户持续构建卓越的云上架构。
经验丰富的服务专家团队	专业服务团队专家具有大量的咨询交付经验以及行业上云经验，具备设计各种复杂业务场景的经验和能力，可实现全面、符合行业需求的调研、评估和方案设计，助力客户完成上云评估和规划设计。
完整全面的迁移工具平台	一站式迁移和现代化平台MgC，承载华为云迁移方法论和最佳实践，提供快速平迁、应用现代化建议和改造能力，全面提升迁移效率，帮助客户降本增效，轻松完成上云。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

可以为计划将业务迁移到华为云的企业提供服务。

1.1.3.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

官网下单，需要先咨询再下单。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

否。

1.1.3.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

云基础设施采用规划与设计专业服务提供现场+远程的交付方式。

下单后服务多久可以完成?

根据客户实际业务情况而定。

使用云基础设施采用规划与设计服务获得的最终交付件是什么?

服务项	交付件
云基础设施采用调研与评估	《xxx项目云平台就绪性调研与评估报告》 《xxx项目企业架构及资源现状调研与评估报告》 《xxx项目云化成熟度调研与评估报告》
云基础设施采用规划与设计	《xxx项目云平台采用规划与设计报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	交付件
云基础设施环境与POC规划	《xxx项目云采用环境构建与使能方案》 《xxx项目云采用环境构建与使能报告》
Region间网络加速规划	《xxx项目云采用网络加速交付报告》

1.1.3.3 计费说明

本章节主要介绍云基础设施采用规划与设计的计费说明，包括计费项，计费模式等。

计费项

L4.5	L6	计费说明	海外1-亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西） 单价（USD）	海外2-欧洲、非洲、巴西、中东 单价（USD）	量纲
云基础设施调研与评估	基础设施调研与评估-标准版	一次性计费，按实际售前评估为准	47,800.00	71,600.00	每套
	基础设施调研与评估-专业版	一次性计费，按实际售前评估为准	86,400.00	129,600.00	每套
	云化成熟度评估-标准版	一次性计费，按实际售前评估为准	96,000.00	144,000.00	每套
	云化成熟度评估-专业版	一次性计费，按实际售前评估为准	192,000.00	288,000.00	每套
	基础设施调研与评估-增量包	一次性计费，按实际售前评估为准	9,600.00	14,400.00	每套
云基础设施规划与设计	基础设施规划与设计-标准版	一次性计费，按实际售前评估为准	62,100.00	93,000.00	每套
	基础设施规划与设计-专业版	一次性计费，按实际售前评估为准	115,000.00	172,400.00	每套
	基础设施规划与设计-使能服务	一次性计费，按实际售前评估为准	87,360.00	131,040.00	每套

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5	L6	计费说明	海外1-亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西） 单价（USD）	海外2-欧洲、非洲、巴西、中东 单价（USD）	量纲
	基础设施规划与设计-增量包	一次性计费，按实际售前评估为准	9,600.00	14,400.00	每套
云基础设施环境与POC规划	基础设施环境构建与使能服务-标准版	一次性计费，按实际售前评估为准	28,600.00	42,800.00	每套
	基础设施环境构建与使能服务-专业版	一次性计费，按实际售前评估为准	57,600.00	86,400.00	每套
	基础设施环境构建与使能服务-增量包	一次性计费，按实际售前评估为准	2,860.00	4,280.00	每套
Region间网络加速规划	Region间网络加速规划及服务包-基础版	一次性计费，按实际售前评估为准	/	6,420.00	每套
	Region间网络加速规划及服务包-中级版	一次性计费，按实际售前评估为准	/	15,060.00	每套
	Region间网络加速规划及服务包-高级版	一次性计费，按实际售前评估为准	/	28,020.00	每套

说明

- Region间网络加速规划仅在欧洲站上线。

计费模式

云基础设施采用规划与设计属于一次性计费产品。

变更配置

云基础设施采用规划与设计不支持变更配置或退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买云基础设施采用规划与设计。

版权所有 © 华为技术有限公司

续费

云基础设施采用规划与设计属于一次性消费，不支持续费。

到期与欠费

云基础设施采用规划与设计服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用。

1.1.4 云应用平台采用规划与设计

1.1.4.1 产品介绍

服务概述

数字化转型的浪潮中，企业上云已成为不可逆转的趋势。然而，如何快速、高效且平稳地完成上云转型，始终是客户面临的主要挑战。

华为云面向企业无统一入口牵引，为了补齐上云迁移解决方案前期的调研与评估、规划与设计的专业服务能力，解决企业上云方案规划与设计的痛点，加速企业上云，华为云推出云应用平台采用规划与设计专业服务。该服务依托卓越架构方法论和丰富的行业实践，为企业提供从就绪性评估到架构设计、试点应用迁移的全流程指导，让企业认识理解华为云上架构设计的目标与理念，提升IT人员对云的理解，加速企业数字化转型；针对企业当前业务现状，给出企业云上架构规划设计和上云路径规划，增强企业上云信心，帮助客户构建稳定、弹性的云上架构，降低上云风险，加速业务创新。

服务内容

L4.5	L6	服务内容	适用场景
云应用平台调研与评估	应用迁移调研与评估-标准版	对企业应用进行全方位调研和梳理，剖析应用技术架构，梳理应用间的依赖关系，整理应用资源清单，结合企业需求，完成应用风险评估、上云迁移复杂度评估以及应用上云路径建议。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。	客户如需梳理应用关系并深入剖析应用技术架构，可选择应用迁移调研与评估服务，通过在应用层面全面的调研与分析，结合客户实际需求，提供应用评估、上云迁移复杂度评估及应用上云路径建议，帮助客户清晰了解现有架构现状及优化方向，为后续上云规划奠定坚实基础。 增量包可提供额外时长的评估诊断服务。
	应用迁移调研与评估-增量包	前提条件：需购买应用平台调研与评估标准版。 面对客户业务系统复杂度较高，需要额外增加调研与评估工作量。 每增加1个应用，或增加20台主机，需叠加1个增量包。	

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5	L6	服务内容	适用场景
云应用平台规划与设计	应用迁移规划与设计-标准版	基于企业业务需求和应用调研结果，结合华为云最佳实践和专家经验，为企业设计应用迁移上云方案，内容包含华为云上云方法论、应用迁移策略、迁移工具选择、迁移批次规划、迁移方案设计，割接回退方案设计、验证方案设计等。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。	客户如需设计全面的应用迁移上云方案，可选择应用迁移规划与设计服务，该服务覆盖应用迁移的全流程设计，从批次规划到实施路径，提供专业指导，确保迁移方案的高效性与可行性，助力客户构建稳定、安全、灵活的云上应用体系。 如客户只需迁移方案设计，可选择应用迁移规划与设计-标准版。 如需进一步的云上平台架构设计服务，可以在规划与设计服务的基础上叠加应用迁移规划与设计-使能服务。 客户如需迁移方案验证，迁移定制化服务的，可选择应用迁移环境构建与使能服务，为客户提供试点应用的教练式迁移验证支持，或者新环境部署人力支撑。 增量包可提供额外时长的规划设计服务。
	应用迁移规划与设计-使能服务	华为云采用高级专家为用户提供云应用平台使能服务，结合华为云三大上云方法论和最佳实践，为客户提供除云应用平台规划与设计标准版服务范围外的云上架构设计等相关使能服务，助力企业实现高效、安全的云上转型，针对用户应用上云迁移方案中可能遇到的问题，提供方案使能服务。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。	
	应用迁移环境构建与使能服务	华为云采用高级专家为客户提供云应用平台环境构建与使能服务，帮助客户快速搭建并配置符合业务需求的云环境。服务内容包括一站式的云应用平台环境规划与配置支持，完成1个关键应用的迁移可行性验证，确保客户业务能够顺利迁移至云端并平稳运行。 **基础需求分析与云架构设计：**为客户提供适合业务需求的标准云架构设计。 **方案可行性环境验证：**验证1个关键应用的迁移可行性，并指导客户进行环境搭建与配置。 规模限制：组件模块数量（ELB, 主机/容器，中间件，数据库，存储）不超过20个，且数据量不超过2T。	

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5	L6	服务内容	适用场景
	应用迁移规划与设计-增量包	前提条件：需购买规划与设计服务-标准版。 面对客户业务系统复杂度较高，需要额外增加规划与设计工作量。 每增加1个应用，或增加20台主机，需叠加1个增量包。	

前提条件

- 客户需要提前15天申请云应用平台采用规划与设计专业服务，以便评估客户业务目标和服务时间计划。
- 为客户提供云应用平台采用规划与设计专业服务时，如需接入客户业务环境，需获得客户授权才能履行服务内容，同时需要客户侧的人员配合，例如业务现状调研、需求收集、方案设计&评审、方案验收等。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - 云应用平台采用调研与评估服务覆盖范围

     对企业应用进行全方位梳理，剖析应用技术架构，梳理应用间的依赖关系，整理应用的资源清单，结合企业需求，完成应用风险评估、上云迁移复杂度评估以及应用上云路径建议，输出专业的应用就绪性调研评估报告。
   - 云应用平台采用规划与设计服务覆盖范围

     基于企业业务需求和应用调研结果，结合华为云最佳实践和专家经验，为企业设计应用迁移上云方案，内容包含华为云上云方法论、应用迁移策略、迁移工具选择、迁移批次规划、验证方案设计、云上架构设计或者试点应用的迁移验证等。
2. 服务不覆盖范围
   - 非云应用平台采用规划与设计服务范围内的软件设计、改造和安装部署，如客户自行购买的第三方安全软件、应用软件、网络软件等。
   - 云应用平台采用规划与设计的具体方案验证所需的云服务费用，由客户承担，如ER、专线、VPN、CFW、WAF等云服务产品。
   - 云应用平台采用规划与设计的具体方案实施，由后续涉及的云服务团队进行实施。
   - 超出云应用平台采用规划与设计方案范围外的服务，如安全云脑、灾备设计、云服务（大数据、数据库等）资源使用规划等。
3. 服务区域

   亚太、拉美、欧洲、中东中亚。

服务流程

版权所有 © 华为技术有限公司

1. 提交服务申请
   - 客户提出服务申请。
2. 需求沟通确认
   - 华为方会组织专家跟客户详细了解需求并进行评估。
   - 和客户确认需求范围和交付目标。
3. 服务订单确认
   - 根据客户需求进行服务配置。
   - 待客户下单成功后整理正式的实施计划。
4. 服务订单实施
   - 项目开始正式启动。
   - 完成云应用平台采用调研与评估服务。
   - 完成云应用平台采用规划与设计服务。
   - 整理最终的项目交付件。
5. 服务验收
   - 整理最终的项目验收材料。
   - 客户签署《 华为云采用规划与设计xxx项目_验收报告 》。
   - 项目完成验收。

服务交付件

服务项	交付件
云应用平台采用调研与评估	《 xxx项目云应用就绪性调研与评估报告 》
云应用平台采用规划与设计	《 xxx项目云应用迁移规划与设计报告 》 《 xxx项目云采用环境构建与使能方案 》 《 xxx项目云采用环境构建与使能报告 》

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于云应用平台采用规划与设计服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。

4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	理念导入	与客户项目负责人（团队）进行云采用解决方案宣讲，导入理念，对齐服务内容以及相关交付件、识别干系人、制定工作计划。	R	S
2	现状调研	通过访谈和问卷调研的方式针对客户企业架构、应用现状进行整体调研，识别各个领域的痛点和挑战，相关文档收集及汇总，现状理解记录。	R	S
3	现状调研确认	客户确认现状调研结果。	S	R
4	分析评估	为客户全面评估企业应用架构、业务架构、应用上云就绪性，根据就绪性评估结果完成应用风险评估、上云迁移复杂度评估以及应用上云路径建议，输出专业的应用就绪性调研评估报告。	R	S
5	分析评估确认	客户确认分析评估报告。	S	R
6	云应用平台调研与评估相关交付件验收汇报	客户在7个工作日内确认方案，如无异议，签署《华为云采用规划与设计xxx项目_验收报告》后即完成验收。	S	R
7	云采用规划与详细设计	根据云应用平台调研与评估结果，帮助客户设计应用迁移上云方案，内容包含华为云上云方法论、应用迁移策略、迁移工具选择、迁移批次规划、验证方案设计、云上架构设计或者试点应用的迁移验证等。	R	S
8	规划设计确认对齐	客户确认规划设计报告。	S	R
9	云应用平台规划与设计交付件验收报告汇报	客户在7个工作日内确认方案，如无异议，签署《华为云采用规划与设计xxx项目_验收报告》后即完成验收。	S	R

验收标准

- 支持的验收方式：线下验收&线上验收。
- 验收标准：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console点击确认验收，或线下签字且盖章《华为云采用规划与设计xxx项目_验收报告》作为服务验收通过依据。

版权所有 © 华为技术有限公司

1.1.4.2 常见问题

1.1.4.2.1 关于服务咨询

什么是云应用平台采用规划与设计服务?

基于华为云平台以及上云最佳实践，针对客户上云需求和业务现状进行全方位的调研分析，依托CAF、WAF、CMF方法论，识别企业上云痛点，全面评估上云风险，结合云化成熟度评估模型，系统评估企业云化现状，并为企业规划设计云上卓越架构和迁移方案，同时为企业提供试点应用的迁移规划设计和使能，借助一站式迁移工具平台MgC，帮助企业完成高效平稳上云，解决企业上云的诉求和问题。

云应用平台采用规划与设计服务可以提供哪些服务?

L4.5名称	服务项	服务内容
云应用平台调研与评估	应用迁移调研与评估-标准版	对企业应用进行全方位调研和梳理，剖析应用技术架构，梳理应用间的依赖关系，整理应用资源清单，结合企业需求，完成应用风险评估、上云迁移复杂度评估以及应用上云路径建议。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。
	应用迁移调研与评估-增量包	前提条件：需购买应用平台调研与评估标准版。 面对客户业务系统复杂度较高，需要额外增加调研与评估工作量。 每增加1个应用，或增加20台主机，需叠加1个增量包。
云应用平台规划与设计	应用迁移规划与设计-标准版	基于企业业务需求和应用调研结果，结合华为云最佳实践和专家经验，为企业设计应用迁移上云方案，内容包含华为云上云方法论、应用迁移策略、迁移工具选择、迁移批次规划、迁移方案设计，割接回退方案设计、验证方案设计等。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。
	应用平台规划与设计-使能服务	华为云采用高级专家为用户提供云应用平台使能服务，结合华为云三大上云方法论和最佳实践，为客户提供除云应用平台规划与设计标准版服务范围外的云上架构设计等相关使能服务，助力企业实现高效、安全的云上转型，针对用户应用上云迁移方案中可能遇到的问题，提供方案使能服务。 针对应用数量不超过5个，且主机数量不超过100台，超过的部分，按叠加增量包销售。

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5名称	服务项	服务内容
	应用迁移环境构建与使能服务	华为云采用高级专家为客户提供云应用平台环境构建与使能服务，帮助客户快速搭建并配置符合业务需求的云环境。服务内容包括一站式的云应用平台环境规划与配置支持，完成1个关键应用的迁移可行性验证，确保客户业务能够顺利迁移至云端并平稳运行。 **基础需求分析与云架构设计：**为客户提供适合业务需求的标准云架构设计。 **方案可行性环境验证：**验证1个关键应用的迁移可行性，并指导客户进行环境搭建与配置。 规模限制：组件模块数量（ELB, 主机/容器，中间件，数据库，存储）不超过20个，且数据量不超过2T。
	应用迁移规划与设计-增量包	前提条件：需购买规划与设计服务-标准版。 面对客户业务系统复杂度较高，需要额外增加规划与设计工作量。 每增加1个应用，或增加20台主机，需叠加1个增量包。

云应用平台采用规划与设计服务的服务优势?

优势标题	优势介绍
卓越深厚的行业上云经验	依托华为流程IT和终端云的云化转型经验，深耕互联网、政府、金融等行业，沉淀1000+客户上云成功案例，固化各行业上云最佳实践，提炼形成企业上云CMF方法论，为客户提供专业、安全、可靠的上云方案，帮助客户持续构建卓越的云上架构。
经验丰富的服务专家团队	专业服务团队专家具有大量的咨询交付经验以及行业上云经验，具备设计各种复杂业务场景的经验和能力，可实现全面、符合行业需求的调研、评估和方案设计，助力客户完成上云评估和规划设计。
完整全面的迁移工具平台	一站式迁移和现代化平台MgC，承载华为云迁移方法论和最佳实践，提供快速平迁、应用现代化建议和改造能力，全面提升迁移效率，帮助客户降本增效，轻松完成上云。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

可以为计划将业务迁移到华为云的企业提供服务。

1.1.4.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

官网下单，需要先咨询再下单。

版权所有 © 华为技术有限公司

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

否。

1.1.4.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

云应用平台采用规划与设计专业服务提供现场+远程的交付方式。

下单后服务多久可以完成?

根据客户实际业务情况而定。

使用云应用平台采用规划与设计服务获得的最终交付件是什么?

服务项	交付件
云应用平台采用调研与评估	《xxx项目云应用就绪性调研与评估报告》
云应用平台采用规划与设计	《xxx项目云应用迁移规划与设计报告》 《xxx项目云采用环境构建与使能方案》 《xxx项目云采用环境构建与使能报告》

1.1.4.3 计费说明

本章节主要介绍云应用平台采用规划与设计的计费说明，包括计费项，计费模式等。

计费项

L4.5	L6	计费说明	海外1-亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西）单价（USD）	海外2-欧洲、非洲、巴西、中东单价（USD）	量纲
云应用平台调研与评估	应用迁移调研与评估-标准版	一次性计费，按实际售前评估为准	47,800.00	71,600.00	每套
	应用迁移调研与评估-增量包	一次性计费，按实际售前评估为准	9,600.00	14,400.00	每套
云应用平台规划与设计	应用迁移规划与设计-标准版	一次性计费，按实际售前评估为准	62,100.00	93,000.00	每套
	应用迁移规划与设计-使能服务	一次性计费，按实际售前评估为准	87,360.00	131,040.00	每套

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5	L6	计费说明	海外1-亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西）单价（USD）	海外2-欧洲、非洲、巴西、中东单价（USD）	量纲
	应用迁移环境构建与使能服务	一次性计费，按实际售前评估为准	28,600.00	42,800.00	每套
	应用迁移规划与设计-增量包	一次性计费，按实际售前评估为准	9,600.00	14,400.00	每套

计费模式

云应用平台采用规划与设计属于一次性计费产品。

变更配置

云应用平台采用规划与设计不支持变更配置或退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买云应用平台采用规划与设计。

续费

云应用平台采用规划与设计属于一次性消费，不支持续费。

到期与欠费

云应用平台采用规划与设计服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用。

1.1.5 云灾备咨询服务

1.1.5.1 产品介绍

服务概述

在目前业务上云的背景下，各个行业对于云上数据安全性、业务连续性的诉求越来越强烈，特别是金融、政府、电信以及制造等行业，云灾备服务的投入占比逐年增加。但云灾备系统的建设技术门槛高、专业性强、投资规模大，各企业缺少端到端建设的专业人才，对相关领域专家指导意见诉求迫切。

华为云灾备咨询服务，为客户提供云灾备建设现状分析、识别当前薄弱点和风险点，开展灾备规划设计、架构设计，给出灾备建设的发展方向和建议，帮助客户规划安全、合规、可靠的灾备系统。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	服务内容	适用场景
云灾备咨询服务	云灾备咨询与规划服务	云灾备咨询诊断	对客户业务系统开展灾备相关调研分析，识别当前系统的薄弱点和风险点，给出灾备建设初步建议，具体包括： 信息采集与梳理：收集并梳理灾备关联的系统信息，包括业务类别、规模、归属组织、分布地点等，完成指定业务系统全貌的信息梳理。 IT基础设施调研：调研当前生产中心IT现状，包括计算、存储、网络、数据库、中间件等，梳理各层资源现状并分析当前存在的问题，结合云灾备建设给出相关建议。 业务系统调研与应用关联分析：开展各个业务系统的调研分析，梳理各业务系统功能、逻辑架构，并分析支撑应用的相互依赖关系。	企业有云灾备建设规划需求，需要专业灾备领域专家提供咨询规划服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	服务内容	适用场景
		云灾备规划设计小型包 云灾备规划设计中型包 云灾备规划设计大型包	基于已有的梳理信息、咨询诊断结论，为客户云灾备系统的建设开展规划设计，具体包括： 灾备策略设计：根据国际/国内的法规、标准、规范和监管要求以及业务影响和风险分析、可行性及成本分析等方面，参考同行业灾备建设和运维情况，制定灾备策略总体框架和演进路线图。 灾备技术架构设计：基于灾备总体规划和实际需求，从存储层、主机层、数据库和中间件、应用层和接入层开展备份或容灾架构设计，制定方案技术策略和技术指标，对灾备实现技术方案进行选型并确定服务清单。 灾备恢复计划：计划书给出客户必需的灾难恢复组织机构，明确各组织工作职责；制定应急响应流程，明确灾难场景下对事件定级、业务恢复或切	

版权所有 © 华为技术有限公司

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	服务内容	适用场景
			换的规范流程。	

前提条件

- 客户具有业务系统灾备建设的规划诉求。
- 客户配合意愿度高，负责人牵头，愿意投入人力配合调研分析与规划。
- 如涉及后续交付，客户有专门的交付团队负责现场项目交付。
- 双方同意商定确认方案内容，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - **信息采集与梳理**：收集并梳理灾备关联的系统信息，包括业务类别、规模、归属组织、分布地点等，完成指定业务系统全貌的信息梳理。
   - **IT基础设施调研：**调研当前生产中心IT现状，包括计算、存储、网络、数据库、中间件等，梳理各层资源现状并分析当前存在的问题，结合云灾备建设给出相关建议。
   - **业务系统调研与应用关联分析：**开展各个业务系统的调研分析，梳理各业务系统功能、逻辑架构，并分析支撑应用的相互依赖关系。
   - **灾备策略设计：**根据国际/国内的法规、标准、规范和监管要求以及业务影响和风险分析、可行性及成本分析等方面，参考同行业灾备建设和运维情况，制定灾备策略总体框架和演进路线图。
   - **灾备技术架构设计：**基于灾备总体规划和实际需求，从存储层、主机层、数据库和中间件、应用层和接入层开展备份或容灾架构设计，制定方案技术策略和技术指标，对灾备实现技术方案进行选型并确定服务清单。
   - **灾备恢复计划：**计划书给出客户必需的灾难恢复组织机构，明确各组织工作职责；制定应急响应流程，明确灾难场景下对事件定级、业务恢复或切换的规范流程。
2. 服务不覆盖范围
   - 灾备集成实施服务，如灾备系统的建设实施、集成部署和对接测试等实施工作。
   - 灾备技术培训活动，如现场技术配合、认证培训等工作。
3. 服务区域

   全球。

服务流程

服务阶段	里程碑说明
需求调研	对齐客户灾备建设战略目标、项目目标及范围，访谈对象并与客户达成一致；调研当前灾备体系建设现状、薄弱点和风险点，完成业务影响分析、风险分析，输出成熟度健康评估报告。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务阶段	里程碑说明
方案设计	通过需求调研和分析、应用关联分析，规划灾备建设的总体策略、架构方案，结合相关法律法规、标准、规范以及业务需要，参考同行业建设现状和运维情况，制定方案技术策略、技术指标以及相关恢复计划，输出架构设计方案。
服务验收	进行方案验收，移交相关交付文档。

服务交付件

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	交付件	交付件模板
云灾备咨询服务	云灾备咨询与规划服务	云灾备咨询诊断	《IT现状调研报告》	详见《05 交付件模板》
		云灾备规划设计小型包	《灾备建设策略》 《灾备技术架构设计》 《灾难恢复应急预案DRP》	
		云灾备规划设计中型包		
		云灾备规划设计大型包		

责任矩阵

1. 共同责任
   - 在华为云灾备咨询服务的服务范围内，双方商定并确认本次服务的目标及范围。
   - 双方商定并确认项目交付计划。
   - 双方商定并确认方案内容及评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 接收用户的需求申请，协调专家远程或者现场进行相关服务的实施与护航。
   - 服务前，根据客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于本次服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云开展服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 客户需提供准确的业务相关的信息，包括但不限于灾备系统建设现状、项目目标及范围、关键业务相关信息等。

4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求调研	灾备系统信息采集与梳理	R	S
2		IT基础设施调研	R	S
3		业务系统调研与应用关联分析	R	S
4	方案设计	灾备策略设计	R	S
5		灾备技术架构设计	R	S
6		灾难恢复计划	R	S
7	服务验收	方案验收	S	R
8		移交	R	S

验收标准

华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xx项目云灾备咨询服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	交付件	验收报告
云灾备咨询服务	云灾备咨询与规划服务	云灾备咨询诊断	《 IT现状调研报告 》	《 xx项目云灾备咨询服务验收报告 》
		云灾备规划设计小型包	《 灾备建设策略 》 《 灾备技术架构设计 》 《 灾难恢复应急预案DRP 》	
		云灾备规划设计中型包		
		云灾备规划设计大型包		

1.1.5.2 常见问题

1.1.5.2.1 关于服务咨询

版权所有 © 华为技术有限公司

什么是云灾备咨询服务?

华为云灾备咨询服务，为企业提供云灾备建设现状分析、识别当前薄弱点和风险点，开展灾备规划设计、架构设计，给出灾备建设的发展方向和建议，帮助客户规划安全、合规、可靠的灾备系统。

云灾备咨询服务可以提供哪些服务?

云灾备咨询服务包括云灾备咨询诊断和云灾备规划设计两个服务。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

云灾备咨询诊断服务是针对客户现有系统进行评估，可以对华为云外的站点提供服务。

云灾备规划设计服务是针对客户系统在华为云上的灾备能力进行规划设计，不对华为云外的站点提供服务。

1.1.5.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

建议先与服务经理咨询后再操作下单。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要。

1.1.5.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

本服务支持现场和远程服务。

下单后服务多久可以完成?

云灾备咨询诊断服务（单次）从服务履行开始约3个工作日完成，云灾备规划设计小型包（单次）从服务履行开始约10个工作日完成，云灾备规划设计中型包（单次）从服务履行开始约20个工作日完成，云灾备规划设计大型包（单次）从服务履行开始约30个工作日完成。

实际交付时间视项目复杂度及客户配合程度而定，和标准交付时间可能会有差异。

使用 XX 服务的获得的最终交付件是什么?

服务名称	交付件
云灾备咨询诊断	《云灾备咨询服务-IT现状调研报告》
云灾备规划设计	《云灾备咨询服务-灾备建设策略》
	《云灾备咨询服务-灾难恢复应急预案DRP》
	《云灾备咨询服务-灾备技术架构设计》

版权所有 © 华为技术有限公司

1.1.5.3 计费说明

本章节主要介绍云灾备咨询服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	量纲	价格（USD）
云灾备咨询服务	云灾备咨询与规划服务	云灾备咨询诊断	次	14,400
		云灾备规划设计小型包	次	48,000
		云灾备规划设计中型包	次	96,000
		云灾备规划设计大型包	次	144,000

计费模式

L4.5服务为“云灾备咨询与规划服务”，包括：

云灾备咨询诊断、云灾备规划设计小型包、云灾备规划设计中型包、云灾备规划设计大型包，均按次收费。

变更配置

不支持变更、退订，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务情况购买。

续费

服务为一次性消费，不涉及到期续费或欠费。

FAQ

请参考1.1.5.2 常见问题。

1.1.6 确定性运维规划与设计服务

1.1.6.1 产品介绍

服务概述

确定性运维的概念首先是通过高质量的产品开发，严谨的运维流程和制度来降低故障的概率，我们要挑战零故障，同时也要有技术手段对可能发生的故障，将间隔、影响范围及故障恢复时间做到可防、可控、可治，我们要把云化带来的“不确定性”通过运维变成“确定性”。

基于华为云上SRE运维最佳实践提供确定性运维评估规划和设计服务，帮助客户构建确定性运维体系，实现运维变革。

版权所有 © 华为技术有限公司

场景名称	客户痛点	提供核心能力	客户收益
场景1：标准化运维体系不完善	组织：无严格定义的流程角色和职责，依赖个人经验。 流程：无严格定义的流程和步骤，靠事件驱动，以及个人经验，缺乏计划性。 工具：无ITSM工具，无运维作业工具。 此场景客户运维管理体系欠缺，咨询侧重于构建完整的运维管理体系，帮助客户从基本运维进阶帮助客户开启标准化运维之路。	此场景客户运维管理体系欠缺，咨询侧重于构建完整的运维管理体系，帮助客户从基本运维进阶帮助客户开启标准化运维之路。	无序向有序演进□向标准化进阶，标准化先行：从无序到最佳秩序，降低技能依赖，提高运维效率，降低运作成本，降低运维风险。
场景2：标准化维体系向SRE转型	组织：设置了常规运维管理和被动响应的岗位，80%以上的时间在被动处理运维需求和问题，与devops模式下应用业务上线速度和现网稳定性之间的冲突。 流程：开展主动运维活动，如：架构高可用、上线管理、混沌工程、风险清零等运维能力构建无流程和优秀实践的能力，能力构建缓慢。 工具：烟囱式的工具体系，无法满足业务端到端的告警、性能分析、效率低，运维自动化率低。	此场景下客户已构建了标准化能力，需要向SRE转型进阶，从组织、流程、工具和能力上帮助客户进行转型规划与设计，开启SRE转型之路。	流程管控向软件工程转型向SRE转型进阶，SLO提升，MTTR降低，提高客户业务可用性 从消防员到建筑师的演变，持续提升业务的高可用 通过软件工程，解决现网运维问题，减少琐事提升自动化、工具化率从而提高效率，降低人力投入。

版权所有 © 华为技术有限公司

场景名称	客户痛点	提供核心能力	客户收益
场景3：迈向确定性运维	组织：客户的运维部门已进入SRE转型阶段，构建了架构高可用、自动化运维能力、上线管理能力确定性运维能力，但是事件并不完整，但是在研发部门未构建相应的运维组织和能力，运维组织和研发组织无法拉通管理，无法守护统一SLO。 流程：需要将运维部门的业务流程对比优秀实践进行优化和刷新，细化运维组织和研发组织的协同工作机制，并在公司层面进行发布，共同遵守。 工具：基础设施和应用未统一管理，端到端的应用的SLO、问题诊断等能力缺失。	客户运维组织已构建狭义SRE的能力，需要在研发团队深入开展广义SRE，打通确定性运维之路。	软件工程向可用性架构转型向确定性进阶，通过构建动态清零风控持续优化，重大故障率减少40%，数据运营让数据对业务产生价值，让数据驱动运维改进，构建确定性恢复运作机制，不断提升快速恢复能力，稳定可靠：质量运营、动态风控、混沌工程、AIOPS运作成熟，成为质量的守护者，确定性的发现时长、定界时长、恢复时长，运维的确定性能力应对不确定性挑战
场景4：运维数字化转型诊断	客户运维的复杂度和不确定性持续增高，业务部门对可用性诉求高，此时运维抓不准发展的方向，难以判断自身发展水平，缺乏可供参考的实践标杆和解决方案，找不到转型升级的方向和突破点。	此场景客户运维能力不足，咨询侧重于帮助客户诊断运维现状，识别各个领域的痛点和挑战，从运维组织、流程、工具、技术能力、衡量指标等角度提出优化策略。	借助SRE确定性运维与业界最佳实践，企业能够全面了解自身的数字化转型现状和关键的问题；建立确定性运维发展目标；构建体系化的运维优化策略。

服务内容

- 确定性运维规划

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务内容	适用场景
运维数字化转型诊断-中小型企业（基础版）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	针对客户运维现状进行访谈调研，融合多领域标准、模型和行业SRE实践，有针对性的进行诊断，提出优化策略，输出调研报告和诊断报告。	主要针对客户IT部门人员50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维的复杂度和不确定性持续增高，运维能力不能满足企业数字化转型越来越高的可用性要求，需要基础的诊断服务。
运维数字化转型诊断-中小型企业（专业版）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	针对客户运维现状调研，进行成熟度评估，融合多领域标准、模型和行业SRE实践进行诊断，提出优化策略，输出调研报告、成熟度评估报告和诊断报告。	主要针对客户IT部门人员50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维的复杂度和不确定性持续增高，运维能力不能满足企业数字化转型越来越高的可用性要求，需要专业的诊断服务。
确定性运维评估与规划-中型企业-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	针对客户运维现状进行访谈调研，为客户全面评估运维成熟度，差距分析改进建议;结合诊断分析结果输出整体规划与演进路标，为客户量身定制确定性运维体系。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维体系无严格定义的流程角色和职责，依赖个人经验，靠事件驱动被动式运维，建设了部分烟囱式工具，整体效率不高。
确定性运维评估与规划-大型企业（基础必选）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	针对客户运维现状进行访谈调研，为客户全面评估运维成熟度，差距分析改进建议;结合诊断分析结果输出整体规划与演进路标，为客户量身定制确定性运维体系。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门10个以内。客户运维体系无严格定义的流程角色和职责，依赖个人经验，靠事件驱动被动式运维，建设了部分烟囱式工具，整体效率不高。
运维数字化转型诊断-中小型企业（基础版）-欧洲非洲巴西中东	针对客户运维现状进行访谈调研，融合多领域标准、模型和行业SRE实践，有针对性的进行诊断，提出优化策略，输出调研报告和诊断报告。	主要针对客户IT部门人员50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维的复杂度和不确定性持续增高，运维能力不能满足企业数字化转型越来越高的可用性要求，需要基础的诊断服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务内容	适用场景
运维数字化转型诊断-中小型企业（专业版）-欧洲非洲巴西中东	针对客户运维现状调研，进行成熟度评估，融合多领域标准、模型和行业SRE实践进行诊断，提出优化策略，输出调研报告、成熟度评估报告和诊断报告。	主要针对客户IT部门人员50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维的复杂度和不确定性持续增高，运维能力不能满足企业数字化转型越来越高的可用性要求，需要专业的诊断服务。
确定性运维评估与规划-中型企业（基础必选）-欧洲非洲巴西中东	针对客户运维现状进行访谈调研，为客户全面评估运维成熟度，差距分析改进建议;结合诊断分析结果输出整体规划与演进路标，为客户量身定制确定性运维体系。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维体系无严格定义的流程角色和职责，依赖个人经验，靠事件驱动被动式运维，建设了部分烟囱式工具，整体效率不高。
确定性运维评估与规划-大型企业（基础必选）-欧洲非洲巴西中东	针对客户运维现状进行访谈调研，为客户全面评估运维成熟度，差距分析改进建议;结合诊断分析结果输出整体规划与演进路标，为客户量身定制确定性运维体系。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门10个以内。客户运维体系无严格定义的流程角色和职责，依赖个人经验，靠事件驱动被动式运维，建设了部分烟囱式工具，整体效率不高。

- 确定性运维设计

服务项	服务内容	适用场景
运维组织架构设计-（中型企业）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	结合《现状调研与诊断分析报告》和《确定性运维整体规划与演进路标》帮助客户设计适合企业的组织架构和岗位职责，助力确定性运维能力的落地。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内，相关业务部门10个以内，结合基础包输出的内容及客户诉求，需要先购买基础包再购买增量包。主要是帮助企业设计组织架构和岗位职责，优化组织和文化。
运维组织架构设计-（大型企业）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	结合《现状调研与诊断分析报告》和《确定性运维整体规划与演进路标》帮助客户设计适合企业的组织架构和岗位职责，助力确定性运维能力的落地。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门10个以内，结合基础包输出的内容及客户诉求，需要先购买基础包再购买增量包。主要是帮助企业设计组织架构和岗位职责，优化组织和文化。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务内容	适用场景
运维流程设计-（中型企业）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	详细设计适合客户业务需要的七套运维流程和规范包含（变更管理、监控告警含Oncall管理、事件管理含WarRoom、回溯改进管理、问题管理、容量管理、交付转维）。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内；相关业务部门10个以内，需要先购买基础包再购买增量包。帮助企业设计7套标准化运维流程和规范。
运维流程设计-（大型企业）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	详细设计适合客户业务需要的七套运维流程和规范包含（变更管理、监控告警含Oncall管理、事件管理含WarRoom、回溯改进管理、问题管理、容量管理、交付转维）。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门10个以内，需要先购买基础包再购买增量包。帮助企业设计7套标准化运维流程和规范。
运维组织架构设计-（中型企业）-欧洲非洲巴西中东	结合《现状调研与诊断分析报告》和《确定性运维整体规划与演进路标》帮助客户设计适合企业的组织架构和岗位职责，助力确定性运维能力的落地。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内，相关业务部门10个以内，结合基础包输出的内容及客户诉求，需要先购买基础包再购买增量包。主要是帮助企业设计组织架构和岗位职责，优化组织和文化。
运维组织架构设计-（大型企业）-欧洲非洲巴西中东	结合《现状调研与诊断分析报告》和《确定性运维整体规划与演进路标》帮助客户设计适合企业的组织架构和岗位职责，助力确定性运维能力的落地。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门10个以内，结合基础包输出的内容及客户诉求，需要先购买基础包再购买增量包。主要是帮助企业设计组织架构和岗位职责，优化组织和文化。
运维流程设计-（中型企业）-欧洲非洲巴西中东	详细设计适合客户业务需要的七套运维流程和规范包含（变更管理、监控告警含Oncall管理、事件管理含WarRoom、回溯改进管理、问题管理、容量管理、交付转维）。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内；相关业务部门10个以内，需要先购买基础包再购买增量包。帮助企业设计7套标准化运维流程和规范。
运维流程设计-（大型企业）-欧洲非洲巴西中东	详细设计适合客户业务需要的七套运维流程和规范包含（变更管理、监控告警含Oncall管理、事件管理含WarRoom、回溯改进管理、问题管理、容量管理、交付转维）。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门10个以内，需要先购买基础包再购买增量包。帮助企业设计7套标准化运维流程和规范。

版权所有 © 华为技术有限公司

说明

小型企业：客户IT部门人员1~20人以内（含集团，分公司，第三方IT团队）；相关业务部门10个以内（含集团，子公司业务部门及其他相关方）

中型企业：客户IT部门人员20~50人以内（含集团，分公司，第三方IT团队）；相关业务部门10个以内（含集团，子公司业务部门及其他相关方）

大型企业：客户IT部门人员超过50人（含集团，分公司，第三方IT团队）；相关业务部门超过10个（含集团，子公司业务部门及其他相关方）

前提条件

- 客户应提前至少20个工作日申请该服务，以便华为评估客户需求及协调确定性运维咨询顾问。
- 客户应在项目开始时提供必要的办公条件包括办公座位、会议室、互联网设施、效果良好的电话或视频会议设施、投影仪、白板等。
- 客户应在华为承接服务后，提供必要的调研时间、相关资料协助配合华为开展咨询调研服务。
- 本项目所有工作记录和文档以中文为工作语言，根据甲方需求提供。提交的电子文档为Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - 确定性运维规划服务覆盖范围

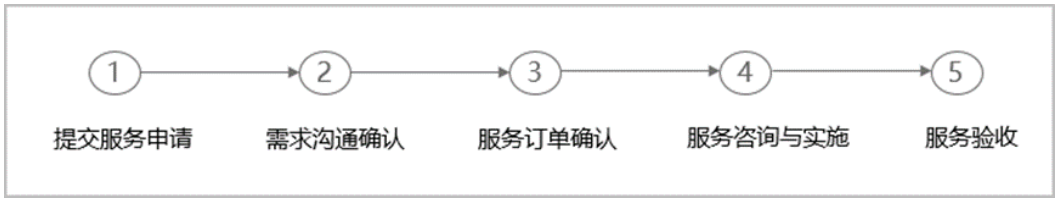
     针对客户运维现状进行访谈调研，为客户全面评估运维成熟度，差距分析改进建议;结合诊断分析结果输出整体规划与演进路标，为客户量身定制确定性运维体系。
   - 确定性运维设计服务覆盖范围

     结合《现状调研与诊断分析报告》和《确定性运维整体规划与演进路标》帮助客户设计适合企业的组织架构和岗位职责，适合客户业务需要的七套运维流程和规范，助力确定性运维能力的落地。
2. 服务不覆盖范围

   本服务只负责合同确定或者官网下单页面购买的规划与设计服务内容。落地筹建及推行服务不在服务范围内，包括但不限于如下所示内容：比如运维人岗匹配、运维流程固化到ITSM工具等落地筹建推行工作。
3. 服务区域

   中国区。

服务流程



1. 提交服务申请

   客户提出服务申请。

版权所有 © 华为技术有限公司

2. 需求沟通确认
   - 华为方会组织专家跟客户详细了解需求并进行评估。
   - 和客户确认需求范围和交付目标。
3. 服务订单确认
   - 根据客户需求进行服务配置。
   - 待客户下单成功后整理正式的实施计划。
4. 服务咨询与实施
   - 项目开始正式启动。
   - 整理最终的项目验收材料，交付件。
5. 服务验收
   - 客户签署《 确定性运维规划与设计服务验收报告 》或在官网单击确认验收。
   - 项目完成验收。

服务交付件

- 确定性运维规划服务

服务项	交付件	验收报告
运维数字化转型诊断（基础版）	现状调研与诊断分析报告	确定性运维规划与设计服务验收报告
运维数字化转型诊断（专业版）	现状调研与诊断分析报告	确定性运维规划与设计服务验收报告
确定性运维评估与规划-中型企业（基础必选）	现状调研与诊断分析报告	确定性运维规划与设计服务验收报告
	确定性运维整体规划与演进路标	
确定性运维评估与规划-中型企业（基础必选）	现状调研与诊断分析报告	确定性运维规划与设计服务验收报告
	确定性运维整体规划与演进路标	

- 确定性运维设计服务

服务项	交付件	验收报告
运维组织架构设计-（中型企业）增量包1	运维组织架构详细设计	华为云确定性运维规划与设计服务验收报告
运维组织架构设计-（大型企业）增量包1	运维组织架构详细设计	华为云确定性运维规划与设计服务验收报告
运维流程设计-（中型企业）增量包2	运维流程规范详细设计	华为云确定性运维规划与设计服务验收报告
运维流程设计-（大型企业）增量包2	运维流程规范详细设计	华为云确定性运维规划与设计服务验收报告

版权所有 © 华为技术有限公司

责任矩阵

1. 共同责任

   双方商定并确认具体业务目标及范围。

2. 华为责任
   - 服务前，按照客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件，及时提交交付件，如有争议，在双方友好协商的基础上对交付件进行完善。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
3. 客户责任
   - 专注在满足项目交付需要，及时反馈管理层和关键业务部门对项目的各种意见。
   - 客户需要指派一位项目负责人协助华为云咨询顾问，便于项目的顺利落地。此负责人应该承担双方的协调管理，与华为项目经理一起管理项目变更控制流程。
   - 协调安排项目干系人配合项目实施，参加项目会议，访谈和讨论会，在提供咨询服务的过程中，如客户组织的活动中含有客户侧的第三方，客户须负责与第三方交涉，协助咨询顾问解决问题。
   - 结合项目需求，及时、完整地提供本项目所需要的信息和资料。
   - 在华为提供交付件后，及时组织相关方进行评审验收。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。
   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	项目开工会	与客户项目负责人（团队）进行沟通，需求识别收集、建立预期目标、明确咨询流程、内容、交付物对齐、识别干系人、制定工作计划	R	S
2	理念导入	确定性运维理念导入	R	S
3	现状调研	通过访谈和调研的方式针对客户运维现状进行整体调研，识别各个领域的痛点和挑战，相关文档收集及汇总，现状理解记录	R	S
4	现状调研确认	客户确认现状调研结果	S	R
5	分析评估	为客户全面评估运维成熟度，根据成熟度评估结果制定确定性运维目标，分析运维现状与确定性运维目标的差距及需要提升的领域	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
6	分析评估确认	客户确认分析评估报告	S	R
7	里程碑一《现状调研与诊断分析报告》交付件验收汇报	客户在7个工作日内确认方案，如无异议，签署里程碑一交付件《确定性运维规划与设计服务验收报告》后即完成验收	S	R
8	高阶整体蓝图规划与演进路标	运维组织架构、流程规范、工具体系、确定性运维能力、度量架构蓝图顶层规划以及1到3年的演进路标	R	S
9	里程碑二《整体规划和演进路标》交付件验收汇报	客户在7个工作日内确认方案，如无异议，签署里程碑二交付件《确定性运维规划与设计服务验收报告》后即完成验收	S	R
10	运维组织架构详细设计	结合《现状调研与诊断分析报告》和《确定性运维整体规划与演进路标》帮助客户设计适合企业的组织架构和岗位职责	R	S
11	里程碑三《运维组织架构详细设计》交付件验收汇报	客户在7个工作日内确认方案，如无异议，签署里程碑三交付件《确定性运维规划与设计服务验收报告》后即完成验收	S	R
12	运维流程详细设计	详细设计适合客户业务需要的七套运维流程和规范包含（变更管理、监控告警含Oncall管理、事件管理含WarRoom、回溯改进管理、问题管理、容量管理、交付转维）	R	S
13	里程碑四**《运维流程规范详细设计》**交付件验收汇报	客户在7个工作日内确认方案，如无异议，签署里程碑四交付件《确定性运维规划与设计服务验收报告》后即完成验收	S	R

验收标准

咨询团队会基于客户下单内容，输出交付成果。交付物完整提交后，客户在7个工作日内确认方案，如无异议，签署《确定性运维规划与设计服务验收报告》后即完成验收。如果华为在交付件提交给客户后的7个工作日内尚未收到客户的书面反馈意见，则该轮提交的交付件将被视为已被客户接受并作为最终版本验收通过。

1.1.6.2 常见问题

1.1.6.2.1 关于服务咨询

版权所有 © 华为技术有限公司

什么是确定性运维规划与设计服务?

基于华为云上SRE运维最佳实践提供确定性运维评估规划和设计服务，帮助客户构建确定性运维体系，实现运维变革。

确定性运维规划与设计服务可以提供哪些服务?

- 运维数字化转型诊断(基础版可选、专业版可选)
- 确定性运维评估与规划（基础包必选）
- 运维组织架构设计（增量包可选1）
- 运维流程设计（增量包可选2）

服务内容和服务场景

确定性运维评估与规划的服务场景提供基础包、增量包1，增量包2，3种服务类型，服务内容和典型应用场景如所示。您可根据实际业务需求，选择购买需要的服务类型。

服务类型	服务内容	典型应用场景
运维数字化转型诊断-中小型企业（基础版）	针对客户运维现状进行访谈调研，融合多领域标准、模型和行业SRE实践，有针对性的进行诊断，提出优化策略，输出调研报告和诊断报告。	客户运维的复杂度和不确定性持续增高，运维能力不能满足企业数字化转型越来越高的可用性要求，需要基础的诊断服务。
运维数字化转型诊断-中小型企业（专业版）	针对客户运维现状调研，进行成熟度评估，融合多领域标准、模型和行业SRE实践进行诊断，提出优化策略，输出调研报告、成熟度评估报告和诊断报告。	客户运维的复杂度和不确定性持续增高，运维能力不能满足企业数字化转型越来越高的可用性要求，需要专业的诊断服务。
确定性运维评估与规划（中、大型企业基础包）	针对客户运维现状进行访谈调研，为客户全面评估运维成熟度、差距分析改进建议;结合诊断分析结果输出整体规划与演进路标，为客户量身定制确定性运维体系。	客户运维体系无严格定义的流程角色和职责，依赖个人经验，靠事件驱动被动式运维，建设了部分烟囱式工具，整体效率不高。
运维组织架构设计（中、大型企业增量包1）	结合基础包输出的《现状调研与诊断分析报告》、《确定性运维整体规划与演进路标》及诉求，设计适合客户发展需要的运维组织架构详细方案。	客户运维组织处在被动响应、职能不完善、职责不清晰，无法满足确定性运维转型后的要求。
运维流程设计（中、大型企业增量包2）	详细设计适合客户业务需要的七套运维流程规范包含（变更管理、监控告警含Oncall管理、事件管理含WarRoom、回溯改进管理、问题管理、容量管理、交付转维）。	客户欠缺标准化端到端的的流程规范。

版权所有 © 华为技术有限公司

确定性运维规划与设计服务优势?

优势项	优势介绍
专业的评估工具和顾问团队	确定性运维成熟度评估模型和差距分析诊断方法，全面评估客户运维成熟度，顾问团队源自SRE运维团队，实践经验丰富。
华为云经验输出	华为云赋能政务、汽车、零售、互联网、电商、制造业、能源、交通等领域大量的行业交付经验，具备各种复杂业务场景的经验和能力，能帮助客户实现整体运维能力的提升，端到端运维流程规划提升，实现确定性运维转型。
量身定制可靠的场景方案	通过多年的实战经验，基于华为云上SRE运维最佳实践，帮助企业进行“望闻问切”输出转型方案和详细设计，为企业量身定制云时代的运维体系。

确定性运维规划与设计服务单的有效期是多长?

1年。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

不可以。

如何进行服务咨询?

你可以单击“服务咨询”后留言，或拨打4000-955-988转1 | 950808转1进行快速申请。

远程服务咨询的时候多久可以回复?

7天。

1.1.6.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

支持线上或者线下下单。请与客户经理咨询后再进行下单。

服务有没有购买使用次数限制?

一次性付费使用。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

需要先购买基础包再购买增量包。

确定性运维规划与设计服务怎么收费的?

确定性运维规划与设计属于一次性计费产品。

服务是否支持变更?

确定性运维规划与设计服务服务项目支持变更但不支持退订。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务是否支持退款?

确定性运维规划与设计服务不支持退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买。

1.1.6.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

是的，现场服务。

下单后服务多久可以完成?

2个月以上，视项目实际交付范围。

工作人员的服务时间?

5天8小时。

使用确定性运维规划与设计服务获得的最终交付件是什么?

- 确定性运维规划服务

服务项	交付件
运维数字化转型诊断	现状调研与诊断分析报告
确定性运维评估与规划	现状调研与诊断分析报告
	确定性运维整体规划与演进路标

- 确定性运维设计服务

服务项	交付件
运维组织架构设计	运维组织架构详细设计
运维流程设计	运维流程规范详细设计

是否对中国以外的用户提供服务?

支持。

确定性运维规划与设计服务在交付中还可以申请退款吗?

交付中不支持退款。

1.1.6.3 计费说明

本章节主要介绍确定性运维规划与设计服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

服务子产品	服务规格	计费说明	单价（USD）	量纲
确定性运维规划	运维数字化转型诊断-中小型企业（基础版）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	一次性计费，按购买的套数计费	23,450	套
	运维数字化转型诊断-中小型企业（专业版）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	一次性计费，按购买的套数计费	50,250	套
	确定性运维评估与规划-中型企业（基础必选）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	一次性计费，按购买的套数计费	312,960	套
	确定性运维评估与规划-大型企业（基础必选）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	一次性计费，按购买的套数计费	451,200	套
	运维数字化转型诊断-中小型企业（基础版）-欧洲非洲巴西中东	一次性计费，按购买的套数计费	35,140	套
	运维数字化转型诊断-中小型企业（专业版）-欧洲非洲巴西中东	一次性计费，按购买的套数计费	75,300	套
	确定性运维评估与规划-中型企业（基础必选）-欧洲非洲巴西中东	一次性计费，按购买的套数计费	469,440	套
	确定性运维评估与规划-大型企业（基础必选）-欧洲非洲巴西中东	一次性计费，按购买的套数计费	676,800	套
确定性运维设计	运维组织架构设计-（中型企业）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	一次性计费，按购买的套数计费	62,400	套
	运维组织架构设计-（大型企业）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	一次性计费，按购买的套数计费	75,840	套
	运维流程设计-（中型企业）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	一次性计费，按购买的套数计费	259,200	套
	运维流程设计-（大型企业）-亚太俄罗斯拉美（不含巴西）	一次性计费，按购买的套数计费	360,960	套
	运维组织架构设计-（中型企业）-欧洲非洲巴西中东	一次性计费，按购买的套数计费	93,600	套
	运维组织架构设计-（大型企业）-欧洲非洲巴西中东	一次性计费，按购买的套数计费	113,760	套

版权所有 © 华为技术有限公司

服务子产品	服务规格	计费说明	单价（USD）	量纲
	运维流程设计-（中型企业）-欧洲非洲巴西中东	一次性计费，按购买的套数计费	388,800	套
	运维流程设计-（大型企业）-欧洲非洲巴西中东	一次性计费，按购买的套数计费	541,440	套

说明

小型企业：客户IT部门人员20人以内（含集团，分公司，第三方IT团队）；相关业务部门10个以内（含集团，子公司业务部门及其他相关方）

中型企业：客户IT部门人员20~50人以内（含集团，分公司，第三方IT团队）；相关业务部门10个以内（含集团，子公司业务部门及其他相关方）

大型企业：客户IT部门人员超过50人（含集团，分公司，第三方IT团队）； 相关业务部门超过10个（含集团，子公司业务部门及其他相关方）

计费模式

运维数字化转型诊断(基础版)、运维数字化转型诊断(专业版)、确定性运维规划与设计服务的基础包、增量包属于一次性消费。

变更配置

确定性运维规划与设计服务不支持退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买。

续费

运维数字化转型诊断(基础版)、运维数字化转型诊断(专业版)、确定性运维规划与设计服务的**基础包、增量包**属于一次性消费，不支持续费。项目结束后，需重新购买。

1.1.7 数据仓库咨询与规划服务

1.1.7.1 产品介绍

服务概述

数据仓库咨询与规划服务旨在帮助企业或组织构建和优化其数据仓库系统。该服务指华为云数据仓库GaussDB(DWS)专家团队为客户数据仓库上云迁移、系统容量规划、数据仓库架构设计与改造、系统性能调优等进行调研、评估、规划、设计和咨询，以及对数据仓库的性能、安全性和可扩展性进行优化。服务目标是确保数据仓库系统能够有效地支持企业的业务需求，提供准确、及时和一致的数据，以支持决策制定和业务运营。

华为能够帮助企业梳理自身业务与数仓服务的结合点，提供以下**三类搬迁，四类场景**的数据业务流图及相关服务的咨询与规划。

版权所有 © 华为技术有限公司

场景	内容
三类搬迁	将客户传统的数据中心迁移到华为云GaussDB(DWS)上，即传统IDC上云。
	将现有阿里云数据仓库如ADB，Hologres上的数据迁移至DWS。
	将海外数据仓库Redshift，BigQuery，Snowflake等搬迁至DWS。
四类场景	对大量数据通过批处理的方式进行离线分析。
	将数据湖和数据仓库相结合，形成一个统一的数据存储和管理系统，即湖仓一体。
	实时分析及流批一体：通过流处理的方式对数据进行实时分析，或将实时处理和批处理相结合，形成一个统一的数据处理和分析系统。
	以1替N场景化解决方案的咨询和规划：即将多个相似的系统或业务进行统一管理，以便更好地管理和分析数据。

服务内容

表 1-1 数据仓库咨询与治理服务

L6服务名称	服务内容	适用场景
数据仓库咨询服务-资深顾问	针对即将上线的业务系统，提供综合架构设计咨询，端到端数据流业务规划，数仓产品高可用、容灾等。	适用于企业需要华为云数据仓库DWS的情况。500U以内（仅供参考，以客户实际业务为准），但需要对现有数仓进行优化和升级的情况。
数据仓库咨询服务-高级咨询专家	针对已上线业务，分析客户业务系统和数仓架构，找出系统架构的风险点及性能瓶颈点，提供相应的长短期解决方案。	适用于企业已经有了华为云数据仓库DWS，500U-1000U（仅供参考，以客户实际业务为准）,但需要进一步完善和优化数据治理体系。
数据仓库咨询服务-资深咨询专家	综合考虑客户资源环境、数据仓库架构设计、系统压力和安全等情况，全面定位、分析、评估客户数据仓库系统，对面临的瓶颈以及可能的风险点进行咨询。	适用于企业已经有了华为云数据仓库DWS,1000U以上（仅供参考，以客户实际业务为准），但需要全方位优化及未来规划的情况。

版权所有 © 华为技术有限公司

前提条件

1. 客户需要提前咨询并申请专业服务，以便华为评估客户业务目标并制定服务时间计划。
2. 为客户提供专业服务时，获得客户入场调研、人员配合、材料输入授权才能履行服务内容。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   帮助企业梳理自身业务与数据仓库服务的结合点，提供如下服务：

   - 针对即将上线的业务系统，提供综合架构设计咨询，端到端数据流业务规划，数仓产品高可用、容灾等。
   - 针对已上线业务，分析客户业务系统和数仓架构，找出系统架构的风险点及性能瓶颈点，提供相应的长短期解决方案。
   - 综合考虑客户资源环境、数据仓库架构设计、系统压力和安全等情况，全面定位、分析、评估客户数据仓库系统，对面临的瓶颈以及可能的风险点进行咨询，帮助企业制定数据治理战略和规划，或进一步完善和优化原有的数据治理体系并实施改进措施。

2. 服务不覆盖范围

   华为支持工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

   a. 客户业务逻辑代码开发和改造。

   b. 外购件产品的规划与供应，如DataArts，Migration。

服务流程

数据仓库咨询与规划服务流程：

业务流程	工作内容
提交服务申请（第N日）	依据相关流程提交服务申请。
需求沟通确认（第N+3日）	调研客户业务场景和技术现状，确认客户数仓相关需求。
服务订单确认（第N+10日）	确认服务订单。
相关专家服务实施交付（第N+10+K日）	为客户输出数仓咨询报告、数仓方案规划设计与实施、数仓开发指导、数仓迁移支持等。
服务验收	输出交付件，客户进行服务验收。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务交付件

序号	服务活动	交付件
1	业务场景调研	《xx客户数仓需求调研表_公有云》 《xx客户数仓咨询报告模板》 《xx项目数仓(DWS)咨询服务日报/周报》
2	方案设计	
3	咨询与交付	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于数据仓库咨询与规划服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表

   工作项目说明：在实施数据仓库咨询与规划服务前，需要收集客户现有系统环境中的必要信息，用以支撑服务范围和交付周期。需要收集的信息包括且不限于：数仓集群版本信息、数仓及大数据集群组件信息、数仓及大数据集群用户和权限信息、样例代码demo具体场景、服务例行维护范围信息。

华为责任	客户责任
1. 将信息收集表格提交给客户填写。 2. 整理并识别与数据仓库咨询与规划相关的信息。	1. 配合华为工程师，提供数据仓库咨询与规划方案的必要信息及信息查询方式。 2. 提供数据仓库咨询与规划服务实施使用的账户信息和接入条件。

以下为职责描述案例，可酌情修改。

- R=责任方/Responsibility
- S=协助方/Support

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	项目启动	项目团队组建	R	S
		项目内容宣贯讲解	R	S
2	项目调研	制定调研计划	R	S
		调研工作开展	S	R
		现状评估	R	S
		输出现状诊断报告	R	S
		现状诊断报告阶段性验收	S	R
3	方案设计	输出设计方案	R	S
		设计方案阶段性验收	S	R
4	项目验收	对整体项目进行验收，签署验收报告并盖章	S	R

验收标准

- 验收标准
  a. 支持的验收方式：线上验收/线下验收。
  b. 验收标准：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 数据仓库咨询与规划服务验收报告 》作为服务验收通过依据。
- 服务验收标注
  - 对交付件的验收应着重于对文档实质内容的验收，凡交付件实质内容符合本工作说明书约定的，应予通过验收和接受。少量格式、词汇、修饰等方面的不符不应被作为不验收的理由，但华为应就格式、词汇、修饰等方面的不符处按要求在合理的时间内进行修改。
  - 在项目进程中，所有交付件都将经过日常讨论和评审，以保证双方对文档内容的认识一致并缩短交付件的验收时间。客户将对华为提出的意见或要求及时提供其建议及批准。根据项目的实际情况，部分或所有交付件在验收签署之前将经过项目组评审、业务部门评审、并向领导组汇报。客户将负责在合同约定的验收时点前推动（包括组织和安排顾问资源）并及时完成所有内部评审和汇报。
  - 华为将根据上述评审和汇报的反馈意见，在5个工作日内完成对交付件的修改，并提交交付件最终版本的验收稿给客户验收。
  - 客户在接收到提交的交付件最终版本的验收稿后，将在5个工作日内反馈；华为在收到客户反馈意见后，应在5个工作日内提交修改后的交付件给客户再次验收，以上过程不应超过2次（即提交次数不多于3次）。交付件的验收工作应在双方配合下在15个工作日内完成（即从客户接收到提交的交付件最终版本的验收稿后15个工作日）。届时，客户应验收签署提交的项目交付件。在每一轮评审过程中，如果在交付件提交给客户后的5个工作日内尚未收到客户的书面反馈意见，则该轮提交的交付件将被视为已被客户接受并作为最终版本验收通过。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 如果因非华为原因导致完成交付件审核和批准需要更多的时间，项目组将依据按本工作说明书定义的变更控制流程签订的变更申请延展团队工作时间并获得相应付款。
- 如在15个工作日内提交交付件最终版本的验收稿3次之后双方仍未完成交付件的验收工作，双方应评估此对后续工作（如有）的影响，并协商如何完成交付件的后续修改和验收工作。
- 在交付件验收签署后，如果要求对任何交付件的内容作增减，将对该增减所带来的工作复杂性及风险性进行评估（如对服务费用、时间计划和资源配备等的影响），包括由此带来项目费用及时间计划的更改，在得到双方的同意后予以执行。
- 里程碑相关的交付件按照本章节定义的流程完成验收后，将由负责人授权签署里程碑验收报告。华为职责范围外的工作完成情况不应影响里程碑的完成和验收。

1.1.7.2 常见问题

1.1.7.2.1 关于服务咨询

什么是咨询与规划服务?

数据仓库咨询与规划服务是指为企业或组织提供关于数据仓库的咨询和规划服务。这些服务旨在帮助企业或组织更好地理解和利用数据仓库，以实现业务目标和增加竞争力。具体来说，数据仓库咨询与规划服务包括以下方面：

1. 数据分析和挖掘：通过对企业或组织的数据进行分析和挖掘，帮助客户发现数据中的价值和潜力，以支持业务决策。
2. 数据管理和治理：帮助客户建立数据管理和治理框架，确保数据的质量、安全和合规性。
3. 数据架构和技术：为客户提供数据架构和技术方案，以支持数据的采集、存储、处理和分析。
4. 业务应用和解决方案：为客户提供基于数据仓库的业务应用和解决方案，以满足客户的业务需求。
5. 培训和支持：为客户提供培训和支持，帮助客户更好地理解和使用数据仓库技术和工具。

咨询与规划服务可以提供哪些服务?

1. 数据仓库咨询服务-资深咨询专家
2. 数据仓库咨询服务-高级咨询专家
3. 数据仓库咨询服务-资深顾问

咨询与规划服务服务优势?

1. 强大的数据处理能力：华为云数据仓库咨询与治理服务拥有强大的数据处理能力，能够为企业提供定制化的数据分析和挖掘，帮助企业发现隐藏在数据中的机会和问题。
2. 灵活的数据处理架构：华为云数据仓库咨询与治理服务采用灵活的数据处理架构，能够根据企业的需求和情况，快速搭建适合的数据处理平台，提高数据处理效率和质量。

版权所有 © 华为技术有限公司

3. 先进的数据分析技术：华为云数据仓库咨询与治理服务拥有先进的数据分析技术，能够为企业提供全面、准确、高效的数据分析服务，帮助企业做出正确的决策。
4. 可靠的数据安全保障：华为云数据仓库咨询与治理服务提供可靠的数据安全保障，能够为企业建立安全的数据处理环境，保护企业的数据安全。
5. 全面的咨询服务：华为云数据仓库咨询与治理服务能够提供全面的咨询服务，包括数据清洗、数据分析、数据可视化、数据挖掘等方面，帮助企业进行全面的数据分析和挖掘。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

可以，支持华为云，伙伴云。

1.1.7.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

代客下单。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要。

1.1.7.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

根据服务的不同阶段需求提供远程、现场相结合服务。

下单后服务多久可以完成?

根据实际项目规模评估，没有通用的时间。

使用咨询与规划服务获得的最终交付件是什么?

序号	服务活动	交付件
1	业务场景调研	《xx客户数仓需求调研表_公有云》 《xx客户数仓咨询报告模板》 《xx项目数仓(DWS)咨询服务日报/周报》
2	方案设计	
3	咨询与交付	

1.1.7.3 计费说明

本章节主要介绍数据仓库咨询与规划服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及变更、续费、欠费等。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

服务子产品	服务规格	计费说明	海外一单价（美元）	海外二单价（美元）	量纲
数据仓库咨询与治理服务	数据仓库咨询服务-资深顾问	一次性计费，按购买的人天数计费	1,920	2,880	人天
	数据仓库咨询服务-高级咨询专家	一次性计费，按购买的人天数计费	4,800	7,200	人天
	数据仓库咨询服务-资深咨询专家	一次性计费，按购买的人天数计费	6,720	10,080	人天

说明

- 海外一：亚太，俄罗斯，拉美（不含巴西）
- 海外二：欧洲，南非，巴西，中东

计费模式

数据仓库咨询与规划服务属于一次性计费产品。

变更配置

数据仓库咨询与规划服务不支持变更配置或退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买适合的规格。

续费

数据仓库咨询与规划服务属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

到期与欠费

数据仓库咨询与规划服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用。到期以后，需重新购买。

是否可叠加购买或存在购买依赖

可与其他产品叠加购买，例如同步链路时如有新增链路，需要叠加购买Migration或Flink。

1.1.8 aPaaS 咨询与规划服务

版权所有 © 华为技术有限公司

1.1.8.1 产品介绍

服务概述

aPaaS咨询与规划服务基于客户场景和业务目标，结合aPaaS业务面向客户提供企业数字化转型，aPaaS云服务框架咨询，包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。

服务内容

- aPaaS平台咨询规划

企业数字化转型进入云原生阶段，从以“资源”为中心到以“应用”为中心的转变。如何围绕让业务聚焦代码，快速构建应用，同时提供应用对应的运维、运营等一站式服务。依托华为多年的云原生应用研发以及管理经验，华为云面向有云上应用管理规范化诉求的企业，提供业务咨询规划、开发咨询规划、运维咨询规划、运营咨询规划等服务，帮助企业建立高效规范的一站式应用全生命周期管理体系，促进企业快速响应业务需求，加快产品上市周期，确保产品交付质量，提高客户满意度，最终提高企业生产力和竞争力。

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台业务咨询规划-高级专家	基于客户场景和业务目标，高级专家结合aPaaS平台产品面向整体解决方案的咨询和规划。包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	客户希望围绕自己的业务目标搭建平台工程，提升整体的研发、运维、运营能力。
aPaaS平台业务咨询规划-资深顾问	基于客户场景和业务目标，资深顾问结合aPaaS平台产品面向整体解决方案的咨询和规划。包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	
aPaaS平台业务咨询规划-高级咨询专家	基于客户场景和业务目标，高级咨询专家结合aPaaS平台产品面向整体解决方案的咨询和规划。包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	
aPaaS平台业务咨询规划-资深咨询专家	基于客户场景和业务目标，资深咨询专家结合aPaaS平台产品面向整体解决方案的咨询和规划。包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台业务咨询规划-小型企业	面向企业产值2000万-4亿规模企业，基于客户的业务目标结合aPaaS平台产品提供企业解决方案的咨询规划，包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	
aPaaS平台业务咨询规划-中型企业	面向企业产值4亿-20亿规模企业，基于客户的业务目标结合aPaaS平台产品提供企业解决方案的咨询规划，包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	
aPaaS平台业务咨询规划-大型企业	面向企业产值20亿以上规模企业，基于客户的业务目标结合aPaaS平台产品提供企业解决方案的咨询规划，包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	
aPaaS平台开发咨询规划 -高级专家	高级专家基于aPaaS平台，提供企业应用开发的咨询规划： 1.企业应用开发咨询：对企业软件研发能力进行成熟度评估，深挖企业在产品管理、研发过程、发布等方面的瓶颈和突破点，找到企业软件研发流程中的问题点和对应的突破口，并给出优化建议。 2. 研发能力规划：基于企业应用开发咨询的结果，依托华为30年的研发管理经验，提供研发管理架构规划、结构化流程设计、技术创新体系规划等服务，以“转型评估，规划设计，标准规范”全面指导为设计思路，帮助企业建立高效规范的研发管理体系。	客户希望借鉴华为云上应用研发管理经验，建立高效规范的研发管理体系。
aPaaS平台开发咨询规划 -资深顾问	资深顾问基于aPaaS平台，提供企业应用开发的咨询规划： 1.企业应用开发咨询：对企业软件研发能力进行成熟度评估，深挖企业在产品管理、研发过程、发布等方面的瓶颈和突破点，找到企业软件研发流程中的问题点和对应的突破口，并给出优化建议。 2. 研发能力规划：基于企业应用开发咨询的结果，依托华为30年的研发管理经验，提供研发管理架构规划、结构化流程设计、技术创新体系规划等服务，以“转型评估，规划设计，标准规范”全面指导为设计思路，帮助企业建立高效规范的研发管理体系。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台开发咨询规划 -高级咨询专家	高级咨询专家基于aPaaS平台，提供企业应用开发的咨询规划： 1.企业应用开发咨询：对企业软件研发能力进行成熟度评估，深挖企业在产品管理、研发过程、发布等方面的瓶颈和突破点，找到企业软件研发流程中的问题点和对应的突破口，并给出优化建议。 2. 研发能力规划：基于企业应用开发咨询的结果，依托华为30年的研发管理经验，提供研发管理架构规划、结构化流程设计、技术创新体系规划等服务，以“转型评估，规划设计，标准规范”全面指导为设计思路，帮助企业建立高效规范的研发管理体系。	
aPaaS平台开发咨询规划 -资深咨询专家	资深咨询专家基于aPaaS平台，提供企业应用开发的咨询规划： 1.企业应用开发咨询：对企业软件研发能力进行成熟度评估，深挖企业在产品管理、研发过程、发布等方面的瓶颈和突破点，找到企业软件研发流程中的问题点和对应的突破口，并给出优化建议。 2. 研发能力规划：基于企业应用开发咨询的结果，依托华为30年的研发管理经验，提供研发管理架构规划、结构化流程设计、技术创新体系规划等服务，以“转型评估，规划设计，标准规范”全面指导为设计思路，帮助企业建立高效规范的研发管理体系。	
aPaaS平台运营咨询规划-高级专家	高级专家针对企业应用的运营现状进行分析评估，挖掘产品/用户/活动/内容/流量等多方面运营模块的成熟度、差距分析和突破点，给出优化建议。并基于分析评估结果，为企业/组织制定以数据运营为基础的运营框架体系，帮助企业实现数据驱动业务。	客户希望对业务有运营推广的诉求，希望以数据驱动业务的发展。
aPaaS平台运营咨询规划-资深顾问	资深顾问针对企业应用的运营现状进行分析评估，挖掘产品/用户/活动/内容/流量等多方面运营模块的成熟度、差距分析和突破点，给出优化建议。并基于分析评估结果，为企业/组织制定以数据运营为基础的运营框架体系，帮助企业实现数据驱动业务。	
aPaaS平台运营咨询规划-高级咨询专家	高级咨询专家针对企业应用的运营现状进行分析评估，挖掘产品/用户/活动/内容/流量等多方面运营模块的成熟度、差距分析和突破点，给出优化建议。并基于分析评估结果，为企业/组织制定以数据运营为基础的运营框架体系，帮助企业实现数据驱动业务。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运营咨询规划-资深咨询专家	资深咨询专家针对企业应用的运营现状进行分析评估，挖掘产品/用户/活动/内容/流量等多方面运营模块的成熟度、差距分析和突破点，给出优化建议。并基于分析评估结果，为企业/组织制定以数据运营为基础的运营框架体系，帮助企业实现数据驱动业务。	
aPaaS平台运维咨询规划-高级专家	高级专家针对企业应用运维提供咨询： 1.企业应用运维咨询： 针对企业应用app运维现状进行分析评估：包括运维成熟度，差距分析等;结合分析设计企业应用运维体系和演进路线。 2.企业应用运维规划：结合企业应用运维咨询的结果，为企业设计适合企业组织架构的运维流程规范和运作机制。	上云时代如何维护一个复杂且快速变化的系统，客户借鉴华为云上运维的先进理念，建立规范的运维流程和运作机制。
aPaaS平台运维咨询规划-资深顾问	资深顾问针对企业应用运维提供咨询： 1.企业应用运维咨询： 针对企业应用app运维现状进行分析评估：包括运维成熟度，差距分析等;结合分析设计企业应用运维体系和演进路线。 2.企业应用运维规划：结合企业应用运维咨询的结果，为企业设计适合企业组织架构的运维流程规范和运作机制。	
aPaaS平台运维咨询规划-高级咨询专家	高级咨询专家针对企业应用运维提供咨询： 1.企业应用运维咨询： 针对企业应用app运维现状进行分析评估：包括运维成熟度，差距分析等;结合分析设计企业应用运维体系和演进路线。 2.企业应用运维规划：结合企业应用运维咨询的结果，为企业设计适合企业组织架构的运维流程规范和运作机制。	
aPaaS平台运维咨询规划-资深咨询专家	资深咨询专家针对企业应用运维提供咨询： 1.企业应用运维咨询： 针对企业应用app运维现状进行分析评估：包括运维成熟度，差距分析等;结合分析设计企业应用运维体系和演进路线。 2.企业应用运维规划：结合企业应用运维咨询的结果，为企业设计适合企业组织架构的运维流程规范和运作机制。	

前提条件

- 客户有数字化转型并迁移上云的意愿。
- 为客户提供aPaaS咨询与规划服务时，获得客户必要的公司内部信息及未来规划的授权才能履行服务内容。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 客户配合多高并有专人/团队与aPaaS服务团队协同完成规划设计。
- 双方商定确认方案内容，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   本服务提供针对企业业务发展的咨询并以报告的方式提供咨询结果报告。
2. 服务不覆盖范围
   本服务不包含规划内容的实施落地。
3. 服务区域
   全球

服务流程

服务阶段	服务说明
现状洞察及诊断	通过现场访谈和调研理解企业的业务，对客户现有业务规划/开发/运维/运营流程和能力进行评估，识别改进方向，输出评估诊断报告。
双方共同设计一站式应用全生命周期管理方案	和客户对齐诊断结果，双方共同进行咨询的方案设计，给出整体蓝图，确定本次咨询的具体内容和实施节奏，并确定相关目标。
流程开发	依据咨询计划，开展相关流程的开发，并进行流程的评审和DryRun，依据实际情况对流程进行迭代刷新，最终评审发布。
项目试点实施（可选）	挑选试点项目，对相关研发流程进行试运行，咨询师实地陪跑，依据实际情况进行刷新。
项目总结	总结项目实施效果，对结果进行总结和汇报，客户完成验收。

服务交付件

- aPaaS平台咨询规划

服务项	服务子项	交付件
aPaaS平台咨询规划	aPaaS平台业务咨询规划-高级专家	《aPaaS平台业务咨询规划报告》
	aPaaS平台业务咨询规划-资深顾问	
	aPaaS平台业务咨询规划-高级咨询专家	
	aPaaS平台业务咨询规划-资深咨询专家	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务子项	交付件
	aPaaS平台业务咨询规划-小型企业	
	aPaaS平台业务咨询规划-中型企业	
	aPaaS平台业务咨询规划-大型企业	
	aPaaS平台开发咨询规划-高级专家	《aPaaS平台开发咨询规划报告》
	aPaaS平台开发咨询规划-资深顾问	
	aPaaS平台开发咨询规划-高级咨询专家	
	aPaaS平台开发咨询规划-资深咨询专家	
	aPaaS平台运维咨询规划-高级专家	《aPaaS平台运维咨询规划报告》
	aPaaS平台运维咨询规划-资深顾问	
	aPaaS平台运维咨询规划-高级咨询专家	
	aPaaS平台运维咨询规划-资深咨询专家	
	aPaaS平台运营咨询规划-高级专家	《aPaaS平台运营咨询规划报告》
	aPaaS平台运营咨询规划-资深顾问	
	aPaaS平台运营咨询规划-高级咨询专家	
	aPaaS平台运营咨询规划-资深咨询专家	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体服务目标及范围。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 接收用户的赋能申请，协调研发能力规划专家赴与客户商定地点进行赋能。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 赋能前，按照客户所选服务项，制定赋能计划和报价清单供客户审核确认。
- 赋能期间，依确认后的计划为指定人员进行赋能和技术指导，共同完成交付件开发工作。
- 赋能结束后，根据所选赋能服务项，出具交付件清单。

3. 客户责任
   - 提供详细准确的需求和场景。
   - 提供场地及顾问办公环境（包括电脑、网络等）。
   - 对变革领域达成共识后，提供企业各领域接口人配合项目实施。
   - 审核并确认华为提供的赋能计划和交付件。
4. 责任分工矩阵表
   - aPaaS平台咨询规划

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方/Responsibility S=协助方/Support				
序号	**业务流程**	**工作内容**	**华为**	**客户**
1	需求调研	详细调研客户需求，双方协商服务范围	R	S
2	范围确定	确定此次服务的目标范围	S	R
3	方案设计	针对客户需求进行aPaaS平台咨询规划服务的方案设计，输出SOW	R	S
4	交付实施	根据SOW进行aPaaS平台咨询规划实施交付	R	S
5	客户验收	对交付内容进行验收确认	S	R

验收标准

- aPaaS平台咨询规划（一次性服务）：

  华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网 Console点击确认验收，或线下签字并盖章《xxx服务验收报告》作为服务验收通过依据。

1.1.8.2 常见问题

1.1.8.2.1 关于服务咨询

什么是 aPaaS 咨询与规划服务?

aPaaS咨询与规划服务基于客户场景和业务目标，结合aPaaS业务面向客户提供企业数字化转型，aPaaS云服务框架咨询，包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。

版权所有 © 华为技术有限公司

aPaaS 咨询与规划服务可以提供哪些服务？

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台业务咨询规划-高级专家	基于客户场景和业务目标，高级专家结合aPaaS平台产品面向整体解决方案的咨询和规划。包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	客户希望围绕自己的业务目标搭建平台工程，提升整体的研发、运维、运营能力。
aPaaS平台业务咨询规划-资深顾问	基于客户场景和业务目标，资深顾问结合aPaaS平台产品面向整体解决方案的咨询和规划。包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	
aPaaS平台业务咨询规划-高级咨询专家	基于客户场景和业务目标，高级咨询专家结合aPaaS平台产品面向整体解决方案的咨询和规划。包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	
aPaaS平台业务咨询规划-资深咨询专家	基于客户场景和业务目标，资深咨询专家结合aPaaS平台产品面向整体解决方案的咨询和规划。包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	
aPaaS平台业务咨询规划-小型企业	面向企业产值2000万-4亿规模企业，基于客户的业务目标结合aPaaS平台产品提供企业解决方案的咨询规划，包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	
aPaaS平台业务咨询规划-中型企业	面向企业产值4亿-20亿规模企业，基于客户的业务目标结合aPaaS平台产品提供企业解决方案的咨询规划，包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	
aPaaS平台业务咨询规划-大型企业	面向企业产值20亿以上规模企业，基于客户的业务目标结合aPaaS平台产品提供企业解决方案的咨询规划，包括客户场景的业务流咨询设计，aPaaS平台产品的定位以及与周边系统的集成方案，底层资源（算力、存储、网络）和平台框架的规划设计等。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台开发咨询规划 -高级专家	高级专家基于aPaaS平台，提供企业应用开发的咨询规划： 1.企业应用开发咨询：对企业软件研发能力进行成熟度评估，深挖企业在产品管理、研发过程、发布等方面的瓶颈和突破点，找到企业软件研发流程中的问题点和对应的突破口，并给出优化建议。 2. 研发能力规划：基于企业应用开发咨询的结果，依托华为30年的研发管理经验，提供研发管理架构规划、结构化流程设计、技术创新体系规划等服务，以“转型评估，规划设计，标准规范”全面指导为设计思路，帮助企业建立高效规范的研发管理体系。	客户希望借鉴华为云上应用研发管理经验，建立高效规范的研发管理体系。
aPaaS平台开发咨询规划 -资深顾问	资深顾问基于aPaaS平台，提供企业应用开发的咨询规划： 1.企业应用开发咨询：对企业软件研发能力进行成熟度评估，深挖企业在产品管理、研发过程、发布等方面的瓶颈和突破点，找到企业软件研发流程中的问题点和对应的突破口，并给出优化建议。 2. 研发能力规划：基于企业应用开发咨询的结果，依托华为30年的研发管理经验，提供研发管理架构规划、结构化流程设计、技术创新体系规划等服务，以“转型评估，规划设计，标准规范”全面指导为设计思路，帮助企业建立高效规范的研发管理体系。	
aPaaS平台开发咨询规划 -高级咨询专家	高级咨询专家基于aPaaS平台，提供企业应用开发的咨询规划： 1.企业应用开发咨询：对企业软件研发能力进行成熟度评估，深挖企业在产品管理、研发过程、发布等方面的瓶颈和突破点，找到企业软件研发流程中的问题点和对应的突破口，并给出优化建议。 2. 研发能力规划：基于企业应用开发咨询的结果，依托华为30年的研发管理经验，提供研发管理架构规划、结构化流程设计、技术创新体系规划等服务，以“转型评估，规划设计，标准规范”全面指导为设计思路，帮助企业建立高效规范的研发管理体系。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台开发咨询规划 -资深咨询专家	资深咨询专家基于aPaaS平台，提供企业应用开发的咨询规划： 1.企业应用开发咨询：对企业软件研发能力进行成熟度评估，深挖企业在产品管理、研发过程、发布等方面的瓶颈和突破点，找到企业软件研发流程中的问题点和对应的突破口，并给出优化建议。 2. 研发能力规划：基于企业应用开发咨询的结果，依托华为30年的研发管理经验，提供研发管理架构规划、结构化流程设计、技术创新体系规划等服务，以“转型评估，规划设计，标准规范”全面指导为设计思路，帮助企业建立高效规范的研发管理体系。	
aPaaS平台运营咨询规划-高级专家	高级专家针对企业应用的运营现状进行分析评估，挖掘产品/用户/活动/内容/流量等多方面运营模块的成熟度、差距分析和突破点，给出优化建议。并基于分析评估结果，为企业/组织制定以数据运营为基础的运营框架体系，帮助企业实现数据驱动业务。	客户希望对业务有运营推广的诉求，希望以数据驱动业务的发展。
aPaaS平台运营咨询规划-资深顾问	资深顾问针对企业应用的运营现状进行分析评估，挖掘产品/用户/活动/内容/流量等多方面运营模块的成熟度、差距分析和突破点，给出优化建议。并基于分析评估结果，为企业/组织制定以数据运营为基础的运营框架体系，帮助企业实现数据驱动业务。	
aPaaS平台运营咨询规划-高级咨询专家	高级咨询专家针对企业应用的运营现状进行分析评估，挖掘产品/用户/活动/内容/流量等多方面运营模块的成熟度、差距分析和突破点，给出优化建议。并基于分析评估结果，为企业/组织制定以数据运营为基础的运营框架体系，帮助企业实现数据驱动业务。	
aPaaS平台运营咨询规划-资深咨询专家	资深咨询专家针对企业应用的运营现状进行分析评估，挖掘产品/用户/活动/内容/流量等多方面运营模块的成熟度、差距分析和突破点，给出优化建议。并基于分析评估结果，为企业/组织制定以数据运营为基础的运营框架体系，帮助企业实现数据驱动业务。	
aPaaS平台运维咨询规划-高级专家	高级专家针对企业应用运维提供咨询： 1.企业应用运维咨询： 针对企业应用app运维现状进行分析评估：包括运维成熟度，差距分析等;结合分析设计企业应用运维体系和演进路线。 2.企业应用运维规划：结合企业应用运维咨询的结果，为企业设计适合企业组织架构的运维流程规范和运作机制。	上云时代如何维护一个复杂且快速变化的系统，客户借鉴华为云上运维的先进理念，建立规范的运维流程和运作机制。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维咨询规划-资深顾问	资深顾问针对企业应用运维提供咨询： 1.企业应用运维咨询： 针对企业应用app运维现状进行分析评估：包括运维成熟度，差距分析等;结合分析设计企业应用运维体系和演进路线。 2.企业应用运维规划：结合企业应用运维咨询的结果，为企业设计适合企业组织架构的运维流程规范和运作机制。	
aPaaS平台运维咨询规划-高级咨询专家	高级咨询专家针对企业应用运维提供咨询： 1.企业应用运维咨询： 针对企业应用app运维现状进行分析评估：包括运维成熟度，差距分析等;结合分析设计企业应用运维体系和演进路线。 2.企业应用运维规划：结合企业应用运维咨询的结果，为企业设计适合企业组织架构的运维流程规范和运作机制。	
aPaaS平台运维咨询规划-资深咨询专家	资深咨询专家针对企业应用运维提供咨询： 1.企业应用运维咨询： 针对企业应用app运维现状进行分析评估：包括运维成熟度，差距分析等;结合分析设计企业应用运维体系和演进路线。 2.企业应用运维规划：结合企业应用运维咨询的结果，为企业设计适合企业组织架构的运维流程规范和运作机制。	

aPaaS 咨询与规划服务的服务优势?

- 专业的服务团队：华为云aPaaS咨询团队服务千行万业，行业涉及政府、交通、工业制造、园区、电力等各行各业，帮助过众多的政企客户实现数字化转型升级。
- 多样的解决方案：华为云aPaaS咨询与规划服务，深入各行各业客户业务场景，通过实战已落地丰富的解决方案，能够针对各种上云技术栈和场景提供专业的解决方案 ，同时aPaaS产品体系和架构覆盖华为云各产品领域，可以有效拉通和进行方案组合。
- 量身定制：专家深入客户现场，在充分理解客户需求和业务后，根据丰富的行业经验以及aPaaS的技术能力，为客户量身定制专属的aPaaS平台及应用方案，使客户无忧进行数字化转型。

1.1.8.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

aPaaS咨询与规划服务请与客户经理咨询后再进行下单。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务有没有购买使用次数限制?

aPaaS咨询与规划服务购买次数无限制，企业根据实际需要进行购买。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要配套购买其他服务。

服务是否支持变更?

aPaaS咨询与规划服务属于一次性计费产品，不支持变更，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

服务是否支持退款?

aPaaS咨询与规划服务属于一次性计费产品，未使用前支持退款和退订，交付中或服务后不支持退款和退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

1.1.8.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

aPaaS咨询与规划服务为线下交付服务。交付细分方式为：线下远程（跨境）人工履行；服务使用方式为：用户线下接收供应商人工服务。

工作人员的服务时间?

星期一到星期五（5*8小时）提供交付服务，法定节假日除外。

下单后服务多久可以完成?

aPaaS咨询与规划服务根据实际购买人天进行计算，购买多少人天交付多少天，交付完成后进行验收。

是否对中国以外的用户提供服务?

是的。

aPaaS 咨询与规划服务在交付中还可以申请退款吗?

本服务交付中不支持退款。

1.1.8.3 计费说明

本章节主要介绍华为云aPaaS咨询与规划服务的计费说明，包括计费项，计费模式等。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

服务L4 Offering	子服务 L4.5	SKU内容	量纲	海外1单价（USD）	海外2单价（USD）
aPaaS咨询与规划服务	aPaaS平台咨询规划	aPaaS平台业务咨询规划-高级专家	人天	1,430	2,140
		aPaaS平台业务咨询规划-资深顾问	人天	1,920	2,880
		aPaaS平台业务咨询规划-高级咨询专家	人天	4,800	7,200
		aPaaS平台业务咨询规划-资深咨询专家	人天	6,720	10,080
		aPaaS平台业务咨询规划-小型企业	次	22,880	34,240
		aPaaS平台业务咨询规划-中型企业	次	54,340	81,320
		aPaaS平台业务咨询规划-大型企业	次	108,680	162,640
		aPaaS平台开发咨询规划-高级专家	人天	1,430	2,140
		aPaaS平台开发咨询规划-资深顾问	人天	1,920	2,880
		aPaaS平台开发咨询规划-高级咨询专家	人天	4,800	7,200
		aPaaS平台开发咨询规划-资深咨询专家	人天	6,720	10,080
		aPaaS平台运营咨询规划-高级专家	人天	1,430	2,140
		aPaaS平台运营咨询规划-资深顾问	人天	1,920	2,880
		aPaaS平台运营咨询规划-高级咨询专家	人天	4,800	7,200
		aPaaS平台运营咨询规划-资深咨询专家	人天	6,720	10,080
		aPaaS平台运维咨询规划-高级专家	人天	1,430	2,140
		aPaaS平台运维咨询规划-资深顾问	人天	1,920	2,880

版权所有 © 华为技术有限公司

服务L4 Offering	子服务 L4.5	SKU内容	量纲	海外1单价（USD）	海外2单价（USD）
		aPaaS平台运维咨询规划-高级咨询专家	人天	4,800	7,200
		aPaaS平台运维咨询规划-资深咨询专家	人天	6,720	10,080

说明

- 海外1包含：亚太、俄罗斯、拉美(不含巴西）；海外2包含：欧洲、非洲、巴西、中东。
- 小型企业：企业产值2000万-4亿规模企业。
- 中型企业：企业产值4亿-20亿规模企业。
- 大型企业：企业产值20亿以上规模企业。

计费模式

一次性计费，按人天 或者按企业个数，两者选其一。

变更配置

不支持变更、退订，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务情况购买。

续费

服务为一次性消费，不支持续费。

到期与欠费

此专业服务产品有效期为1年，下单后请尽快联系交付人员进行交付。

1.1.9 AI 平台咨询与规划服务

1.1.9.1 产品介绍

服务概述

运用华为AI技术和模型构建经验，为客户提供AI平台场景化建模方案规划服务，结合客户的业务场景和算法开发能力，为客户提供场景化建模分析和设计服务。

同时运用华为AI技术和架构经验，为客户提供AI业务的需求分析和AI平台的架构设计服务。通过深入了解客户的AI业务需求和目标，向客户提供数据管理、训练、推理和权限管理等专业服务，帮助客户明确最佳的AI技术和架构设计，为客户规划高效的数据管理系统，打造简洁、高效的训练系统，构建可靠、闭环的端到端推理系统，并设计完整的权限管理方案，助力客户实现AI业务的成功和持续创新。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容

- AI平台场景化建模方案规划服务

服务内容	服务说明
场景化建模分析	场景调研：完成业务场景调研，明确客户业务痛点。 输出分析报告：明确客户业务价值，输出基于ModelArts平台的需求分析报告/可行性分析报告。
场景化建模设计	数据获取：指导客户获取数据，数据清洗，数据评估。 输出设计方案：基于客户需求痛点，评估并筛选备选方案，完成基于ModelArts平台的技术方案。

- AI平台架构规划服务

服务内容	服务说明
AI平台架构方案分析	需求调研：完成客户需求调研，了解客户业务需求和目标。 输出分析报告：明确客户业务价值，输出AI平台架构规划的需求分析报告/可行性分析报告。
高效训练系统的架构设计	数据获取：获取客户的数据量级、模型大小、引擎框架以及项目设置和权限要求。 输出设计方案：评估并筛选备选设计方案，完成训练系统的架构设计方案。
端到端推理系统的架构设计	数据获取：获取客户目标服务类型（文本/语音/图片等）、服务规模、服务形态（端侧/云侧）以及业务监控和权限要求。 输出设计方案：评估并筛选备选设计方案，完成推理系统的架构设计方案。

注：可根据客户需求对服务项进行裁剪。

前提条件

- 客户应提前10工作日申请该服务，以便华为云评估客户需求并协调AI专家。
- 双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

服务范围

- AI平台场景化建模方案规划服务

1. 服务覆盖范围

   华为面向各行业AI应用的开发与研究，提供ModelArts平台支持类服务，针对客户不同阶段的需求，能够针对客户的业务场景为企业提供场景化建模咨询分析与设计服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

2. 服务不覆盖范围

   华为开发支持工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

   - 离开常驻工作地前往其它城市进行相关工作（注：可能涉及费用包含但不限于差旅费、住宿费、附加通讯费等）。
   - 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）。
   - 外购件产品。

服务流程

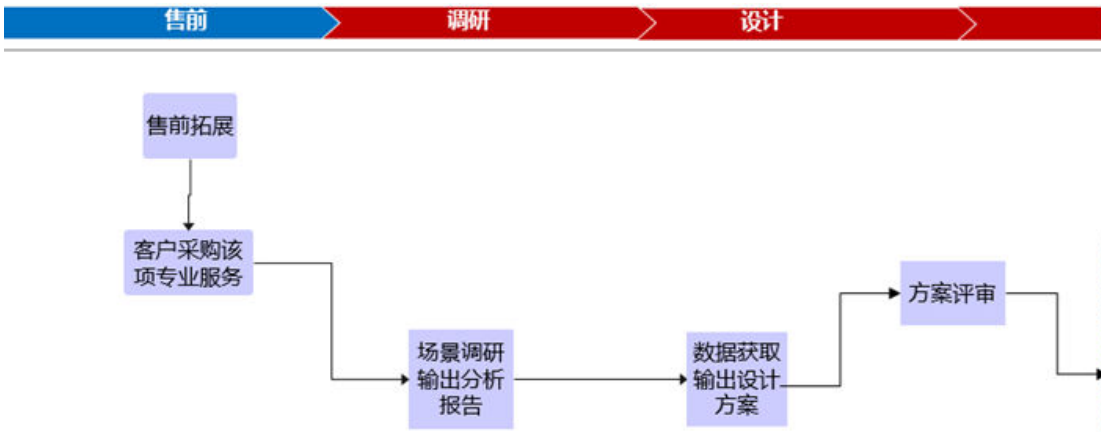
N：提交申请时间

1. 服务申请
   a. 客户提出服务申请。
2. 场景调研
   a. 需求沟通与细化。
   b. 评估客户需求。
   c. 与客户对标，确认本次服务的业务目标及业务范围。
3. 方案设计
   a. 基于客户需求，进行相关方案的规划设计。
   b. 与客户沟通规划设计方案。
   c. 客户认可并下单。
4. 服务咨询与实施
   a. 基于客户需求和方案进行服务咨询。
   b. 进行相关服务指导和实施。
5. 服务验收
   a. 完成服务咨询与实施。
   b. 与客户对标，并达成一致。

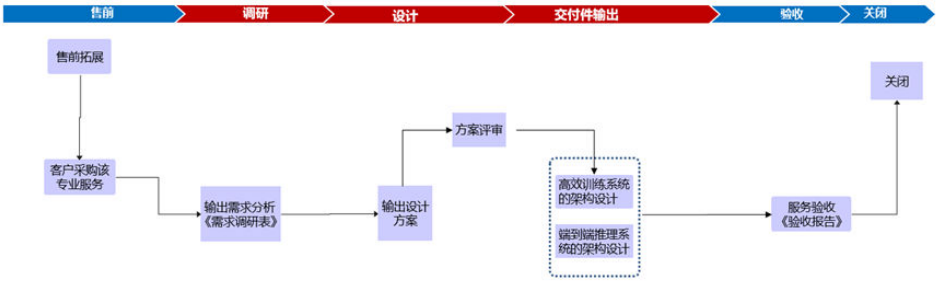
   实际交付过程：

   - AI平台场景化建模方案规划服务

版权所有 © 华为技术有限公司



- AI平台架构规划服务



服务交付件

- AI平台场景化建模方案规划服务

服务项	服务子项	对应交付件
AI平台场景化建模 方案规划服务	AI平台场景化建模分析服务	《基于AI平台的场景化建模方案需求分析(模板).docx》
	AI平台场景化建模设计服务	《基于AI平台的场景化建模方案设计(模板).docx》

- AI平台架构规划服务

服务项	服务子项	对应交付件
AI平台架构规划服务	AI平台架构规划服务	《AI平台技术架构方案规划方案(模板).docx》

版权所有 © 华为技术有限公司

注：最终交付件根据具体项目在制定计划时与客户商定。

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体服务目标及范围。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 接收用户申请，协调ModelArts平台专家赴与客户商定现场/远程进行服务。
   - 按照客户所选服务项，制定计咨询方案和报价清单供客户审核确认。
   - 依确认后的计划为指定客户进行咨询和技术指导。
   - 根据所选专业服务项，出具交付件清单。
3. 客户责任
   - 提供详细准确的需求场景和问题，以及业务场景需求。
   - 提供基础环境相关信息。
   - 审核并确认华为提供的方案设计和交付件。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   R=责任方/Responsibility

   S=协助方/Support

   - AI平台场景化建模方案规划服务

序号	阶段	工程活动内容	华为	客户
售前支撑	商务介入	商务洽谈	R	S
	售前调研	业务问题定义	S	R
		业务理解	R	S
AI平台场景化建模方案规划	场景化建模分析（基础版/标准版/专业版/铂金版）	场景调研	R	S
		输出分析报告	R	S
AI平台场景化建模方案设计	场景化建模设计（基础版/标准版/专业版/铂金版）	数据获取	R	S
		输出设计方案	R	S
验收	文档移交	汇总服务信息并移交客户	R	R
	确认完成	客户验收确认服务完成并交接	S	R

   - AI平台架构规划服务

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	阶段	工程活动内容	华为	客户
售前支撑	商务介入	商务洽谈	R	S
	售前调研	业务问题定义	S	R
		业务理解	R	S
AI平台咨询与规划服务	AI平台架构规划	AI业务的需求分析	R	S
		构建数据管理系统	R	S
		高效训练系统的架构设计	R	S
		端到端推理系统的架构设计	R	S
		权限管理的方案设计	R	S
验收	文档移交	汇总服务信息并移交客户	R	R
	确认完成	客户验收确认服务完成并交接	S	R

验收标准

华为云以邮件形式提供服务交付件文档作为本服务验收合格依据，服务完成后，华为云提供交付件文档，客户以签名盖章（含电子件）或者官网点击确认作为验收合格依据。

1.1.9.2 常见问题

1.1.9.2.1 关于服务咨询

什么是 AI 平台咨询与规划服务?

华为云面向各行业AI应用的开发与研究，提供ModelArts平台支持类服务，针对客户不同阶段的需求，提供包括本地调用、模型优化、云上开发、模型迁移等支持服务。同时，能够帮助企业快速集成ModelArts平台能力到业务应用，能够针对客户的业务场景为企业提供场景化建模咨询服务。

AI 平台开发与实施服务可以提供哪些服务?

- AI平台场景化建模方案规划服务。
- AI平台架构规划。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容与服务场景有哪些?

类型	服务内容	典型应用场景
AI平台架构规划服务	基于客户业务场景的需求分析，提供AI平台的规划设计可行性分析服务。	构建人工智能平台规划、工智能解决方案规划。AI平台架构规划通常包括以下几个方面：数据存储、数据处理、模型训练、模型部署和服务调用等。
AI平台场景化建模方案规划服务	基于客户业务场景的需求分析，提供AI平台的场景化建模可行性分析服务。	智慧城市：AI技术可以应用于智慧城市的各个领域，如交通、环保、安防等，以提高城市管理效率和服务质量。 工业制造：AI技术可以应用于工业制造的各个环节，如生产、质检、维护等，以提高生产效率和产品质量。 医疗健康：AI技术可以应用于医疗健康的各个领域，如疾病诊断、药物研发、健康管理等，以提高医疗服务水平和人民健康水平。此外，AI场景化建模还可以应用于金融、教育、农业等领域，以解决实际业务中的问题。

AI 平台咨询与规划服务的服务优势?

- 丰富的行业经验：团队拥有大量的行业交付经验，具备各种复杂业务场景建模的经验和能力。
- 高效的研发力量：拥有在研发领域丰富经验且高效的研发团队，能快速帮助客户进行场景化建模方案分析和设计。
- 先进的服务理念：秉持以客户为中心的服务理念，专注解决客户业务的痛点问题。

1.1.9.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

先咨询再下单，请与客户经理评估确认后再进行下单。

受限销售：官网未开发之前代客下单。

服务有没有购买使用次数限制?

没有。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要。

AI 平台咨询与规划服务怎么收费的?

AI平台咨询与规划服务属于按需计费，且为一次性计费产品。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务是否支持变更?

AI平台咨询与规划服务不支持变更。

服务是否支持退款?

AI平台咨询与规划服务购买成功后不支持退订退款。

1.1.9.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

支持现场服务/远程服务，具体根据项目需求定。

工作人员的服务时间?

5天8小时。

下单后服务多久可以完成?

2个月以上，视项目实际交付范围。

使用 AI 平台开发与实施服务的获得的终交付件是什么?

见交付指导书所示交付件。

AI 平台咨询与规划服务在交付中还可以申请退款吗?

交付中不支持退款。

1.1.9.3 计费说明

本章节主要介绍AI平台咨询与规划服务的计费说明， 包括计费项，计费模式，以及变更、续费、欠费等。

计费项

服务产品	服务规格	计费说明	海外1-USD 亚太、俄罗斯、拉美	海外2-USD 欧洲、非洲、巴西、中东	单位
AI平台场景化建模方案规划服务	AI平台场景化建模分析服务 – 基础版	一次性计费，按购买的套数计费。	18,000.00 USD	26,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模分析服务 – 标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	35,000.00 USD	52,000.00 USD	每套

版权所有 © 华为技术有限公司

服务产品	服务规格	计费说明	海外1-USD 亚太、俄罗斯、拉美	海外2-USD 欧洲、非洲、巴西、中东	单位
	AI平台场景化建模分析服务 – 专业版	一次性计费，按购买的套数计费。	52,000.00 USD	80,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模分析服务 – 铂金版	一次性计费，按购买的套数计费。	70,000.00 USD	110,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模设计服务 –基础版	一次性计费，按购买的套数计费。	18,000.00 USD	26,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模设计服务 – 标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	35,000.00 USD	52,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模设计服务 – 专业版	一次性计费，按购买的套数计费。	52,000.00 USD	80,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模设计服务 – 铂金版	一次性计费，按购买的套数计费。	70,000.00 USD	110,000.00 USD	每套
AI平台架构规划服务	AI平台技术架构方案规划服务 - 资深顾问	一次性计费，按购买的套数计费。	3,000.00 USD	4,000.00 USD	每套
	AI平台技术架构方案规划服务 - 高级咨询专家	一次性计费，按购买的套数计费。	6,000.00 USD	9,000.00 USD	每套
	AI平台技术架构方案规划服务 - 资深咨询专家	一次性计费，按购买的套数计费。	9,000.00 USD	13,000.00 USD	每套

计费模式

AI平台咨询与规划服务根据购买服务规格套数计费，且为一次性计费产品。

版权所有 © 华为技术有限公司

变更配置

AI平台咨询与规划服务服务属于一次性计费产品，不支持变更，未使用前支持退订，交付中或服务后不支持退订。在购买时，客户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

续费

AI平台咨询与规划服务服务属于一次性消费，不支持续费。如有需求，请重新购买。

到期与欠费

AI平台咨询与规划服务服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用，到期以后，需重新购买。

1.1.10 云存储规划与设计服务

1.1.10.1 产品介绍

服务概述

在数据量激增的今天，媒体，互联网，汽车等行业对于推动数据上云的诉求呈现爆发式增长。但云存储架构的复杂性、存储方案选型的技术门槛以及性能优化经验的缺乏，导致企业在云化转型过程中面临诸多实施障碍，急需专业服务来诊断并解决数据上云过程中的痛点。

华为云存储规划与设计服务，在客户上云前针对客户业务为客户提供云存储产品的使用规划与设计建议，以及存储集成开发咨询服务，致力于帮助客户提升上云前存储服务使用体验和降低综合成本。

服务内容

- 云存储选型与规划服务

服务规格	服务内容	适用场景
云存储选型与规划服务-基础包	1. 针对客户使用场景，为客户提供存储服务产品类型选型咨询。分解客户业务，摸底客户业务软件Workload，针对每一步与存储交互的请求，量化出对存储IOPS、存储量、带宽、成本等指标，通过这些指标最佳匹配存储Flavor，为客户业务提供最优的存储选择	1. 面向业务上云前对自身业务场景所匹配的云存储服务类型、规格和 flavor 有疑问的客户，依据客户的成本、性能、带宽和接口协议诉求，提供专家咨询服务； 2. 面向有存储系统上云诉求的基因、HPC、大数据等行业场景，提供多种存储选型的优劣势分析，帮助客户识别并解决中长期存储规划的风险点，提供高性能，高可靠性的云存储方案，提升客户上云的体验。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
云存储选型与规划服务-增量包	1. 针对客户使用场景，为客户提供存储服务产品类型选型咨询。分解客户业务，摸底客户业务软件Workload，针对每一步与存储交互的请求，量化出对存储IOPS、存储量、带宽、成本等指标，通过这些指标最佳匹配存储Flavor，为客户业务提供最优的存储选择 2. 基于业务场景诉求为客户提供API/SDK适配代码改造方案、SDK或客户端参数调优方案等。	

前提条件

1. 客户具有数据上云的诉求，且有意愿使用华为云存储相关产品。
2. 客户配合意愿度高，负责人牵头，愿意投入人力配合调研分析与规划。
3. 如涉及后续交付，客户有专门的交付团队负责现场项目交付支撑。
4. 双方同意商定确认方案内容，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   在专业服务的整个过程中，华为云负责以下内容：

   - 云存储选型与规划设计：针对客户使用场景，为客户提供存储服务产品类型选型咨询。分解客户业务，摸底客户业务软件Workload，针对每一步与存储交互的请求，量化出对存储IOPS、存储量、带宽、成本等指标，通过这些指标最佳匹配存储Flavor，为客户业务提供最优的存储选择。
   - 云存储集成开发与支持：针对客户业务模型和性能诉求，为客户提供API/SDK适配代码改造方案、SDK或客户端参数调优方案等。

2. 服务不覆盖范围

   客户侧的方案实施工作，包括但不限于：

   - 不同系统的集成实施工作

3. 服务区域

   全球。

服务流程

服务阶段	里程碑说明
需求调研	明确服务目标：调研当前客户的业务情况，访谈客户并与客户对齐其对存储服务的需求及存储性能要求，在服务目标上达成一致。 制定服务方案：与客户对齐详细的服务方案，包括服务内容、流程、时间表、费用等方面的细节，确保服务方案能够满足客户的需求并具有可行性。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务阶段	里程碑说明
方案设计	通过与客户充分沟通，贴合客户业务实际场景围绕多种云存储规格选型、SDK和网络规划的使用场景，完成匹配客户业务诉求的方案设计并输出交付件。
服务验收	进行方案验收，移交相关交付文档。

服务交付件

- 云存储选型与规划服务

服务规格	交付件	验收报告
云存储选型与规划服务-基础包	《 云存储方案选型规划设计书 》	《 xx项目云存储规划与设计验收报告 》
云存储选型与规划服务-增量包		

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 接收用户的需求申请，协调专家远程或者现场进行相关服务的实施与护航。
   - 服务前，根据客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于本次服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表

版权所有 © 华为技术有限公司

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方/Responsibility S=协助方/Support				
序号	**服务流程**	**工作内容**	**华为**	**客户**
1	需求调研	明确服务目标	R	R
2		制定服务方案	R	S
3	方案设计	制定云存储方案以及选型设计	R	R
4		沟通和确认	R	S
5	服务验收	方案验收，移交相关交付文档	S	R

验收标准

- 云存储选型与规划服务

  云存储选型与规划服务包：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console点击确认验收，或线下签字且盖章《 xxx服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

1.1.10.2 常见问题

1.1.10.2.1 关于服务咨询

什么是华为云存储规划与设计服务?

在数据量激增和数据类型逐渐复杂化的今天，媒体，互联网，汽车等行业对于推动数据上云的诉求呈现爆发式增长。但云存储架构的复杂性、存储方案选型的技术门槛以及性能优化经验的缺乏，导致企业在云化转型过程中面临诸多实施障碍，急需专业服务来诊断并解决数据上云过程中的痛点。

华为云存储规划与设计服务，在客户上云前针对客户业务为客户提供云存储产品的使用规划与设计建议，包括选型与开发两方面，帮助客户提升上云前存储服务使用体验和降低综合成本。

华为云存储规划与设计服务可以提供哪些服务?

- 云存储选型与规划：针对客户使用场景，为客户提供存储服务产品类型选型咨询和规划，同时，基于业务场景诉求，还为客户提供API/SDK适配代码改造方案、SDK或客户端参数调优方案等。

华为云存储规划与设计服务服务优势?

- 定制化的存储规划：为客户定制高性能的全栈云存储选型方案规划，包括云原生键值存储、文件存储、大数据并行文件桶、对象存储和块存储等，并提供针对多种存储提供集成开发支持，满足客户业务云化后在功能、性能、扩展性等方面的规划

版权所有 © 华为技术有限公司

- 专业的服务团队：团队内存储专家具备丰富的键值存储、文件存储、大数据存储、对象存储和块存储等存储解决方案经验，能根据客户业务提供存储系统的最佳选型、组网方案和接入配置，保障客户业务云上中长期稳定上量
- 丰富的行业经验：拥有包括互联网、媒体、汽车、HPC，大数据等领域的丰富的各行业交付经验，熟悉各行业经典场景的标准化云存储方案，能快速响应客户诉求，提供专家级的存储选型规划方案及集成开发建议
- 优质的服务体验：华为云注重用户体验，根据其具体业务定制云存储规划设计方案，并在服务过程中持续多次与客户对齐方案的目标内容，为客户提供满意的规划方案和专业的开发落地支持

1.1.10.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

客户可在华为云官网直接下单，建议下单前先进行服务咨询。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

购买本服务前建议先购买华为云存储服务。

在购买“xx增量包”前需要先购买“xx基础包”。

1.1.10.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

不提供现场驻场服务，仅有远程服务。

下单后服务多久可以完成?

交付周期根据开始交付的时间和客户实际的需求决定，例如业务量大小、业务复杂程度等都有可能影响交付周期。

使用华为云存储规划与设计服务的获得的终交付件是什么?

《华为云云存储方案选型规划设计书》

1.1.10.3 计费说明

本章节主要介绍云存储规划与设计的计费说明， 包括计费项，计费模式等。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

服务子产品	服务规格	计费说明	单价-海外1（USD)	单价-海外2（USD)	量纲
云存储规划与设计服务	云存储选型与规划服务-基础包	针对客户使用场景，为客户提供存储服务产品类型选型咨询。分解客户业务，摸底客户业务软件Workload，针对每一步与存储交互的请求，量化出对存储IOPS、存储量、带宽、成本等指标，通过这些指标最佳匹配存储Flavor，为客户业务提供最优的存储选择。	53,760.00	80,640.00	每套
	云存储选型与规划服务-增量包	基于业务场景诉求，API/SDK适配代码改造方案、SDK或客户端参数调优方案等。	26,880.00	40,320.00	每套

说明

“增量包”需在“基础包”基础上进行购买。

计费模式

所有服务（云存储选型与规划服务-基础包、云存储选型与规划服务-增量包）均属于一次性计费产品。

变更配置

所有服务（云存储选型与规划服务-基础包、云存储选型与规划服务-增量包）均不支持变更配置或退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买管理检测与响应。

续费

所有服务（云存储选型与规划服务-基础包、云存储选型与规划服务-增量包）均属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

到期与欠费

所有服务（云存储选型与规划服务-基础包、云存储选型与规划服务-增量包）均服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用，到期以后，需重新购买。

1.2 上云与实施

版权所有 © 华为技术有限公司

1.2.1 上云迁移服务

服务简介

上云迁移服务是基于XX（以下简称“客户”）提供的源端信息，由华为云进行迁移方案设计和实施的专业服务。

本服务工作说明书可作为《上云迁移专业服务合同》的附件模板，对项目的工作范围、合同双方工作界面以及完成条件作了基本约定，如与《上云迁移专业服务合同》的条款和条件相冲突，以《上云迁移专业服务合同》为准。

服务范围

本项目华为云服务包括以下内容：

- 根据双方澄清的待迁移应用和数据范围，为客户提供重新部署建议、主机、数据库和数据迁移等方案设计和实施服务。
- 在约定范围内的业务切换上华为云时，为客户提供华为云基础设施保障服务。

本项目上云迁移服务不包括以下内容：

- 客户应用软件和数据库的设计、改造。
- 客户应用软件和数据库的安装部署。
- 云平台基础架构设施设计与环境搭建。
- 迁移实施所需的通信基础组件。
- 未明确认定在“范围内”的应用系统、数据库及数据迁移。

服务内容

表 1-2 上云迁移服务内容

服务内容	服务说明
迁移方案设计	评估业务系统、数据库、存储数据等信息，提供业务迁移方案，包含云上组网规划、基础环境部署、应用主机迁移、数据库迁移、存储数据迁移等方案，协助客户完成业务切换方案。
组网实施	协助客户完成专线、虚拟专用网络（VPN）、虚拟私有云（VPC）内网、安全组、ACL等部署实施。
基础环境实施	根据上云方案，协助客户完成云上基础设施方案的实施，如协助客户进行ECS、RDS等资源购买与开通。
主机迁移	实施主机迁移方案，将应用主机的操作系统整体迁移至华为云。
数据库迁移	实施数据库迁移方案，协助客户完成全量与增量数据库迁移实施。
存储数据迁移	协助客户，实施全量与增量数据迁移，协助客户验证全量与增量数据迁移的效果，完成云下存储数据到云上存储数据的割接。
业务压测	针对网页类应用进行网页登录，查看等场景的事务，进行高并发的业务压测，提供并发数、事务成功率、响应时延和TPS等测试指标，针对瓶颈提供优化建议。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容	服务说明
业务切换保障	在客户实施业务切换上华为云时，提供华为云基础设施的保障。

服务流程

项目启动会 -> 项目调研 ->规划设计 ->迁移实施 -> 项目验收

责任分工

上云迁移项目各阶段分工界面如下（S：Support/支持方；R：Responsibility/责任方）。

表 1-3 上云迁移各阶段责任分工

阶段	任务	华为云	客户
项目启动	团队组建	R	R
	项目计划	R	R
评估分析	需求分析	R	R
	迁移风险评估	R	S
	迁移策略	R	S
方案设计	迁移流程规划	R	S
	方案设计	R	S
	应急预案	R	S
	技术准备	R	S
验证实施	实施研讨	R	R
	迁移演练	R	R
	迁移实施	R	S
	业务验证	S	R
	业务切换	S	R
迁移验收	验收方案制订	R	R
	性能监控	S	R
	验收确认	S	R

- 共同责任

  双方商定并确认具体业务目标及范围，并完成团队组建、需求分析、计划制定和迁移演练。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 客户责任
  - 指派项目负责人，负责客户侧的协调和管理，组建客户侧项目团队。
  - 提供迁移方案设计和实施所必需的源端信息和相关授权。
  - 项目实施过程中，如客户提供的第三方软件，负责协调第三方厂商，协助华为云解决问题。
  - 负责业务验证、切换、监控和项目验收。
- 华为云责任
  - 协助客户进行源端信息收集、云上方案规划设计和测试验证。
  - 负责迁移风险评估，迁移策略制定和迁移方案设计，输出《 xx项目迁移方案 》。
  - 根据《 xx项目迁移方案 》进行迁移演练和实施。
  - 输出《 xx项目迁移验收报告 》并提交给客户。
- 免责说明
  - 在实施过程中，非华为云原因导致的第三方设备或系统故障。
  - 客户须保证其安装、使用的操作系统、应用软件不侵犯任何第三方的知识产权或其他权益。如因违反前述约定所导致的第三方索赔，客户应承担全部责任，华为云免于罹受任何损失。

验收标准

满足以下条件启动项目验收：

- 华为云已提交《 xx项目迁移方案 》。
- 华为云完成约定范围的迁移设计与实施，切换后业务稳定运行5个工作日。
- 华为云已提交《 xx项目迁移验收报告 》。

上述《 xx项目迁移验收报告 》提交后，客户应在5个工作日内进行验收确认，签署《 xx项目迁移验收报告 》。

项目完成

验收通过，客户已签名盖章（ 含电子件 ）《 xx项目迁移验收报告 》或者官网单击验收确认，上云迁移专业服务工作结束。

1.2.2 云视频交付实施服务

1.2.2.1 工作说明书

服务概述

针对客户数字内容创新需求提供数字内容制作能力，专业的交付团队提供高质量的制作服务，使能企业数字化转型。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容

专业服务项	服务说明
分身数字人视频素材制作基础版	根据客户对视频制作的需求，基于已有2D数字分身形象和声音，通过数字人视频合成方式，结合客户所提供的文本内容或语音内容进行视频制作。视频中背景采用默认背景图片或者客户自定义背景（包括图片、视频、PPT等）。 视频中数字分身动作根据数字分身形象自带生成，不含动作定制。视频中不包括动画特效。 支持第三方的小语种等预置音色。 视频参数最高1080p@30fps 按视频时长计费，5分钟起步，不足5分钟按5分钟计，向上取整。视频输出后修改次数不超过3次。远程交付。
分身数字人视频素材制作高级版	根据客户对视频制作的需求，基于已有2D数字分身形象和声音，通过数字人视频合成方式，结合客户所提供的文本内容或语音内容进行视频制作。视频中背景采用默认背景图片或者客户自定义背景（包括图片、视频、PPT等）。 视频中数字分身动作根据数字分身形象自带生成，含动作编排。视频中不包括动画特效。 支持第三方的小语种等预置音色。 视频参数最高4K@30fps 按视频时长计费，5分钟起步，不足5分钟按5分钟计，向上取整。视频输出后修改次数不超过3次。远程交付。
分身数字人形象模型制作基础版	根据客户需求，针对指定现实真人形象（任何人种），按既定采集要求采集视频数据（5分钟以内），进行形象复刻（全身），包括发型、形象、服饰、表情、动作等，生成1080p形象模型。该形象模型用于视频制作等场景。该形象模型动作自然、唇形和文字声音匹配。一次性收费。
分身数字人形象模型制作高级版	根据客户需求，针对指定现实真人形象（任何人种），按既定采集要求采集视频数据（10分钟以内），进行形象复刻（全身），包括发型、形象、服饰、表情、动作等，生成4K形象模型，支持动作编排。该形象模型用于视频制作等场景。该形象模型动作自然、唇形和文字声音匹配。一次性收费。
分身数字人声音模型制作中英文	根据客户需求，针对现实真人声音（包括中英文），按既定采集要求采集音频数据（100句语料），进行声音复刻，形成真人数字分身声音，主观相似度评价MOS分大于4分。可用于视频制作等场景。按个收费。
分身数字人声音模型制作小语种	根据客户需求，针对现实真人声音（包括法、葡、日、韩、西、马来、泰语、芬兰语、土耳其语、阿拉伯语），按既定采集要求采集音频数据（100句），进行声音复刻，形成真人数字分身声音，主观相似度评价MOS分大于4.2分。可用于视频制作等场景。按个收费。

版权所有 © 华为技术有限公司

前提条件

1. 客户应提前至少10工作日申请该服务，以便于华为评估客户需求及协调数字人模型相关专家。
2. 明确客户需求，双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

服务范围

1. 覆盖范围

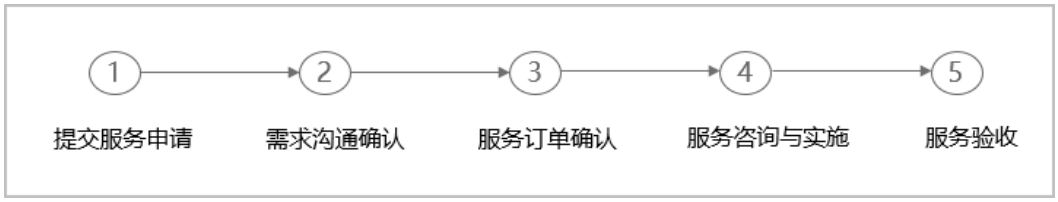
   数字人模型及数字人相关视频，支持英语、普通话、小语种（包括法、葡、日、韩、西、马来、泰语、芬兰语、土耳其语、阿拉伯语）。

2. 不覆盖范围

   华为开发支持工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

   a. 离开常驻工作地前往其它城市进行相关工作（注：可能涉及费用包含但不限于差旅费、住宿费、附加通讯费等）。
   b. 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）。
   c. 外购件产品。

服务流程



1. 提交服务申请

   客户提出服务申请。

2. 需求沟通确认
   - 华为方会组织专家跟客户详细了解需求并进行评估。
   - 和客户确认需求范围和交付目标。
3. 服务订单确认
   - 根据客户需求进行方案设计。
   - 待客户确认后整理正式的实施计划。
4. 服务咨询与实施
   - 项目开始正式启动。
   - 整理最终的项目验收材料，交付件。
5. 服务验收
   - 客户签署《云视频交付实施服务验收报告》或在官网单击确认验收。
   - 项目完成验收。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务交付件

大类	服务	交付件
数字内容交付实施服务	分身数字人视频素材制作基础版	1080p分身数字人视频
	分身数字人视频素材制作高级版	4K分身数字人视频
	分身数字人形象模型制作基础版	分身数字人模型
	分身数字人形象模型制作高级版	分身数字人高级版模型
	分身数字人声音模型制作中英文	分身数字人中英文声音模型
	分身数字人声音模型制作小语种	分身数字人小语种声音模型

说明

最终交付件根据具体项目在制定计划时与客户商定。

责任分工

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体数字人服务目标及范围。
   - 完成合同签订。
2. 客户责任
   - 提供详细准确的需求和场景。
   - 开通华为云账户并进行充值（建议不低于5000元），用于数字人模型相关云产品和资源的购买。
   - 审核并确认华为提供的指导计划和交付件。
3. 华为责任
   - 模型制作前，按照客户所选服务项，制定制作计划和报价清单供客户审核确认。
   - 模型制作期间，依确认后的计划为指定客户进行模型制作输出，并阶段和确认制作结果。
   - 模型制作后，根据所选模型制作服务项，出具交付件清单。
4. 责任矩阵

此处职责分工仅供参考，请根据项目实际情况修改。

R=责任方/Responsibility，S=协助方/Support

版权所有 © 华为技术有限公司

交付项目	阶段	工程活动内容	华为	客户
售前支撑	商务介入	商务洽谈	R	S
	售前调研	业务问题定义	S	R
		业务理解	S	R
模型定义	客户数字人模型使用场景及人设	业务理解、模型构建	S	R
模型制作	基于客户的输入进行模型制作	模型制作	R	S
验收	模型交付	汇总部署信息并移交客户	R	S
	确认完成	客户验收确认部署完成并交接	S	R

验收标准

各服务子项按如下标准提交交付件，客户官网验收确认、签字或盖章作为服务验收通过依据。

1.2.2.2 常见问题

1.2.2.2.1 关于服务咨询

什么是云视频交付实施服务?

数字内容产业是信息技术与文化创意高度融合的产业形式，涵盖数字游戏、互动娱乐、影视动漫、立体影像、数字表演等，为云计算、元宇宙等新兴技术和产业提供内容支撑。

云视频交付实施服务单的有效期是多长?

从您成功购买云视频交付实施服务起计算，服务单的有效期为1年。

1.2.2.2.2 关于服务购买

云视频交付实施服务怎么收费的?

云视频交付实施服务属于一次性计费产品。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务是否支持退款?

云视频交付实施服务属于一次性计费产品，未使用前支持退款和退订，交付中或服务后不支持退款和退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

1.2.2.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

本服务仅支持远程服务。

1.2.2.3 计费说明

计费说明

本章节主要介绍云视频交付实施服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

专业服务项	计费项	量纲	价格（美元）
数字内容交付实施服务	分身数字人视频素材制作基础版	分钟	10
	分身数字人视频素材制作高级版	分钟	20
	分身数字人形象模型制作基础版	个	3,600
	分身数字人形象模型制作高级版	个	10,000
	分身数字人声音模型制作中英文	个	2,000
	分身数字人声音模型制作小语种	个	30,000

计费模式

数字内容交付实施服务属于一次性计费产品。

变更配置

数字内容交付实施服务属于一次性计费产品，不支持变更，未使用前支持退订，交付中或服务后不支持退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

版权所有 © 华为技术有限公司

续费

数字内容交付实施服务属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

到期与欠费

数字内容交付实施服务的有效期为1年，请务必在有效期内使用。到期以后，需重新购买。

1.2.3 数据库迁移服务

1.2.3.1 工作说明书

服务概述

根据客户的具体需求，向客户提供数据库迁移专业服务，包括用户/角色/权限迁移、结构迁移、数据迁移、数据校验及业务测试、性能调优、上线割接等内容。通过迁移评估、迁移方案设计、迁移技术验证、迁移演练、迁移实施和迁移验收的专业服务，最终实现客户源端数据库向目标数据库的平滑过渡。

服务范围

1. **服务覆盖范围：**

   根据双方澄清的待迁移业务和数据范围，为客户提供迁移评估、方案设计、数据迁移。

2. **服务不覆盖范围：**
   - 客户应用软件和数据库的安装部署。
   - 迁移实施所需的通信基础组件。
   - 业务相关迁移由客户进行，华为提供技术支持。

前提条件

客户应提前至少5个工作日申请该服务，以便于华为云评估客户需求及协调专家。

服务内容

服务项	服务描述
迁移评估	通过执行信息收集工具、客户访谈等手段对客户当前数据库信息，业务运行状态进行系统的收集梳理，并对迁移的可行性、风险、资源需求进行分析和评估。
迁移规划设计	对收集的信息分析评估后，对数据库迁移的硬件设备、网络条件、业务需求、迁移计划、迁移/回退方案等进行验证，最终输出满足迁移要求的解决方案。
交付实施	把源数据库平台及业务迁移到目标数据库平台上并进行性能调优。同时保证迁移过程对现网业务的影响最小，迁移后的业务稳定高效运行。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务描述
迁移验收	数据库迁移交付实施后，数据与业务均已满足客户需求，客户对数据库迁移服务进行验收。

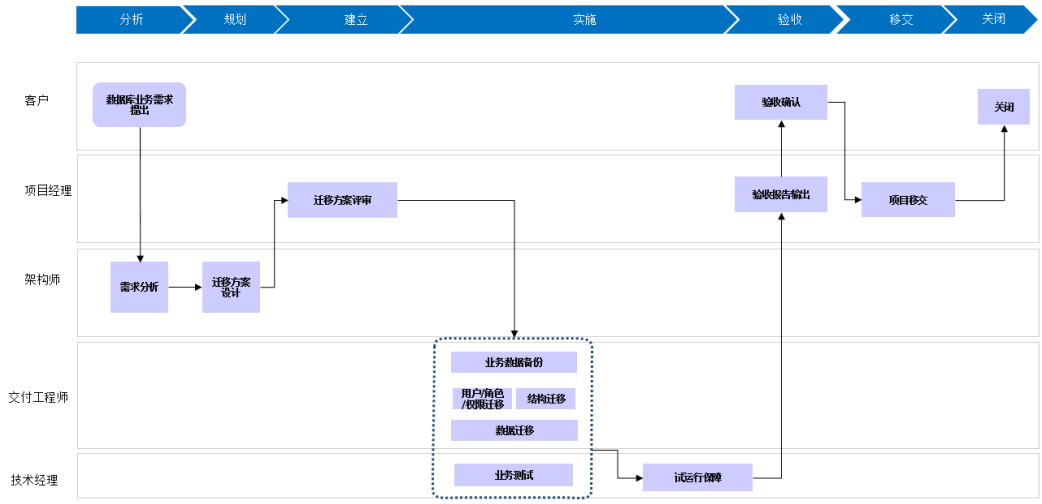
支持场景

分类	源数据库引擎	数据流向
同构迁移	MySQL	MySQL -> MySQL/TaurusDB/DDM DDM/DRDS->DDM DDM -> MySQL
	PostgreSQL（简称PG）	PG -> PostgreSQL PG -> GaussDB主备版&分布式 GaussDB主备版 -> GaussDB主备版 GaussDB主备版 -> GaussDB分布式版 GaussDB分布式版 -> GaussDB分布式版
	MongoDB	MongoDB -> 华为DDS（兼容MongoDB） （副本集-副本集、副本集-集群、集群到集群） MongoDB -> GaussDB(for Mongo)
	SQL Server	SQL Server -> SQL Server
	Redis	Redis ->GaussDB(for Redis)
异构迁移	Oracle	Oracle -> MySQL /TaurusDB/DDM Oracle -> GaussDB主备版&分布式版 Oracle -> PostgreSQL
	MySQL	MySQL/TaurusDB/DDM -> Oracle MySQL -> PG MySQL -> GaussDB分布式版
	PG	GaussDB分布式 -> MySQL GaussDB主备版&分布式版 -> Oracle

服务流程

在解决方案设计服务阶段中，大概可以分为迁移评估、规划设计、实施交付和迁移验收与保障，如下图：

版权所有 © 华为技术有限公司



责任矩阵

序号	服务阶段		华为	用户
1	项目启动	启动前准备	S	R
		项目启动会	S	R
2	迁移评估	业务信息调研	R	S
		源数据库信息调研	R	S
		网络现状调研	R	S
		IT运维管理现状调研	R	S
		迁移可行性评估	R	S
3	规划设计	组建数据库迁移团队	S	R
		数据库迁移整体计划制定	S	R
		数据库迁移总体方案设计	R	S
		数据库迁移实施方案设计	R	S
		数据库迁移方案验证	R	S
		迁移风险应对方案设计	R	S
4	交付实施	迁移方案演练	R	S
		业务数据备份	S	R
		用户/角色/权限迁移	R	S
		结构迁移	R	S
		数据迁移	R	R
		业务逻辑迁移	S	R

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务阶段		华为	用户
		应用迁移与改写	S	R
		数据校验	R	S
		业务测试	S	R
		性能调优	R	S
		上线割接	S	R
5	迁移验收	试运行保障	R	S
		交付件整理及输出	R	S
		项目验收汇报	S	R

R：Responsibility；S：Support；

1. **共同责任**
   - 在华为云数据库迁移服务的服务范围内，双方商定并确认本次服务的目标及范围。
2. **客户责任**
   - 提供详细准确的需求、场景和涉及的业务系统相关信息。
   - 专注在满足项目交付需要，及时反馈客户管理层和关键业务部门对项目的各种意见。
   - 协调安排项目干系人参加项目会议，访谈和讨论会。
   - 提供场地及各种开发环境（包括电脑、网络等）。
   - 开通华为云账户并进行充值，用于项目实施。
   - 及时审核并确认华为提供的服务计划和交付件。
   - 项目实施过程中，如客户提供的第三方软件，负责协调第三方厂商，协助华为云解决问题。
3. **华为责任**
   - 接收用户的需求申请，协调专家远程或者现场进行实施。
   - 服务前，按照客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
4. **免责说明**
   - 在实施过程中，非华为云原因导致的第三方设备或系统故障。
   - 客户须保证其安装、使用的操作系统、应用软件不侵犯任何第三方的知识产权或其他权益。如因违反前述约定所导致的第三方索赔，客户应承担全部责任，华为云免于罹受任何损失。

版权所有 © 华为技术有限公司

验收标准

1. **验收内容**

   满足以下条件启动项目验收：

   - 《 数据库迁移调研表 》
   - 《 数据库迁移实施方案Runbook 》
   - 《 数据库迁移实施方案 》

2. **验收流程**

   - 乙方负责输出项目交付件并自检，合格后提交验收申请。
   - 甲方对交付件进行评审，评审通过后在交付件上签字。如评审有问题，乙方根据评审意见进行整改，重新提交验收申请。
   - 已方收到评审意见后，应5个工作日内完成对交付件的修改，并提交修改后的交付件给甲方验收。
   - 甲方在收到已方提交的交付件后，应在5个工作日内反馈意见给已方，以上过程不应超过3次。如果乙方在交付件提交给甲方后的5个工作日内尚未收到甲方的书面反馈意见，则该轮提交的交付件将被视为已被甲方接受并作为最终版本验收通过。

项目完成标志

验收通过，客户已签名盖章（含电子件《 XXX（ *客户名* ）数据库迁移服务报告 》）或者官网验收确认，数据库迁移服务工作结束。

1.2.3.2 常见问题

1.2.3.2.1 关于服务咨询

什么是数据库迁移服务?

根据客户的具体需求，向客户提供数据库迁移专业服务，包括用户/角色/权限迁移、结构迁移、数据迁移、数据校验及业务测试、性能调优、上线割接等内容。通过迁移评估、迁移方案设计、迁移技术验证、迁移演练、迁移实施和迁移验收的专业服务，最终实现客户数据库向华为云数据库的平滑过渡。

数据库迁移服务可以提供哪些服务?

数据库迁移服务包括迁移评估、迁移规划设计、交付实施和迁移验收。

- 迁移评估：通过执行信息收集工具、客户访谈等手段对客户当前数据库信息，业务运行状态进行系统的收集梳理，并对迁移的可行性、风险、资源需求进行分析和评估。
- 迁移规划设计：对收集的信息分析评估后，对数据库迁移的硬件设备、网络条件、业务需求、迁移计划、迁移/回退方案等进行验证，最终输出满足迁移要求的解决方案。
- 交付实施：把源数据库平台及业务迁移到目标数据库平台上并进行性能调优。同时保证迁移过程对现网业务的影响最小，迁移后的业务稳定高效运行。
- 迁移验收：数据库迁移交付实施后，数据与业务均已满足客户需求，客户对数据库迁移服务进行验收。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容和服务场景

数据库迁移服务提供同构和异构2种服务类型，服务内容和典型应用场景如下表所示。您可根据实际业务需求，选择购买需要的服务类型。

服务类型	服务内容	典型应用场景
同构迁移	相同架构的数据库之前的迁移，包括用户/角色/权限迁移、结构迁移、数据迁移、数据校验及业务测试、性能调优、上线割接等内容。	自建上云、架构演进
异构迁移	不同架构的数据库之前的迁移，包括用户/角色/权限迁移、结构迁移、数据迁移、数据校验及业务测试、性能调优、上线割接等内容。	自建上云、架构演进、去“o”

数据库迁移服务的服务优势?

- 经验丰富的迁移专家团队：基于丰富的金融行业项目经验，华为服务团队已构建了一个拥有丰富行业经验的数据库专家团队，团队规模100+，旨在服务各类行业客户完成数据库评估、新建、重构或迁移。
- 高效可靠的自研工具：基于华为数据库产品的自研服务，实现全量、增量数据迁移，实现自动化、高效化、可靠化。
- 端到端的迁移服务：华为本土化专家的响应能力要超传统海外数据库，端到端的服务体验保证客户问题及时处理、故障快速响应、业务高效开发。

数据库迁移服务单的有效期是多长?

数据库迁移服务单有效期1年，下单后请尽快联系交付人员进行交付。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

数据库迁移服务支持自建数据库迁移到华为云、支持其他云迁移到华为云，支持的数据库和迁移类型如下表，如有其他情况也可咨询客户经理。

分类	源数据库引擎	数据流向
同构迁移	MySQL	MySQL -> MySQL/TaurusDB/DDM DDM/DRDS->DDM DDM -> MySQL
	PostgreSQL（简称PG）	PG -> PostgreSQL PG -> GaussDB主备版&分布式 GaussDB主备版 -> GaussDB主备版 GaussDB主备版 -> GaussDB分布式版 GaussDB分布式版 -> GaussDB分布式版

版权所有 © 华为技术有限公司

分类	源数据库引擎	数据流向
	MongoDB	MongoDB -> 华为DDS（兼容MongoDB） （副本集-副本集、副本集-集群、集群到集群） MongoDB -> GaussDB(for Mongo)
	SQL Server	SQL Server -> SQL Server
	Redis	Redis ->GaussDB(for Redis)
异构迁移	Oracle	Oracle -> MySQL /TaurusDB/DDM Oracle -> GaussDB主备版&分布式版 Oracle -> PostgreSQL
	MySQL	MySQL/TaurusDB/DDM -> Oracle MySQL -> PG MySQL -> GaussDB分布式版
	PG	GaussDB分布式 -> MySQL GaussDB主备版&分布式版 -> Oracle

如何进行服务咨询?

您可以通过单击“服务咨询”后留言，或者拨打+852-800-931-122或邮件咨询intlsales@huawei.com进行快速申请。

远程服务咨询的时候多久可以回复?

3个工作日内答复。

1.2.3.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

数据库迁移服务支持官网下单，请与客户经理咨询后再进行下单。

服务有没有购买使用次数限制。

数据库迁移服务没有购买次数限制。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务。

数据库迁移服务没有配套服务，但是服务本身不包含提供目标数据库，请客户自行购买/准备。

数据库迁移服务怎么收费的?

数据库迁移服务属于一次性计费产品，具体的服务费用请参见产品页。

服务是否支持变更?

数据库迁移服务不支持退订和变更。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务是否支持退款?

无特殊情况不支持退款。如发生不可抗力或其他意外事件，双方协商一致同意停止服务可申请退款。

1.2.3.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

数据库迁移服务支持现场或远程交付方式，可以根据客户需要决定。

下单后服务多久可以完成?

数据库迁移服务的交付周期根据客户实际的数据库情况决定。

工作人员的服务时间?

星期一到星期五（5*8小时）提供交付服务，法定节假日除外。

使用数据库迁移服务获得的最终交付件是什么?

交付件（可根据实际情况适当调整）：《数据库迁移调研表》、《数据库迁移实施方案》、《数据库迁移实施方案Runbook》。

是否对中国以外的用户提供服务？

国外地区请咨询客户经理，评估后决定。

数据库迁移服务怎么使用?

客户购买数据库迁移服务后，即可联系客户经理申请交付。

数据库迁移服务在交付中还可以申请退款吗?

无特殊情况不支持退款。如发生不可抗力或其他意外事件，双方协商一致同意停止服务可申请退款。

1.2.3.3 计费说明

本章节主要介绍数据库迁移服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

表一计费说明

计费项	计费说明（价格）	单价（美元/套）
云数据库同构迁移服务-基础包	同构迁移，每实例，2TB及以内	72,858.00
云数据库同构迁移服务-增量包	同构迁移，每实例，超出2TB的部分，每增1TB一套	8,743.00
云数据库异构迁移服务-基础包	异构迁移，每实例，2TB及以内	121,429.00

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项	计费说明（价格）	单价（美元/套）
云数据库异构迁移服务-增量	异构迁移，每实例，超出2TB的部分，每增1TB一套	13,115.00

计费模式

数据库迁移服务属于一次性计费产品。

变更配置

数据库迁移服务属于一次性消费，不支持退订，用户请根据自身业务的实际情况购买。

续费

数据库迁移服务属于一次性消费，不支持续费。服务完成后，有需要可重新购买。

到期与欠费

数据库迁移服务没有有效期的说法，服务确认验收后即为结束。服务结束以后，有需要可重新购买。

FAQ

更多计费相关FAQ，请参见**数据库迁移服务常见问题**。

1.2.4 数据要素集成与实施服务

服务概述

以华为数据管理方法论及华为云数据使能解决方案为基础，为客户提供数据全生命周期的规划、设计、集成、治理、实施、运维的数据管理专业服务，以数据驱动业务运营，帮助企业提升运营效率，助力企业数字化转型。

服务范围

- 数据管理成熟度诊断：对企业数据管理生熟度进行诊断与评估，提供技术路线设计与规划，帮助数据管理成熟度提升。
- 数据使能4A架构规划设计：基于企业战略目标进行现状调研，进行企业业务架构、信息架构、技术架构、应用架构的规划和方案设计，支撑数据管理工作落地。
- 数据使能技术平台集成实施：设计技术平台方案，完成平台开通部署及IT、OT数据入湖。
- 数据使能方案设计与实施：数据模型、数据标准、数据指标、数据质量的设计与实施。
- 数据应用集成设计与实施服务：数据可视化应用的场景、方案设计和实施。

版权所有 © 华为技术有限公司

前提条件

- 客户需要提前**30天**申请数据要素集成与实施服务，以便评估客户业务目标和服务时间计划性。
- 为客户提供数据要素集成与实施服务时，获得客户**合同**授权才能履行服务内容。

服务内容

1. **数据管理成熟度诊断**

   数据管理成熟度诊断是一种基于能力成熟度模型框架的能力提升方案，基于DCMM的基础上，融合了华为数据管理经验，描述数据管理能力初始状态发展到最优化的过程。数据管理成熟度模型通过描述各阶段能力特点来定义成熟度级别，当一个组织满足某阶段能力特征时，就可以评估其成熟度等级，并制订一个提高能力的计划。它还可以帮助组织在等级评估的指导下进行改进，在每一个新等级，能力评估会变得更加一致、可预测和可靠。

   企业数据管理成熟度划按照8+1个能力域开展诊断工作，分别为数据政策与流程、数据组织、数据标准、数据架构、数据应用、数据质量、主数据、元数据管理、数据安全等9大能力域。每个能力域下面又分为不同的子能力域，共计28个子能力域；每个评估细项按照5个等级模型进行评估，综合平均后计算出整体数据管理成熟度，输出《企业数据管理生熟度报告》。

   基于《企业数据管理生熟度报告》，可准确识别当前数据管理短板，从组织、制度、平台、数据等维度针对性的制定数据管理优化措施，提升企业数据管理水平，支撑企业业务战略目标。

2. **数据使能业务架构设计**

   数据使能业务架构设计，是业务的结构化表达，描述组织如何运用业务的关键要素来实现其战略意图，旨在基于企业战略目标，为企业提供一个清晰的业务蓝图规划，确保业务架构与企业的使命和愿景保持一致，支撑其战略目标和运营目标达成，主要包含如下几方面工作：

   a. 需求调研

      与企业内部各利益相关部门和负责人进行访谈交流，了解业务需求、痛点和目标，收集业务场景、流程、组织等数据和信息。

   b. 设计内容

      - 业务价值流设计：理解和优化从需求生成到价值实现的整个过程，有效地为客户和企业创造价值。
      - 业务流程设计：梳理现有业务流程，结合业务目标和业务场景规划，对现有业务流程进行流程重构或优化，支撑企业组织架构高效运转。
      - 业务场景设计：根据业务目标和需求，制定业务全景图，规划未来3-5年的业务场景，并匹配项目落地计划。
      - 业务指标设计：基于业务运营需求，梳理关键业务指标，统一业务语言，规范指标计算口径，度量业务运营效果和绩效，衡量业务性能和效果的关键指标（KPI）。

3. **数据使能信息架构设计**

   数据使能信息架构设计，以结构化的方式描述在业务运作和管理决策中所需要的各类信息及其关系的一套整体组件规范，主要通过业务需求开展系统调研，对IT系统进行数据探查，根据调研和探查结果进行数据资产目录设计，通过数据治理中心承载落地，用于后续的数据资产管理和消费，主要包含如下几方面工作：

版权所有 © 华为技术有限公司

a. 需求调研

- 信息收集：基于当期的项目需求范围，收集包括业务流程和分析指标体系等在内的业务文档、系统架构文档、数据字典文档等。
- 调研分析：通过访谈、相关资料分析解读等方式，明确当期业务需求，深入了解目标业务信息架构，预期输出成果范围等。

b. 设计内容

- 数据资产目录设计：参考客户现有及业界最佳实践信息架构，分析实际业务，按“自上而下”和“自下而上”相结合的方式设计数据资产目录（目录范围：L1主题域分组、L2主题域、数据对象L3）。
- 逻辑模型设计：基于客户业务场景，输出支撑业务对象的逻辑实体及业务属性（逻辑数据实体L4、属性L5）。
- 数据标准设计：针对数据资产目录重要属性L5，设计并输出数据标准（业务属性），明确数据标准名称、定义、所属业务域、数据OWNER等。

4. **数据使能技术架构设计**

数据使能技术架构设计，主要从技术角度进行远景的技术架构规划近期的技术方案设计，支撑业务架构、信息架构落地，包含以下几方面内容：

a. 技术架构规划：以业务需求为输入，从功能、性能、安全性、可靠性、可扩展性等方面，规划满足未来3-5年业务需求的技术平台架构。

b. 集成架构设计：基于技术架构规划，设计当期项目的技术平台集成架构，设计技术平台各云服务东西南北向的集成关系，设计技术平台各服务的参数配置。

c. 网络架构设计：规划技术平台的组网架构，对数据入湖（VPN、专线、Internet）存算、消费进行网络方案设计，结合企业网络IP规划，设计技术平台的VPC、子网方案，并给予网络访问最小化原则设计安全组规则。

d. 部署架构设计：以集成架构为输入，设计可支持业务需求的技术平台各云服务的详细规格和数量，指导技术平台集成实施。

e. 安全架构设计：从采存算管用的数据生命周期视角，规划整体的安全防护架构，设计满足当期项目需求的、覆盖各数据处理环节的安全方案。

f. 数据集成方案设计：基于业务访问的时效性要求和数据特征（库表、API、消息、时间戳等），设计批量数据方案和实时数据集成方案。

5. **数据使能应用架构设计**

数据使能应用架构设计，描述了各种用于支持业务架构并对信息/数据架构所定义的各种数据进行处理的应用功能，以业务需求和业务场景为输入，设计应用的整体架构，包括前端、后端、数据库等各个组件和模块，以及它们之间的关系和交互方式，主要包含以下几方面内容：

a. 需求收集与分析：与客户进行会议和讨论，深入了解应用的需求、功能和问题，明确应用架构设计的核心目标。

b. 技术选择和评估：评估不同技术选项，选择适合项目需求的技术栈，考虑性能、可扩展性、安全性等因素。

c. 用户界面（UI）设计：设计用户界面，包括界面布局、交互设计、视觉设计等，以提供良好的用户体验。

d. 前端与后端架构：设计前端和后端的架构，包括页面结构、API设计、数据流动等。

版权所有 © 华为技术有限公司

e. 数据库设计：设计数据库结构、数据模型和关系，确保数据的有效存储和管理。

f. 界面与功能交互：设计用户界面与应用功能的交互方式，确保用户可以顺畅地操作和使用应用。

g. 应用集成方案：设计应用与其他系统和服务的集成方案，确保应用能够与外部系统协同工作。

6. **数据使能技术平台集成实施**

数据使能技术平台集成实施，主要包含技术平台部署、数据入湖的集成实施工作：

a. 技术平台集成实施：根据数据使能技术架构设计方案，配置平台间各服务的集成关系和参数，对技术平台进行开通、部署实施；

b. IT数据入湖集成实施：基于IT数据集成方案，通过华为云CDM、DRS等数据采集工具，实施数据库表、API、消息、文件等数据批量/实时入湖操作，完成相应的数据清洗、转换、作业配置等工作；

c. OT数据入湖集成实施：基于OT数据集成方案，通过IIoT平台，完成边缘侧数据采集、中心侧数据汇聚的OT数据入湖操作。

7. **数据使能方案设计**

数据使能方案设计，主要包含以下几方面内容：

a. 数据模型设计：根据信息架构设计输出的数据资产目录及逻辑模型，输出数据使能平台物理模型设计方案，输出数据使能平台SDI、DWI、DWR、DM分层设计方案，输出各层的作业调度方案。

b. 数据标准设计：基于国家标准和行业、企业数据标准，对每一行数据、每一个字段的具体取值进行标准化，监控数据质量，提升数据可用性。

c. 数据质量设计：基于数据质量六性设计数据质量检测规则，对业务指标和数据质量进行监控，帮助用户及时发现数据质量问题。

d. 数据指标设计：基于业务架构设计输出的业务指标口径，输出技术指标的计算逻辑和数据依赖，指导技术指标开发。

e. 数据服务设计：基于数据访问需求，设计Restful风格的数据服务API接口，包含入参、鉴权等参数。

8. **数据使能方案实施**

数据使能方案实施，主要包含以下几方面内容：

a. 数据模型实施：将信息架构资产目录导入数据治理中心，进行可视化逻辑模型、物理模型开发、脚本开发、作业开发、作业调度、运维监控等实施工作。

b. 数据标准实施：将设计阶段输出的数据标准配置到数据治理中心，关联到具体物理模型中的字段。

c. 数据质量实施：配置数据质量检查规则，生产数据质量作业和质量报告。

d. 数据指标实施：将技术指标计算规则配置到数据治理中心，关联报告层维度表和事实表，以可视化的形式生成集市层指标。

e. 数据服务实施：基于数据服务设计方案，将技术指标封装成数据API，供应用侧消费。

9. **数据应用集成设计与实施**

数据应用集成设计是指以数据可视、分析决策为主要目的的应用系统，同时也可与生产系统联动形成业务实时协同，主要包含以下几方面内容：

a. 应用场景设计：基于业务需求设计面向最终业务人员的应用场景，输出故事线、页面原型等。

版权所有 © 华为技术有限公司

b. 应用技术栈设计：基于应用架构设计内容，对技术栈进行技术选型和设计，典型的技术选型包括BI类数据可视化应用、低码类应用、微服务类全码应用等。

c. 应用集成开发实施：，基于选定的技术栈，以应用场景设计为需求输入，通过工具集成、代码开发的方式发布数据应用。

服务流程

服务阶段	里程碑说明
启动阶段	1. 组织项目开工会，组建项目团队。 2. 与相关干系人沟通，明确项目目标与验收标准，基线化文档。 3. 制定项目组织架构与运作机制。 4. 制定SOW与项目计划。
方案阶段	1. 获取业务需求，识别遗漏和不完整需求，定义需求类型。 2. 通过原型、业务调研、差异分析、功能匹配等方法进行需求分析。 3. 对需求已明确的新开发系统展开架构设计。目的是综合运用各种设计方法和手段，依据设计原则及质量安全设计确定产品应用架构、技术架构、数据架构、集成架构、物理部署架构，合理分配被开发系统的内外部需求到各子系统或模块。 4. 在方案选择建议的基础上，采用选定的设计方法和技术，基于需求规格进行概要设计，其中必须包含数据模型设计，输出项目方案，必要时进行同行评审，经确认完成后基线并文档化。
实施阶段	1. 在项目方案的基础上，实施工程师针对需求，采用选定的设计方法和技术及相关技术、安全等规范，进行详细设计。 2. 实施工程师按照开发规范、安全规范编写代码及配套文档。 3. 按定义的工作任务，对开发单元、软件包配置和构建实施单元测试，并完成缺陷记录和修复，达到质量要求后结束。 4. 组织QC组，对代码及配套文档、实施指南、用户手册、运维手册进行同行评审。 5. 根据项目计划制定项目测试计划，包括测试方案、时间计划、测试轮次等，输出项目测试计划。 6. 依据需求规格、项目方案，必要时参考产品架构设计，设计集成验证场景与用例。
验证阶段	1. 组织用户及相关参与人员对平台、数据进行验证，确认平台、数据是否符合业务要求。 2. 登记并验证缺陷修复情况。 3. 输出验证测试报告。
试运行阶段	1. 组织制定试运行计划，并于业务相关方沟通确认。 2. 组织试运行。 3. 编制试运行报告。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务阶段	里程碑说明
关闭阶段	1. 试运行结束后创建项目满意度调查问卷，项目经理收集调查名单后组织完成满意度调查。 2. 项目经理负责按照项目总结报告模板要求完成项目总结报告编制。 3. 项目经理召集项目关闭会议，将项目数据、文档等归档，并释放资源，如涉及资源采购，则此活动完成人员退场；对于涉及区域的项目，区域IT代表负责项目经验共享，收集项目文档及总结报告并在区域内共享。 4. 根据项目相关活动及交付情况，进行完成情况审视。 5. 发布项目关闭信息。

服务交付件

服务名称	交付件
需求调研	《需求分析报告》
资产目录设计	1. 《数据资产目录》（L1-L5）Excel 2. 《数据标准》Excel 3. 《业务指标设计》Excel 4. 《数据Mapping表》Excel 5. 《逻辑模型设计》（含逻辑模型ER图）
业务指标设计	
数据湖设计与实施	《数据治理实施方案HLD》 《IT系统数据调研表》 《华为云服务配置说明书》
数据集成调研	
数据集成设计	
数据集成实施	
数据建模设计	《数据治理实施方案HLD》
数据标准设计	
数据质量设计	
数据指标设计	
数据服务设计	《数据治理实施方案HLD》 （包含数据治理设计）

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件
数据建模实施	《数据治理实施指南》 《开发规范》 《ETL脚本或代码》 《用户指导书》 《运维指导书》
数据标准实施	
数据质量实施	
数据指标实施	
数据服务实施	
数据应用集成实施	《数据治理实施方案HLD》 （包含应用场景设计） 《验收用例》 《验收报告》

责任矩阵

1. 共同责任
   a. 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   b. 双方商定并确认项目管理计划。
   c. 双方商定并确认方案内容并评审。
   d. 完成合同签订。
2. 华为责任
   a. 华为云需明确此项目数据治理实施服务的负责人，因特殊情况华为云人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   b. 双方按照商定的服务范围和服务内容完成本服务实施。
   c. 得到客户相关授权后方可操作华为云账户，操作仅限于本服务实施所需，华为云不得做与本服务无关的其他操作。
3. 客户责任

   客户指派一位项目负责人协助华为云顺利执行实施服务。此负责人应负责调研协助、第三方资源协调、授权管理、本服务验收等双方之间协调及管理事宜。
   a. 必须提供相关源业务系统相关的信息（包括但不限于调研表需求信息等）。
   b. 源系统如使用第三方软件，在本服务实施的过程中，如牵涉到第三方支持，客户须负责与第三方厂商交涉，协助华为云解决问题。
   c. 授权华为团队与数据治理实施相关的操作权限。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   R=责任方Responsibility

   S=协助方/Support

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	业务流程	工作内容	华为	客户
1	项目开工	组织开工会、制定项目计划	R	S
2	需求分析	完成需求调研、数据调研等	R	S
3	方案设计	完成信息架构设计、数据集成设计、数据架构设计、数据治理设计等	R	S
4	资源部署	完成华为云的资源部署	R	S
5	实施开发	完成数据集成的实施、数据治理实施、数据应用集成实施等	R	S
6	验收测试	完成验收测试方案和用例设计， 并在数据平台上进行验收，包含功能验证与性能验证	S	R

验收标准

- 验收内容

  客户根据华为侧提供的服务交付件，核对服务内容的真实性，待双方确认无误后，客户签署服务验收报告。

- 验收流程

  a. 乙方负责输出项目交付件并自检，合格后提交验收申请。

  b. 甲方对交付件进行评审，评审通过后在交付件上签字。如评审有问题，乙方根据评审意见进行整改，重新提交验收申请。

  c. 乙方收到评审意见后，应5个工作日内完成对交付件的修改，并提交修改后的交付件给甲方验收。

  d. 甲方在收到已方提交的交付件后，应在5个工作日内反馈意见给已方，以上过程不应超过3次。如果乙方在交付件提交给甲方后的5个工作日内尚未收到甲方的书面反馈意见，则该轮提交的交付件将被视为已被甲方接受并作为最终版本验收通过。

- 项目完成标志

  验收通过，客户已在验收报告上签名盖章，数据要素集成与实施服务工作结束。

1.2.5 Landing Zone 设计与实施服务

1.2.5.1 工作说明书

服务概述

随着云在安全稳定、服务质量、执行效率等方面的优势逐渐被各类企业接受和认可，越来越多的企业逐步将业务系统往云上迁移，企业全面云化的时代已经来临，为了避免大规模上云带来的管理失控、安全失控等系列问题，华为云推出Landing Zone服务解决方案，提供基于华为云的人、财、物、权、法的IT治理能力，协助客户对业务单元、用户、权限、云资源、数据、应用、安全等要素进行全面有效管理，可获得安全、效率等方面的全面提升。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容

服务项	服务子项	服务内容	适用场景
基础场景设计与实施服务	Landing Zone基础场景设计-中规模	基于客户需求调研，提供组织和账号、身份权限、网络规划、安全防护、合规审计这五个Landing Zone场景详细设计方案。	中大型企业上华为云，提供基于多账号的组织、身份权限、网络、安全防护、合规审计这五个场景的规划与实施服务，助力企业完成易扩展的云上高效治理架构的设计与落地。
	Landing Zone基础场景设计-大规模		
	Landing Zone基础场景设计-超大规模		
	Landing Zone基础场景实施-中规模	基于基础场景的详细设计，进行云上环境的实施服务，开通云资源、云账号，设置多账号体系，设置云上授权体系，完成云上基础架构的搭建，配置云网络与相关安全防护。	
	Landing Zone基础场景实施-大规模		
	Landing Zone基础场景实施-超大规模		
高阶场景-数据边界服务	数据边界管理设计	通过配置SCP身份护栏、VPC Endpoint护栏和资源护栏策略，阻断所有非预期的访问路径，提供数据边界管理的详细设计方案。	中大型企业上华为云，对于数据隐私、核心数据的防护要求高。
	数据边界管理实施	根据企业数据边界管理的详细设计，落地企业数据管理最佳实践。	
高阶场景-云财务治理服务	云财务治理设计	根据Landing Zone组织结构，结合财务关系，设计分级财务管理详细方案。	中大型企业上华为云，需要复杂的财务分级管理。
	云财务治理实施	企业财务管理的设计方案实施落地。	
高阶场景-运维管理服务	运维管理设计	根据Landing Zone组织结构，实现对所有成员账号的资源管理、事件管理以及日志的运维监控设计。	中大型企业上华为云后，对账号资源等进行日常监控运维。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务子项	服务内容	适用场景
	运维管理实施	企业运维管理的设计方案实施落地。	
Landing Zone高级支持服务	高级支持服务-基础包	根据调研的客户实际业务需求，面对客户需要的场景<基础场景情况下，适用于以上标准条目无法覆盖的交付需求额外增购，为L2级别5人天的交付套件，具体交付范围和可交付性按项目审视评估。	中大型企业上华为云，提供客户定制化Landing Zone服务，如自动化脚本开发、基础IaaS资源发放和对应的技术培训支持服务，助力企业完成易扩展的云上高效治理架构的设计与落地。
	高级支持服务-专业包	根据调研的客户实际业务需求，提供高级支持服务，适用于以上标准条目无法覆盖的交付需求额外增购，包括但不限于Landing Zone八大场景的自动化脚本开发等，以及Landing Zone领域相关技术培训活动，为L3级别5人天的交付套件，具体交付范围和可交付性按项目审视评估。	
Landing Zone 治理优化	Landing Zone 治理优化-标准版-包月（中规模）	在Landing Zone五大基础场景的交付实施后， 提供对五大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。	中大型企业部署Landing Zone环境后，基于Landing Zone最佳实践针对五大基础场景进行日常治理。
	Landing Zone 治理优化-标准版-包月（大规模）		
	Landing Zone 治理优化-标准版-包月（超大规模）		
	Landing Zone 治理优化-标准版-包年（中规模）	在Landing Zone五大基础场景的交付实施后， 提供对五大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于5人天的自动化脚本开发和运维。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务子项	服务内容	适用场景
	Landing Zone 治理优化-标准版-包年（大规模）	在Landing Zone五大基础场景的交付实施后， 提供对五大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于10人天的自动化脚本开发和运维。	
	Landing Zone 治理优化-标准版-包年（超大规模）	在Landing Zone五大基础场景的交付实施后， 提供对五大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于15人天的自动化脚本开发和运维。	
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包月（中规模）	在Landing Zone八大场景的交付实施后， 提供对八大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计，财务管理，运维管理，数据边界”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。	
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包月（大规模）		
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包月（超大规模）		
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包年（中规模）	在Landing Zone八大场景的交付实施后， 提供对八大场景“组织账号，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计，财务管理，运维管理，数据边界”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于5人天的自动化脚本开发和运维。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务子项	服务内容	适用场景
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包年（大规模）	在Landing Zone八大场景的交付实施后， 提供对八大场景“组织账号，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计，财务管理，运维管理，数据边界”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于10人天的自动化脚本开发和运维。	
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包年（超大规模）	在Landing Zone八大场景的交付实施后， 提供对八大场景“组织账号，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计，财务管理，运维管理，数据边界”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于15人天的自动化脚本开发和运维。	

说明

关于表格中规模的说明：

- 中规模（Landing Zone基础场景设计与实施）：账号数量<=10个且VPC数量<=3个且不跨region
- 大规模（Landing Zone基础场景设计与实施）：中规模场景不满足时，此场景适用账号数量<=100个 且 VPC数量<=10个
- 超大规模（Landing Zone基础场景设计与实施）：大规模场景若不满足时，此场景适用账号数量>100个 或 VPC数量>10个
- 中规模（Landing Zone治理优化）：账号数量<=10个
- 大规模（Landing Zone治理优化）：中规模场景不满足时，此场景适用账号数量<=100个
- 超大规模（Landing Zone治理优化）：大规模场景若不满足时，此场景适用100<账号数量<=200个

前提条件

- 客户需要提前15天申请华为云Landing Zone设计与实施服务，以便评估客户业务目标和项目交付计划。
- 为客户提供Landing Zone服务时，如需接入客户业务环境，需获得客户授权才能履行服务内容，同时需要客户侧的人员配合，例如业务现状调研、需求收集、方案设计&评审、方案验收等。

服务范围

1. 服务覆盖范围

版权所有 © 华为技术有限公司

阶段	服务活动	服务说明
云上IT治理调研评估	IT治理调研评估	调研客户IT治理现状，收集客户IT治理规范（如安全规范、网络规范、账号管理规范、计费分账规范等），分析客户当前的IT治理架构，收集客户对于云上IT治理的需求。
基础场景设计与实施服务	资源组织	根据企业的业务结构和IT管理模式，设计华为云上多账号以及账号内资源分组方案，实现职责分离。
	身份权限	● 完成身份提供商（Active Directory/Google等）与云上身份联邦设计，使用现有凭证访问华为云。 ● 用户/用户组方案设计，多账号或单账号的权限集配置，授权管理、凭证安全方案设计。 ● 完成用户/用户组人员及应用身份的权限边界、组织级护栏策略设计。
	网络规划	● 公网接入能力设计，完成公网NAT网关、公网EIP和proxy服务器设置设计。 ● 云上云下，同一朵云多Region互联，与第三方云互连设计。 ● 业务部署VPC划分，云间VPC互连方案设计，以及公共服务和管理区文件系统、OBS桶等网络设计。
	合规审计	● 云上资产成本运营，运维，安全，可靠性的资源配置合规检测最佳实践。 ● 操作日志审计，对云上操作、资源变更等日志进行持久化保存。
	安全防护	● 主机安全：主机漏洞、威胁、攻击保护方案。 ● 数据安全：密钥管理、数据库安全防护策略、存储访问控制等。
高阶场景	数据边界	● 设计网络边界安全/内网安全管控策略，路由表/ACL/安全组分权管控，确保网络最小暴露面。 ● 基于SOD安全原则，通过配置SCP身份护栏、VPC Endpoint护栏和资源护栏策略，阻断所有非预期的访问路径，确保数据资源只能由确定用户在确定网络或环境内部可访问，并提供分析工具来证明策略配置的有效性，彻底消除特权凭证泄露、错误配置等导致的数据泄露风险。
	云财务治理	● 根据Landing Zone组织结构，结合财务关系，构筑分级财务管理。 ● 每个子账号按照标签进行逻辑资源分组，并按照标签成本分账。
	运维管理	● 支持对所有成员账号的资源管理、事件管理进行统一查看、操作。 ● 针对拥有多账号的企业，管理账号统一管理组织中的其他账号的日志监控。

版权所有 © 华为技术有限公司

阶段	服务活动	服务说明
Landing Zone高级支持服务	高级支持服务	根据调研的客户实际业务需求，提供高级支持服务，如自动化脚本开发、基础资源发放以及基础的Landing Zone领域相关技术培训活动，和研发人员人员评估后下单使用，使能企业治理最佳实践。
Landing Zone 治理优化	治理优化	Landing Zone 治理优化服务可以持续监控云上多账号环境是否满足华为云Landing Zone最佳实践，识别治理风险并提供修复能力，保障客户云上安全合规。
技术验证	IT治理方案技术验证	在客户的测试或预生产环境进行Landing Zone IT治理架构的技术验证，范围包括：多账号体系、SSO登录、用户权限、身份管理，网络连通性，操作审计等。
方案实施	IT治理方案实施	在客户的生产环境实施整体的Landing Zone IT治理设计方案。

2. 服务不覆盖范围
   - 非Landing Zone方案设计范围内的软件设计、改造和安装部署，如客户自行购买的第三方安全软件、应用软件、网络软件等。
   - Landing Zone方案验证、实施所需的云服务费用由客户承担，如ER、专线、VPN、CFW、WAF等云服务产品。
   - 超出Landing Zone方案范围外的服务，如安全云脑、灾备设计、云服务（大数据、数据库等）资源使用规划等。
3. 服务区域

   亚太、中东、拉丁美洲（不含巴西）、欧洲、巴西、南非。

服务流程

Landing Zone服务流程：

服务交付件

L6服务名称	交付件
Landing Zone基础场景设计-中规模	《xx项目Landing zone基础场景设计与实施方案》
Landing Zone基础场景设计-大规模	
Landing Zone基础场景设计-超大规模	
Landing Zone基础场景实施-中规模	

版权所有 © 华为技术有限公司

L6服务名称	交付件
Landing Zone基础场景实施-大规模	
Landing Zone基础场景实施-超大规模	
数据边界管理设计	
数据边界管理实施	
云财务治理设计	
云财务治理实施	
运维管理设计	
运维管理实施	
高级支持服务-基础包	《XXX场景设计与实施方案》 《Landing Zone XXX场景最佳实践》 《Landing Zone XXX场景Lab指南》 及其他客户关于Landing Zone的定制诉求相关交付件
高级支持服务-专业包	《Landing Zone XXX场景最佳实践》 《Landing Zone课件》 《Landing Zone XXX场景自动化最佳实践》 《Landing Zone XXX场景Lab指南》 及其他客户关于Landing Zone的定制诉求相关交付件

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的IT治理需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认Landing Zone方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于Landing Zone服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施Landing Zone设计与实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、网络架构、安全要求等信息）。

版权所有 © 华为技术有限公司

4. 责任分工矩阵表
   以下为职责描述案例，可酌情修改。
   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

序号	业务流程	工作内容	华为	客户
1	云上IT治理调研评估	IT治理调研评估	R	S
2	基础场景设计与实施服务	资源组织	R	S
3		身份权限	R	S
4		网络规划	R	S
5		合规审计	R	S
6		安全防护	R	S
7	高阶场景	数据边界	R	S
8		云财务治理	R	S
9		运维管理	R	S
10	Landing Zone高级支持服务	高级支持服务	R	S
11	Landing Zone 治理优化	优化治理	R	S
12	技术验证	IT治理方案技术验证	S	R
13	方案实施	IT治理方案实施	S	R

说明

如果客户购买了Landing Zone实施服务，则华为云负责进行方案实施。

验收标准

各服务子项按标准提交交付件，客户在华为云官网点击验收确认、签字和盖章《 华为云Landing Zone设计与实施服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

1.2.5.2 常见问题

1.2.5.2.1 关于服务咨询

什么是 Landing Zone 设计与实施服务?

Landing Zone设计与实施服务，提供基于华为云的人、财、物、权、法的IT治理能力，协助客户对组织、用户、权限、云资源、数据、应用、安全等要素进行全面有效管理，可获得合规、效率等方面的提升。

版权所有 © 华为技术有限公司

Landing Zone 设计与实施服务可以提供哪些服务?

Landing Zone设计与实施服务包含资源组织、身份权限、数据边界、网络规划、安全防护、云财务治理、合规审计和运维管理8大领域的设计和实施服务。

Landing Zone 设计与实施服务的服务内容和服务场景?

华为云Landing Zone服务提供设计与实施的中规模、大规模、超大规模3种场景类型，同时还提供高阶场景，如：数据边界服务，云财务治理服务，运维管理，治理优化服务。服务内容和典型应用场景如所示。您可根据实际业务需求，选择购买需要的服务类型。

服务项	服务子项	服务内容	适用场景
基础场景设计与实施服务	Landing Zone基础场景设计-中规模	基于客户需求调研，提供组织账号、身份权限、网络规划、安全防护、合规审计这五个Landing Zone场景详细设计方案。	中大型企业上华为云，提供基于多账号的组织、身份权限、网络、安全防护、合规审计这五个场景的规划与实施服务，助力企业完成易扩展的云上高效治理架构的设计与落地。
	Landing Zone基础场景设计-大规模		
	Landing Zone基础场景设计-超大规模		
	Landing Zone基础场景实施-中规模	基于基础场景的详细设计，进行云上环境的实施服务，开通云资源、云账号，设置多账号体系，设置云上授权体系，完成云上基础架构的搭建，配置云网络与相关安全防护。	
	Landing Zone基础场景实施-大规模		
	Landing Zone基础场景实施-超大规模		
高阶场景-数据边界服务	数据边界管理设计	通过配置SCP身份护栏、VPC Endpoint护栏和资源护栏策略，阻断所有非预期的访问路径，提供数据边界管理的详细设计方案。	中大型企业上华为云，对于数据隐私、核心数据的防护要求高。
	数据边界管理实施	根据企业数据边界管理的详细设计，落地企业数据管理最佳实践。	
高阶场景-云财务治理服务	云财务治理设计	根据Landing Zone组织结构，结合财务关系，设计分级财务管理详细方案。	中大型企业上华为云，需要复杂的财务分级管理。
	云财务治理实施	企业财务管理的设计方案实施落地。	
高阶场景-运维管理服务	运维管理设计	根据Landing Zone组织结构，实现对所有成员账号的资源管理、事件管理以及日志的运维监控。	中大型企业上华为云后，对账号资源等进行日常监控运维。
	运维管理实施	企业运维管理的设计方案实施落地。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务子项	服务内容	适用场景
Landing Zone高级支持服务	高级支持服务-基础版	根据调研的客户实际业务需求，面对客户需要的场景<基础场景情况下，适用于以上标准条目无法覆盖的交付需求额外增购，为L2级别5人天的交付套件，具体交付范围和可交付性按项目审视评估。	中大型企业上华为云，提供客户定制化Landing Zone服务，如自动化脚本开发、基础IaaS资源发放和对应的技术培训支持服务，助力企业完成易扩展的云上高效治理架构的设计与落地。
	高级支持服务-专业版	根据调研的客户实际业务需求，提供高级支持服务，适用于以上标准条目无法覆盖的交付需求额外增购，包括但不限于Landing Zone八大场景的自动化脚本开发等，以及Landing Zone领域相关技术培训活动，为L3级别5人天的交付套件，具体交付范围和可交付性按项目审视评估。	
Landing Zone 治理优化	Landing Zone 治理优化-标准版-包月（中规模）	在Landing Zone五大基础场景的交付实施后， 提供对五大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。	中大型企业部署Landing Zone环境后，基于Landing Zone最佳实践针对基础场景进行日常治理。
	Landing Zone 治理优化-标准版-包月（大规模）		
	Landing Zone 治理优化-标准版-包月（超大规模）		
	Landing Zone 治理优化-标准版-包年（中规模）	在Landing Zone五大基础场景的交付实施后， 提供对五大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于5人天的自动化IaC脚本开发和运维。为用户提供小于等于5人天的自动化脚本开发和运维。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务子项	服务内容	适用场景
	Landing Zone 治理优化-标准版-包年（大规模）	在Landing Zone五大基础场景的交付实施后， 提供对五大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于10人天的自动化脚本开发和运维。	
	Landing Zone 治理优化-标准版-包年（超大规模）	在Landing Zone五大基础场景的交付实施后， 提供对五大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于15人天的自动化脚本开发和运维。	
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包月（中规模）	在Landing Zone八大基础场景的交付实施后， 提供对八大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计，财务管理，运维管理，数据边界”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。	
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包月（大规模）		
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包月（超大规模）		
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包年（中规模）	在Landing Zone八大基础场景的交付实施后， 提供对八大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计，财务管理，运维管理，数据边界”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于5人天的自动化IaC脚本开发和运维。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务子项	服务内容	适用场景
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包年（大规模）	在Landing Zone八大基础场景的交付实施后， 提供对八大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计，财务管理，运维管理，数据边界”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于10人天的自动化脚本开发和运维。	
	Landing Zone 治理优化-旗舰版-包年（超大规模）	在Landing Zone八大基础场景的交付实施后， 提供对八大场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计，财务管理，运维管理，数据边界”的治理检测及修复，并提供历史检测记录查询。为用户提供小于等于15人天的自动化脚本开发和运维。	

说明

关于表格中规模的说明：

- 中规模（Landing Zone基础场景设计与实施）：账号数量<=10个且VPC数量<=3个且不跨region
- 大规模（Landing Zone基础场景设计与实施）：中规模场景不满足时，此场景适用账号数量<=100个 且 VPC数量<=10个
- 超大规模（Landing Zone基础场景设计与实施）：大规模场景若不满足时，此场景适用账号数量>100个 或 VPC数量>10个
- 中规模（Landing Zone治理优化）：账号数量<=10个
- 大规模（Landing Zone治理优化）：中规模场景不满足时，此场景适用账号数量<=100个
- 超大规模（Landing Zone治理优化）：大规模场景若不满足时，此场景适用100<账号数量<=200个

Landing Zone 设计与实施服务优势？

优势项	优势介绍
全面的IT治理方案	基于华为云的人、财、物、权、法的IT治理能力，覆盖资源组织、网络规划、安全防护、合规审计等8大领域，帮助客户实现平滑高效的云化转型。
丰富的行业实践	基于金融、运营商、零售、汽车、互联网等多行业的交付经验，具备各复杂业务场景的最佳实践，能帮助客户快速定制云上IT治理方案。

版权所有 © 华为技术有限公司

优势项	优势介绍
专业的服务团队	华为云IT治理服务团队具备行业应用、网络、安全、合规、运维等各方面的专家，满足企业从顶层设计到落地实施的诉求。

Landing Zone 服务单的有效期是多长?

有效期1年。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

不提供华为云外的站点。

如何进行服务咨询?

拨打华为云服务热线4000-955-988或950808转1（ 7*8小时服务 ），或单击“服务咨询”进行咨询。

远程服务咨询的时候多久可以回复?

3个工作日内。

1.2.5.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

华为云官网直接下单，如有疑问可先进行咨询确认。

服务有没有购买使用次数限制?

无。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

实施服务配套设计服务销售，设计服务支持单独购买。

Landing Zone 服务怎么收费的?

Landing Zone服务属于按需计费，包含一次性计费服务和包年包月计费服务。

服务是否支持变更?

不支持。

服务是否支持退款?

不支持。

1.2.5.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

现场+远程。

版权所有 © 华为技术有限公司

下单后服务多久可以完成?

交付周期根据开始交付的时间和客户实际的需求决定，例如业务量大小、业务复杂程度等都有可能影响交付周期。

工作人员的服务时间?

星期一到星期五（5*8小时）提供交付服务。

使用 Landing Zone 服务获得的最终交付件是什么?

L6服务名称	交付件
Landing Zone基础场景设计-中规模	《xx项目Landing zone基础场景设计与实施方案》
Landing Zone基础场景设计-大规模	
Landing Zone基础场景设计-超大规模	
Landing Zone基础场景实施-中规模	
Landing Zone基础场景实施-大规模	
Landing Zone基础场景实施-超大规模	
高阶场景-数据边界服务	
高阶场景-云财务治理服务	
高阶场景-运维管理服务	
高级支持服务-基础版	《XXX场景设计与实施方案》 《Landing Zone XXX场景最佳实践》 《Landing Zone XXX场景Lab指南》 及其他客户关于Landing Zone的定制诉求相关交付件
高级支持服务-专业版	《Landing Zone XXX场景最佳实践》 《Landing Zone课件》 《Landing Zone XXX场景自动化最佳实践》 《Landing Zone XXX场景Lab指南》 及其他客户关于Landing Zone的定制诉求相关交付件

Landing Zone 服务怎么使用?

客户申请购买服务并进行预付费后激活服务，进入交付阶段。

Landing Zone 服务在交付中还可以申请退款吗?

不支持。

版权所有 © 华为技术有限公司

1.2.5.3 计费说明

本章节主要介绍华为云Landing Zone服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

服务项	服务子项	计费说明	海外1价格（亚太、拉丁美洲（不含巴西））（USD）	海外2价格（中东、欧洲、巴西、南非）（USD）	量纲
基础场景设计与实施服务	Landing Zone基础场景设计-中规模	根据您购买的基础设计服务套数进行计费	32,900	42,770	套
	Landing Zone基础场景设计-大规模	根据您购买的基础设计服务套数进行计费	84,600	109,980	套
	Landing Zone基础场景设计-超大规模	根据您购买的基础设计服务套数进行计费	141,000	183,300	套
	Landing Zone基础场景实施-中规模	根据您购买的基础实施服务套数进行计费	12,720	16,536	套
	Landing Zone基础场景实施-大规模	根据您购买的基础实施服务套数进行计费	16,160	21,008	套
	Landing Zone基础场景实施-超大规模	根据您购买的基础实施服务套数进行计费	32,480	42,224	套
高阶场景-数据边界服务	数据边界管理设计	根据您购买的数据边界设计服务套数进行计费	32,900	42,770	套
	数据边界管理实施	根据您购买的数据边界实施服务套数进行计费	8,080	10,504	套
高阶场景-云财务治理服务	财务治理设计	根据您购买的财务治理设计服务套数进行计费	23,500	30,550	套
	财务治理实施	根据您购买的财务治理实施服务套数进行计费	6,400	8,320	套
高阶场景-运维管理服务	运维管理设计	根据您购买的运维管理设计服务套数进行计费	23,500	30,550	套

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务子项	计费说明	海外1价格（亚太、拉丁美洲（不含巴西））（USD）	海外2价格（中东、欧洲、巴西、南非）（USD）	量纲
	运维管理实施	根据您购买的运维管理实施服务套数进行计费	6,400	8,320	套
高阶场景-Landing Zone高级支持服务	高级支持服务-基础版	根据您购买的高级支持服务套数进行计费	9,600	14,400	套
	高级支持服务-专业版	根据您购买的高级支持服务套数进行计费	24,000	36,000	套
Landing Zone 治理优化	Landing Zone治理优化-标准版-包月（中规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	2,208	3,312	月
	Landing Zone治理优化-标准版-包月（大规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	22,080	33,120	月
	Landing Zone治理优化-标准版-包月（超大规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	57,408	86,112	月
	Landing Zone治理优化-标准版-包年（中规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	22,080	33,120	年
	Landing Zone治理优化-标准版-包年（大规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	220,800	331,200	年
	Landing Zone治理优化-标准版-包年（超大规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	574,080	861,120	年
	Landing Zone治理优化-旗舰版-包月（中规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	3,312	4,968	月

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务子项	计费说明	海外1价格（亚太、拉丁美洲（不含巴西））（USD）	海外2价格（中东、欧洲、巴西、南非）（USD）	量纲
	Landing Zone治理优化-旗舰版-包月（大规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	33,120	49,680	月
	Landing Zone治理优化-旗舰版-包月（超大规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	86,112	129,168	月
	Landing Zone治理优化-旗舰版-包年（中规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	33,120	49,680	年
	Landing Zone治理优化-旗舰版-包年（大规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	331,200	496,800	年
	Landing Zone治理优化-旗舰版-包年（超大规模）	根据您购买的治理优化服务购买的时长进行计费	886,120	1,291,680	年

说明

关于表格中规模的说明：

- 中规模（Landing Zone基础场景设计与实施）：账号数量<=10个且VPC数量<=3个且不跨region
- 大规模（Landing Zone基础场景设计与实施）：中规模场景不满足时，此场景适用账号数量<=100个 且 VPC数量<=10个
- 超大规模（Landing Zone基础场景设计与实施）：大规模场景若不满足时，此场景适用账号数量>100个 或 VPC数量>10个
- 中规模（Landing Zone治理优化）：账号数量<=10个
- 大规模（Landing Zone治理优化）：中规模场景不满足时，此场景适用账号数量<=100个
- 超大规模（Landing Zone治理优化）：大规模场景若不满足时，此场景适用100<账号数量<=200个

计费模式

Landing Zone服务属于按需计费，包含一次性计费服务和包年包月计费服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

变更配置

Landing Zone服务不支持退订，在购买时，用户可以根据自身业务的实际情况或向华为云客户经理评估确认后进行购买。

续费

Landing Zone服务属于一次性消费，不支持续费。到期后或服务完成后，有需要可重新购买。

到期与欠费

Landing Zone一次性计费服务的有效期为1年，包年包月计费服务的有效期为购买时长，请务必在有效期内使用。到期以后，需重新购买。

1.2.6 云灾备交付实施服务

1.2.6.1 产品介绍

服务概述

在目前业务上云的背景下，各个行业对于云上数据安全性、业务连续性的诉求越来越强烈，特别是金融、政府、电信以及制造等行业，云灾备服务的投入占比逐年增加。但云灾备系统的建设技术门槛高、专业性强、投资规模大，而且灾备系统的建设一般涉及多家软件提供商，整个交付实施过程比较复杂，涉及集成验证、兼容对接等工作；灾备系统建设完成后，能否有效的发挥作用，保护好业务数据和连续性，也是客户面临的非常棘手的问题。

华为云交付实施服务，为客户云灾备系统的建设提供交付实施计划和方案、产品对接与实施部署、系统验收、灾备演练等技术支持服务，帮助客户建好、用好灾备系统，为数据和业务提供稳定的保护机制。

服务内容

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	服务内容	适用场景
云灾备交付实施服务	云灾备集成实施服务	云备份集成实施	根据规划设计的方案和交付实施参与方，为客户提供备份系统的交付管理和交付方案，辅导并支持相关方完成集成验证、实施以及验收工作，保证系统落地。	企业有云灾备系统集成实施、对接部署、灾备演练以及技术培训、问题处理等技术支持服务。
		云容灾集成实施	根据规划设计的方案和交付实施参与方，为客户提供容灾系统的交付管理和交付方案，辅导并支持相关方完成集成验证、实施以及验收工作，保证系统落地。	

版权所有 © 华为技术有限公司

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	服务内容	适用场景
	云灾备演练与技术支持服务	云灾备演练	根据需要为客户提供云灾备系统的灾难恢复和容灾演练策略和方案，验证客户灾备系统的有效性和可用性，并增强灾难应急和恢复能力，确保相关业务和数据的安全性。	
		云灾备技术支持	为客户提供云灾备系统的使用提供技术支持服务，包括现场保障、问题处理和技术培训等活动。	

前提条件

- 客户具有业务系统灾备集成部署或演练的诉求。
- 客户配合意愿度高，负责人牵头，愿意投入人力配合相关活动。
- 项目交付过程，客户有专门的交付团队负责现场项目交付。
- 双方同意商定确认方案内容，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - **交付计划与方案设计：**根据总体技术架构，制定交付计划策略，并参考技术架构和服务选型开展交付方案设计或runbook，用于指导方案实施落地。
   - **方案集成验证：**根据交付方案和实际需求，开展方案验证工作，保证集成方案的可行性、准确性以及多方软件的兼容性，及时发现方案缺陷并反馈、修正，保证方案可落地。
   - **方案实施：**根据已经确定的交付策略和方案，结合相关系统/软件实施指导书，联合相关方开展安装部署、配置调测以及上线工作，保障整体实施过程按照预定计划开展，并配合客户完成验收工作。
   - **灾备演练策略：**根据监管及运维要求制定灾备演练整体策略和计划、灾备演练的目标，明确指定业务的演练类型为模拟演练还是生产切换。
   - **灾备演练计划：**制定演练的具体操作计划，包含参与演练的组织、人员、准备工作、切换手册、操作流程、成功判定标准和回退方案等内容。
   - **灾备演练支持：**依据演练策略和演练计划，支持客户各个组织、流程开展灾备演练动作，对技术类的、非技术类的进行演练操作，并及时记录演练过程、演练问题和演练效果，保障整个演练过程顺利完成，达到检验灾备系统可靠性、可用性的目的。
   - **灾备演练总结：**针对整个演练过程进行回顾总结，识别其中的改进内容，包括技术手册、操作流程等技术部分以及决策组织架构、应急流程、事件评估和宣告流程等非技术部分，提高客户灾难应急能力和响应能力。
   - **现场保障：**提供专职灾备技术专家客户现场保障重大会议、活动等顺利进行。

版权所有 © 华为技术有限公司

- **技术培训：**开展云灾备领域相关技术培训活动，提高客户相关人员灾备技术能力。
- **其它技术支持：**提供云灾备领域的系统告警和业务紧急问题处理、脚本开发等技术支持活动。

2. 服务不覆盖范围

   在提供专业服务时按照合同确定的内容进行服务，超出范围的活动无法支持，例如云基础架构的设计、非灾备领域的软件安装支持、应用性能调优或者客户原有软件系统升级等活动。

3. 服务区域

   全球。

服务流程

服务流程如下：

1. 提交服务申请：客户提交云灾备交付实施服务的需求申请。
2. 需求沟通确认：华为工程师受理服务请求，双方协商服务范围、目标。
3. 服务订单评审确认：提交项目方案，SOW和报价，客户确认订单。
4. 服务交付：根据SOW安排华为工程师到现场或远程分阶段完成交付。
5. 服务验收：完成交付件，输出验收报告，并发起验收和收入确认。

服务交付件

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	交付件	交付件模板
云灾备交付实施服务	云灾备集成实施服务	云备份集成实施	《灾备建设实施方案》	详见《05 交付件模板》
		云容灾集成实施		
	云灾备演练与技术支持服务	云灾备演练	《灾备演练方案》 《灾备演练总结报告》	
		云灾备技术支持	《灾备技术支持活动记录》	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 在华为云灾备交付实施服务的服务范围内，双方商定并确认本次服务的目标及范围。
   - 双方商定并确认项目交付计划。
   - 双方商定并确认方案内容及评审。
   - 完成合同签订。

版权所有 © 华为技术有限公司

2. 华为责任
   - 接收用户的需求申请，协调专家远程或者现场进行相关服务的实施与护航。
   - 服务前，根据客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依据确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于本次服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云开展服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户需提供准确的业务相关的信息，包括但不限于当前灾备建设现状、相关业务范围和资料、支撑的组织机构等信息。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。
   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	方案与目标对齐	对齐已有的规划方案、实施目标	R	S
2		明确交付实施计划	R	S
3	交付实施	依据SOW内容和实际需求，开展集成实施部署活动	R	S
4		依据SOW内容和实际需求，开展灾备演练等技术活动	R	S
5		依据SOW内容和实际需求，开展技术培训、现场实施等技术服务	R	S
6	服务验收	方案验收	S	R
7		移交	R	S

验收标准

华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 x项目云灾备交付实施服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

版权所有 © 华为技术有限公司

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	交付件	验收报告
云灾备交付实施服务	云灾备集成实施服务	云备份集成实施	《灾备建设实施方案》	《xx项目云灾备交付实施服务验收报告》
		云容灾集成实施		
	云灾备演练与技术支持服务	云灾备演练	《灾备演练方案》 《灾备演练总结报告》	
		云灾备技术支持	《灾备技术支持活动记录》	

1.2.6.2 常见问题

1.2.6.2.1 关于服务咨询

什么是云灾备交付实施服务?

华为云交付实施服务，为客户云灾备系统的建设提供交付实施计划和方案、产品对接与实施部署、系统验收、灾备演练等技术支持服务，帮助客户建好、用好灾备系统，为数据和业务提供稳定的保护机制。

云灾备交付实施服务可以提供哪些服务?

云灾备交付实施服务提供的服务项目包括云备份集成实施、云容灾集成实施、云灾备演练、云灾备技术支持。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

不对华为云外的站点提供服务。

1.2.6.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

建议先与服务经理咨询后再操作下单。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

云备份集成实施和云容灾集成实施必须购买云灾备规划设计服务包。

云灾备演练和灾备技术支持服务无捆绑服务。

1.2.6.2.3 关于服务交付

版权所有 © 华为技术有限公司

提供现场服务吗?

云灾备交付实施服务支持现场服务。

下单后服务多久可以完成?

根据客户系统的复杂程度和客户对项目的进度要求而定。

使用云灾备交付实施服务获得的最终交付件是什么?

服务名称	交付件
云备份集成实施	《灾备建设实施方案》
云容灾集成实施	《灾备建设实施方案》
云灾备演练	《灾备演练方案》 《灾备演练总结报告》
云灾备技术支持	《灾备技术支持活动记录》

1.2.6.3 计费说明

本章节主要介绍云灾备交付实施服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	量纲	价格（USD）
云灾备交付实施服务	云灾备集成实施服务	云备份集成实施	TB	267.3
		云容灾集成实施	台	477.3
	云灾备演练与技术支持服务	云灾备演练	台	1,152
		云灾备技术支持	次	11,520

计费模式

L4.5服务共计两个，分别为“云灾备集成实施服务”、“云灾备演练与技术支持服务”。

- “云灾备集成实施服务”包括：
  云备份集成实施，以TB为量纲；云容灾集成实施，以虚拟机台数为量纲。
- “云灾备演练与技术支持服务”包括：
  云灾备演练，以虚拟机台数为；云灾备技术支持，按次收费。

版权所有 © 华为技术有限公司

变更配置

不支持变更、退订，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务情况购买。

续费

服务为一次性消费，不涉及到期续费或欠费。

FAQ

请参考1.2.6.2 常见问题。

1.2.7 数据上云设计与实施服务

1.2.7.1 产品介绍

服务概述

随着企业“上云”、“用云”的理念日趋成熟，越来越多的企业选择使用云上存储，将企业数据转移到云上。在这个过程中会涉及到数据上云前的规划设计、数据上云迁移实施、数据上云后的持续优化提升；对于已经运行在云上的存储业务，企业仍然有性能优化、安全配置、备份容灾、成本分析、公有云与私有云协同等诉求。

针对上述场景，华为云推出**数据上云设计与实施服务**，依托华为云丰富的存储服务和解决方案，面向数据上云的规划设计、迁移场景，为客户提供如下子服务：**数据上云-规划设计包、数据上云-迁移实施包、数据上云-技术支持包，**协助客户解决数据上云过程中场景复杂、数据迁移效率低等问题，帮助客户安全、可靠、高效上云。

服务内容

数据上云规划设计与实施服务提供了数据上云-规划设计包、数据上云-迁移实施包，数据上云-技术支持包。数据上云-规划设计包服务内容包括数据上云调研与评估、云上存储数据使用方案和数据迁移技术方案设计；数据上云-迁移实施包服务内容包括数据迁移计划制定和落地实施；数据上云-技术支持包服务内容包括提供存储应用集成咨询和数据上云支撑保障。

前提条件

- 客户需要提前至少15个工作日申请专业服务，以便评估客户业务目标和服务时间计划性。
- 为客户提供数据上云设计与实施服务时，获得客户业务数据收集书面授权才能履行服务内容。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   a. 数据上云调研评估、迁移方案设计、数据迁移实施。
   b. 云上存储技术选型建议、使用建议、优化建议。
   c. 存储业务集成咨询、技术支持。
2. 服务不覆盖范围

版权所有 © 华为技术有限公司

a. 不负责客户全局业务和非存储业务的云化架构规划设计。
b. 不负责客户任何应用程序和软件的设计、程序改造、数据库逻辑结构设计或改造、软件安装部署、调优等。
c. 不负责客户依赖的第三方软件的安装、补丁更新、测试、故障诊断、优化、问题答疑等日常运维支持服务。
d. 不提供除华为云官网文档、本服务规定交付的文档之外的文档资料。
e. 未明确认定为“范围内”的内容。

3. 服务区域

   亚太、拉美(不含巴西)、欧洲、南非、巴西

服务流程

数据上云设计与实施服务流程：

服务阶段	流程说明
服务申请	客户提交数据上云设计与实施服务的需求申请。
需求调研	以访谈、调研表等方式收集客户对存储的需求。
需求评估	对客户的需求进行分析，评估华为云存储当前产品和解决方案能否满足客户需求。
方案设计	根据收集的需求和评估结果，依托华为云存储产品和解决方案设计存储方案，并和客户一起评审方案。
方案实施	根据评审通过的存储方案，制定实施计划，按照计划实施。
服务验收	实施结束后，输出服务验收清单，邀请客户验收服务。

服务交付件

服务名称	交付件
数据上云-规划设计包	《xx项目-数据上云（规划设计包）调研表》 《xx项目-数据上云方案建议书》
数据上云-迁移实施包	《xx项目-数据上云（迁移实施包）Runbook&计划书》
数据上云-技术支持包	《xx项目-数据上云技术支持总结报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 双方商定并完成团队组建。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 协助客户进行源端信息收集和测试验证。
   - 明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于稳定性提升服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 指派项目负责人，负责客户侧的协调和管理，组建客户侧项目团队。
   - 提供迁移方案设计和实施所必需的源端信息和相关授权。
   - 项目实施过程中，如客户提供的第三方软件，负责协调第三方厂商，协助华为云解决问题。
   - 负责业务验证、切换、监控和项目验收。
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务，此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
   - 开通华为云账户并进行充值，用于项目实施。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   R=责任方/Responsibility；S=协助方/Support
   - 数据上云-规划设计包的责任分工矩阵如下：

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求调研	通过访谈、问卷等形式调研客户数据上云需求。	R	S
2	需求分析	结合调研结果和华为云存储产品和解决方案，评估分析需求。	R	S
3	方案设计	结合调研结果和分析结果，设计制定客户数据上云的方案。	R	S
4	方案评审	华为和客户共同评审方案，识别方案可行性、风险点、改进点。	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
6	方案完善	基于评审结果，完善数据上云的方案。	R	S
7	方案对齐	与客户对齐确定最终的迁移方案	R	S
8	验收确认	华为提供交付件，供客户验收。	S	R

- 数据上云-迁移实施包的责任分工矩阵如下：

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	输出迁移计划书	基于客户数据量、业务情况制定迁移计划书。	R	S
2	迁移工具部署	搭建迁移测试环境（计算资源、网络资源、工具部署）。	R	S
3	迁移测试	客户创建测试资源（对象桶或者文件系统），授权专业服务团队进行测试。	R	S
4	迁移资源扩容	为正式迁移做好资源准备。	R	S
5	划分正式迁移批次	与客户共同制定迁移批次。	R	S
6	全量数据迁移	按批次执行全量数据迁移。	R	S
7	业务割接	客户按批次割接业务到华为云。	S	R
8	增量数据迁移和数据校验	按批次执行增量数据迁移和数据校验。	R	S
9	验收确认	华为提供交付件，供客户验收。	S	R

- 数据上云-技术支持包的责任分工矩阵如下：

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	问题反馈	客户反馈数据上云过程中遇到的技术问题。	S	R
2	问题分析	澄清客户反馈的问题，对问题进行分析。	R	S
3	方案制定	基于问题分析结果，给客户答疑或者制定问题解决方案。	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
4	方案实施	客户根据专业服务团队给出的建议解决问题。	S	R
5	验收确认	服务结束后，专业服务团队提供验收报告供客户验收。	S	R

验收标准

各服务子项按如下标准提交交付件，客户官网验收确认、在验收报告上签字或盖章作为服务验收通过依据。

1.2.7.2 常见问题

1.2.7.2.1 关于服务咨询

什么是数据上云设计与实施服务?

数据上云规划设计与实施服务提供了数据上云-规划设计包、数据上云-迁移实施包，数据上云-技术支持包。数据上云-规划设计包服务内容包括数据上云调研与评估、云上存储数据使用方案和数据迁移技术方案设计；数据上云-迁移实施包服务内容包括数据迁移计划制定和落地实施；数据上云-技术支持包服务内容包括提供存储应用集成咨询和数据上云支撑保障。

数据上云设计与实施服务可以提供哪些服务?

数据上云设计与实施服务可以提供如下服务项目：数据上云-规划设计包、数据上云-迁移实施包、数据上云-技术支持包。具体参见下表：

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	适用场景
数据上云-规划设计包	• **数据上云的调研与评估：** – 通过调研表、访谈等多种方式对客户业务现状、对存储的核心述求进行调研分析，完成存储上云的可行性分析评估，明确上云的方案、策略。 – 基于评估的结果，给出技术选型建议，如使用存储的类型等。 • **云上存储数据使用方案设计：** 基于调研评估结果，为客户完成云上存储规划设计，包括存储选型、资源规划、数据安全配置建议、容灾配置建议、应用集成方案建议、性能优化建议、成本分析等。 • **数据迁移技术方案设计：** 基于前期调研评估结果，完成数据的全量+增量迁移方案设计、数据割接方案设计，以及应用集成存储相关接口的改造方案建议。	1. 客户存储上云前，需要对上云后的架构、资源等进行详细的评估规划。 2. 在上云前，客户需要对存储进行深度的规划设计，例如存储的生命周期、权限等高级配置，存储如何容灾，自建大数据场景等。 3. 如果涉及应用集成场景，需要对现有应用进行调研分析，进而设计出上云后的适配方案，给出集成建议、成本优化、性能优化建议。
数据上云-迁移实施包	**面向没有自行实施能力的客户，提供具体的存储上云实施服务：** • 主导客户迁移实施工作，制定实施计划、Runbook，并主导完成迁移实施工作。 • 协助客户完成业务割接。	主要面向客户没有自行迁移能力的场景，主导客户迁移实施工作，比如同名桶改造场景。
数据上云-技术支持包	**面向有自行实施能力的客户，提供存储数据上云技术支撑：** • 提供连续5个工作日的支持服务，服务方式为远程。 • 主要支持内容包括：数据上云方案的评审、上云过程中的问题的及时响应及定位解决、上云过程中应用集成的技术指导等。	针对有迁移能力的客户或伙伴，在自行实施迁移过程中： • 需要对客户业务进行重保。 • 客户应用集成过程中需要获得技术支持。

数据上云设计与实施服务的优势？

我们的数据上云设计与实施专业服务具有以下优势：

- 专业的服务团队。团队成员由存储业务、数据迁移、解决方案设计等方面的资深专家组成，每位专家都具有大量的数据上云经验，可以更好地帮助客户实现数据云化转型。
- 端到端的服务体系。从上云方案设计到数据迁移落地实施，一站式的服务减少沟通成本，专业团队快速响应各类数据上云的疑难问题，端到端的服务体系保证客户安全、可靠、高效地数据上云。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 丰富的行业经验。已经在互联网、视频文娱、视频监控、电商、基因、航天数据、直播点播等行业完成交付，具有100+数据上云成功案例。丰富的项目经验，规范专业化的项目管理，帮助客户安全可靠地数据上云。
- 先进的迁移工具和方案。具有自研的、业界领先的高效高可靠数据迁移工具，以及众多的配套解决方案，大幅度减少客户业务上云的阻力。

数据上云设计与实施服务单的有效期是多长?

数据上云设计与实施服务的有效期为1年。

如何进行服务咨询?

您可以通过单击“**服务咨询**”后留言。

远程服务咨询的时候多久可以回复?

远程服务咨询将在3个工作日内回复。

1.2.7.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

服务需要先咨询再下单，仅支持通过客户经理下单。

服务有没有购买使用次数限制?

数据上云设计与实施服务没有购买次数限制。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

购买数据上云设计与实施服务须先购买存储服务相关的产品，如购买对象存储服务或者文件存储服务等。

数据上云设计与实施服务怎么收费的?

华为云数据上云设计与实施服务属于按需计费，且为一次性计费产品，根据购买的数量计费。

服务是否支持变更?

数据上云设计与实施服务不支持变更。

服务是否支持退款?

先咨询再下单，下单成功后不支持退款。

1.2.7.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

服务交付方式为现场+远程服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

下单后服务多久可以完成?

交付周期根据开始交付的时间和客户实际的需求决定，例如业务量大小、业务复杂程度等都有可能影响交付周期。

工作人员的服务时间?

星期一到星期五（5*8小时）提供交付服务，法定节假日除外。

使用 XX 服务的获得的最终交付件是什么?

服务名称	交付件
数据上云-规划设计包	《xx项目-数据上云（规划设计包）调研表》 《xx项目-数据上云方案建议书》
数据上云-迁移实施包	《xx项目-数据上云（迁移实施包）Runbook&计划书》
数据上云-技术支持包	《xx项目-数据上云技术支持总结报告》

数据上云设计与实施服务在交付中还可以申请退款吗?

本服务启动交付中不支持退款。

1.2.7.3 计费说明

本章节主要介绍数据上云设计与实施服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

数据上云设计与实施服务计费说明：

表 1-4 区域 1

区域	服务产品	服务规格	计费说明	单价（USD）	量纲
海外1-亚太、拉美(不含巴西)	数据上云规划设计与实施服务	数据上云-规划设计包	一次性计费，按购买的次数收费。	46,080.00	每次
		数据上云-迁移实施包	一次性计费，按容量收费，最小起步1TB，步长1TB。	21.00	每TB
		数据上云-技术支持包	一次性计费，按购买的次数收费。	17,280.00	每次

版权所有 © 华为技术有限公司

表 1-5 区域 2

区域	服务产品	服务规格	计费说明	单价（USD）	量纲
海外2-欧洲、南非、巴西	数据上云规划设计与实施服务	数据上云-规划设计包	一次性计费，按购买的次数收费。	69,120.00	每次
		数据上云-迁移实施包	一次性计费，按容量收费，最小起步1TB，步长1TB。	31.00	每TB
		数据上云-技术支持包	一次性计费，按购买的次数收费。	17,280.00	每次

计费模式

数据上云设计与实施服务属于按需计费，且为一次性计费产品。

变更配置

数据上云设计与实施服务不支持退订，在购买前，请与客户经理评估确认后再进行下单。

续费

数据上云设计与实施服务属于一次性消费，不支持续费。到期或服务完成后，有需要可重新购买。

到期与欠费

数据上云设计与实施服务下的所有产品有效期为1年，请务必在有效期内使用。到期以后，需重新购买。

FAQ

- 提供现场服务吗?

  服务交付方式为现场+远程服务。
- 下单后服务多久可以完成?

  交付周期根据开始交付的时间和客户实际的需求决定，例如业务量大小、业务复杂程度等都有可能影响交付周期。
- 工作人员的服务时间?

  星期一到星期五（5*8小时）提供交付服务。
- 数据上云设计与实施服务已经在交付中还可以申请退款吗?

  本服务启动交付后不支持退款。

1.2.8 数据仓库上云与实施服务

版权所有 © 华为技术有限公司

1.2.8.1 产品介绍

服务概述

随着企业数据量的持续增长以及对数据重视程度越来越高，越来越多企业需要建设或重构数据仓库平台。在满足数据安全的情况下，为了降低建设和运维成本，大部分企业选择在云上建设数仓。通常数仓平台，数据量在T/P级别，数量规模较大，库、表之间关系复杂。同时迁移涉及面较广，涉及多平台、多组件、多厂家等联合协作问题。而传统企业缺乏数仓转型专业人员，也无搬迁上云经验，故企业上云、架构升级及数仓搬迁困难重重。华为云GaussDB(DWS)推出数据仓库上云与实施服务，提供专业的数仓搬迁团队和一站式可配置的搬迁工具，协助客户平滑、高效、稳定的实现数仓搬迁。

服务内容

- **数据仓库平台设计与实施服务**

L6服务名称	服务内容	适用场景
数据仓库规划设计与实施服务-基础版（128vCPU以内）	客户现有业务调研，数仓方案设计与规划，云服务开通。	计算资源128vCPU以内
数据仓库规划设计与实施服务-增量包（128vCPU以上）	客户现有业务调研，数仓方案设计与规划，云服务开通。	计算资源128vCPU以上

- **数据仓库迁移支持服务**

L6服务名称	服务内容	适用场景
数据仓库迁移支持服务-基础包（同构）（10TB以内）	迁移调研、迁移设计与规划、数据/业务迁移，交付实施到验收保障。	同构迁移，数据量10TB以内
数据仓库迁移支持服务-增量包（同构）（每TB）	迁移调研、迁移设计与规划、数据/业务迁移，交付实施到验收保障。	同构迁移，按每TB一个增量包

前提条件

1. 客户需要提前申请专业服务，以便评估客户业务目标和服务时间计划性。
2. 为客户提供专业服务时，获得客户入场调研、人员配合、材料输入授权才能履行服务内容。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   a. 数据仓库上云与实施服务从服务内容维度主要覆盖以下两类：
      i. 数据仓库平台设计与实施服务

         服务内容覆盖客户现有业务调研，数仓方案设计与规划，交付实施到验收保障。

版权所有 © 华为技术有限公司

ii. 数据仓库迁移支持服务

服务内容覆盖迁移调研、迁移设计与规划、交付实施到验收保障。

b. 数据仓库上云与实施服务从服务场景维度主要覆盖以下三类：

i. 线下IDC数仓迁移上云

将客户业务和数据一次性搬迁到云上数据仓库，并基于云上环境快速构建云下系统，满足客户未来业务快速增长需求。主要搬迁对象有:

商用产品：Oracle、Teradata、Gbase、HANA

开源：Greenplum、Starrocks、Doris

ii. 云服务友商搬迁

提供一站式迁移平台，将云服务友商上的业务和数据不停服、平滑迁移至华为云数据仓库平台。包括

阿里云：AnalyticDB MySQL版、AnalyticDB PostgreSQL版、实时数仓Hologres

腾讯云：TCHouse-P、TCHouse-C、TCHouse-D

亚马逊云：Redshift

Google：Bigquery

iii. 新建数据平台

通常，有以下几种情景需要提供数据仓库上云与实施服务：

1) 数字化转型、数据治理项目，需要规划数据仓库分析平台相关内容。
2) 新建局点，拟采购华为数据仓库的情景。
3) 原来老平台无法满足业务需求，拟采购华为数据仓库的情景。
4) 由于业务和数据需求越来越大导致华为数据仓库需要扩容情景。

2. 服务不覆盖范围

华为开发支持工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

a. 离开常驻工作地前往其它城市进行相关工作（注：可能涉及费用包含但不限于差旅费、住宿费、附加通讯费等）。

b. 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）。

c. 外购件产品。

服务流程

- **数据仓库平台设计与实施服务**

业务流程	工作内容
需求调研	调研数据应用、客户场景、数据源、数据量以及数据格式、实时或离线、数据治理需求等。
方案设计	云服务选型、计算/存储选型、集群划分、方案设计、数据流设计。
云服务开通	云服务开通部署、计算存储配置、组件部署、数据链接配置，协助网络打通、资源开通。

版权所有 © 华为技术有限公司

- **数据仓库迁移支持服务**

业务流程	工作内容
迁移调研与方案设计	调研现有业务系统架构图、业务数据流、数仓集群拓扑配置、上云诉求及当前痛点；整体方案设计、迁移前业务及数据的梳理和分析、确定数据迁移的范围、割接方案设计、并完成方案评审。
存量数据迁移	计算迁移时间、搭建专线，将源端数据批量迁移至GaussDB(DWS)平台。
增量数据迁移	将源数据库中新增、更新或删除的数据实时同步到目标数据库中。
业务迁移	作业搬迁、业务对接（平滑上云/DataArts）、用户/权限搬迁，在现网中进行权限配置。
数据一致性校验	确认校验比对范围，运行数据校验工具。
任务验证与适配	割接演练/双写验证；业务对接完成，业务系统功能验证。
双跑及割接	业务系统割接、上线保障。

服务交付件

- **数据仓库平台设计与实施服务**

序号	服务活动	交付件
1	项目需求调研	《xx客户数仓需求调研表_公有云》 《xx客户数据仓库服务开通列表》 《xx客户数仓咨询报告模板》 《xx客户数仓方案设计》
2	平台方案	
3	云服务开通	

- **数据仓库迁移支持服务**

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务活动	交付件
1	业务调研	《xx客户数仓需求调研表_公有云》 《xx客户数据仓库服务开通列表》 《xx客户数仓咨询报告模板》 《xx客户数仓方案设计》 《xx客户数仓迁移业务调研表_公有云》 《xx项目DWS交付Checklist》 《xx项目DWS迁移工作计划》 《xx项目DWS集群重保巡检checklist》 《xx项目DWS割接Runbook》 《xx DWS迁移项目-迁移割接方案》
2	迁移方案设计	
3	环境搭建&配置	
4	数据业务搬迁 性能、稳定性测试	
5	业务验证 割接上线	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于数据仓库上云与实施服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   R=责任方/Responsibility；S=协助方/Support。

   - **数据仓库平台设计与实施服务**

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	项目启动	项目团队组建	R	S
		项目内容宣贯讲解	R	S
2	项目调研	制定调研计划	R	S
		调研工作开展	S	R

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
		现状评估	R	S
		输出现状诊断报告	R	S
		现状诊断报告阶段性验收	S	R
3	方案设计	目标数仓平台业务和高可用性架构设计	R	S
		输出设计方案	R	S
		设计方案阶段性验收	S	R
4	迁移方案验证	验证环境搭建	R	S
		迁移工具、方法验证	R	S
5	项目验收	对整体项目进行验收，签署验收报告并盖章	S	R

- **数据仓库迁移支持服务**

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	迁移调研	调研客户的数仓平台情况，第三方工具和网络环境	R	S
2	方案设计	制定迁移的总体方案并开测试集群验证	R	S
3	DWS安装部署	准备好网络环境并安装部署DWS	R	S
4	工具适配&部署	准备数据迁移工具和对数工具	R	S
5	迁移脚本开发	识别语法差异点，改造DDL语句和业务SQL	R	S
6	元数据/作业迁移	迁移元数据，初始化DWS数据库。部署调度作业并跑通数据迁移流	R	S
7	数据迁移	存量数据迁移	R	S
		增量数据迁移	R	S
		业务数据迁移	R	S
8	业务验证	数据一致性校验	R	S
		任务验证与适配	S	R
9	性能调优	压测业务SQL，识别性能瓶颈并优化	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
10	并行与切换	双跑验证和数据比对	R	S
11	验收与移交	项目割接验收	S	R

验收标准

- 验收标准
  a. 支持的验收方式：线上验收/线下验收。
  b. 验收标准：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console。确认验收，或线下签字且盖章《数据仓库上云与实施服务验收报告》作为服务验收通过依据。
- 服务验收标注
  - 对交付件的验收应着重于对文档实质内容的验收，凡交付件实质内容符合本工作说明书约定的，应予通过验收和接受。少量格式、词汇、修饰等方面的不符不应被作为不验收的理由，但华为应就格式、词汇、修饰等方面的不符处按要求在合理的时间内进行修改。
  - 在项目进程中，所有交付件都将经过日常讨论和评审，以保证双方对文档内容的认识一致并缩短交付件的验收时间。客户将对华为提出的意见或要求及时提供其建议及批准。根据项目的实际情况，部分或所有交付件在验收签署之前将经过项目组评审、业务部门评审、并向领导组汇报。客户将负责在合同约定的验收时点前推动（包括组织和安排顾问资源）并及时完成所有内部评审和汇报。
  - 华为将根据上述评审和汇报的反馈意见，在5个工作日内完成对交付件的修改，并提交交付件最终版本的验收稿给客户验收。
  - 客户在接收到提交的交付件最终版本的验收稿后，将在5个工作日内反馈；华为在收到客户反馈意见后，应在5个工作日内提交修改后的交付件给客户再次验收，以上过程不应超过2次（即提交次数不多于3次）。交付件的验收工作应在双方配合下在15个工作日内完成（即从客户接收到提交的交付件最终版本的验收稿后15个工作日）。届时，客户应验收签署提交的项目交付件。在每一轮评审过程中，如果在交付件提交给客户后的5个工作日内尚未收到客户的书面反馈意见，则该轮提交的交付件将被视为已被客户接受并作为最终版本验收通过。
  - 如果因非华为原因导致完成交付件审核和批准需要更多的时间，项目组将依据按本工作说明书定义的变更控制流程签订的变更申请延展团队工作时间并获得相应付款。
  - 如在15个工作日内提交交付件最终版本的验收稿3次之后双方仍未完成交付件的验收工作，双方应评估此对后续工作（如有）的影响，并协商如何完成交付件的后续修改和验收工作。
  - 在交付件验收签署后，如果要求对任何交付件的内容作增减，将对该增减所带来的工作复杂性及风险性进行评估（如对服务费用、时间计划和资源配备等的影响），包括由此带来项目费用及时间计划的更改，在得到双方的同意后予以执行。
  - 里程碑相关的交付件按照本章节定义的流程完成验收后，将由负责人授权签署里程碑验收报告。华为职责范围外的工作完成情况不应影响里程碑的完成和验收。

版权所有 © 华为技术有限公司

1.2.8.2 常见问题

1.2.8.2.1 关于服务咨询

什么是数据仓库上云与实施服务?

随着企业数据量的持续增长以及对数据重视程度越来越高，越来越多企业需要建设或重构数据仓库平台。在满足数据安全的情况下，为了降低建设和运维成本，大部分企业选择在云上建设数仓。通常数仓平台，数据量在T/P级别，数量规模较大，库表之间关系复杂。同时迁移涉及面较广，涉及多平台、多组件、多厂家等联合协作问题。而传统企业缺乏数仓转型专业人员，也无搬迁上云经验，故企业上云、架构升级及数仓搬迁困难重重。华为云GaussDB(DWS)推出数据仓库上云与实施服务，提供专业的数仓搬迁团队和一站式可配置的搬迁工具，协助客户平滑、高效、稳定的实现数仓搬迁。

上云与实施服务可以提供哪些服务?

1. 数据仓库平台设计与实施服务
   a. 数据仓库规划设计与实施服务-基础版（128vCPU以内）
   b. 数据仓库规划设计与实施服务-增量包（128vCPU以上）
2. 数据仓库迁移支持服务
3. 数据仓库迁移支持服务-基础包（同构）（10TB以内）
4. 数据仓库迁移支持服务-增量包（同构）（每TB）

上云与实施服务服务优势?

高效的迁移工具：云数据迁移CDM服务为数仓上云、友商搬迁华为云，提供了简单易用的迁移能力和多种数据源到数仓的集成能力；DSC语法转化实现了异构数仓业务转化为匹配华为云数据仓库的业务代码，减少业务改造工作量；数据校验工具保证数据迁移过程的数据一致性，降低了客户数据源迁移和集成的复杂性，有效地提高数据迁移和集成的效率。

成熟的搬迁能力：为客户提供规范的迁移流程，完整的风险控制方案，提供标准化迁移方法论、模板、迁移实施指导以及数据验证指导。以最短的时间成本达到高效的数据迁移，对客户应用的影响降到最低。

专业的数仓专家：在搬迁全流程中提供支撑保障。包括架构的优化设计，搬迁方案的设计，并行双跑阶段的整体调优，割接后的重保。

强大的服务团队：7×24问题支撑全流程咨询、迁移、优化专家服务。完善的专业服务-SRE-产品研发支持体系。

丰富的客户案例：工商银行、招商银行、光大银行、金域医学等3000+企业客户案例，多年的实战经验沉淀了丰富的可落地解决方案和工具。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

可以，支持华为云，伙伴云。

1.2.8.2.2 关于服务购买

版权所有 © 华为技术有限公司

服务如何下单?

代客下单。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

需要先咨询，购买数据仓库迁移支持服务前需购买GaussDB(DWS)集群。

1.2.8.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

根据服务的不同阶段需求提供远程、现场相结合服务。

下单后服务多久可以完成?

根据实际项目规模评估，没有通用的时间。

1.2.8.3 计费说明

本章节主要介绍数据仓库上云与实施服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及变更、续费、欠费等。

计费项

服务子产品	服务规格	量纲	海外一单价（美元）	海外二单价（美元）
数据仓库平台设计与实施服务	数据仓库规划设计与实施服务-基础版（128vCPU以内）	套	57,200	85,600
	数据仓库规划设计与实施服务-增量包（128vCPU以上）	vCPU	• 640vCPU内130 • 640vCPU上78	• 640vCPU内145 • 640vCPU上87
数据仓库迁移支持服务	数据仓库迁移支持服务-基础包（同构）（10TB以内）	套	108,000	162,000
	数据仓库迁移支持服务-增量包（同构）（每TB）	TB	10TB以上3,750	10TB以上6,350

说明

- 海外一：亚太，俄罗斯，拉美（不含巴西）
- 海外二：欧洲，南非，巴西，中东

版权所有 © 华为技术有限公司

计费模式

数据仓库上云与实施服务属于一次性计费产品。

变更配置

数据仓库上云与实施服务不支持变更配置或退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买不同规格的服务。

续费

数据仓库上云与实施服务属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

到期与欠费

数据仓库上云与实施服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用，到期以后，需重新购买。

1.2.9 上云设计与实施工具支持服务

1.2.9.1 Workspace 迁移支持服务

1.2.9.1.1 产品介绍

服务概述

华为云Workspace迁移支持服务是一项专业服务，旨在帮助企业将现有的线下Fusion Access桌面、VMware、Citrix、PC等应用或系统迁移到华为云Workspace平台上，实现云上办公的高效、便捷和安全。

华为云Workspace迁移支持服务提供：调研评估、迁移方案设计、迁移方案验证和迁移实施等服务，全方位为客户解决迁移过程中遇到的各种疑难问题，提高上云迁移效率。保障整个迁移过程正确、高效完成。

华为云Workspace迁移支持服务面向中国区、海外各类购买云桌面的企业，包括华为基地云、伙伴云等赛道，提供专业的上云迁移服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	服务内容	适用场景
上云设计与实施工具支持服务	Workspace迁移支持服务	Workspace迁移实施服务-小规模（100端）	在客户授权的情况下，协助客户进行迁移实施，完成迁移工具验证。以及帮助客户做小批量上云试验，同时协助客户完成割接技术支持。 具体内容： 1. 应用现状详细调研 *通过工具、访谈、信息表等收集客户的业务系统，根据业务系统信息，评估Workspace业务迁移华为云的可行性 2. 迁移路径设计（6R） 3. 迁移风险评估 4. 迁移批次规划 5. 迁移方案设计 6. 迁移割接方案设计 *根据应用现状结合华为云迁移工具能力，设计合理的迁移方案，就迁移大致过程、预期效果与客户达成一致。输出迁移执行方案，包括迁移工序的执行时间、操作人等。以及配合客户割接方案设计 7. 迁移实施	Fusion Access桌面、VMware、Citrix、PC等应用或系统迁移到华为云Workspace平台
		Workspace迁移实施服务-大规模（3000端）		
		Workspace迁移实施服务-超大规模（5000端）		
		Workspace迁移实施服务-增量包		

前提条件

- 客户需要提前15天申请Workspace迁移支持服务，以便评估客户业务目标和服务时间计划性。
- 为客户提供Workspace迁移支持服务时，需要获得客户授权才能履行服务内容。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   本项目的华为云Workspace迁移支持服务包括以下内容：

版权所有 © 华为技术有限公司

- 根据双方澄清的待迁移桌面和数据范围，负责应用系统的IT资产信息收集、系统调研、待迁移系统技术栈和业务场景调研（含关联分析），系统状态调研。
- 在约定范围内负责迁移方案设计及迁移执行流程设计。
- 协助客户进行迁移方案、迁移工具验证。
- 在客户授权的情况下，协助客户进行迁移实施。
- 协助客户进行迁移实施及实施后的系统稳定性保障和技术支持。

2. 服务不覆盖范围
   - 不包括代码开发。
   - 客户主机中应用软件和数据库的设计、安装部署、改造。
   - 云平台基础架构设施设计与环境搭建。
   - 迁移实施所需的通信基础组件。
   - 未明确认定在“范围内”的应用系统及数据迁移。
   - 迁移过程中产生的费用需要客户负责，如：云资源部署的迁移工具，迁移网络（公网/专线），数据出网产生的流量，以及其它因迁移产生的费用。
   - 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助)。
3. 服务区域

   全球。

服务流程

Workspace迁移支持服务流程

服务阶段	里程碑说明
现状调研	调研待迁移桌面现状 依据双方澄清的业务迁移范围，负责实施应用系统的IT资产信息收集、系统调研、待迁移系统技术栈和业务场景调研（含关联分析）、系统状态调研。
迁移方案设计	• 迁移方案设计 设计迁移技术方案，包括迁移环境、迁移工具、迁移工序。 • 执行方案设计 输出迁移执行方案，包括迁移工序的执行时间、操作人等。
迁移方案验证	迁移方案验证 协助客户在测试或预生产环境进行迁移方案、迁移工具的验证。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务阶段	里程碑说明
迁移实施	• 迁移环境准备 协助客户准备业务迁移所需的环境，包括迁移账号、网络专线、数据迁移工具等环境资源。 • 迁移环境测试 协助客户对迁移环境进行测试，包括迁移环境的可用性、迁移账号、迁移性能等。 • 迁移实施 在客户授权下，协助客户依据迁移方案进行迁移实施。 • 迁移结果验证 协助客户对迁移后的桌面系统、数据进行一致性、完整性验证。 • 系统启动支持 迁移方案完成后，华为云负责提供7个自然日的技术支持，协助客户保障启用系统期间的系统稳定性。确认迁移工作完成后，输出《XX客户Workspace迁移验收报告》，并协助客户完成验收。

服务交付件

服务规格	交付件
Workspace迁移实施服务 – 小规模（100端）	《XX客户Workspace信息调研表》 《XX客户Workspace迁移方案》 《XX客户Workspace迁移验收报告》 《xx客户Workspace迁移支持服务过程问题处理清单》 《xx客户workspace迁移支持服务迁移过程指导》
Workspace迁移实施服务 – 大规模（3000端）	
Workspace迁移实施服务 – 超大规模（5000端）	
Workspace迁移实施服务 – 增量包	

责任矩阵

1. 共同责任

   双方商定并确认具体业务目标及范围，计划制定，并完成团队组建，并制定迁移完成后的验收方案。

2. 华为责任
   - 在客户协助下，完成源端信息收集、业务场景调研、系统状态调研等，输出《XX客户Workspace信息调研表》。
   - 负责迁移方案、迁移执行方案的输出。
   - 根据《XX客户Workspace迁移方案》协助客户进行迁移验证。
   - 协助客户进行Workspace资源迁移实施。
   - 迁移实施完成后，提供7个自然日的技术支持，协助客户保障业务的稳定性。
   - 输出《XX客户Workspace迁移验收报告》，并协助客户完成迁移工作验收。

版权所有 © 华为技术有限公司

3. 客户责任
   - 提供迁移方案设计和实施所必需的源端信息和相关授权。
   - 根据设计好的《XX客户Workspace迁移方案》，进行环境及工具的验证。
   - 准备迁移实施所需的环境，如迁移账号、网络专线等。
   - 负责对迁移后的桌面系统、数据进行一致性、完整性验证。
   - 迁移完成后，负责迁移工作的验收。
4. 免责声明
   - 在实施过程中，非华为云原因导致的第三方设备或系统故障。
   - 客户须保证其安装、使用的操作系统、应用软件不侵犯任何第三方的知识产权或其他权益。如因违反前述约定所导致的第三方索赔，客户应承担全部责任，华为云免于罹受任何损失。
5. 责任分工矩阵表

   Workspace迁移支持服务在项目实施各阶段分工界面如下（S：Support支持方；R：Responsibility责任方）。

序号	阶段	任务	华为云	客户
1	现状调研	应用系统调研	R	S
2	迁移方案设计	迁移方案设计	R	S
3		执行方案设计	R	S
4	迁移方案验证	验证迁移方案	S	R
5	迁移实施	迁移环境准备	S	R
6		迁移环境测试	S	R
7		迁移实施	S	R
8		迁移结果验证	S	R
9		系统启动支持	R	S

验收标准

各服务子项按如下标准提交交付件，客户官网点击验收确认、签字或盖章《XX客户Workspace迁移验收报告》作为服务验收通过依据：

- 《XX客户Workspace迁移方案》
- 《XX客户Workspace迁移验收报告》

1.2.9.1.2 常见问题

关于服务咨询

版权所有 © 华为技术有限公司

?.1. 什么是 Workspace 迁移支持服务?

华为云Workspace迁移支持服务是一项专业服务，旨在帮助企业将现有的线下Fusion Access桌面、VMware、Citrix、PC等应用或系统迁移到华为云Workspace平台上，实现云上办公的高效、便捷和安全。

华为云Workspace迁移支持服务提供：调研评估、迁移方案设计、迁移方案验证和迁移实施等服务，全方位为客户解决迁移过程中遇到的各种疑难问题，提高上云迁移效率。保障整个迁移过程正确、高效完成。

?.2. Workspace 迁移支持服务可以提供哪些服务?

- 应用现状详细调研
- 迁移路径设计（6R）
- 迁移风险评估
- 迁移批次规划
- 迁移方案设计
- 迁移割接方案设计
- 迁移实施

?.3. Workspace 迁移支持服务的服务内容和服务场景?

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	服务内容	适用场景
上云设计与实施工具支持服务	Workspace迁移支持服务	Workspace迁移实施服务-小规模（100端）	在客户授权的情况下，协助客户进行迁移实施，完成迁移工具验证。以及帮助客户做小批量上云试验，同时协助客户完成割接技术支持。 具体内容： 1. 应用现状详细调研 通过工具、访谈、信息表等收集客户的业务系统，根据业务系统信息，评估Workspace业务迁移华为云的可行性 2. 迁移路径设计（6R） 3. 迁移风险评估 4. 迁移批次规划 5. 迁移方案设计 6. 迁移割接方案设计 根据应用现状结合华为云迁移工具能力，设计合理的迁移方案，就迁移大致过程、预期效果与客户达成一致。输出迁移执行方案，包括迁移工序的执行时间、操作人等。以及配合客户割接方案设计 7. 迁移实施	Fusion Access桌面、VMware、Citrix、PC等应用或系统迁移到华为云Workspace平台
		Workspace迁移实施服务-大规模（3000端）		
		Workspace迁移实施服务-超大规模（5000端）		
		Workspace迁移实施服务-增量包		

版权所有 © 华为技术有限公司

?.4. Workspace 迁移支持服务优势?

优势项	优势介绍
专业的服务团队	华为云Workspace迁移支持服务由交付经验丰富的专家团队组成，对线下Fusion Access桌面、VMware、Citrix、PC等应用或系统迁移到华为云Workspace平台上，有大量的交付经验，可以协助客户快速实现云化转型。
丰富的行业经验	基于大量的行业交付经验，具备各种复杂业务场景迁移的经验和能力，帮助客户设计最佳的迁移方案，并协助进行资源的快速迁移。
丰富的功能强大的迁移工具	业界领先的在线迁移服务MgC，离线迁移工具RDA，支持全场景的云桌面类型迁移至华为云Workspace
多样的解决方案	通过多年的实战经验，沉淀了丰富的可落地解决方案和工具，针对客户的实际业务，灵活设计及验证最佳的迁移方案。

?.5. 可以对华为云外的站点提供服务吗?

可以。

?.6. 如何进行服务咨询?

拨打华为云服务热线4000-955-988或950808转1（ 7*8小时服务 ），或联系当地BD/SA进行咨询。

?.7. 远程服务咨询的时候多久可以回复?

3个工作日内。

关于服务购买

?.1. 服务如何下单?

服务购买前，可以拨打华为云客服电话：4000-955-988或，按提示转人工服务，咨询Workspace迁移支持服务详细信息。华为云提供两种Workspace迁移支持服务购买方式：

1. 华为云官网搜索“Workspace迁移支持服务”，点击进入下单页面，按自己业务实际情况填写相关信息下单购买。
2. 线下和客户经理咨询Workspace迁移支持服务后，签订服务购买合同。

?.2. 服务有没有购买使用次数限制?

无。

?.3. 购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

支持单独购买。

?.4. Workspace 迁移支持服务怎么收费的?

Workspace迁移支持服务为一次性收费，收费标准如下：

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务名称	服务描述	报价量纲	目录单价单（CNY）	付费方式	备注
1	Workspace迁移实施服务 – 小规模（100端）	帮助客户完成一个中等规模X台云桌面迁移，提供小批量测试验证、技术支持、实施指导、测试割接支撑等。	端	目录价：73920	一次性计费	100（端），5天，1L2，目录价：73,920
2	Workspace迁移实施服务 – 大规模（3000端）		端	目录价：1,330,560	一次性计费	3000（端），90天，1L2，目录价：1,330,560
3	Workspace迁移实施服务 – 超大规模（5000端）		端	目录价：1,774,080	一次性计费	5000（端），120天，1L2，目录价：1,774,080
4	Workspace迁移实施服务 – 增量包		端	目录价：900	一次性计费	少于100（端），每（端）收费

?.5. 服务是否支持变更?

Workspace迁移支持服务不支持变更，如果客户发现购买规格有误，请与客服联系处理。

?.6. 服务是否支持退款?

下单后，不支持退款。

关于服务交付

?.1. 提供现场服务吗?

Workspace迁移支持服务提供的交付方式为：现场服务，远程服务，现场+远程服务。

默认现场交付，在不违反当地法律法规的前提下，获得客户同意后可采用远程服务。

?.2. 下单后服务多久可以完成?

交付周期根据开始交付的时间和客户实际的需求决定，例如业务量大小、业务复杂程度等都有可能影响交付周期。

?.3. 工作人员的服务时间?

星期一到星期五（5*8小时）提供交付服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

?.4. 使用 Workspace 迁移支持服务获得的最终交付件是什么?

服务规格	交付件
Workspace迁移实施服务 – 小规模（100端）	《XX客户Workspace信息调研表》 《XX客户Workspace迁移方案》 《XX客户Workspace迁移验收报告》 《xx客户Workspace迁移支持服务过程问题处理清单》 《xx客户workspace迁移支持服务迁移过程指导》
Workspace迁移实施服务 – 大规模（3000端）	
Workspace迁移实施服务 – 超大规模（5000端）	
Workspace迁移实施服务 – 增量包	

?.5. 是否对中国以外的用户提供服务?

支持，当前支持的站点范围为：全球所有华为云站点。

1.2.9.1.3 计费说明

本章节主要介绍Workspace迁移支持服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及服务内容。

计费项

- Workspace迁移支持服务（中国区）

L4服务名称	L4.5	L6	报价量纲	计费模式	目录价参考（CNY）	备注
上云设计与实施工具支持服务	Workspace迁移支持服务	Workspace迁移实施服务 – 小规模（100端）	端	一次性计费	目录价：73,920	100（端），5天，1L2，目录价：73920
		Workspace迁移实施服务 – 大规模（3000端）			目录价：1,330,560	3000（端），90天，1L2，目录价：1,330,560
		Workspace迁移实施服务 – 超大规模（5000端）			目录价：1,774,080	5000（端），120天，1L2，目录价：1,774,080
		Workspace迁移实施服务 – 增量包	端	一次性计费	目录价：900	超过100（端），每（端）收费

版权所有 © 华为技术有限公司

- Workspace迁移支持服务（亚太、中东、拉美（非巴西））

L4服务名称	L4.5	L6	报价量纲	计费模式	目录价参考(USD)	备注
上云设计与实施工具支持服务	Workspace迁移支持服务	Workspace迁移实施服务 – 小规模（100端）	端	一次性计费	目录价：10,560	100（端），5天，1L2，目录价：10560
		Workspace迁移实施服务 – 大规模（3000端）			目录价：190,080	3000（端），90天，1L2，目录价：190,080
		Workspace迁移实施服务 – 超大规模（5000端）			目录价：253,440	5000（端），120天，1L2，目录价：253,440
		Workspace迁移实施服务 – 增量包	端	一次性计费	目录价：128	超过100（端），每（端）收费

- Workspace迁移支持服务（欧洲、巴西、南非）

L4服务名称	L4.5	L6	报价量纲	计费模式	目录价参考(USD)	备注
上云设计与实施工具支持服务	Workspace迁移支持服务	Workspace迁移实施服务 – 小规模（100端）	端	一次性计费	目录价：15,840	100（端），5天，1L2，目录价：15840
		Workspace迁移实施服务 – 大规模（3000端）			目录价：285,120	3000（端），90天，1L2，目录价：285,120

版权所有 © 华为技术有限公司

L4服务名称	L4.5	L6	报价量纲	计费模式	目录价参考(USD)	备注
		Workspace迁移实施服务 – 超大规模（5000端）			目录价：380,160	5000（端），120天，1L2，目录价：380,160
		Workspace迁移实施服务 – 增量包	端	一次性计费	目录价：192	超过100（端），每（端）收费

计费模式

Workspace迁移支持服务属于一次性计费产品。

报价策略

Workspace迁移支持服务 一次性服务报价应注意保持较好的商务折扣和利润空间，Workspace迁移支持服务采用折扣授权；授权采取 机关、地区部/系统部 两级授权：

授权价格 = 目录价 * 授权折扣

不向客户提供明细的报价数据,以避免商务数据外泄。

1.2.10 aPaaS 上云与实施服务

1.2.10.1 产品介绍

服务概述

华为云aPaaS上云与实施服务，依托华为云aPaaS平台，为客户aPaaS平台的高效部署上线，与客户现有系统的对接集成，实现运营、运维能力、账号权限管控等提供保障；为客户集成现有系统的能力工具，支持aPaaS平台的高效使用和AI原生应用的开发提供保障，加速AI原生应用的开发；为客户提供数据资产规划设计能力，为数据资产得到妥善管理和使用提供基础；为客户注册数字资产，降低操作风险，助力客户数字资产的运营。

服务内容

- aPaaS平台上云与实施

  华为云aPaaS平台上云与实施服务，依托华为云aPaaS平台，为客户aPaaS平台的高效部署上线，与客户现有系统的对接集成，实现运营、运维能力、账号权限管控等提供保障；为客户集成现有系统的能力工具，支持aPaaS平台的高效使用和应用的开发提供保障，加速应用的开发；为客户提供数据资产规划设计，为数据资产得到妥善管理和使用提供基础；为客户注册数字资产，降低操作风险，助力客户数字资产的运营。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台设计部署实施（每20实例）	1. 针对一定规格（20个实例）的aPaaS平台及产品提供设计部署实施服务。服务核心内容包括：应用资源规划，服务产品安装&服务部署，功能验证等内容，保障aPaaS平台的高效部署上线。 2. 结合公有云标准化产品，针对客户企业系统，应用，资源，数据能等维度的智能化阶段做出综合诊断分析，提出智能化上云部署，云化价值等分析建议或Demo样例，提供智能化设计部署方案。	客户希望对aPaaS平台做安装部署，平台集成，工具对接等有诉求。
aPaaS平台对接服务（每20实例）	针对一定规格（20个实例）的aPaaS平台及产品提供平台对接服务。包括账号系统对接：aPaaS平台及产品和客户的运维、运营、账号权限系统做对接，内容包括：和客户的运营、运维、账号权限管理系统的集成开发工作。例如应用/模型/任务等统计信息的上报，系统日志、指标、告警上报，账号权限配置，接口对接，知识库对接开发等内容。	
aPaaS平台工具集成服务（每20实例）	1. 针对一定规格（20个实例）的aPaaS平台及产品提供工具的集成服务：针对未预集成工具（如训推+数据）的对接和验证。 2. 结合平台标准化产品能力，提供单个标准化应用适配集成服务，包含应用工具封装，API集成适配，知识库工程等配套内容。 3. 结合平台产品能力，使用平台能力每次提供包含500个数据切片的数据集成服务。	

说明

- 各服务之间没有依赖性，每个服务可以单独购买或者叠加购买。
- 客户购买超过一定规格后，以一个新的规格重新计费。

前提条件

- 客户已购买华为云aPaaS相关的云服务平台及产品，或者希望将自身软件系统改造上云至华为云aPaaS云服务平台。
- 服务过程需获取客户系统相关数据的处理权限。
- 客户需指定团队负责与华为云服务团队完成上云实施方案的制定及配合完成实施。
- 双方商定确认方案内容，并完成合同签订。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务范围

1. 服务覆盖范围

   aPaaS平台上云与实施：

   - aPaaS平台设计部署实施（每20实例）提供针对aPaaS平台的部署依赖、组网依赖分析和设计，及平台自身的部署。
   - aPaaS平台对接服务（每20实例）提供aPaaS平台与客户现有系统的对接能力，需要是aPaaS平台支持的对接方。
   - aPaaS平台工具集成服务（每20实例）提供aPaaS与客户现有工具的集成，需要是aPaaS支持集成的工具。

2. 服务不覆盖范围

   本服务产品的服务内容不包含“服务覆盖范围”章节之外的其他服务内容，不在此范围的交付内容，华为不负责交付实施。

3. 服务区域

   全球。

服务流程

服务流程如下：

1. 提交服务申请：客户提交aPaaS上云与实施服务专业服务的需求申请。
2. 需求沟通确认：华为工程师受理服务请求，双方协商服务范围，方案。
3. 服务订单评审确认：提交项目方案，SOW和报价，客户支付订单。
4. 服务交付：根据SOW安排华为工程师到现场或远程分阶段完成交付。
5. 服务验收：完成交付件，输出验收报告，并发起验收。

服务交付件

- aPaaS平台上云与实施

服务名称	交付件
aPaaS平台设计部署实施(每20实例)	《aPaaS平台设计部署实施集成与开发测试报告》
aPaaS平台对接服务(每20实例)	《aPaaS平台对接服务集成与开发测试报告》
aPaaS平台工具集成服务(每20实例)	《aPaaS平台工具集成服务集成与开发测试报告》

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认aPaaS上云与实施服务的具体的业务需求范围及目标。
   - 双方商定并确认aPaaS上云与实施服务的项目管理计划。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 双方商定并确认aPaaS上云与实施服务的方案内容并评审。

2. 华为责任
   - 华为须依照责任矩阵完成需求调研、方案设计和交付实施。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于aPaaS上云与实施服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云aPaaS上云与实施服务的需求调研和实施。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
4. 责任分工矩阵表
   - aPaaS平台上云与实施

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方/Responsibility S=协助方/Support				
序号	**业务流程**	**工作内容**	**华为**	**客户**
1	需求调研	详细调研客户需求，双方协商服务范围	R	S
2	方案设计	针对客户需求进行aPaaS平台上云与实施的方案设计，输出SOW	R	S
3	交付实施	根据SOW进行aPaaS平台上云与实施交付	R	S
4	客户验收	对交付内容进行验收确认	S	R

验收标准

- aPaaS平台上云与实施（一次性服务）：

华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网 Console点击确认验收，或线下签字并盖章《 xxx服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

1.2.10.2 常见问题

1.2.10.2.1 关于服务咨询

什么是 aPaaS 上云与实施服务?

在客户新建或扩容aPaaS平台场景中，为客户提供aPaaS平台及产品的安装部署，aPaaS平台与其它系统进行对接，aPaaS平台与其它工具系统进行集成，及为客户提供aPaaS平台数据管理规划设计、数字资产注册实施能力的专业服务。

aPaaS 上云与实施服务可以提供哪些服务?

- aPaaS平台上云与实施

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台设计部署实施（每20实例）	1. 针对一定规格（20个实例）的aPaaS平台及产品提供设计部署实施服务。服务核心内容包括：应用资源规划，服务产品安装&服务部署，功能验证等内容，保障aPaaS平台的高效部署上线。 2. 结合公有云标准化产品，针对客户企业系统，应用，资源，数据能等维度的智能化阶段做出综合诊断分析，提出智能化上云部署，云化价值等分析建议或Demo样例，提供智能化设计部署方案。	客户希望对aPaaS平台做安装部署，平台集成，工具对接等有诉求。
aPaaS平台对接服务（每20实例）	针对一定规格（20个实例）的aPaaS平台及产品提供平台对接服务。包括账号系统对接：aPaaS平台及产品和客户的运维、运营、账号权限系统做对接，内容包括：和客户的运营、运维、账号权限管理系统的集成开发工作。例如应用/模型/任务等统计信息的上报，系统日志、指标、告警上报，账号权限配置，接口对接，知识库对接开发等内容。	
aPaaS平台工具集成服务（每20实例）	1. 针对一定规格（20个实例）的aPaaS平台及产品提供工具的集成服务：针对未预集成工具（如训推+数据）的对接和验证。 2. 结合平台标准化产品能力，提供单个标准化应用适配集成服务，包含应用工具封装，API集成适配，知识库工程等配套内容。 3. 结合平台产品能力，使用平台能力每次提供包含500个数据切片的数据集成服务。	

aPaaS 上云与实施服务的服务优势?

- 专业性：华为云aPaaS上云实施团队服务千行万业，行业涉及政府、交通、工业制造、园区、电力等各行各业，帮助过众多的政企客户完成上云实施及改造等服务。
- 全面性：华为云aPaaS上云与实施服务，包括从实施方案设计、部署实施、系统对接、工具集成、数据梳理和集成，以及模型配置开发等服务，客户一站式满足客户上云阶段的专业服务诉求。
- 场景化：华为云aPaaS上云与实施服务可根据客户的行业场景、应用场景进行定制交付，以及可以完成一大类的特殊应用的上云实施，最大限度帮助客户快速安全高效完成上云改造、迁移和适配等工作，最短时间内在云上开展业务。

1.2.10.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

aPaaS上云与实施服务请与客户经理咨询后再进行下单。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务有没有购买使用次数限制?

aPaaS上云与实施服务购买次数无限制，企业根据实际需要进行购买。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要配套购买其他服务。

服务是否支持变更?

aPaaS上云与实施服务属于一次性计费产品，不支持变更，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

服务是否支持退款?

aPaaS上云与实施服务属于一次性计费产品，未使用前支持退款和退订，交付中或服务后不支持退款和退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

1.2.10.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

aPaaS上云与实施服务为线下交付服务。交付细分方式为：线下远程（跨境）人工履行；服务使用方式为：用户线下接收供应商人工服务。

工作人员的服务时间?

星期一到星期五（5*8小时）提供交付服务，法定节假日除外。

下单后服务多久可以完成?

aPaaS上云与实施服务根据实际购买人天进行计算，购买多少人天交付多少天，交付完成后进行验收。

是否对中国以外的用户提供服务?

是的。

aPaaS 上云与实施服务在交付中还可以申请退款吗?

本服务交付中不支持退款。

1.2.10.3 计费说明

本章节主要介绍华为云aPaaS上云与实施服务的计费说明，包括计费项，计费模式等。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

服务L4Offering	子服务L4.5	SKU内容	量纲	海外1单价（USD）	海外2单价（USD）
aPaaS上云与实施	aPaaS平台上云与实施	aPaaS平台设计部署实施(每20实例)	次	23,040	34,560
		aPaaS平台对接服务(每20实例)	次	18,432	27,648
		aPaaS平台工具集成服务(每20实例)	次	28,800	43,200

说明

- 海外1包含：亚太、俄罗斯、拉美(不含巴西）；海外2包含：欧洲、非洲、巴西、中东。
- SKU aPaaS平台设计部署实施(每20实例)、aPaaS平台对接服务(每20实例)、aPaaS平台工具集成服务(每20实例)的服务规格按照每20个实例作为一个计费规格，针对管理面为所管理的实例数。
- 各服务之间没有依赖性，每个服务可以单独购买或者叠加购买。
- 客户购买如果超过一个计费规则，则以新的一个规格计费。

计费模式

一次性计费，按次计费。

变更配置

不支持变更、退订，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务情况购买。

续费

服务为一次性消费，不支持续费。服务验收后如有新的需求，需重新购买。

到期与欠费

服务为一次性消费，不支持续费。服务验收后如有新的需求，需重新购买。

1.2.11 ROMA 设计与实施服务

1.2.11.1 产品介绍

服务概述

随着云计算技术的发展，数字化转型是企业的必然选择，企业需要实现广泛的连接并走向开放，传统集成工具无法满足当前企业面临的数字化转型诉求，企业的数字化转型亟需融合集成平台提供融合统一、跨域跨云、加速应用开发、OT到IT打通的一致性服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

ROMA Connect是一个全栈式的应用与数据集成平台，源自华为数字化转型集成实践，聚焦应用和数据连接，适配多种企业常见的使用场景。ROMA Connect提供轻量化消息、数据、API、设备等集成能力，简化企业上云流程，支持云上云下、跨区域集成，帮助企业实现数字化转型。

ROMA Connect设计与实施服务是配套ROMA Connect软件产品的售后支持套餐包。服务内容涵盖项目中使用ROMA Connect的架构规划设计、集成实施服务。能够满足客户项目快速完成系统集成，从而支撑应用快速上线的要求。

服务内容

L6服务名称	服务内容	使用场景
ROMA Connect集成实施-超小规格	帮助客户完成一次集成交付，包括需求调研、集成规划设计、集成对接（规范、流程、测试）、集成实施和集成验收等工作。	集成任务不超过15个
ROMA Connect架构规划设计-超小规格	帮助客户识别业务流程的优化点并完成技术选型和解决方案高阶设计。	调研范围不超过4个系统

前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于华为云评估客户需求及协调赋能专家。
- 交付期间涉及华为云多种资源（包括ECS、EIP、CCE、APIG、ELB等）需求，需由客户付费。
- 双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - ROMA Connect集成业务组件，包括FDI、APIC、MQS、Link和组合应用业务集成。
   - 帮助客户识别业务流程的优化点并完成技术选型和解决方案高阶设计，提供专业的架构规划服务。
   - 帮助客户解决IT构架规划和管理能力缺乏，业务上线慢，集成对接难度大和运维效率低等问题。
   - 依据深化设计方案的指导书内容，进行包括需求调研、集成规划设计、集成对接（规范、流程、测试）、集成实施和集成验收等工作。
2. 服务不覆盖范围
   - 客户及第三方应用系统不在服务范围内。
   - 非华为产品引入提供的运维工具不在服务范围内。
3. 服务区域

   国际站。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务流程

1. **服务申请**
   a. 客户提交服务申请（提前至少10个工作日）
   b. 服务经理评估客户需求
   c. 服务经理对齐服务目标和服务范围
2. **服务实施**
   a. 交付人员按照服务内容交付
   b. 交付人员向客户提供交付件
3. **客户验收**
   a. 服务经理发起服务验收
   b. 客户验收并对服务进行评价

服务交付件

服务活动	交付件	交付件描述
ROMA Connect集成实施	《XX项目集成实施设计方案》	《XX项目集成实施设计方案》根据项目业务需求，输出总体建设方案，系统设计方案和工程实施方案，提供项目实施进度和验收标准等。
ROMA Connect架构规划设计	《XX项目架构规划设计说明书》	根据客户需求，对系统实现方法进行分析，描述整个系统实现的总体结构及与子模块的结构，为系统详细设计奠定基础

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体服务交付方式。
   - 双方商定并确认服务交付计划。
   - 双方商定并确认交付内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 交付人员不能进行双方商定的服务外的工作，严格按照要求进行服务，提供服务验收交付文件。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助技术支持服务人员。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收ROMA Connect规划设计与实施服务提供的服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 客户必须提供业务系统相关的信息及提供资源（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。

4. 责任分工矩阵表
   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

服务产品	描述	服务条目	客户	华为
ROMA Connect集成实施	推荐服务，依据深化设计方案的指导书，完成项目集成相关的设计、开发、部署、测试以及验收等工作。	需求调研	S	R
		集成规划设计	-	R
		集成对接	-	R
		集成实施	-	R
		验收移交	-	R
ROMA Connect架构规划设计	可选服务，帮助客户识别业务流程的优化点并完成技术选型和解决方案高阶设计。	梳理客户业流程和优化点	S	R
		解决方案高阶设计	-	R

验收标准

ROMA Connect设计与实施服务内容，将遵守华为云专业服务的标准验收流程，当且仅当专家团队的交付输出件，满足项目实施管理定义的验收标准时，ROMA Connect设计与实施服务可以进行服务验收，客户以书面签字（含电子件）或官网确认为验收合格依据，将交付输出件上传至华为云专业服务验收的指定服务目录。

各服务完成后，按照标准提交如下验收报告，客户以签字盖章（含电子件）或者官网点击验收确认。验收报告双方各持一份原件。

序号	服务活动	验收报告
1	ROMA Connect集成实施	《XX项目集成实施验收报告》
2	ROMA Connect架构规划设计	《XX项目架构规划设计验收报告》

1.2.11.2 常见问题

1.2.11.2.1 关于服务咨询

什么是 ROMA Connect 设计与实施服务?

企业在向数字化转型的过程中会面临诸多难题：缺少统一的设备信息集成途径；数据格式多样化，难以传输和集成；缺少与合作伙伴分享数据和后端服务的便捷途径；缺少云上云下跨网络的安全信息通道。ROMA Connect是一个全栈式的应用与数据集成平台，源自华为数字化转型集成实践，聚焦应用和数据连接，适配多种企业常见的使

版权所有 © 华为技术有限公司

用场景。ROMA Connect提供轻量化消息、数据、API、设备等集成能力，简化企业上云流程，支持云上云下、跨区域集成，帮助企业实现数字化转型。

ROMA Connect设计与实施服务是配套ROMA Connect软件产品的售后支持套餐包。服务内容涵盖项目中使用ROMA Connect的架构规划设计、集成实施系列服务。能够满足客户项目快速完成系统集成，从而支撑应用快速上线的要求。

ROMA Connect 设计与实施服务可以提供哪些服务?

- ROMA Connect架构规划设计-超小规格
- ROMA Connect集成实施-超小规格

ROMA Connect 设计与实施服务的服务内容和服务场景有哪些?

L6服务名称	服务内容	使用场景
ROMA Connect集成实施-超小规格	帮助客户完成一次集成交付，包括需求调研、集成规划设计、集成对接（规范、流程、测试）、集成实施和集成验收等工作。	集成任务不超过15个
ROMA Connect架构规划设计-超小规格	帮助客户识别业务流程的优化点并完成技术选型和解决方案高阶设计。	调研范围不超过4个系统

集成任务包含哪些? 参考工作量是多少?

集成任务包含FDI数据集成任务、API托管、API自定义后端、设备接入、topic接入、组合应用flow搭建。工作量可参考：每个FDI任务0.5人天、每个API托管任务0.25人天、每个自定义后端任务0.5人天、每个设备任务0.5人天、每个topic任务0.5人天、每个组合应用任务1人天。

ROMA Connect 设计与实施服务有什么优势?

优势项	优势介绍
服务专业	1、专业集成对接设计能力，深入了解多个行业业务系统，理清网络、系统和数据集成的关键技术，指导项目交付的工程部署与应用、数据集成等。 2、分解每个业务场景的关键活动，指导ROMA Connect集成对接项目场景交付和验收。 3、具备端到端集成验证能力。通过与项目场景、解决方案设计对齐，以解决方案设计给出的用户场景为依据，对解决方案端到端功能进行验证，精准承接客户需求并进行解决方案集成验证，并提供可交付的方案。
服务高可靠	强大的服务平台和资源保障，集成实施以标准化作业流程完成各个模块的集成对接，以应用场景和集成设计为指导，开展场景调测，端到端的场景拉通测试，保障设计需求落地，交付过程，进度清晰可见，风险可控，高效、低成本。

版权所有 © 华为技术有限公司

优势项	优势介绍
服务灵活	灵活的服务产品选择，服务方案和流程标准化，满足客户的多方面需求。
最佳实践	服务秉承华为在行业多年积累的丰富经验，将运营商、政府、金融、电力等行业积累的经验快速复制到项目中去，提供差异化的解决方案，依靠先进的产品技术、完善的解决方案以及相应的人员和组织机构有机的结合，为企业客户提供更为全面，更为贴心的服务。

如何进行服务咨询?

您可以通过单击“服务咨询”后留言，或拨打4000-955-988转1|950808转1进行快速申请。

远程服务咨询的时候多久可以回复?

远程咨询SLA，目前无固定反馈时间，具体情况以实际反馈时间为准。

1.2.11.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

服务可以通过单击官网“立即购买”按钮进行自助下单。

服务有没有购买使用次数限制?

目前该服务暂时不限制购买使用次数。

服务有哪些捆绑政策?

ROMA Connect设计与实施服务无捆绑服务。

服务是怎么收费的?

ROMA Connect设计与实施服务属于按次数计费，且为一次性计费产品。

服务是否支持变更?

ROMA Connect设计与实施服务属于一次性计费产品，不支持变更，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

服务是否支持退订退款?

ROMA Connect设计与实施服务属于一次性计费产品，下单成功后即不支持退订。

1.2.11.2.3 关于服务交付

版权所有 © 华为技术有限公司

ROMA Connect 设计与实施服务是怎么交付的?

面向客户自行进行的项目，客户购买ROMA Connect设计与实施服务，帮助客户解决集成应用过程中遇到的各种疑难问题，提升客户集成应用能力，保障企业业务系统稳定运行。

ROMA Connect设计与实施服务属于线上服务，远程技术支持方式包括邮件、电话和视频会议，交付提供交付件。

多长时间可以完成交付?

根据实际购买人天进行计算，购买多少人天交付多少天，交付完成后进行验收。

ROMA Connect 设计与实施服务最终交付件是什么?

序号	服务产品	交付件
1	ROMA Connect集成实施	《 XX项目集成实施设计方案 》 《 XX项目集成实施验收报告 》
2	ROMA Connect架构规划设计	《 XX项目架构规划设计说明书 》 《 XX项目架构规划设计验收报告 》

服务支持哪些地区下单?

欧洲、非洲、中东、亚太、俄罗斯、拉美

1.2.11.3 计费说明

ROMA Connect设计与实施服务提供ROMA Connect的架构规划设计、集成实施服务，将根据您选择的服务规格提供一次性的计费模式。

ROMA Connect的架构规划设计、集成实施服务销售场景提供不同规格，不同规格的专业服务分类依据为系统数量和集成任务数量。所需要支持的集成任务数量越多，对服务资源要求越高。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

序号	L6服务名称	服务内容	目录单价单 海外1-亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西） (USD)	目录单价单 海外2-欧洲、南非、巴西 (USD)
1	ROMA Connect集成实施-超小规格	帮助客户完成一次集成交付，包括需求调研、集成规划设计、集成对接（规范、流程、测试）、集成实施和集成验收等工作。适用于集成任务不超过15个。	34,560	51,840
2	ROMA Connect架构规划设计-超小规格	帮助客户识别业务流程的优化点并完成技术选型和解决方案高阶设计。适用于调研范围不超过4个系统。	46,080	69,120
3	ROMA Connect规划设计及实施服务	聚焦ROMA Connect 规划设计、安装部署服务和功能调测服务。	83,018.87	83,018.87

计费模式

ROMA Connect设计与实施服务提供按次收费的计费模式，且为一次性计费产品。

变更配置

ROMA Connect设计与实施服务属于一次性计费产品，不支持变更，未使用前支持退订，交付中或服务后不支持退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

续费

ROMA Connect设计与实施服务属于一次性计费产品，不支持续费，购买后建议尽快使用。

到期与欠费

ROMA Connect设计与实施服务为一次性计费产品，按次数计费，没有到期与欠费，购买后尽快使用。

FAQ

更多计费相关FAQ，请参见《华为云ROMA Connect规划设计与实施服务常见问题》。

版权所有 © 华为技术有限公司

1.2.12 AI 平台开发与实施服务

1.2.12.1 产品介绍

1.2.12.1.1 AI 平台场景化建模调优服务

服务概述

AI平台开发与实施服务主要面向千行百业中有行业实际场景需求，并希望通过AI相关技术去解决这些需求的客户。华为云将基于AI平台，结合客户业务场景，提供专业的场景化建模调优服务及模型增训、蒸馏、微调服务，帮助用户解决算法开发难、模型优化难等关键痛点。通过购买本专业服务，用户可以在华为的帮助下建立完整的AI解决方案，依据自身需求快速完成端到端的AI场景建模、调优以及生态迁移。

服务内容

服务规格	服务内容	适用场景
AI平台场景化建模调优服务-基础版	1. 需求调研：根据技术方案，完成方案的落地实施上线及验证。 2. 方案设计：完成业务场景调研，明确客户业务痛点，输出基于ModelArts平台的需求分析报告。 3. 方案实施：基于客户需求痛点，基于原有解决方案进行算法指标优化，在离线数据中得到验证。	客户需要对已交付的解决方案进行指标或精度优化，由华为提供算法的优化指导，在离线数据中得到验证。
AI平台场景化建模调优服务-标准版	1. 需求调研：根据技术方案，完成方案的落地实施上线及验证。 2. 方案设计：完成业务场景调研，明确客户业务痛点，输出基于ModelArts平台的需求分析报告。 3. 方案实施：基于客户需求痛点，基于原有解决方案进行算法指标优化，在实际业务中得到验证。	客户需要对华为云上的AI资产进行场景化指标或者精度优化，由华为提供算法优化指导，在实际业务中得到验证。
AI平台场景化建模调优服务-专业版	1. 需求调研：根据技术方案，完成方案的落地实施上线及验证。 2. 方案设计：完成业务场景调研，明确客户业务痛点，输出基于ModelArts平台的需求分析报告。 3. 方案实施：基于客户需求痛点，基于原有解决方案进行算法指标优化，在实际业务中得到验证，并提供新的UseCase。	客户需要对已交付的解决方案进行场景迁移指标或精度优化，由华为提供算法的优化指导，在实际业务中得到验证，并提供新的UseCase。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
AI平台场景化建模调优服务- 铂金版	1. 需求调研：根据技术方案，完成方案的落地实施上线及验证。 2. 方案设计：完成业务场景调研，明确客户业务痛点，输出基于ModelArts平台的需求分析报告。 3. 方案实施：基于客户需求痛点，基于原有解决方案进行算法指标优化，在实际业务中得到验证，并提供新的UseCase。	客户需要对已交付的AI资产或者解决方案进行场景迁移指标或精度优化，由华为提供算法的优化指导，在实际业务中得到验证，并提供新的UseCase。
模型蒸馏服务-标准版	基于DeepSeek系列模型为教师模型，面向大模型的基础能力（对话问答、文案生成、阅读理解），结合已有的行业指令数据进行数据蒸馏服务，2000条/套。	适用于期望得到有思维链能力且逻辑能力较强蒸馏数据集
模型蒸馏服务-专业版	基于DeepSeek系列模型为教师模型，面向大模型的基础能力（对话问答、文案生成、阅读理解），结合已有的行业指令数据进行数据蒸馏服务，5000条/套。并对已撰写的数据进行模型蒸馏服务。	适用于期望得到有思维链能力且逻辑能力较强的领域大模型的客户
模型蒸馏服务-铂金版	基于DeepSeek系列模型为教师模型，面向大模型的基础能力（对话问答、文案生成、阅读理解），结合已有的行业指令数据进行数据蒸馏服务，5000条/套。并对已撰写的数据进行模型蒸馏、强化学习服务。	适用于期望得到有思维链能力且逻辑能力非常强的领域大模型的客户
模型增训服务-标准版	基于DeepSeek模型，根据大量行业预训练数据进行模型增量预训练，然后结合一定量no-reasoning行业指令数据集进行SFT微调，这两个训练阶段，帮助客户打造行业大模型的服务。	适用于期望得到无思维链能力且逻辑能力一般的行业大模型的客户
模型增训服务-专业版	基于DeepSeek模型，根据大量行业预训练数据进行模型增量预训练，然后结合一定量no-reasoning行业指令数据集进行SFT微调，最后再进行强化学习，这三个训练阶段，帮助客户打造行业大模型的服务。	适用于期望得到无思维链能力且逻辑能力较强的行业大模型的客户
模型增训服务-铂金版	基于DeepSeek模型，根据大量行业预训练数据进行模型增量预训练，然后结合一定量reasoning行业指令数据集进行SFT微调，最后再进行强化学习，这三个训练阶段，帮助客户打造行业大模型的服务。	适用于期望得到具备思维链能力且逻辑能力非常强的行业大模型的客户

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
模型微调服务-标准版	1. 服务内容描述：基于包含在华为开源适配列表中的算法模型，面向大模型的基础能力（对话问答、文案生成、阅读理解），结合客户的行业指令数据进行微调数据资产撰写。并对已撰写的数据进行微调训练服务。 2. 交付件：输出微调训练问答数据条数：2000条。 3. 验收标准：结合专业的、双方认可的训练数据撰写标准，由客户测试验收后提供盖章验收报告或者在线验收。	适用于客户拥有少量的行业指令知识数据，根据某个场景，快速构建场景大模型。
模型微调服务-专业版	1. 服务内容描述：基于包含在华为开源适配列表中的算法模型，面向大模型的基础能力（对话问答、文案生成、阅读理解），结合客户的行业指令数据进行微调数据资产撰写。并对已撰写的数据进行微调训练服务。 2. 交付件：输出微调训练问答数据条数：5000条。 3. 验收标准：结合专业的、双方认可的训练数据撰写标准，由客户测试验收后提供盖章验收报告或者在线验收。	适用于客户拥有丰富的行业指令知识数据，根据某个场景，快速构建场景大模型。
模型微调服务-铂金版	1. 服务内容描述：基于包含在华为开源适配列表中的算法模型，面向大模型的基础能力（对话问答、文案生成、阅读理解），结合客户的行业指令数据进行微调数据资产撰写。并对已撰写的数据进行微调训练、强化学习服务。 2. 交付件：输出微调训练问答数据与强化学习数据条数：5000条。 3. 验收标准：结合专业的、双方认可的训练数据撰写标准，由客户测试验收后提供盖章验收报告或者在线验收。	适用于客户拥有丰富的行业指令知识数据，根据某个场景，快速构建场景大模型，并指导其在复杂任务中做出更优决策。

前提条件

- 客户应提前至少10工作日申请该服务，以便华为云评估客户需求并协调AI专家。
- 双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务范围

1. 服务覆盖范围

   华为面向各行业AI应用的开发与研究，提供AI平台开发与实施服务。针对客户不同阶段的需求，提供包括场景化模型调优、模型增训、模型微调、模型蒸馏的开发与实施服务。能够帮助企业快速集成AI平台能力到业务应用，针对计算机视觉、机器学习、NLP、决策优化等场景；工业质检、声音质检、工艺优化、零售识别、智能调度等行业，提供规划与设计服务，模型调优服务。提供应用&模型开发样例演示，模型&应用迁移等深度使用开发支持。

2. 服务不覆盖范围

   华为AI工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

   - 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）。
   - 外购件产品。
   - 超出项目方案约定范围的客户业务相关的开发维护工作。

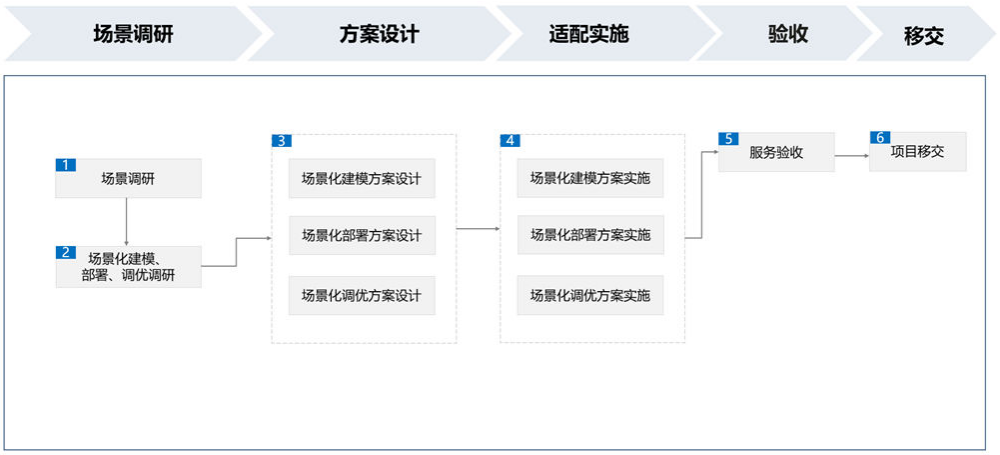
3. 服务区域

   海外（配套产品出海策略）。

服务流程

- AI平台场景化建模调优服务流程

服务阶段	服务说明
需求调研及评估	明确开发、部署、调优服务的需求范围及评估可行性。
方案设计	进行开发、部署、调优服务方案设计。
方案实施	实施场景化建模、部署、调优等方案。
服务验收	客户验证交付件中的内容事项，签字确认《AI平台开发与实施服务验收报告》。
项目移交	项目完成，相关交付件移交给客户。



版权所有 © 华为技术有限公司

- 模型蒸馏服务流程

服务步骤	服务说明
场景分析	分析客户业务场景、数据状况和模型基础，明确蒸馏目标和需求，确定模型输入输出、运行环境及性能要求。
蒸馏方案设计	明确蒸馏目标与需求，确定模型输入输出、运行环境及性能要求，选择合适的学生模型，制定包含数据微调和强化学习的蒸馏策略。
蒸馏数据实施	依照蒸馏方案，挑选领域和通用数据集，用行业数据生成种子数据，借助教师模型生成并优化教师数据，最后合理配比通用数据与教师数据，为模型蒸馏准备高质量数据。
蒸馏方案实施	利用SFT、LoRA、RFT等技术微调模型，通过DPO、PPO、GPRO等强化学习方法优化模型性能，借助混合精度训练加速、模型量化等手段提升模型运行效率，完成模型优化与训练。
蒸馏场景验证	对蒸馏后的学生模型进行全面端到端测试，与蒸馏前模型对比性能、吞吐量、时延和内存占用等指标，再将其置于实际业务场景，验证模型性能与业务指标的匹配度，确保蒸馏效果满足预期。
服务验收	客户验证交付件中的内容事项，签字确认《模型蒸馏服务验收报告》。

- 模型增训服务流程

服务步骤	服务说明
增训方案设计	明确增训的合理性和可行性，明确训练数据、模型训练、模型评测方案细节。
增训数据方案实施	数据获取，数据处理，数据评估，数据配比，数据安全保障。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务步骤	服务说明
增训模型方案实施	进行环境准备工作，启动增训工作流，并提供精度和性能调优服务。
增训场景验证	进行精度性能验证，模型评估，业务效果评估验证。
验收	客户验证交付件中的内容事项，签字确认《 DeepSeek模型增训服务验收报告 》。
移交	项目完成，相关交付件移交给客户。
交付确认	确认交付件准确性和完整性，确认项目完成。

- 模型微调流程

服务步骤	服务说明
场景方案设计	根据客户业务需求和数据状况，选择合适的微调路线，如监督微调（ SFT、LoRA、QLoRA ）训练场景等。
数据方案设计	针对不同的微调路线，设计相应的数据方案，包括数据的采集、标注、清洗、审核等步骤。
模型方案设计	根据客户的需求和硬件资源情况，配置模型的超参数，如学习率、批量大小、训练轮数等。
评测方案设计	构建评测数据集，包括从客户实际业务中抽取的具有代表性的样本。以及指定模型评测标准，用于评估模型效果。

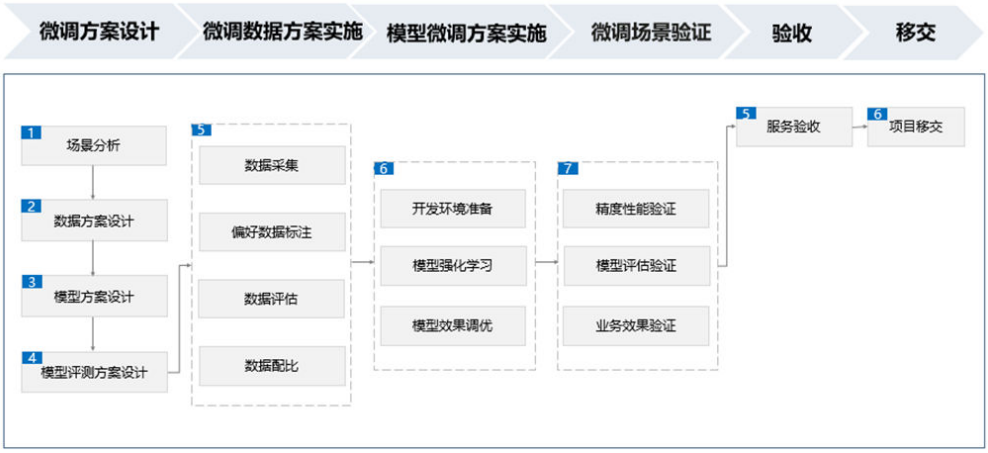
版权所有 © 华为技术有限公司

服务步骤	服务说明
数据方案实施	数据采集：从客户的业务系统、数据库、日志文件等渠道采集相关数据。 数据标注：按照设计的指令格式与任务要求，对采集的数据进行标注。 数据清洗：去除重复、错误、无用的数据记录，处理缺失值等问题。 数据蒸馏：使用基于行业的Prompt数据从模型中获取答案，并将问题与答案构建为指令数据。 数据配比：根据客户行业数据的特点和模型训练的需求，确定行业数据与通用数据的配比。
模型开发环境准备	确保有适当的硬件和软件环境。可以使用昇腾云服务平台获取计算资源。安装必要的依赖库和工具。
模型微调训练	采用 SFT、LoRA、QLoRA 等微调训练方法，根据设计好的微调方案对模型进行训练。
模型效果调优	在训练过程中，密切关注模型的损失值、准确率等指标的变化，及时调整训练参数和策略。
微调场景验证	精度性能验证：验证模型训练吞吐等性能、训练 loss 是否收敛等指标。 模型评估验证：基于构建的评测集，客观评估模型打分结果。 业务效果验证：根据正确性、完整性、相关性、有效性、通顺性等标准，根据业务场景，主观对模型的生成结果或预测结果进行详细的评测。

- 模型微调流程——模型强化学习流程

版权所有 © 华为技术有限公司

服务步骤	服务说明
场景方案设计	根据已微调的模型效果和数据状况，选择合适的强化学习路线，如PPO、GRPO等。
数据方案设计	针对强化路线，设计强化学习数据收集策略，确定如何收集和构建能够有效反映人类偏好的数据集。
模型方案设计	1. 奖励函数/奖励模型设计：评估基于模型生成回答的质量，用于辅助强化学习数据的标注，也为模型的学习提供准确的奖励信号。 2. 根据客户的需求和硬件资源情况，配置模型的超参数，如学习率、批量大小、训练轮数等。
评测方案设计	构建评测数据集，包括从客户实际业务中抽取的具有代表性的样本。以及指定模型评测标准，用于评估模型效果。
数据方案实施	偏好数据标注：基于设计好的奖励函数/模型，组织人工或利用工具对数据进行偏好标注，符合预期的答案进行点赞，反之点否，对模型进行偏向性主动引导。
模型开发环境准备	确保有适当的硬件和软件环境。可以使用昇腾云服务平台获取计算资源。安装必要的依赖库和工具。
微调方案实施	运用PPO、GRPO等强化学习手段，结合设计好的奖励模型，对微调后的模型进行进一步的优化。
微调场景验证	精度性能验证：验证模型训练吞吐等性能、训练 loss 是否收敛等指标。 模型评估验证：基于构建的评测集，客观评估模型打分结果。 业务效果验证：根据正确性、完整性、相关性、有效性、通顺性等标准，根据业务场景，主观对模型的生成结果或预测结果进行详细的评测。



版权所有 © 华为技术有限公司

服务交付件

服务名称	交付件
AI平台场景化建模调优服务-基础版	《基于ModelArts实现的场景化建模模型优化验证结果》
AI平台场景化建模调优服务-标准版	
AI平台场景化建模调优服务-专业版	
AI平台场景化建模调优服务-铂金版	
模型蒸馏服务-标准版	《AI平台场景化建模调优服务-模型蒸馏服务开发报告》
模型蒸馏服务-专业版	
模型蒸馏服务-铂金版	
模型增训服务-标准版	《AI平台场景化建模调优服务-模型增训服务开发报告》
模型增训服务-专业版	
模型增训服务-铂金版	
模型微调服务-标准版	《AI平台场景化建模调优服务-模型微调服务开发报告》
模型微调服务-专业版	
模型微调服务-铂金版	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于专业服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
   - 咨询前，按照客户所选服务项，制定指导计划和报价清单供客户审核确认。
   - 咨询期间，依确认后的计划为指定客户进行技术指导。
   - 咨询结束后，根据所选咨询服务项，出具交付件清单。
   - 接收用户的服务申请，协调ModelArts平台专家与客户商定详情。
3. 客户责任
   - 提供详细准确的需求和场景。
   - 提供项目实施的必须件，比如：训练数据等。
   - 审核并确认华为提供的指导计划和交付件。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 执行项目验收。

4. 责任分工矩阵表
   - AI平台场景化建模调优服务

以下为职责描述案例，可酌情修改;
R=责任方/Responsibility
S=协助方/Support
备注：如果是华为提供技术支持的服务内容，实施动作责任方为客户。性能调优的特殊性，导致调优方案设计与实施的顺序可能依据具体项目情况调整。

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求提出	业务场景讲解，明确优化需求	S	R
2	需求理解	需求理解与关键问题定义	R	S
3	需求确认	需求确认，验收项确认（关键指标）	S	R
4	方案设计	优化方案设计	R	S
5	方案汇报	优化方案汇报	R	R
6	方案确认	优化方案确认	S	R
7	方案实施	优化方案实施	R	S
8	方案验收	优化性能验收	S	R
9	项目移交	交付件整理与交接	R	S
10	交付确认	确认交付件准确性和完整性，确认项目完成	S	R

   - 模型微调服务

以下为职责描述案例，可酌情修改;
R=责任方/Responsibility
S=协助方/Support
备注：如果是华为提供技术支持的服务内容，实施动作责任方为客户。

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	微调方案设计	场景方案设计，数据方案设计，模型方案设计，评测方案设计	R	S
2	数据方案实施	数据收集、数据标注、数据清洗、数据蒸馏、数据配比、偏好数据标注	R	R

版权所有 © 华为技术有限公司

3	模型方案实施	环境准备、模型微调实施、模型强化学习、模型效果调优	R	S
4	微调场景验证	精度性能验证、模型评估验证、业务效果验证	R	S
5	服务验收	客户确认验收，并确认签字	S	R
6	项目移交	交付件整理与交接	R	R
7	交付确认	客户确认验收	S	R

- 模型增训服务

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方/Responsibility S=协助方/Support 备注：如果是华为提供技术支持的服务内容，实施动作责任方为客户。				
序号	**服务流程**	**工作内容**	**华为**	**客户**
1	增训方案设计	场景分析，数据方案设计，模型方案设计，模型评测方案设计	R	S
2	增训数据方案实施	数据提取与清洗、数据标注、数据评估、数据配比、数据安全保障	R	R
3	增训模型方案实施	环境准备、模型增训实施、模型调优	R	S
4	增训场景验证	精度性能验证、模型评估验证、业务效果验证	R	S
5	服务验收	客户确认验收，并确认签字	S	R
6	项目移交	交付件整理与交接	R	R
7	交付确认	客户确认验收	S	R

- 模型蒸馏服务

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方/Responsibility S=协助方/Support 备注：如果是华为提供技术支持的服务内容，实施动作责任方为客户。				
序号	**服务流程**	**工作内容**	**华为**	**客户**

版权所有 © 华为技术有限公司

1	蒸馏方案设计	业务场景进行分析，选择学生模型和训练策略	R	S
2	蒸馏数据实施	进行数据集选型、种子数据生成、教师数据生成、数据配比	S	R
3	蒸馏方案实施	对学生模型进行微调和强化学习	R	S
4	蒸馏场景验证	针对蒸馏后的模型进行性能和业务指标验证	R	S
5	方案验收	模型功能和性能验收	S	R
6	项目移交	交付件整理与交接	R	S
7	交付确认	确认交付件准确性和完整性，确认项目完成	S	R

验收标准

华为按各服务子项提交“服务交付件”章节所述标准交付件，客户在华为云官网Console点击确认验收，或线下签字盖章《AI平台开发与实施服务验收报告》作为服务验收通过依据。

服务名称	交付件	验收报告
AI平台场景化建模调优服务-基础版	《基于AI平台实现的场景化建模模型优化验证结果》	《AI平台开发与实施服务验收报告模板》
AI平台场景化建模调优服务-标准版		
AI平台场景化建模调优服务-专业版		
AI平台场景化建模调优服务-铂金版		
模型蒸馏服务-标准版	《AI平台场景化建模调优服务-模型蒸馏服务开发报告》	《AI平台开发与实施服务验收报告》
模型蒸馏服务-专业版		
模型蒸馏服务-铂金版		
模型增训服务-标准版	《AI平台场景化建模调优服务-模型增训服务开发报告》	
模型增训服务-专业版		
模型增训服务-铂金版		
模型微调服务-标准版	《AI平台场景化建模调优服务-模型微调服务开发报告》	
模型微调服务-专业版		
模型微调服务-铂金版		

版权所有 © 华为技术有限公司

1.2.12.1.2 AI 平台场景化建模开发服务

服务概述

AI平台开发与实施服务主要面向千行百业中有行业实际场景需求，并希望通过AI相关技术去解决这些需求的客户。华为云将基于AI平台，结合客户业务场景，提供专业的场景化建模开发、规划与设计、应用与智能体编排服务，帮助用户解决算法开发难、模型优化难、生态迁移难等关键痛点。通过购买本专业服务，用户可以在华为的帮助下建立完整的AI解决方案，依据自身需求快速完成端到端的AI场景建模、调优以及生态迁移。

服务内容

- AI平台开发与实施服务-AI平台场景化建模开发服务

服务规格	服务内容	适用场景
AI平台场景化建模开发服务-基础版	模型训练：根据技术方案，完成模型训练。 指标调优：模型指标在客户的历史业务数据中得到验证和保证。	客户需要基于自己实际遇到的问题场景设计AI解决方案，需要华为帮助建立AI解决方案（不含UseCase），模型指标在客户的历史业务数据中得到验证和保证。
AI平台场景化建模开发服务-标准版	模型训练：根据技术方案，构建UseCase，完成模型训练。 指标调优：模型指标在客户的历史业务数据中得到验证和保证。	客户需要基于自己实际遇到的问题场景设计AI解决方案，华为帮助建立AI解决方案，并沉淀成UseCase提供给客户，模型指标在客户的历史业务数据中得到验证和保证。
AI平台场景化建模开发服务-专业版	模型训练：根据技术方案，构建UseCase，完成模型训练。 模型调优：模型指标在客户的实时业务数据中得到验证和保证。	客户需要基于自己实际遇到的问题场景设计AI解决方案，需要华为侧帮助建立AI解决方案（不含UseCase），模型指标在客户的实时业务数据中得到验证和保证。
AI平台场景化建模开发服务-铂金版	提供需求调研及方案设计，根据技术方案，构建UseCase，完成模型训练，模型指标在客户的实时业务数据中得到验证和保证。	客户需要基于实际数据完成算法训练得到算法模型结果并保证精度结果，需要华为侧提供场景化UseCase，模型指标在客户的实时业务数据中得到验证和保证。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
AI平台场景化建模部署服务-基础版	1. 需求调研：完成业务场景调研，明确客户业务痛点，输出基于ModelArts平台的需求分析报告。 2. 方案设计：基于客户需求痛点，完成基于ModelArts平台的技术方案开发。 3. 方案实施：根据技术方案，开发推理脚本和制作不同部署设备的推理镜像并完成部署，指导客户完成算法API跟业务系统对接。	客户需要对已交付的解决方案完成端到端训练并将模型部署成restAPI接入线上系统中，根据技术方案，开发推理脚本和制作云端推理镜像并完成部署，指导客户完成算法API跟业务系统对接。部署服务QPS为1，资源设备数1台。
AI平台场景化建模部署服务-标准版	1. 需求调研：完成业务场景调研，明确客户业务痛点，输出基于ModelArts平台的需求分析报告。 2. 方案设计：基于客户需求痛点，完成基于ModelArts平台的技术方案开发。 3. 方案实施：根据技术方案，开发推理脚本和制作不同部署设备的推理镜像并完成部署，指导客户完成算法API跟业务系统对接。	客户需要对华为云上AI资产进行端到端训练并将模型部署成restAPI接入线上系统中，根据技术方案，开发推理脚本和制作云端推理镜像并完成部署，指导客户完成算法API跟业务系统对接。部署服务QPS为2-5之间，资源设备数2-5台。
AI平台场景化建模部署服务-专业版	1. 需求调研：完成业务场景调研，明确客户业务痛点，输出基于ModelArts平台的需求分析报告。 2. 方案设计：基于客户需求痛点，完成基于ModelArts平台的技术方案开发。 3. 方案实施：根据技术方案，开发推理脚本和制作不同部署设备的推理镜像并完成部署，指导客户完成算法API跟业务系统对接。	客户需要对华为云上AI资产进行端到端训练并将模型部署成restAPI接入线上系统中，根据技术方案，开发推理脚本和制作云端推理镜像并完成部署，指导客户完成算法API跟业务系统对接。部署服务QPS为6-50之间，资源设备数6-10台。
AI平台场景化建模部署服务-铂金版	1. 需求调研：完成业务场景调研，明确客户业务痛点，输出基于ModelArts平台的需求分析报告。 2. 方案设计：基于客户需求痛点，完成基于ModelArts平台的技术方案开发。 3. 方案实施：根据技术方案，开发推理脚本和制作不同部署设备的推理镜像并完成部署，指导客户完成算法API跟业务系统对接。	客户需要对已交付的解决方案或者华为云上AI资产完成端到端训练，将模型部署成一个restAPI接入客户线上系统中，并将模型部署至边缘系统中，最终进行业务逻辑验收。部署服务QPS大于50，资源设备数大于10台。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
应用与智能体编排服务-标准版	1. 编排需求调研：明确智能体的需求范围及评估可行性。 2. 方案设计：根据调研结果，进行智能体编排方案设计，包括意图识别、检索规划、知识检索、联网搜索、内容审核等基础功能。 3. 编排实施：依据设计方案，进行智能体的编排、配置与部署、效果验证。	面向中低复杂度需求，支持客户快速集成DeepSeek API与各功能模块（如数据库连接、联网搜索、知识库等功能）。
应用与智能体编排服务-专业版	1. 编排需求调研：明确智能体的需求范围及评估可行性。 2. 方案设计：根据调研结果，进行智能体编排方案设计，包括意图识别、检索规划、知识检索、联网搜索、内容审核等基础功能，以及工具定制、多智能体协同、任务规划、自动化执行等复杂功能。 3. 编排实施：依据设计方案，进行智能体的编排、配置与部署、效果验证。	面向需要深度定制的复杂业务系统，支持客户集成DeepSeek API与各功能模块（如数据库连接、联网搜索、知识库等功能），支持构建多智能体矩阵，通过任务规划、反思执行等功能完成复杂任务。

- 应用与智能体编排服务

调研分类	服务说明
业务目标与场景需求	明确智能体需解决的业务问题，区分场景复杂度，设定关键指标，梳理现有业务中可自动化的节点。
功能需求	明确智能体核心能力，输入数据类型，是否需要支持上下文理解、意图识别、内容审核能力，需集成哪些外部系统和工具，明确知识库需求。
实施策略	是否依赖工作流编排或代码扩展，了解需要对接的具体AI模型及部署方式等。

- 应用与智能体编排服务

服务阶段	服务说明
组件规划	规划实现业务目标需要使用哪些组件。
模块设计	“感官”模块设计，规划输入数据处理逻辑，捕捉环境与用户需求信息；“大脑”模块设计，规划记忆存储、任务规划流程及协同逻辑，实现决策分析； “动作”模块设计，规划任务执行与工具调用逻辑。
数据流设计	规划如何高效集成各模块和组件，规范数据格式，形成完整数据流，实现需求目标。

版权所有 © 华为技术有限公司

前提条件

- 客户应提前至少10工作日申请该服务，以便华为云评估客户需求并协调AI专家。
- 双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   华为面向各行业AI应用的开发与研究，提供AI平台开发与实施服务。针对客户不同阶段的需求，提供包括场景化模型开发、建模部署、应用智能体编排的开发与实施服务。能够帮助企业快速集成AI平台能力到业务应用，针对计算机视觉、机器学习、NLP、决策优化等场景；工业质检、声音质检、工艺优化、零售识别、智能调度等行业，提供场景化建模开发、部署，规划与设计服务，以及针对上线后的模型提供训练及调优服务。提供适用于华为提供开发环境部署，应用&模型开发样例演示，模型&应用迁移等深度使用开发支持。

   华为面向对于产品推荐、售后客服助手、智能培训、文本生成及知识库管理五大场景有应用需求的客户，提供应用与智能体编排服务，包含以下内容：

   - 调研客户的智能体功能需求，明确业务场景。
   - 基于需求分析结果进行组件规划及数据流设计，输出应用编排方案。
   - 基于应用编排方案进行组件开发并进行组件对接，实现智能体功能。
   - 对智能体应用进行效果验证。

2. 服务不覆盖范围

   华为AI工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

   - 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助)。
   - 外购件产品。
   - 超出项目方案约定范围的客户业务相关的开发维护工作。

3. 服务区域

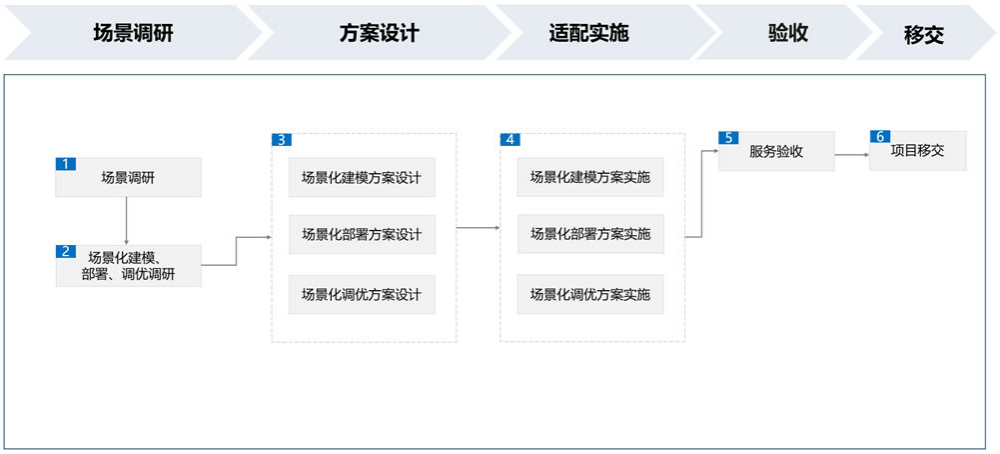
   海外（配套产品出海策略）。

服务流程

- AI平台场景化建模开发服务服务流程

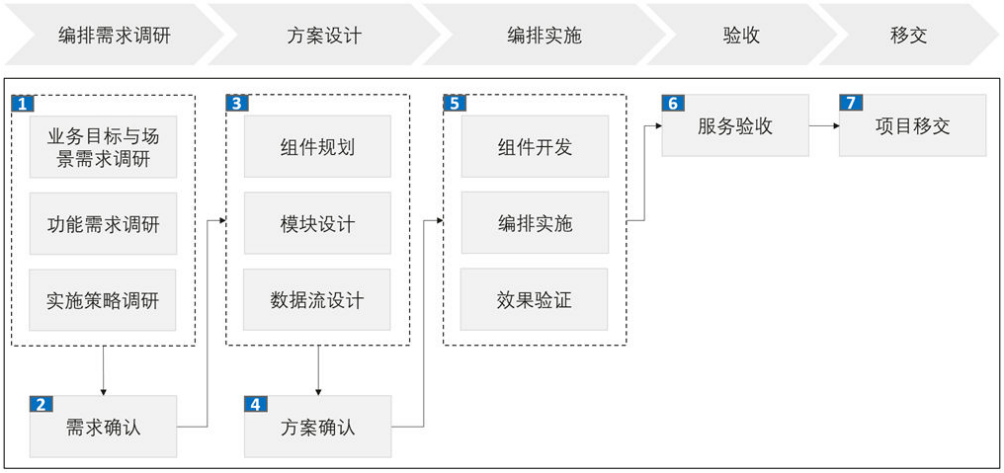
服务阶段	服务说明
需求调研及评估	明确开发的需求范围及评估可行性。
方案设计	进行开发服务方案设计。
方案实施	实施场景化建模等方案。
服务验收	客户验证交付件中的内容事项，签字确认《AI平台开发与实施服务验收报告》。
项目移交	项目完成，相关交付件移交给客户。

版权所有 © 华为技术有限公司



- 应用与智能体编排服务服务流程

服务阶段	服务说明
编排需求调研	明确智能体的需求范围及评估可行性。
需求确认	需求确认，验收项确认。
应用编排方案设计	根据调研结果，进行智能体编排方案设计。
方案确认	编排方案汇报与确认。
编排实施	依据设计方案，进行智能体的编排、配置与部署、效果验证。
服务验收	客户验证交付件中的内容事项，签字确认《应用与智能体编排服务验收报告》。
项目移交	项目完成，相关交付件移交给客户。



服务交付件

- AI平台场景化建模开发服务

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件
AI平台场景化建模开发服务-基础版	《 基于AI平台实现的场景化建模UseCase开发手册及指导 》
AI平台场景化建模开发服务-标准版	
AI平台场景化建模开发服务-专业版	
AI平台场景化建模开发服务-铂金版	
AI平台场景化建模部署服务-基础版	《 基于AI平台实现的场景化建模模型使用手册 》
AI平台场景化建模部署服务-标准版	
AI平台场景化建模部署服务-专业版	
AI平台场景化建模部署服务-铂金版	
应用与智能体编排服务-标准版	《 AI平台场景化建模开发服务-应用与智能体编排服务开发报告 》
应用与智能体编排服务-专业版	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于专业服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
   - 咨询前，按照客户所选服务项，制定指导计划和报价清单供客户审核确认。
   - 咨询期间，依确认后的计划为指定客户进行技术指导。
   - 咨询结束后，根据所选咨询服务项，出具交付件清单。
   - 接收用户的服务申请，协调ModelArts平台专家与客户商定详情。
3. 客户责任
   - 提供详细准确的需求和场景。
   - 提供项目实施的必须件，比如：训练数据等。
   - 审核并确认华为提供的指导计划和交付件。
   - 执行项目验收。
4. 责任分工矩阵表
   - AI平台场景化建模开发服务

版权所有 © 华为技术有限公司

以下为职责描述案例，可酌情修改;
R=责任方/Responsibility
S=协助方/Support
备注：如果是华为提供技术支持的服务内容，实施动作责任方为客户。

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求提出	业务场景讲解，明确需求	S	R
2	需求理解	需求理解与关键问题定义	R	S
3	需求确认	需求确认，验收项确认	S	R
4	方案设计	场景建模设计	R	S
5	方案汇报	建模方案汇报	R	R
6	方案确认	建模方案确认	S	R
7	方案实施	模型开发&部署，系统对接	R	S
8	方案验收	功能&性能验收	S	R
9	项目移交	交付件整理与交接	R	S
10	交付确认	确认交付件准确性和完整性，确认项目完成	S	R

- 应用与智能体编排服务

以下为职责描述案例，可酌情修改;
R=责任方/Responsibility
S=协助方/Support
备注：如果是华为提供技术支持的服务内容，实施动作责任方为客户。

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求调研	业务目标与场景需求沟通、功能需求沟通、实时策略沟通	R	R
2	需求确认	需求确认，验收项确认	S	R
3	方案设计	组件规划、模块设计与数据流设计	R	S
4	方案确认	编排方案汇报与确认	S	R
5	编排实施	应用编排实施，系统对接	R	S
6	服务验收	功能验收	S	R
7	项目移交	交付件整理与交接	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

验收标准

华为按各服务子项提交“服务交付件”章节所述标准交付件，客户在华为云官网Console点击确认验收，或线下签字盖章《AI平台开发与实施服务验收报告》作为服务验收通过依据。

- AI平台场景化建模开发服务

服务名称	交付件	验收报告
AI平台场景化建模开发服务-基础版	《基于AI平台实现的场景化建模UseCase开发手册及指导》	《AI平台开发与实施服务验收报告模板》
AI平台场景化建模开发服务-标准版		
AI平台场景化建模开发服务-专业版		
AI平台场景化建模开发服务-铂金版		
AI平台场景化建模部署服务-基础版	《基于AI平台实现的场景化建模模型使用手册》	《AI平台开发与实施服务验收报告模板》
AI平台场景化建模部署服务-标准版		
AI平台场景化建模部署服务-专业版		
AI平台场景化建模部署服务-铂金版		
应用与智能体编排服务-标准版	《AI平台场景化建模开发服务-应用与智能体编排服务开发报告》	《AI平台开发与实施服务验收报告》
应用与智能体编排服务-专业版		

1.2.12.1.3 昇腾云服务迁移适配服务

服务概述

AI平台开发与实施服务主要面向千行百业中有行业实际场景需求，并希望通过AI相关技术去解决这些需求的客户。华为云将基于AI平台，结合客户业务场景，提供专业的场景化建模开发、规划与设计、调优服务及**昇腾云服务迁移适配服务**，帮助用户解决算法开发难、模型优化难、生态迁移难等关键痛点。通过购买本专业服务，用户可以在华为的帮助下建立完整的AI解决方案，依据自身需求快速完成端到端的AI场景建模、调优以及生态迁移。

服务内容

- AI平台开发与实施服务-昇腾云服务迁移适配服务

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
昇腾云服务迁移适配服务-基础版	对包含在华为开源适配列表中的算法模型迁移适配，基于指导文档完成demo方案演示，并在用户业务自主实施过程中提供技术支持。	适用于客户自主适配，华为提供指导的场景，通过远程/现场支持等形式，帮助客户掌握昇腾云服务基础适配能力。
昇腾云服务迁移适配服务-标准版	对包含在华为开源适配列表中的算法模型迁移适配，根据指导文档完成方案实施，依据客户指定数据集、开源权重文件完成精度对齐、性能调优、模型部署，限定一个指定数据集和开源权重。	适用于华为提供迁移适配服务场景，通过远程/现场支持等形式，帮助客户深度使用昇腾云服务产品，高效完成业务价值落地。
昇腾云服务迁移适配服务-专业版	对未包含在华为开源适配列表中的算法模型迁移适配，在算子均满足的情况下，完成模型适配、精度对齐、性能调优、模型部署，限定一个指定数据集和开源或自定义权重。	适用于华为提供迁移适配服务场景，通过远程/现场支持等形式，帮助客户深度使用昇腾云服务产品，高效完成业务价值落地。
昇腾云服务AI模型迁移服务-每模型	提供由GPU迁移至昇腾云服务平台的支持服务，包含一个模型的迁移分析、适配验证以及模型部署。	适用于多模型场景，为客户提供基础迁移服务后，需要增加其他模型适配。
昇腾云服务应用迁移服务-每应用	提供由GPU迁移至昇腾云服务平台的支持服务，包含一个应用的迁移分析、适配验证、部署及运维能力对接。	适用于客户有应用迁移需求的场景。

前提条件

- 客户应提前至少10工作日申请该服务，以便华为云评估客户需求并协调AI专家。
- 双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   华为面向各行业AI应用的开发与研究，提供AI平台开发与实施服务。针对客户不同阶段的需求，提供包括从昇腾云服务迁移适配服务，到场景化模型开发部署、模型调优的开发与实施服务。能够帮助企业快速集成AI平台能力到业务应用，针对计算机视觉、机器学习、NLP、决策优化等场景；工业质检、声音质检、工艺优化、零售识别、智能调度等行业，提供场景化建模开发、部署，规划与设计服务以及针对上线后的模型提供训练及调优服务。**提供适用于华为提供迁移适配服务场景，**提供开发环境部署，应用&模型开发样例演示，模型&应用迁移等深度使用开发支持。

2. 服务不覆盖范围

   华为AI工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

版权所有 © 华为技术有限公司

- 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）。
- 外购件产品。
- 超出项目方案约定范围的客户业务相关的开发维护工作。

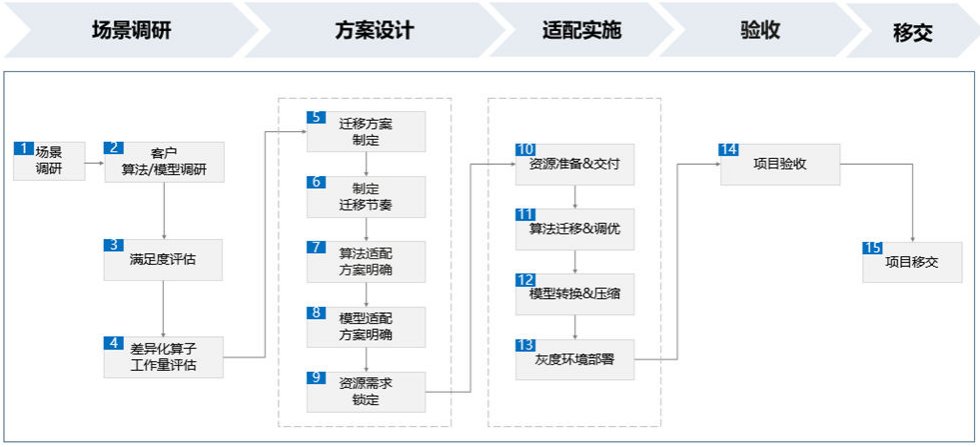
3. 服务区域

   中国、海外（配套产品出海策略）。

服务流程

- 昇腾云服务迁移适配服务交付流程

服务阶段	服务说明
需求调研及评估	进行迁移分析，业务迁移准备度评估工具，
方案设计	依据调研表内容，预计工作量，进行统一设计，规划AI模型迁移过程中的操作步骤，形成此次迁移计划，输出迁移方案，进行资源需求锁定。
方案实施	协助客户进行网络/模型迁移、部署等操作，进行精度对齐。
服务验收	客户验证迁移报告中的内容事项，签字确认《AI平台开发与实施服务验收报告》
项目移交	项目完成，相关交付件移交给客户。



服务交付件

- 昇腾云服务迁移适配服务

服务名称	交付件
昇腾云服务迁移适配服务-基础版	《昇腾云服务使用指导》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件
昇腾云服务迁移适配服务-标准版	《 昇腾云服务迁移指导 》 《 昇腾云服务迁移适配服务测试报告 》
昇腾云服务迁移适配服务-专业版	
昇腾云服务AI模型迁移服务-每模型	
昇腾云服务应用迁移服务-每应用	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于专业服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
   - 咨询前，按照客户所选服务项，制定指导计划和报价清单供客户审核确认。
   - 咨询期间，依确认后的计划为指定客户进行技术指导。
   - 咨询结束后，根据所选咨询服务项，出具交付件清单。
   - 接收用户的服务申请，协调ModelArts平台专家与客户商定详情。
3. 客户责任
   - 提供详细准确的需求和场景。
   - 提供项目实施的必须件，比如：训练数据等。
   - 审核并确认华为提供的指导计划和交付件。
   - 执行项目验收。
4. 责任分工矩阵表
   - 昇腾云服务迁移适配服务

以下为职责描述案例，可酌情修改;
R=责任方/Responsibility
S=协助方/Support
备注：如果是华为提供技术支持的服务内容，实施动作责任方为客户。

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求提出	业务场景讲解，明确迁移需求	S	R
2	需求理解	需求理解与关键问题定义	R	S
3	需求确认	需求确认，验收项确认	S	R

版权所有 © 华为技术有限公司

4	方案设计	迁移方案设计	R	S
5	方案汇报	迁移方案汇报	R	R
6	方案确认	迁移方案确认	S	R
7	方案实施	迁移方案实施	R	S
8	方案验收	迁移性能验收	S	R
9	项目移交	交付件整理与交接	R	S
10	交付确认	确认交付件准确性和完整性，确认项目完成	S	R

验收标准

华为按各服务子项提交“服务交付件”章节所述标准交付件，客户在华为云官网Console点击确认验收，或线下签字盖章《AI平台开发与实施服务验收报告》作为服务验收通过依据。

- 昇腾云服务迁移适配服务

服务名称	交付件	验收报告
昇腾云服务迁移适配服务-基础版	《昇腾云服务使用指导》	《AI平台开发与实施服务验收报告模板》
昇腾云服务迁移适配服务-标准版	《昇腾云服务迁移指导》 《昇腾云服务迁移适配服务测试报告》	
昇腾云服务迁移适配服务-专业版		
昇腾云服务AI模型迁移服务-每模型		
昇腾云服务应用迁移服务-每应用		

1.2.12.1.4 AI 平台实施服务

服务概述

AI平台实施服务主要面向千行百业中有行业实际场景需求，并希望通过AI相关技术去解决这些需求的客户。华为云将基于AI平台，结合客户业务场景，提供专业的场景化建模开发、初始安装、调优服务及昇腾云服务迁移适配服务，帮助用户解决算法开发难、模型优化难、生态迁移难等关键痛点。

服务内容

- AI平台实施服务

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
AI平台实施服务-基础版	算力底座平台设计实施，包含高性能网络，存储等 AI平台方案设计实施，包涵资源调度，模型训练方案实施，模型推理方案实施等	MA集群规模达到64卡
AI平台实施服务-标准版	算力底座平台设计实施，包含高性能网络，存储等 AI平台方案设计实施，包涵资源调度，模型训练方案实施，模型推理方案实施等	MA集群规模达到64-256卡
AI平台实施服务-专业版	算力底座平台设计实施，包含高性能网络，存储等 AI平台方案设计实施，包涵资源调度，模型训练方案实施，模型推理方案实施等	MA集群规模达到64-1024卡
AI平台实施服务-铂金版	算力底座平台设计实施，包含高性能网络，存储等 AI平台方案设计实施，包涵资源调度，模型训练方案实施，模型推理方案实施等	MA集群规模达到1024以上

前提条件

- 客户应提前至少10工作日申请该服务，以便华为云评估客户需求并协调AI专家。
- 双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   华为面向各行业AI应用的开发与研究，提供AI平台实施服务。针对客户不同阶段的需求，提供包括从场景化模型开发部署、模型调优的开发与实施服务。能够帮助企业快速集成AI平台能力到业务应用，针对计算机视觉、机器学习、NLP、决策优化等场景；工业质检、声音质检、工艺优化、零售识别、智能调度等行业，提供场景化建模开发、部署，初始安装服务，云脑定制开发服务以及针对上线后的模型提供训练及调优服务。

2. 服务不覆盖范围

   华为AI工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

   - 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助)。
   - 外购件产品。
   - 超出项目方案约定范围的客户业务相关的开发维护工作。

3. 服务区域

   全球。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务流程

- AI平台实施服务服务流程

服务阶段	服务说明
需求调研及评估	明确开发、部署、调优服务的需求范围及评估可行性。
方案设计	进行开发、部署、调优服务方案设计。
方案实施	实施场景化建模、部署、调优等方案。
服务验收	客户验证交付件中的内容事项，签字确认。
项目移交	项目完成，相关交付件移交给客户。

服务交付件

- AI平台实施服务

服务名称	交付件
AI平台实施服务-基础版	《AI训练平台交付功能清单》/《AI推理平台交付功能清单》+《AI平台功能推荐报告》
AI平台实施服务-标准版	
AI平台实施服务-专业版	
AI平台实施服务-铂金版	

说明

- 基于ModelArts训练平台/ ModelArts推理平台，选择对应的《AIxx平台交付功能清单》

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于专业服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
   - 执行项目验收。

版权所有 © 华为技术有限公司

4. 责任分工矩阵表
   - AI平台实施服务

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方/Responsibility S=协助方/Support 备注：如果是华为提供技术支持的服务内容，实施动作责任方为客户。				
序号	**服务流程**	**工作内容**	**华为**	**客户**
1	需求提出	业务场景讲解，明确需求	S	R
2	需求理解	需求理解与关键问题定义	R	S
3	需求确认	需求确认，验收项确认	S	R
4	方案设计	场景建模设计	R	S
5	方案汇报	建模方案汇报	R	R
6	方案确认	建模方案确认	S	R
7	方案实施	模型开发&部署，系统对接	R	S
8	方案验收	功能&性能验收	S	R
9	项目移交	交付件整理与交接	R	S
10	交付确认	确认交付件准确性和完整性，确认项目完成	S	R

验收标准

客户在华为云官网点击验收确认，AI平台实施服务工作结束。

1.2.12.1.5 AI 平台开发支持服务

服务概述

AI平台开发支持服务主要面向千行百业中有行业实际场景需求，并希望通过AI相关技术去解决这些需求的客户。华为云将基于AI平台，结合客户业务场景，提供专业的场景化建模开发、初始安装、调优服务及昇腾云服务迁移适配服务，帮助用户解决算法开发难、模型优化难、生态迁移难等关键痛点。

服务内容

- AI平台开发支持服务

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
AI平台开发支持服务-基础版	1. SDK、API使用指导：帮助客户在本地环境调用SDK及API进行业务使用。 2. 第三方算模型对接：第三方合作伙伴模型的集成对接、调测服务。 3. 开发环境搭建指导：对于需要在云上调试代码的客户，进行云上开发环境依赖的搭建指导。 4. 训练、推理过程咨询：针对在使用ModelArts的训练或推理服务过程中存在问题的客户进行问题解答。	轻量级AI探索：客户希望快速体验ModelArts基础功能，无需复杂开发或集成。
AI平台开发支持服务-标准版		个人/小型项目验证：用于个人开发者或学生完成课程项目、小型实验。
AI平台开发支持服务-专业版		中小企业定制化需求：需将AI能力嵌入现有业务系统（如客服、报表分析）。
AI平台开发支持服务-铂金版		第三方模型初步对接：集成开源模型（如Hugging Face）进行功能扩展。
AI平台开发支持服务-旗舰版		复杂业务场景调优：高精度模型训练（如工业质检）、多模型Pipeline编排。

前提条件

- 客户应提前至少10工作日申请该服务，以便华为云评估客户需求并协调AI专家。
- 双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   华为面向各行业AI应用的开发与研究，提供AI平台平台规划设计与安装实施服务。针对客户不同阶段的需求，提供包括从场景化模型开发部署、模型调优的开发与实施服务。能够帮助企业快速集成AI平台能力到业务应用，针对计算机视觉、机器学习、NLP、决策优化等场景；工业质检、声音质检、工艺优化、零售识别、智能调度等行业，提供场景化建模开发、部署，初始安装服务。

2. 服务不覆盖范围

   华为AI工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

   - 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助)。
   - 外购件产品。
   - 超出项目方案约定范围的客户业务相关的开发维护工作。

3. 服务区域

   全球。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务流程

- AI平台推理平台规划设计与实施服务、AI平台训练平台规划设计与实施服务服务流程

服务阶段	服务说明
需求调研及评估	明确开发、部署、调优服务的需求范围及评估可行性。
方案设计	进行开发、部署、调优服务方案设计。
方案实施	实施场景化建模、部署、调优等方案。
服务验收	客户验证交付件中的内容事项，签字确认。
项目移交	项目完成，相关交付件移交给客户。

服务交付件

- AI平台开发支持服务

服务名称	交付件
AI平台开发支持服务-基础版	《AI平台开发支持专业服务报告》
AI平台开发支持服务-标准版	
AI平台开发支持服务-专业版	
AI平台开发支持服务-铂金版	
AI平台开发支持服务-旗舰版	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于专业服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
   - 执行项目验收。
4. 责任分工矩阵表

版权所有 © 华为技术有限公司

– AI平台开发支持服务

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方/Responsibility S=协助方/Support 备注：如果是华为提供技术支持的服务内容，实施动作责任方为客户。				
序号	**服务流程**	**工作内容**	**华为**	**客户**
1	需求提出	业务场景讲解，明确需求	S	R
2	需求理解	需求理解与关键问题定义	R	S
3	需求确认	需求确认，验收项确认	S	R
4	方案设计	场景建模设计	R	S
5	方案汇报	建模方案汇报	R	R
6	方案确认	建模方案确认	S	R
7	方案实施	模型开发&部署，系统对接	R	S
8	方案验收	功能&性能验收	S	R
9	项目移交	交付件整理与交接	R	S
10	交付确认	确认交付件准确性和完整性，确认项目完成	S	R

验收标准

客户在华为云官网点击验收确认，AI平台开发支持服务工作结束。

1.2.12.2 常见问题

1.2.12.2.1 关于服务咨询

什么是 AI 平台开发与实施服务?

AI平台开发与实施服务主要面向千行百业中有行业实际场景需求，并希望通过AI相关技术去解决这些需求的客户。华为云侧将基于AI平台，结合客户业务场景，提供专业的场景化建模开发、初始安装服务、调优服务、昇腾云服务迁移适配服务、AI平台开发支持服务以及实施服务。

AI 平台开发与实施服务可以提供哪些服务?

- AI平台场景化建模开发服务
- AI平台场景化建模调优服务
- 昇腾云服务迁移适配服务
- AI平台实施服务

版权所有 © 华为技术有限公司

- AI平台开发支持服务

AI 平台开发与实施服务服务优势?

- 具备原厂一线有丰富AI设计和场景化建模的专家工程师，每位专家均有大量的交付经验，帮助客户完成模型构建和模型调优及昇腾云服务适配。
- 基于大量的行业交付经验，具备各种复杂业务场景的经验和能力，能给予客户更好地提供建模开发、部署与调优服务。
- 通过多年的实战经验，沉淀了丰富的可落地解决方案和工具，能够针对各种客户业务场景和痛点，帮助客户构建完整的场景建模解决方案。

1.2.12.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

请求式下单：华为云官网或console控制台-支持与服务-专业服务-新建服务请求下单。

受限销售：官网未开发之前代客下单。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

- 场景化建模开发服务需与场景化建模规划服务绑定销售。
- 昇腾云服务AI模型迁移服务-每模型、昇腾云服务应用迁移服务-每应用绑定昇腾云服务迁移适配服务-标准版销售。
- 昇腾云服务迁移适配服务配套华为云昇腾云服务产品销售，不脱离产品面向客户单独销售。

1.2.12.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

支持现场服务或远程服务。

下单后服务多久可以完成?

视项目实际交付范围。

使用 AI 平台开发与实施服务的获得的终交付件是什么?

见交付指导书所示交付件。

1.2.12.3 计费说明

本章节主要介绍AI平台开发与实施服务的计费说明， 包括计费项，计费模式，以及变更、续费、欠费等。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

服务产品	服务规格	计费说明	海外1-USD (亚太、俄罗斯、拉美）	海外2-USD (欧洲、非洲、巴西、中东）	量纲
AI平台场景化建模开发服务	AI平台场景化建模开发服务-基础版	一次性计费，按购买的套数计费。	50,000.00 USD	70,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模开发服务-标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	90,000.00 USD	130,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模开发服务-专业版	一次性计费，按购买的套数计费。	130,000.00 USD	200,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模开发服务-铂金版	一次性计费，按购买的套数计费。	180,000.00 USD	260,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模部署服务-基础版	一次性计费，按购买的套数计费。	15,000.00 USD	23,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模部署服务-标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	30,000.00 USD	43,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模部署服务-专业版	一次性计费，按购买的套数计费。	50,000.00 USD	64,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模部署服务-铂金版	一次性计费，按购买的套数计费。	60,000.00 USD	83,000.00 USD	每套
	应用与智能体编排服务-标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	93,000.00 USD	140,000.00 USD	每套
	应用与智能体编排服务-专业版	一次性计费，按购买的套数计费。	240,000.00 USD	350,000.00 USD	每套
AI平台场景化建模调优服务	AI平台场景化建模调优服务-基础版	一次性计费，按购买的套数计费。	30,000.00 USD	42,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模调优服务-标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	60,000.00 USD	84,000.00 USD	每套

版权所有 © 华为技术有限公司

服务产品	服务规格	计费说明	海外1-USD (亚太、俄罗斯、拉美）	海外2-USD (欧洲、非洲、巴西、中东）	量纲
	AI平台场景化建模调优服务-专业版	一次性计费，按购买的套数计费。	90,000.00 USD	130,000.00 USD	每套
	AI平台场景化建模调优服务-铂金版	一次性计费，按购买的套数计费。	120,000.00 USD	170,000.00 USD	每套
	模型蒸馏服务-标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	140,000.00 USD	210,000.00 USD	每套
	模型蒸馏服务-专业版	一次性计费，按购买的套数计费。	350,000.00 USD	520,000.00 USD	每套
	模型蒸馏服务-铂金版	一次性计费，按购买的套数计费。	500,000.00 USD	730,000.00 USD	每套
	模型增训服务-标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	210,000.00 USD	320,000.00 USD	每套
	模型增训服务-专业版	一次性计费，按购买的套数计费。	520,000.00 USD	780,000.00 USD	每套
	模型增训服务-铂金版	一次性计费，按购买的套数计费。	730,000.00 USD	1,100,000.00 USD	每套
	模型微调服务-标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	58,000.00 USD	90,000.00 USD	每套
	模型微调服务-专业版	一次性计费，按购买的套数计费。	150,000.00 USD	220,000.00 USD	每套
	模型微调服务-铂金版	一次性计费，按购买的套数计费。	210,000.00 USD	310,000.00 USD	每套
昇腾云服务迁移适配服务	昇腾云服务迁移适配服务-基础版	一次性计费，按购买的套数计费。	26,000.00 USD	40,000.00 USD	每套
	昇腾云服务迁移适配服务-标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	120,000.00 USD	180,000.00 USD	每套

版权所有 © 华为技术有限公司

服务产品	服务规格	计费说明	海外1-USD (亚太、俄罗斯、拉美）	海外2-USD (欧洲、非洲、巴西、中东）	量纲
	昇腾云服务迁移适配服务-专业版	一次性计费，按购买的套数计费。	180,000.00 USD	270,000.00 USD	每套
	昇腾云服务AI模型迁移服务-每模型	一次性计费，按购买的个数计费。	120,000.00 USD	180,000.00 USD	每个
	昇腾云服务应用迁移服务-每应用	一次性计费，按购买的个数计费。	310,000.00 USD	460,000.00 USD	每个
AI平台实施服务	AI平台实施服务-基础版	一次性计费，按购买的套数计费。	70,000.00 USD	110,000.00 USD	每套
	AI平台实施服务-标准版	一次性计费，按购买的套数计费。	200,000.00 USD	280,000.00 USD	每套
	AI平台实施服务-专业版	一次性计费，按购买的个数计费。	410,000.00 USD	610,000.00 USD	每套
	AI平台实施服务-铂金版	一次性计费，按购买的个数计费。	570,000.00 USD	850,000.00 USD	每套
AI平台技术支持服务	AI平台开发支持服务-基础版	一次性计费，按购买的个数计费。	24,000.00 USD	35,000.00 USD	每套
	AI平台开发支持服务-标准版	一次性计费，按购买的个数计费。	80,000.00 USD	120,000.00 USD	每套
	AI平台开发支持服务-专业版	一次性计费，按购买的个数计费。	190,000.00 USD	280,000.00 USD	每套
	AI平台开发支持服务-铂金版	一次性计费，按购买的个数计费。	370,000.00 USD	550,000.00 USD	每套
	AI平台开发支持服务-旗舰版	一次性计费，按购买的个数计费。	850,000.00 USD	1,300,000.00 USD	每套

版权所有 © 华为技术有限公司

计费模式

AI平台开发与实施服务根据购买的套数计费，为一次性计费。

量纲描述（套）：依据专业服务条目对应的人力基线确定的一次性技术支持服务，例如xx人天开发服务为1套。

变更配置

AI平台开发与实施服务属于一次性计费产品，不支持变更，未使用前支持退订，交付中或服务后不支持退订。在购买时，客户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

续费

AI平台开发与实施服务属于一次性消费，不支持续费。如有需求，请重新购买。

到期与欠费

AI平台开发与实施服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用，到期以后，需重新购买。

1.3 运维与管理

1.3.1 华为云运维服务

华为云运维服务充分利用华为云最佳实践，有效识别客户云上业务潜在隐患与问题，提前做好预防和加固措施；协助客户做好云上资源运维管理，降低运维开销和风险；对客户云上业务进行综合优化，提高客户业务安全性和稳定性；同时在客户面临重大活动期间，为客户业务保驾护航，稳定度过业务高峰。

华为云运维服务包含四个子产品。

1.3.1.1 健康检查服务

服务概述

针对云上IT系统架构进行健康检查，分析运行指标并评估系统的效率、健壮性和安全性。 针对隐患与问题，给出专业的建议。

服务内容

服务项	服务内容
弹性计算架构健康检查	华为云针对客户云上计算资源进行健康检查，包括弹性云服务器ECS、裸金属服务器BMS、弹性伸缩AS等计算域产品。从客户业务场景和实际需求出发，结合华为云最佳实践，识别计算域产品的云服务高可用、部署最佳实践、使用限制3个方面的风险，评估弹性计算产品的运行效率、健壮性和安全性，发现不足和隐患，并针对这些问题提供优化建议。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务内容
网络架构健康检查	华为云针对客户云上网络资源进行健康检查，包括虚拟私有云VPC、弹性负载均衡ELB、弹性公网IP、虚拟专用网络VPN等网络域产品。从客户业务场景和实际需求出发，结合华为云最佳实践，识别网络域产品的云服务高可用、部署最佳实践、使用限制3个方面的风险，评估网络域产品的运行效率、健壮性和安全性，发现不足和隐患，并针对这些问题提供优化建议。
存储架构健康检查	华为云针对客户云上存储资源进行健康检查，包括云硬盘EVS、对象存储OBS、弹性文件服务SFS等存储域产品。从客户业务场景和实际需求出发，结合华为云最佳实践，识别存储域产品的云服务高可用、部署最佳实践、使用限制3个方面的风险，评估存储域产品的运行效率、健壮性和安全性，发现不足和隐患，并针对这些问题提供优化建议。
数据库架构健康检查	华为云针对客户云上数据库资源进行健康检查，包括云数据库（RDS，GaussDB）、文档数据库DDS、数据复制服务DRS等数据库产品。从客户业务场景和实际需求出发，结合华为云最佳实践，识别数据库产品的云服务高可用、部署最佳实践、使用限制3个方面的风险，评估数据库产品的运行效率、健壮性和安全性，发现不足和隐患，并针对这些问题提供优化建议。
中间件架构健康检查	华为云针对客户云上中间件资源进行健康检查，包括分布式缓存服务DCS（Redis，Memcached）、分布式消息队列（Kafka，RabbitMQ）等中间件产品。从客户业务场景和实际需求出发，结合华为云最佳实践，识别中间件产品的云服务高可用、部署最佳实践、使用限制3个方面的风险，评估中间件产品的运行效率、健壮性和安全性，发现不足和隐患，并针对这些问题提供优化建议。
安全架构健康检查	华为云针对客户云上安全资源进行健康检查，包括DDOS防护、WAF、HSS等安全域产品。从客户业务场景和实际需求出发，结合华为云最佳实践，识别客户云上计算、网络、存储、中间件、数据库等资源在内的接入层、应用层、数据存储层3个层面的安全策略和安全管理风险，审视客户安全服务、安全配置等措施的有效性和运行效果，并针对这些问题提供优化建议。

前提条件

1. 客户应提前10个工作日申请本服务，以便华为云评估服务可行性；
2. 客户授权华为云对云上资源进行查看和分析；
3. 客户如无正当理由，不得否定双方已确认的建议或方案；
4. 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   a. 华为云基于客户业务现状和目标，通过专家团队进行业务和技术调研，收集配置和架构信息，分析历史故障，评估检查范围内的所有系统整体的架构健康状况，针对出现的问题提供解决思路和方案；

版权所有 © 华为技术有限公司

b. 架构健康检查主要针对业务系统的现有架构，通过对各业务系统的计算、网络、存储、中间件、数据库、安全等各方面的运行参数和指标分析，结合最佳实践，提供综合的健康检查结果和结论。

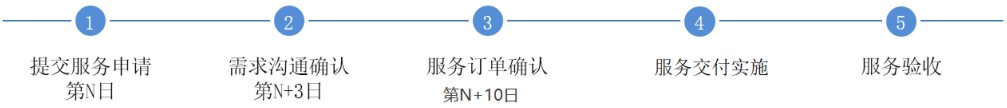
2. 不覆盖范围

a. 应用系统的设计和运维工作，包括不限于客户应用开发、测试、部署、迁移、故障诊断等；

b. 第三方软件的安装、配置指导、补丁更新、测试、故障诊断、优化等；

c. IDC和硬件设备维护，如网络设备、服务器、存储等硬件巡检、更换、诊断等。

服务流程



其中“N”为提交服务申请时间，“日”以工作日计。

需求沟通确认涉及华为和客户，双方针对具体的服务内容和结果进行澄清，如双方无法达成一致，则无法服务。

服务交付件

《健康检查报告》。

责任分工

1. 共同责任

a. 双方商定并确认具体业务目标及范围。

b. 双方完成合同签订。

2. 华为责任

a. 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。

b. 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于健康检查服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。

3. 客户责任

a. 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务，负责协调及管理、审核及验收华为云提供的服务。

b. 客户需提供业务系统相关的信息，包括但不限于应用架构、部署架构、资源信息。

c. 客户应提供必要的授权，配合华为云开展服务。

验收标准

华为云提供《健康检查报告》交付物，且客户书面签署《验收报告》并盖章，或者在控制台验收，均视为服务验收合格。

版权所有 © 华为技术有限公司

1.3.1.2 辅助云运维

服务概述

遵循华为云最佳实践，为客户提供运维支持，保障业务连续性。

服务内容

1. 辅助云运维规格

服务内容	5*8驻场运维服务	7*24驻场运维服务
运维服务方式	驻场	驻场
运维服务时间	工作日9:00~17:00	每天0:00~23:59
响应SLA	<10分钟	<10分钟
资源巡检	1次/每工作日	1次/每天
风险管理	√	√
变更支持	√	√
技术支持	√	√
故障应急	√	√
监控预警	√	√
备份管理	√	√
需求管理	√	√
资产管理	√	√
费用分析	√	√
服务报告	月报	周报

2. 辅助云运维内容

服务项	服务内容
运维服务工作时间	5*8驻场运维服务工作时间：工作日9:00~17:00 7*24驻场运维服务工作时间：每天0:00~23:59
响应时间	在运维服务工作时间内，响应时间<10分钟
资源巡检	定期巡检华为云资源，提前识别风险
风险管理	识别华为云服务可靠性、性能、安全风险，提供优化建议
变更支持	协助客户进行华为云服务的开通、释放、扩容、升降配等容量管理操作

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	服务内容
技术支持	提供华为云服务使用咨询、配置指导、问题处理等技术支持
故障应急	有效协调专家资源，推动故障快速定位恢复
监控预警	协助客户完善华为云监控体系、及时处理告警事件，提升主动预警能力
备份管理	根据客户需求，提供备份建议，定期检查备份任务有效性
需求管理	根据客户实际场景需求，推动华为云产品功能、性能、体验性等合理需求及时上线
资产管理	协助客户梳理华为云IT资产
费用分析	提供华为云服务使用维度成本分析和建议
服务报告	按照周期提供服务权益项履约总结报告，同时包含优化建议

前提条件

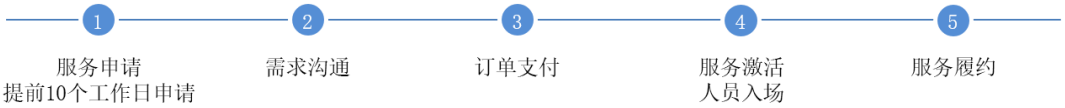
1. 购买本服务前必须购买企业级支持计划；
2. 客户应提前10个工作日申请本服务，以便华为云评估服务可行性；
3. 客户授权华为云对云上资源进行监控和分析；
4. 客户在华为云承接服务后，提供必要的访问通道和授权，协助华为云开展辅助云运维；
5. 客户在服务开始时提供合适的办公条件，包括场地准入、办公桌椅、网络接入等。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   a. 华为云产品使用咨询、问题处理、配置指导等；
   b. 华为云产品相关操作的技术指导；
   c. 华为云相关资源日常巡检、云上资产梳理、费用分析等。
2. 服务不覆盖范围
   a. 应用系统的设计和运维工作，包括不限于客户应用开发、测试、部署、迁移、故障诊断等；
   b. 第三方软件的安装、配置指导、补丁更新、测试、故障诊断、优化等；
   c. IDC和硬件设备维护，如网络设备、服务器、存储等硬件巡检、更换、诊断等。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务流程



服务交付件

《辅助云运维报告》。

责任矩阵

1. 共同责任
   a. 双方商定并确认具体业务目标及范围。
   b. 双方完成合同签订。
2. 华为责任
   a. 华为云需明确项目负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户；
   b. 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于辅助云运维中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   a. 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务，负责协调及管理、审核及验收华为云提供的服务；
   b. 在华为云提供辅助云运维的过程中，如出现第三方软件的问题，客户需负责与第三方厂商交涉，推动问题解决。

验收标准

以服务提供方（华为云）入场为起始标志，基于合同/订单完成交付天数为终止标志。服务到期后自动通过验收。

1.3.1.3 提升服务

服务概述

全链路分析业务现状并结合华为云最佳实践，提供优化建议，提升客户业务稳定性。

服务内容

1. 提升服务规格

服务项	标准版	尊享版
架构稳定性提升	√	√
容量提升	√	√
安全提升	√	√

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	标准版	尊享版
监控预警提升	√	√
高可用提升	√	√
切换演练	-	√
性能提升	-	√

2. 提升服务内容

服务项	服务内容
架构稳定性提升	通过分析业务、应用架构及技术架构，识别以下3方面的问题并提供优化建议： 1. 识别业务性能及扩展性问题，包括动静分离、流量分发、隔离解耦、限流、降级 2. 提高数据访问速度，包括缓存、数据库优化 3. 识别云服务单点和数据无备份问题
容量提升	1. 根据用户提供的业务现状及预期业务峰值，提供容量优化建议 2. 协助客户调整业务系统部署集群数量及云服务的规格
安全提升	从客户业务接入安全、应用安全、数据存储安全和管理安全4个维度评估客户是否具备安全防护能力、安全服务配置是否正确，提供优化建议
监控预警提升	对华为云服务的告警、资源负载和资源健康状况进行检查。分析业务架构、业务场景和历史故障，结合华为云监控配置最佳实践，提供监控优化建议
高可用提升	聚焦AZ级高可用部署，评估业务故障影响和可恢复性，均衡RTO、RPO、TCO核心指标，提供高可用部署建议
切换演练	通过主备切换、集群高可用、备份恢复等动作，对云上运行环境、系统架构、系统性能、应急预案进行切换演练，验证业务系统的稳定性，提前识别风险，提供优化建议
性能提升	针对网页类应用的事务场景，如登录、概览、查询等接口进行高并发的性能测试，根据CPTS报告中各项指标值，如：并发数、事务成功率、响应时延等指标，协助客户识别出系统瓶颈并提供相关优化建议 备注：仅限CPTS服务支持的压测场景，不承担在压测过程中使用华为云性能测试服务CPTS产生的费用（VUM套餐包、测试集群、带宽、EIP）

前提条件

1. 客户应提前10个工作日申请本服务，以便华为云评估服务可行性；
2. 客户授权华为云进行云上资源监控和分析；

版权所有 © 华为技术有限公司

3. 压测资源需要客户自行购买；
4. 客户如无正当理由，不得否定双方已确认的建议或方案；
5. 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   华为云对云上架构、容量、安全、监控，提供咨询、使用、配置最佳实践。

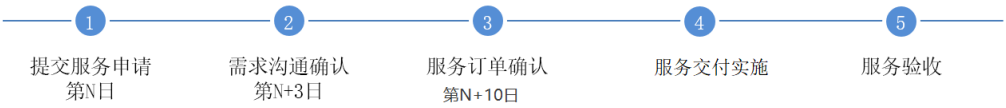
2. 服务不覆盖范围

   a. 应用系统的设计和运维工作，包括不限于客户应用开发、测试、部署、迁移、故障诊断等；

   b. 第三方软件的安装、配置指导、补丁更新、测试、故障诊断、优化等；

   c. IDC和硬件设备维护，如网络设备、服务器、存储等硬件巡检、更换、诊断等。

服务流程



其中“N”为提交服务申请时间，“日”以工作日计。

需求沟通确认涉及华为和客户，双方针对具体的服务内容和结果进行澄清，如双方无法达成一致，则无法服务。

服务交付件

《提升服务优化建议书》。

责任矩阵

1. 共同责任

   a. 双方商定并确认具体业务目标及范围。

   b. 双方完成合同签订。

2. 华为责任

   a. 华为云需明确项目负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户。

   b. 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于提升服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。

3. 客户责任

   a. 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务，负责协调及管理、审核及验收华为云提供的服务。

   b. 客户需提供业务系统相关的信息，包括但不限于应用架构、部署架构、资源信息。

   c. 客户应提供必要的授权，配合华为云开展服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

验收标准

华为云提供《 提升服务优化建议书 》交付件，且客户书面签署《 验收报告 》并盖章，或者在控制台验收，均视为服务验收合格。

1.3.1.4 云上保障护航服务

服务概述

在推广大促、重要节日、上线开服和云展会等活动期间，为客户业务保驾护航，稳定度过业务高峰。

服务内容

1. 云上保障护航服务规格

阶段	服务项	基础版	标准版
保障前	需求调研	√	√
	护航方案	√	√
	风险巡检	√	√
	安全评估	-	√
	容量评估	-	√
	性能测试	-	√
保障中	值守保障团队	√	√
保障后	保障总结	√	√

2. 云上保障护航服务内容

阶段	服务项	服务内容
保障前	需求调研	与客户沟通护航保障场景、保障时间、保障业务范围、保障目标、确保需求一致
	护航方案	根据客户的需求及目标，输出护航方案
	风险巡检	进行定期巡检，识别风险，提供建议
	安全评估	进行云服务安全配置检查，提供建议
	容量评估	根据用户的业务现状及预期业务峰值，提供容量优化建议

版权所有 © 华为技术有限公司

阶段	服务项	服务内容
	性能测试	根据客户性能需求和业务特点，对系统进行性能测试，识别系统性能瓶颈。 备注：仅限CPTS服务支持的性能测试场景，不承担在性能测试过程中使用华为云性能测试服务CPTS产生的费用（VUM套餐包、测试集群、带宽、EIP）
保障中	值守保障团队	7*24小时在线支持、专属服务经理、WAR Room专家值守
保障后	保障总结	对保障前、保障中的工作进行总结，输出云上保障护航服务总结报告

说明：

- 云上保障护航服务默认是远程保障，如需要现场支持，需要额外付费；
- 基础版、标准版包含1天远程保障，如实际远程保障天数大于1天，需额外付费；
- 安全评估主要是基于华为云提供的安全云服务进行风险检查，结合最佳实践给出优化建议，如需要攻防演练、安全渗透测试和等保认证，请购买“管理检测与响应MDR”；
- 护航中的权益项，比如保障前的检查、演练或者测试等内容需要客户配合才能完成，如客户不配合，华为不负责且不针对单个权益项目进行退费。针对保障团队发现的风险问题并且在明确告知客户的情况下，客户不及时整改导致出现的业务问题，保障团队不负责；
- 性能测试主要针对小于一百万并发的web场景，其他场景需要结合项目进行人工评估，CPTS性能测试资源需要客户单独购买。

前提条件

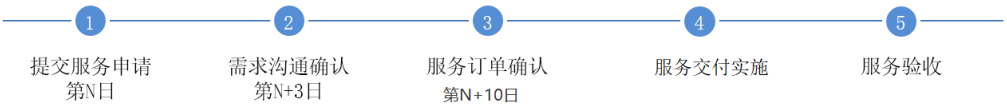
1. 客户应提前10个工作日申请本服务，以便于华为云评估服务可行性；
2. 客户授权华为云对云上资源进行监控和分析；
3. 客户如无正当理由，不得否定双方已确认的建议或方案。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   a. 保障前：确认保障业务范围和目标，进行容量、安全、性能等风险识别和优化，输出护航方案；
   b. 保障中：提供专业的保障团队进行资源巡检和专家团队保障值守；
   c. 保障后：输出保障活动总结报告。
2. 服务不覆盖范围
   a. 应用系统的设计和运维工作，包括不限于客户应用开发、测试、部署、迁移、故障诊断等；
   b. 第三方软件的安装、配置指导、补丁更新、测试、故障诊断、优化等；
   c. IDC和硬件设备维护，如网络设备、服务器、存储等硬件巡检、更换、诊断等。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务流程



其中“N”为提交服务申请时间，“日”以工作日计。

需求沟通确认涉及华为和客户，双方针对具体的保障内容和结果进行澄清，如该部分双方无法达成一致，则无法进行相应部分的保障内容。

服务交付件

《云上保障护航服务方案》、《云上保障护航服务总结》。

责任矩阵

1. 共同责任
   a. 双方商定并确认具体业务目标及范围。
   b. 双方完成合同签订。
2. 华为责任
   a. 接受用户的保障申请，组建华为云专家保障团队。
   b. 根据用户提供的业务系统现状及预期峰值，分解出具体保障措施，制定保障方案。
   c. 保障前，按照保障方案，进行保障前预检和各种主动性检查，给出优化建议。
   d. 保障期间，配合用户进行业务系统保障。
   e. 保障期间，提供专家保障团队进行7*24小时的紧急事件响应，按照保障方案执行相关保障动作。
   f. 保障结束后，根据保障情况，提供保障总结报告。
3. 客户责任
   a. 提供详细准确的保障信息及业务目标（如保障时间、业务部署情况、业务上线情况、预期峰值等）。
   b. 提供必要的保障设施和授权，以利于华为云保障人员进行保障工作的开展。
   c. 审核并确认华为提供的云上保障护航服务方案，针对优化建议，实施相应的优化措施。
   d. 客户作为运维保障的主体，进行各项运维保障工作。

验收标准

华为云提供如下交付物：《云上保障护航服务方案》、《云上保障护航服务总结》，且客户书面签署《验收报告》并盖章，或者在控制台验收，视为服务验收合格。

1.3.1.5 计费说明

本章节主要介绍华为云运维服务（国际站）的计费说明，包括计费项，计费模式，以及变更、续费、欠费等。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

服务产品	服务规格	计费说明	单价（美元）	单位
健康检查服务	健康检查服务	一次性计费，按资源个数计费	起步价10,000（包含10个资源） 10/每个资源（10<资源数<=1000） 8/每个资源（资源数>1000）	每套
辅助云运维	5*8驻场运维服务	包周期计费，按包月数或包年数计费。	30,000	每月
			360,000	每年
	7*24驻场运维服务	包周期计费，按包月数或包年数计费。	130,000	每月
			1,560,000	每年
提升服务	标准版	一次性计费，按资源个数计费	起步价60,000（包含100个资源） 50/每个资源（100<资源数<=1000） 40每个资源（资源数>1000）	每套
	尊享版	一次性计费，按资源个数计费	起步价100,000（包含100个资源） 100/每个资源（100<资源数<=1000） 80/每个资源（资源数>1000）	每套
云上保障护航服务	云上保障护航服务-基础版	一次性计费，按购买套数计费。	10,000	每套
	云上保障护航服务-标准版	一次性计费，按购买套数计费。	45,000	每套
	远程保障支持	一次性计费，按购买天数计费。	6,000	天
	现场应急响应	一次性计费，按购买天数计费。	2,000	天

- 资源个数定义：

  1个资源=1个ECS实例或=1台BMS或=1个CCE集群或=1个RDS实例或=1个GaussDB实例 ，其他资源包括网络、安全、存储、中间件资源数赠送客户不计费，如果只对安全、网络、存储、中间件进行检查除外。
- “辅助云运维”需在“企业级支持计划”基础上进行销售。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 云上保障护航服务如需现场服务需每日加2000 USD，且在远程保障天数内提供现场服务，现场服务天数不超过远程保障天数。
- 限制说明：
  - 提升服务：压测用例数10个以内，演练场景数20个以内；压测资源需要客户自行购买。
  - 云上保障护航服务：压测用例数5个以内；压测资源需要客户自行购买。

计费模式

- 健康检查服务

  健康检查服务根据资源数进行计费，且为一次性计费产品。
- 辅助云运维

  辅助云运维根据购买时长进行计费，且为包周期计费产品。
- 提升服务

  提升服务根据服务规格套数和资源数进行计费，且为一次性计费产品。
- 云上保障护航服务

  云上保障护航服务根据服务规格套数、远程保障天数和现场应急天数进行计费，且为一次性计费产品。

变更配置

- 健康检查服务

  健康检查服务支持退订。
- 辅助云运维

  辅助云运维支持退订，不支持升降级。
- 提升服务

  提升服务支持退订，不支持升降级。
- 云上保障护航服务

  云上保障护航服务支持退订，不支持升降级。

续费

- 健康检查服务和提升服务的有效期为1年，请务必在有效期内使用。到期后，需重新购买。
- 辅助云运维到期后，将停止服务。为了防止造成不必要的损失，请您及时续费。如需续费，请在管理控制台**续费管理**页面进行续费操作。
- 云上保障护航服务属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

到期与欠费

- 健康检查服务和提升服务的有效期为1年，请务必在有效期内使用。到期后，需重新购买。
- 辅助云运维到期后，将停止服务。为了防止造成不必要的损失，请您及时续费。
- 云上保障护航服务属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

1.3.2 确定性运维支持服务

版权所有 © 华为技术有限公司

1.3.2.1 工作说明书

服务概述

确定性运维支持服务依托华为云丰富运维技术与服务经验，为客户提供专业的运维服务，进一步提升客户业务稳定性和运维能力。

远程运维技术支持服务定位为面向服务预算有限的客户，希望华为云工单问题受理、处理时效和质量提升，同时针对业务系统重要紧急事件可以获得快速支持、针对重大事件可以获得华为云主动通知，推出的高性价产品。

远程运维技术支持服务包含六个权益项：官网工单加速、专家直服、专属群、服务响应SLA、需求跟踪、云事件通知。

服务内容

确定性运维支持服务包含运维技术支持服务子产品，服务内容如下：

服务子产品	服务规格	服务项目	服务内容	适用场景
运维技术支持服务	远程运维技术支持服务（包月）	官网工单加速	客户官网提单处理，如需要华为云加速，在专属群反馈工单单号，由技术服务工程师协调，识别阻塞、提升工程师与客户沟通效率。 限额：10次/月、月度清空。	面向服务预算有限希望能月度购买的客户，希望华为云工单问题受理、处理时效和质量提升，同时针对业务系统重要紧急事件可以获得快速支持、针对重大事件可以获得华为云主动通知，推出的高性价产品
		专家直服	客户直接在专属群，按照报障模板反馈，技术服务工程师将根据业务影响，启动最快处理方式解决问题。 限额：5次/月、月度清空。	
		专属群	提供客户专属群，便于客户与华为云技术服务工程师进行直接、高效沟通，可以收到重大事件通知。 服务到期后，会自动解散。 说明：专属群对于中资出海客户限企业微信，对于本地英文客户仅限蓝版WeLink。	
		服务响应SLA	响应时间根据严重性分级，即核心生产系统不可用<15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。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务子产品	服务规格	服务项目	服务内容	适用场景
		需求跟踪	服务期间针对客户提出的华为云产品优化需求，由技术服务工程师进行需求分析，待与客户确认细节后，反馈产品研发并同步客户评估结果，需求接纳后由华为云售前解决方案工程师持续跟进上线计划。 限连续购买3个月及以上用户。	
		云事件通知	针对业界突发情况（如安全漏洞、病毒、骨干网故障等）或与客户相关的华为云变更事件，由技术服务工程师在专属群进行通知。	
	工单加速	工单服务包	客户官网提单处理，如需要华为云加速，在专属群反馈工单单号，由技术服务工程师协调，识别阻塞、提升工程师与客户沟通效率。 包含加急单10单/月，次数或时间任意一项清空则权益到期。	客户使用远程运维技术支持服务官网工单加急权益项业务诉求
	专家直服	工单服务包	客户直接在专属群，按照报障模板反馈，技术服务工程师将根据业务影响，启动最快处理方式解决问题。 包含专家直服单5单/月，次数或时间任意一项清空则权益到期。	客户使用远程运维技术支持服务专家直服权益项业务诉求

前提条件

- 客户应提前1个工作日申请本服务，以便华为云提前安排技术服务工程师。
- 客户如已购买此服务，则默认此服务内容可满足阶段性的服务需求。
- 客户作为运维主体，需关注业务相关的运维工作，华为云技术服务工程师辅助排查问题。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - 客户在使用华为云产品时的相关问题咨询/报障，通过专属群向华为云寻求技术支持加急服务。
   - 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通知；
   - 客户紧急问题需要远程技术服务工程师高效、专业的进行处理。

版权所有 © 华为技术有限公司

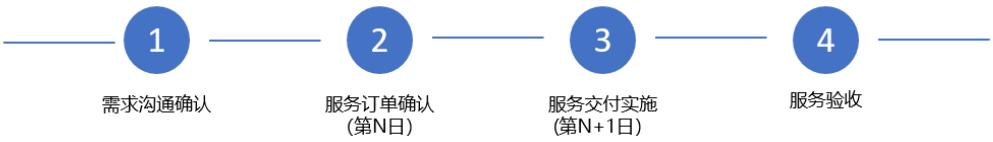
- 服务期间客户对华为云产品提出优化需求，华为依据客户实际需求、产品规划与设计评估需求实现可能性与上线周期。

2. 服务不覆盖范围
   - 不提供代码开发。
   - 不提供第三方软件的安装、补丁更新、测试、故障诊断、优化等日常运维服务，不负责第三方软件支持过程中所提供建议的实施。
   - 不提供IDC和硬件设备维护，如网络设备、服务器、存储等硬件巡检、更换、诊断等。
   - 不提供其他云产品的技术支持服务。
3. 服务区域

   新加坡

服务流程

运维技术支持服务流程：



服务阶段	服务说明
需求沟通确认	1. 评估客户需求 2. 对齐服务权益项和相关信息
服务订单确认	客户下单（第N日）
服务交付实施	1. 技术服务工程师安排支撑人员及专属群（第N+1日） 2. 按照权益项进行交付
服务验收	华为云提供《客户服务工单服务清单》、《客户服务需求服务清单》，均视为服务验收合格。

说明

第N日为客户下单日期，第N+1日为下单日期后的一个工作日。

服务交付件

服务规格	交付件	验收报告
远程运维技术支持服务	《客户服务工单服务清单》 《客户服务需求服务清单》	华为云提供《客户服务工单服务清单》、《客户服务需求服务清单》均视为服务验收合格。

版权所有 © 华为技术有限公司

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方确认服务内容为双方认可。
   - 双方确认服务内容交付周期。
   - 双方对技术问题的处理方案共同协调时间验证。
   - 双方完成合同签订。
2. 客户责任
   - 客户指派一位对接人员协助华为云实施服务，负责协调及管理、审核及验收华为云提供的服务。
   - 在华为云提供服务的过程中，如出现第三方软件的问题，客户需负责与第三方厂商交涉，推动问题解决。
3. 华为责任
   - 华为云需明确服务负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需至少提前3个工作日知会客户。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于运维技术支持服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。
   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	服务激活	指导客户下单（第N日）	R	S
2	服务实施	1. 技术服务工程师安排支撑人员及专属群（第N+1日） 2. 按照权益项进行交付	R	S
3	项目验收	华为云提供《客户服务工单服务清单》、《客户服务需求服务清单》给客户后，客户验收确认，视为服务验收合格	S	R

说明

第N日为客户下单日期，第N+1日为下单日期后的一个工作日。

验收标准

华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收作为服务验收通过依据。

1.3.2.2 常见问题

版权所有 © 华为技术有限公司

1.3.2.2.1 关于服务咨询

什么是确定性运维支持服务?

确定性运维支持依托华为云丰富运维技术与服务经验，为客户提供专业的运维服务，进一步提升客户业务稳定性和运维能力。

远程运维技术服务可以提供哪些权益?

远程运维技术支持服务包含六个权益项：官网工单加速、专家直服、专属群、服务响应SLA、需求跟踪、云事件通知。

远程运维技术服务优势是什么?

权益项	服务优势/卖点
官网工单加速	• **提升工单处理效率：**针对客户的诉求提升工单的处理效率，以更高效的流程进行工单答复。 • **简化沟通：**加急单可以提升内部处理优先级，通过快速沟通、远程会议的方式简化工单交流方式。
专家直服	• **丰富的故障处理经验：**运维技术服务工程师根据故障处理经验，采集客户报障要素，配合产品相关专家进行端到端的问题快速处理。 • **完美闭环：**15分钟响应，一站式解决，服务0间断，守护客户的每一次成长；对应问题由运维技术服务工程师给出对应故障根因和解决方案（包含短期方案、临时方案、优化方案等）并持续进行跟踪，直至问题全部闭环。
专属群	• **专属反馈通道：**华为云提供专属服务群，便于客户与华为云远程运维专家进行直接、高效的沟通。 • **提升用户体验：**改善工单系统的延迟答复问题，提升用户体验。
服务响应SLA	**保障响应SLA：**响应时间根据严重性分级，即核心生产系统不可用<15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。
需求跟踪	• **需求反馈通道：**基于客户提出的易用性和产品诉求建立反馈通道，向产品同步客户声音。 • **需求进展同步：**客户可通过需求单号在专属服务群中进行需求进展咨询。
云事件通知	**云事件通知：**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通知，方便故障感知和业务逃生。

版权所有 © 华为技术有限公司

说明

- 专属群对于中资出海客户限企业微信，对于本地英文客户仅限蓝版WeLink。
- 需求跟踪由华为云售前解决方案工程师持续跟进。
- 云事件通知能力针对V4级别以上客户进行通知。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

不支持。

1.3.2.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

华为云官网或console控制台>支持与服务>专业服务>运维与管理>确定性运维支持服务>运维技术支持服务>远程运维技术支持服务>立即购买，或通过“服务咨询”留言。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

本服务不绑定其他服务，可单独购买。

远程运维技术支持服务、工单加速、专家直服可以单独购买吗?

支持单独购买。

远程运维技术支持服务的开始时间如何计算?

下单后一个工作日内生效。

1.3.2.2.3 关于服务交付

运维技术支持服务支持现场服务吗?

不支持。

下单后服务多久可以完成?

视项目实际交付范围。

运维技术支持服务获得的交付件是什么?

华为云提供《 客户服务工单服务清单 》、《 客户服务需求服务清单 》，均视为服务验收合格。

1.3.2.3 计费说明

本章节主要介绍确定性运维支持服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及变更、续费、欠费等。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

服务大类	服务子产品	服务规格	计费说明	单价（USD）	量纲
确定性运维支持服务	运维技术支持服务	远程运维技术支持服务（包月）	包周期计费，按包月数计费	5,000.00	每月
		工单加速	一次性预付费，按套数计费，一套内含10个加急工单额度，有效期一个月，次数或时间任意一项清空则权益到期	2,200.00	每套
		专家直服	一次性预付费，按套数计费，一套内含5个专家直服工单额度，有效期一个月，次数或时间任意一项清空则权益到期	2,700.00	每套

计费模式

- 远程运维技术支持服务

  远程运维技术支持服务根据购买时长进行计费，且为包周期计费产品。

- 工单加速

  工单加速根据次数进行购买，按增购包套数计费，一次性预付费，一套包内含10个加急工单额度，有效期一个月，次数或时间任意一项清空则权益到期。

- 专家直服

  专家直服根据次数进行购买，按增购包套数计费，一次性预付费，一套包内含5个专家直服工单额度，有效期一个月，次数或时间任意一项清空则权益到期。

变更配置

- 远程运维技术支持服务

  远程运维技术支持服务支持退订，按实际未使用天数比例退还预付费用，但下月初仍会正常结算并划扣当月增量支持费用，不支持升降配。

- 工单加速

  工单加速一次性支付，购买后立即生效，不支持退订，不支持升降配。

- 专家直服

  专家直服一次性支付，购买后立即生效，不支持退订，不支持升降配。

续费

远程运维技术支持服务到期后，将停止服务。为了防止造成不必要的损失，请您及时续费。如需续费，请在管理控制台续费管理页面进行续费操作。

工单加速、专家直服可一次购买多套服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

到期与欠费

- 远程运维技术支持服务到期后，将停止服务。为了防止造成不必要的损失，请您及时续费。
- 工单加速、专家直服在工单数量到限度或有效期到期后，将停止服务，为了防止造成不必要的损失，请您及时续费。

1.3.3 aPaaS 确定性运维

1.3.3.1 产品介绍

服务概述

为了满足客户应用上云后基础环境的托管，中小企业应用上云后自研应用的托管，基地云客户aPaaS平台运维支持、应用托管和治理相关项目需求。华为推出了aPaaS确定性运维服务，由专家技术团队支撑保障客户上云后遇到的各种问题和基础环境的托管，保全项目顺利实施，提供远程或现场的运营调优服务，帮助客户进行持续的平台运营以及适配调优等。

服务内容

- **aPaaS平台运维管理**

  客户使用多云厂商资源，在日常运维存在协调难，管理难，效率低的问题，提供统一代维为客户降本增效。并且客户业务上云后应用基础环境无专业团队运维，华为云可提供专业代维服务保障客户业务稳定，及时发现故障，并快速发现、定界、恢复故障。诸如在云化后，无专业厂家提供运维服务，目前华为云可以提供云化后的专业运维。并且运营商云化后，应用基础环境的运维无专业团队运维，华为云可以提供运营商云化后的专业运维。而中小企业云化后，有了华为云的集中化、专业的服务，不仅支撑客户的业务稳定性，还帮客户节省运维成本。华为云确定性运维服务依托确定性运维解决方案，旨在构建有竞争力的管云专业服务。同时提升华为云与客户的粘性，增强客户满意度。不仅一站式为客户解决原有运维问题和困难，而且牵引客户持续采购或扩容华为云服务。

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维支持（每20实例）-海外1亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	针对一定规格（每20实例）的aPaaS平台及产品提供日常使用答疑（包括：外置模型接入（仅限API闭源方式）、数据工程、知识工程、应用设计及运行管理、业务系统对接）、系统巡检（基础设施、中间件、应用程序）、问题处理（定界、分析、修复）。	客户运维团队能力不足，需要借助华为经验
aPaaS平台应用托管-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	服务周期内为客户应用提供应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于客户将云业务运维交由更有经验的第三方进行托管运维

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台高可靠性治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	aPaaS平台高可靠性治理：提供一年2次服务：确定客户应用高可靠性治理目标，识别关键DFX需求，包括：高可用和韧性设计，如容灾容错、过载控制、灰度发布等；可运维性设计，如部署扩容、监控、故障演练方案等；针对应用DFX能力落地情况度量IT化。	相较于基础版增加了版本部署，主动预防能力等级更高
aPaaS平台风险治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	提供一年2次服务：基于可观测能力的系统化监控，以及数据分析，构建健康管家工具帮助业务快速分析和发现业务在现网运行的风险，可视化度量支撑业务运维治理，驱动业务改进，从而提升业务可靠性、可运维能力、用户体验等。	
aPaaS平台安全合规治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	提供一年2次服务，基础设施安全：包括定期扫描主机漏洞和年度OS补丁完成情况；实现主机和数据库特权账号（root）纳管，定期自动修改密码；域名新增、变更和下线通过域名管理流程管控，监控域名是否正确解析、是否配置WAF防护等。 运维操作可信：变更基于AppStage平台实施，强关联变更电子流，确保变更合规；权限管理能力，细分主机、数据库、安全、服务运维等角色，通过SOD权限审计视图，确保满足SOD要求；现网操作人员操作权限自动化管理，当人员组织发生变动时，自动取消对应权限；生产环境现网数据查看及提取合规管理，满足隐私合规要求。 应用运行安全：实现认证凭据、敏感配置项等加密存储和调用，防止敏感数据泄露；支持证书申请、证书分发、证书使用、证书删除和证书监控等证书全生命周期管理；软件仓合规管理，杜绝不合规应用入网。	
aPaaS平台数据治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	服务周期内按照行业应用开发及训练方案，提供aPaaS智能应用基础训练数据的治理服务，并完成相关数据的审核和校验，确保满足训练算法及应用的相关要求。	
aPaaS平台运维指标体系优化服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	结合企业业务场景和IT运维管理，治理设计运维指标体系数据架构、生命周期、质量规则、安全管控、应用场景，自上而下地规划整个指标体系，将各个系统的孤立数据进行分类、分层，确定核心KPI和各级支持指标；运维事前预防、事中恢复、事后改进、可用性看板等指标场景化。	客户需要进行智能运维相关的分析服务

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维故障管理技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包括可观测性和故障定界定位、故障自愈、故障预防、故障预测全生命周期管理 通对客户的故障现状进行访谈调研，帮助客户全面评估故障恢复成熟度，建设故障模式库和故障恢复预案	经验掌握在少数运维人员手中，没有形成系统性知识沉淀，运维人员往往扮演着事后“救火”的角色，待事故发生后才去处理，导致运维效率不高
aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	故障模式库，演练故障场景，设计演练流程，排演练计划，建议演练报告，演练运作机制	面向中型企业，客户需深入了解和提升其混沌工程能力，提升系统高可用性
aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	故障模式库，演练故障场景，设计演练流程，排演练计划，建议演练报告，演练运作机制	面向大型企业，客户需深入了解和提升其混沌工程能力，提升系统高可用性
aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	变更风险控制机制，变更Action、SOP，从什么维度控制风险，通过对变更方案、变更流程、权限管理等方面风险数字化度量分析和评估风险影响程度，并对变更过程中人、工具、流程因素相关风险采取风险削减或规避措施，保障变更成功，将变更可能引发的问题爆炸半径控制在最小范围所采取的管理措施。该项适用大型规模的运维团队。	大型规模运维组织，运维应用系统50个以上
aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	变更风险控制机制，变更Action、SOP，从什么维度控制风险，通过对变更方案、变更流程、权限管理等方面风险数字化度量分析和评估风险影响程度，并对变更过程中人、工具、流程因素相关风险采取风险削减或规避措施，保障变更成功，将变更可能引发的问题爆炸半径控制在最小范围所采取的管理措施。该项适用大型规模的运维团队。	中型规模运维组织，运维应用系统20-50个

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维可观测性技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	通过对客户的可观测性现状调研，充分识别客户可观测性建设中存在的问题与需求，进行可观测性规划设计，协助客户全面提升可观测能力，保障系统稳定性，提高用户体验，加强系统和数据的安全，优化资源利用，赋能其他运维手段。	适用于客户运维中可观测性差，告警、故障发现慢定位慢场景。
aPaaS平台运维生产准备度评审技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	以华为咨询服务的方式，聚焦业务可用性，在产品公测/公测转商等重要阶段前，设置生产准备度评审环节，提前识别上线后的运维问题和风险，降低生产事故。	适用于业务上线、变更后问题频发，亟待改善客户版本发布质量。
aPaaS平台运维运行态风险评估技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为提升客户业务系统的稳定性和可靠性，华为提供运行态风险评估服务。包含：先进的理论和丰富的实践经验，完善的流程，以及面向运行态的所有运行实例和全质量要素，识别现网运行风险，通过问题管理流程以及建立现网风险度量体系实时评估现网健康度，驱动现网风险有序快速闭环，持续提升现网质量。	适用于需要及早发现并识别日常业务运行中的问题或者风险
aPaaS平台运维业务可用性度量技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	通过对业务可用性现状调研，发现客户业务系统可用性短板，对业务系统可用性监控进行规划，对可用性度量指标的合理性进行评估，对业务系统可用性形成监控基线，通过可用性监控评审流程，帮助业务和运维上线后，业务系统各个依赖服务可用性监控完整性，保证上线后业务系统可用性被现网监控。	适用于客户业务系统可用性低，客户投诉服务差，需要亟待提升业务系统可用性的场景。
aPaaS平台运维混沌工程演练服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	帮助用户在线验证系统可能存在的潜在风险，通过故障模式识别和建设、演练风险分析及控制、制定应急预案、故障注入、故障恢复、复盘等全流程的演练实战服务，帮助用户构建混沌工程的系统能力：构建故障模式库和武器库建设，验证应急预案的有效性。	客户需提升其混沌工程的演练能力，协助客户完成演练

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维故障管理代维服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	基于华为云专家经验以及云上业务运维的最佳实践，通过对客户有痛点的核心应用，进行故障树梳理和相应应急预案的开发，并通过混沌演练验证，帮助客户提高故障恢复的效率，为业务稳定运行保驾护航。	客户业务故障事件频发，故障管理流程不规范
aPaaS平台运维发布管理优化实施服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	围绕单一变更场景，如软件变更、配置变更等，分析流程风险点，梳理相应标准化SOP，给出优化意见	1. 客户变更管理体系欠缺 2. 客户已有部分标准化作业能力，需要向确定性变更风控进阶
aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-基础包-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	负责变更评审管理、变更回溯、变更知识总结、重大变更支持、变更项目管理。	
aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-增量包-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	服务内容与上面的基础包服务相同，主要用于超出基础包以外的应用，每套增量包包含20个以内的应用。	
aPaaS平台应用运维托管（5X8）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求一般的场景

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台应用运维托管（7X24）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求高的场景
aPaaS平台应用托管增量服务（5X8）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	5X8增量服务包
aPaaS平台应用托管增量服务（7X24）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	7X24增量服务包
aPaaS平台应用托管实施服务-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	将客户目标范围内的资源、应用纳管入AppStage运维中心，纳管范围不超过100实例，实施范围包括资源纳管、账号托管、日志采集、监控配置等。	用于首次将客户业务统一接入运维平台进行托管的场景
aPaaS平台应用托管实施增量服务-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	对于客户新增部署的服务或者扩容的资源进行纳管接入，满足运维需要。	用于增量客户业务接入运维平台的场景
aPaaS平台生产准备度评审治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	结合运维工具，为客户提供生产准备度评审服务，开发对应的评审流程，制定对应业务PRR评审相关的评审子项、内容描述和评判标准。自动化实现在线评审相关的开发工作，对实际业务进行PRR评审检测，给出评审结果。	适用于需要华为专家为客户进行实际生产准备度评审服务，进行实际演练操作

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运行态风险评估治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	在运行态风险评估服务的基础上，结合运维工具，定制客户运行态风险评估的标准流程，定制风险评估子项相关信息及检测标准。自动化实现部分评估的相关工作，对实际的业务进行风险评估并给出评估结果。	适用于需要华为专家为客户进行实际运行态风险评估服务的演练、操作等
aPaaS平台业务可用性度量治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	在SLO/SLI可用性设计服务的基础上，结合客户实际业务和运维工具，制定客户产品的SLO，开发对应的SLI的指标项以及对应的基线数据，监控业务SLO/SLI指标情况。	适用于需要华为专家为客户进行实际可用性度量服务的演练、操作等
aPaaS平台运维工具治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	根据客户需求，为客户提供运维工具，进行业务应用及资源监控，业务告警采集上报等日常运维管理能力。	适用于客户需要华为智能化运维工具场景，包年
aPaaS平台运维工具治理服务增量包-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	根据客户需求，为客户提供运维工具，进行业务应用及资源监控，业务告警采集上报等日常运维管理能力。	适用于客户需要华为智能化运维工具场景，增量包月的
aPaaS平台运维指标体系优化服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	结合企业业务场景和IT运维管理，治理设计运维指标体系数据架构、生命周期、质量规则、安全管控、应用场景，自上而下地规划整个指标体系，将各个系统的孤立数据进行分类、分层，确定核心KPI和各级支持指标；运维事前预防、事中恢复、事后改进、可用性看板等指标场景化。	客户需要进行智能运维相关的分析服务

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维故障管理技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	包括可观测性和故障定界定位、故障自愈、故障预防、故障预测全生命周期管理 通对客户的故障现状进行访谈调研，帮助客户全面评估故障恢复成熟度，建设故障模式库和故障恢复预案	经验掌握在少数运维人员手中，没有形成系统性知识沉淀，运维人员往往扮演着事后“救火”的角色，待事故发生后才去处理，导致运维效率不高
aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	故障模式库，演练故障场景，设计演练流程，排演练计划，建议演练报告，演练运作机制	面向中型企业，客户需深入了解和提升其混沌工程能力，提升系统高可用性
aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	故障模式库，演练故障场景，设计演练流程，排演练计划，建议演练报告，演练运作机制	面向大型企业，客户需深入了解和提升其混沌工程能力，提升系统高可用性
aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	变更风险控制机制，变更Action、SOP，从什么维度控制风险，通过对变更方案、变更流程、权限管理等方面风险数字化度量分析和评估风险影响程度，并对变更过程中人、工具、流程因素相关风险采取风险削减或规避措施，保障变更成功，将变更可能引发的问题爆炸半径控制在最小范围所采取的管理措施。该项适用大型规模的运维团队。	大型规模运维组织，运维应用系统50个以上
aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	变更风险控制机制，变更Action、SOP，从什么维度控制风险，通过对变更方案、变更流程、权限管理等方面风险数字化度量分析和评估风险影响程度，并对变更过程中人、工具、流程因素相关风险采取风险削减或规避措施，保障变更成功，将变更可能引发的问题爆炸半径控制在最小范围所采取的管理措施。该项适用大型规模的运维团队。	中型规模运维组织，运维应用系统20-50个
aPaaS平台运维可观测性技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	通过对客户的可观测性现状调研，充分识别客户可观测性建设中存在的问题与需求，进行可观测性规划设计，协助客户全面提升可观测能力，保障系统稳定性，提高用户体验，加强系统和数据的安全，优化资源利用，赋能其他运维手段。	适用于客户运维中可观测性差，告警、故障发现慢定位慢场景。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维生产准备度评审技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	以华为咨询服务的方式，聚焦业务可用性，在产品公测/公测转商等重要阶段前，设置生产准备度评审环节，提前识别上线后的运维问题和风险，降低生产事故。	适用于业务上线、变更后问题频发，亟待改善客户版本发布质量。
aPaaS平台运维运行态风险评估技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	为提升客户业务系统的稳定性和可靠性，华为提供运行态风险评估服务。包含：先进的理论和丰富的实践经验，完善的流程，以及面向运行态的所有运行实例和全质量要素，识别现网运行风险，通过问题管理流程以及建立现网风险度量体系实时评估现网健康度，驱动现网风险有序快速闭环，持续提升现网质量。	适用于需要及早发现并识别日常业务运行中的问题或者风险
aPaaS平台运维业务可用性度量技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	通过对业务可用性现状调研，发现客户业务系统可用性短板，对业务系统可用性监控进行规划，对可用性度量指标的合理性进行评估，对业务系统可用性形成监控基线，通过可用性监控评审流程，帮助业务和运维上线后，业务系统各个依赖服务可用性监控完整性，保证上线后业务系统可用性被现网监控。	适用于客户业务系统可用性低，客户投诉服务差，需要亟待提升业务系统可用性的场景。
aPaaS平台运维混沌工程演练服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	帮助用户在线验证系统可能存在的潜在风险，通过故障模式识别和建设、演练风险分析及控制、制定应急预案、故障注入、故障恢复、复盘等全流程的演练实战服务，帮助用户构建混沌工程的系统能力：构建故障模式库和武器库建设，验证应急预案的有效性。	客户需提升其混沌工程的演练能力，协助客户完成演练
aPaaS平台运维故障管理代维服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	基于华为云专家经验以及云上业务运维的最佳实践，通过对客户有痛点的核心应用，进行故障树梳理和相应应急预案的开发，并通过混沌演练验证，帮助客户提高故障恢复的效率，为业务稳定运行保驾护航。	客户业务故障事件频发，故障管理流程不规范
aPaaS平台运维发布管理优化实施服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	围绕单一变更场景，如软件变更、配置变更等，分析流程风险点，梳理相应标准化SOP，给出优化意见	1. 客户变更管理体系欠缺 2. 客户已有部分标准化作业能力，需要向确定性变更风控进阶

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-基础包-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	负责变更评审管理、变更回溯、变更知识总结、重大变更支持、变更项目管理。	
aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-增量包-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	服务内容与上面的基础包服务相同，主要用于超出基础包以外的应用，每套增量包包含20个以内的应用。	
aPaaS平台生产准备度评审治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	结合运维工具，为客户提供生产准备度评审服务，开发对应的评审流程，制定对应业务PRR评审相关的评审子项、内容描述和评判标准。自动化实现在线评审相关的开发工作，对实际业务进行PRR评审检测，给出评审结果。	适用于需要华为专家为客户进行实际生产准备度评审服务，进行实际演练操作
aPaaS平台运行态风险评估治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	在运行态风险评估服务的基础上，结合运维工具，定制客户运行态风险评估的标准流程，定制风险评估子项相关信息及检测标准。自动化实现部分评估的相关工作，对实际的业务进行风险评估并给出评估结果。	适用于需要华为专家为客户进行实际运行态风险评估服务的演练、操作等
aPaaS平台业务可用性度量治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	在SLO/SLI可用性设计服务的基础上，结合客户实际业务和运维工具，制定客户产品的SLO，开发对应的SLI的指标项以及对应的基线数据，监控业务SLO/SLI指标情况。	适用于需要华为专家为客户进行实际可用性度量服务的演练、操作等
aPaaS平台运维工具治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	根据客户需求，为客户提供运维工具，进行业务应用及资源监控，业务告警采集上报等日常运维管理能力。	适用于客户需要华为智能化运维工具场景，包年
aPaaS平台运维工具治理服务增量包-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	根据客户需求，为客户提供运维工具，进行业务应用及资源监控，业务告警采集上报等日常运维管理能力。	适用于客户需要华为智能化运维工具场景，增量包月的

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维支持（每20实例）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	针对一定规格（每20实例）的aPaaS平台及产品提供日常使用答疑（包括：外置模型接入（仅限API闭源方式）、数据工程、知识工程、应用设计及运行管理、业务系统对接）、系统巡检（基础设施、中间件、应用程序）、问题处理（定界、分析、修复）。	客户运维团队能力不足，需要借助华为经验
aPaaS平台应用托管-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	服务周期内为客户应用提供应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于客户将云业务运维交由更有经验的第三方进行托管运维
aPaaS平台高可靠性治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	aPaaS平台高可靠性治理：提供一年2次服务：确定客户应用高可靠性治理目标，识别关键DFX需求，包括：高可用和韧性设计，如容灾容错、过载控制、灰度发布等；可运维性设计，如部署扩容、监控、故障演练方案等；针对应用DFX能力落地情况度量IT化。	相较于基础版增加了版本部署，主动预防能力等级更高
aPaaS平台风险治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	提供一年2次服务：基于可观测能力的系统化监控，以及数据分析，构建健康管家工具帮助业务快速分析和发现业务在现网运行的风险，可视化度量支撑业务运维治理，驱动业务改进，从而提升业务可靠性、可运维能力、用户体验等。	
aPaaS平台安全合规治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	提供一年2次服务，基础设施安全：包括定期扫描主机漏洞和年度OS补丁完成情况；实现主机和数据库特权账号（root）纳管，定期自动修改密码；域名新增、变更和下线通过域名管理流程管控，监控域名是否正确解析、是否配置WAF防护等。 运维操作可信：变更基于AppStage平台实施，强关联变更电子流，确保变更合规；权限管理能力，细分主机、数据库、安全、服务运维等角色，通过SOD权限审计视图，确保满足SOD要求；现网操作人员操作权限自动化管理，当人员组织发生变动时，自动取消对应权限；生产环境现网数据查看及提取合规管理，满足隐私合规要求。 应用运行安全：实现认证凭据、敏感配置项等加密存储和调用，防止敏感数据泄露；支持证书申请、证书分发、证书使用、证书删除和证书监控等证书全生命周期管理；软件仓合规管理，杜绝不合规应用入网。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台数据治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	服务周期内按照行业应用开发及训练方案，提供aPaaS智能应用基础训练数据的治理服务，并完成相关数据的审核和校验，确保满足训练算法及应用的相关要求。	
aPaaS平台应用运维托管（5X8）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求一般的场景
aPaaS平台应用运维托管（7X24）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求高的场景
aPaaS平台应用托管增量服务（5X8）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	5X8增量服务包
aPaaS平台应用托管增量服务（7X24）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	7X24增量服务包
aPaaS平台应用托管实施服务-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	将客户目标范围内的资源、应用纳管入AppStage运维中心，纳管范围不超过100实例，实施范围包括资源纳管、账号托管、日志采集、监控配置等。	用于首次将客户业务统一接入运维平台进行托管的场景
aPaaS平台应用托管实施增量服务-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	对于客户新增部署的服务或者扩容的资源进行纳管接入，满足运维需要。	用于增量客户业务接入运维平台的场景

- **aPaaS平台运营调优**

版权所有 © 华为技术有限公司

华为云aPaaS平台运营调优，为客户提供aPaaS平台的模块调优、应用开发支持、应用创新场景孵化、应用适配调优、用户运营、数据运营、资源运营、应用运营以及活动运营等全方位的运营服务。其中模块调优服务提供包括模型接入，模型调优以及模型评测能力；应用开发支持服务提供包括模型推理加速、知识工程、应用编排、应用部署等开发者在开发过程中的全方位支撑服务；应用创新的场景孵化服务可帮助客户端到端完成创新智能应用的落地和孵化；aPaaS平台用户运营、数据运营、资源运营、应用运营以及活动运营则提供针对aPaaS平台的全方位运营服务。

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS应用开发支持服务-高级专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户提供基础的开发支持服务：提供SDK/API的使用支持及Demo展示；提供开发环境搭建指导及应用开发过程指导。 在客户使用平台开发AI应用过程中，辅助客户进行数据准备、模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排、应用部署、应用集成等支持工作，帮助客户快速提升智能化应用开发能力，协助解决开发过程中遇到的各类问题。	客户运营调优能力不足，需购买华为云专业服务来支撑其业务发展
aPaaS应用开发支持服务-资深顾问-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户提供应用迁移改造过程的开发支持，针对aPaaS平台之上的应用或者数据做迁移适配改造支持，包括不限于AI应用及配套模型等迁移性评估和方案设计，AI应用及模型推理脚本改造调试，单机/分布式的性能优化，大模型对应微调/训练脚本改造及性能调试等的开发支持。	
aPaaS应用开发支持服务-高级咨询专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户提供在aPaaS平台上进行通用组件开发时的开发支持服务，包括以下场景： 1. 3rd闭源模型的对接。 2. 开源模型的引入。 3. 增量预训练。 4. 开源模型的场景化调优。 5. 模型评测：基于加速器评测功能，设计评测策略，选择评测数据集、执行评测过程（客观通过加速器功能自动完成，主观需要人工执行）。 6. 数据准备：数据接入、治理（清晰去重规整等）、生成数据集。 7. 构建知识库。 8. prompt工程。 9. 动态知识注入RAG。 10.知识库接入。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS应用开发支持服务-资深咨询专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户在应用开发过程中提供专业的开发支持服务： ● 包括结合客户应用场景做应用整体解决方案的需求调研和方案设计的支持。包括但不限于（算力、存储、网络）规划，大模型选型与评测设计，数据准备设计，模型编排方案设计，软件平台集成方案设计等。 ● 包括基于已有的《应用设计》方案进行的应用开发的支持，包括的环节不限于数据准备，模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排，应用部署实施全流程。	
aPaaS平台用户运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	根据业务特点，设计业务的性能体验黄金指标（成功率、时延、下载速度等），进行指标数据采集、展示，进行分析下钻，提供优化的工具和方法，确保体验黄金指标达标，提升用户的使用体验。	
aPaaS平台数据运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	● SD运维变更管理优化：优化变更时长，提高自动化率，提升IaC变更接入率。 ● ITR运维事件问题管理优化：减少运维事件数量，减少事件平均恢复时长，提高事件告警覆盖率。 ● BCM故障演练管理优化：提高BCM预案完成率，提升BCM自动化执行率，尽量覆盖更多故障场景。 ● 可运维及能力评估：针对可运维设计、运维质量设计、运维安全和全球化运维能力进行度量和治理。	
aPaaS平台资源运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	● 构建云上业务基础设施从预算管理、成本优化及资源管理能力。 ● 通过深入数据分析及挖潜，引导资源合规、合理使用，持续提升资源使用效率。	
aPaaS平台应用运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	● 根据客户实际诉求，提供运营中心相关的配置指导、运维实施、问题处理等技术支持，包括交付培训，环境配置。 ● 根据客户实际需求情况，提供数据运营分析指标运营体系搭建，基于业务场景的数据模型及运营看板配置指导等。 ● 根据客户实际要求，提供数据采集方案咨询及指导，指标体系搭建及配置，数据接入集成开发，埋点采集及元数据导入指导等。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-基础版-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	针对客户运维现状进行访谈调研，融合多领域标准、模型和行业SRE实践，有针对性的进行诊断，提出优化策略，输出调研报告和诊断报告。	主要针对客户IT部门人员50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维的复杂度和不确定性持续增高，运维能力不能满足企业数字化转型越来越高的可用性要求，需要基础的诊断服务
aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-专业版-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	针对客户运维现状调研，进行成熟度评估，融合多领域标准、模型和行业SRE实践进行诊断，提出优化策略，输出调研报告、成熟度评估报告和诊断报告。	主要针对客户IT部门人员50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维的复杂度和不确定性持续增高，运维能力不能满足企业数字化转型越来越高的可用性要求，需要专业的诊断服务
aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	基于运维数字化诊断报告，结合企业发展战略，与高层对标运维转型目标，并执行差距分析和改进建议，输出运维转型整体规划与演进路标，为客户量身定制确定性运维体系。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维体系无严格定义的流程角色和职责，依赖个人经验，靠事件驱动被动式运维，建设了部分烟囱式工具，整体效率不高

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	基于运维数字化诊断报告，结合企业发展战略，与高层对标运维转型目标，并执行差距分析和改进建议，输出运维转型整体规划与演进路标，为客户量身定制确定性运维体系。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门超过10个。客户运维体系无严格定义的流程角色和职责，依赖个人经验，靠事件驱动被动式运维，建设了部分烟囱式工具，整体效率不高
aPaaS平台运营运维组织优化服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	结合《现状调研与诊断分析报告》和《确定性运维整体规划与演进路标》帮助客户设计适合企业的组织架构和岗位职责，助力确定性运维能力的落地。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内，相关业务部门10个以内，结合基础包输出的内容及客户诉求，需要先购买基础包再购买增量包。主要是帮助企业设计组织架构和岗位职责，优化组织和文化
aPaaS平台运营运维组织优化服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	结合《现状调研与诊断分析报告》和《确定性运维整体规划与演进路标》帮助客户设计适合企业的组织架构和岗位职责，助力确定性运维能力的落地。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门超过10个，结合基础包输出的内容及客户诉求，需要先购买基础包再购买增量包。主要是帮助企业设计组织架构和岗位职责，优化组织和文化
aPaaS平台运营运维工具咨询与规划服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户提供运维工具体系的咨询和规划服务，包括：需求洞察、精准选型、蓝图绘制和战略规划。帮助企业规划端到端的一体化运维工具平台，提升运维效率与质量。	客户需要规划或提升ITSM工具、自动化运维作业平台、业务端到端的监控告警、日志管理、可视化大屏等技术能力

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS平台运营运维流程优化服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	详细设计适合客户业务需要的七套运维流程和规范包含（变更管理、监控告警含Oncall管理、事件管理含WarRoom、回溯改进管理、问题管理、容量管理、交付转维）。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内；相关业务部门10个以内，需要先购买基础包再购买增量包。帮助企业设计7套标准化运维流程和规范
aPaaS平台运营运维流程优化服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	详细设计适合客户业务需要的七套运维流程和规范包含（变更管理、监控告警含Oncall管理、事件管理含WarRoom、回溯改进管理、问题管理、容量管理、交付转维）。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门超过10个，需要先购买基础包再购买增量包。帮助企业设计7套标准化运维流程和规范
aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-基础版-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	针对客户运维现状进行访谈调研，融合多领域标准、模型和行业SRE实践，有针对性的进行诊断，提出优化策略，输出调研报告和诊断报告。	主要针对客户IT部门人员50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维的复杂度和不确定性持续增高，运维能力不能满足企业数字化转型越来越高的可用性要求，需要基础的诊断服务
aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-专业版-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	针对客户运维现状调研，进行成熟度评估，融合多领域标准、模型和行业SRE实践进行诊断，提出优化策略，输出调研报告、成熟度评估报告和诊断报告。	主要针对客户IT部门人员50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维的复杂度和不确定性持续增高，运维能力不能满足企业数字化转型越来越高的可用性要求，需要专业的诊断服务

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	基于运维数字化诊断报告，结合企业发展战略，与高层对标运维转型目标，并执行差距分析和改进建议，输出运维转型整体规划与演进路标，为客户量身定制确定性运维体系。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内，相关业务部门10个以内。客户运维体系无严格定义的流程角色和职责，依赖个人经验，靠事件驱动被动式运维，建设了部分烟囱式工具，整体效率不高
aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	基于运维数字化诊断报告，结合企业发展战略，与高层对标运维转型目标，并执行差距分析和改进建议，输出运维转型整体规划与演进路标，为客户量身定制确定性运维体系。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门超过10个。客户运维体系无严格定义的流程角色和职责，依赖个人经验，靠事件驱动被动式运维，建设了部分烟囱式工具，整体效率不高
aPaaS平台运营运维组织优化服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	结合《现状调研与诊断分析报告》和《确定性运维整体规划与演进路标》帮助客户设计适合企业的组织架构和岗位职责，助力确定性运维能力的落地。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内，相关业务部门10个以内，结合基础包输出的内容及客户诉求，需要先购买基础包再购买增量包。主要是帮助企业设计组织架构和岗位职责，优化组织和文化

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS平台运营运维组织优化服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	结合《现状调研与诊断分析报告》和《确定性运维整体规划与演进路标》帮助客户设计适合企业的组织架构和岗位职责，助力确定性运维能力的落地。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门超过10个，结合基础包输出的内容及客户诉求，需要先购买基础包再购买增量包。主要是帮助企业设计组织架构和岗位职责，优化组织和文化
aPaaS平台运营运维工具咨询与规划服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	为客户提供运维工具体系的咨询和规划服务，包括：需求洞察、精准选型、蓝图绘制和战略规划。帮助企业规划端到端的一体化运维工具平台，提升运维效率与质量。	客户需要规划或提升ITSM工具、自动化运维作业平台、业务端到端的监控告警、日志管理、可视化大屏等技术能力
aPaaS平台运营运维流程优化服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	详细设计适合客户业务需要的七套运维流程和规范包含（变更管理、监控告警含Oncall管理、事件管理含WarRoom、回溯改进管理、问题管理、容量管理、交付转维）。	主要针对客户IT部门人员20~50人以内；相关业务部门10个以内，需要先购买基础包再购买增量包。帮助企业设计7套标准化运维流程和规范
aPaaS平台运营运维流程优化服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	详细设计适合客户业务需要的七套运维流程和规范包含（变更管理、监控告警含Oncall管理、事件管理含WarRoom、回溯改进管理、问题管理、容量管理、交付转维）。	主要针对客户IT部门人员超过50人，相关业务部门超过10个，需要先购买基础包再购买增量包。帮助企业设计7套标准化运维流程和规范

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS应用开发支持服务-高级专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户提供基础的开发支持服务：提供SDK/API的使用支持及Demo展示；提供开发环境搭建指导及应用开发过程指导。 在客户使用平台开发AI应用过程中，辅助客户进行数据准备、模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排、应用部署、应用集成等支持工作，帮助客户快速提升智能化应用开发能力，协助解决开发过程中遇到的各类问题。	客户运营调优能力不足，需购买华为云专业服务来支撑其业务发展
aPaaS应用开发支持服务-资深顾问-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户提供应用迁移改造过程的开发支持，针对aPaaS平台之上的应用或者数据做迁移适配改造支持，包括不限于AI应用及配套模型等迁移性评估和方案设计，AI应用及模型推理脚本改造调试，单机/分布式的性能优化，大模型对应微调/训练脚本改造及性能调试等的开发支持。	
aPaaS应用开发支持服务-高级咨询专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户提供在aPaaS平台上进行通用组件开发时的开发支持服务，包括以下场景： 1. 3rd闭源模型的对接。 2. 开源模型的引入。 3. 增量预训练。 4. 开源模型的场景化调优。 5. 模型评测：基于加速器评测功能，设计评测策略，选择评测数据集、执行评测过程（客观通过加速器功能自动完成，主观需要人工执行）。 6. 数据准备：数据接入、治理（清晰去重规整等）、生成数据集。 7. 构建知识库。 8. prompt工程。 9. 动态知识注入RAG。 10.知识库接入。	
aPaaS应用开发支持服务-资深咨询专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户在应用开发过程中提供专业的开发支持服务： ● 包括结合客户应用场景做应用整体解决方案的需求调研和方案设计的支持。包括但不限于（算力、存储、网络）规划，大模型选型与评测设计，数据准备设计，模型编排方案设计，软件平台集成方案设计等。 ● 包括基于已有的《应用设计》方案进行的应用开发的支持，包括的环节不限于数据准备，模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排，应用部署实施全流程。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS平台用户运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	根据业务特点，设计业务的性能体验黄金指标（成功率、时延、下载速度等），进行指标数据采集、展示，进行分析下钻，提供优化的工具和方法，确保体验黄金指标达标，提升用户的使用体验。	
aPaaS平台数据运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	• SD运维变更管理优化：优化变更时长，提高自动化率，提升IaC变更接入率。 • ITR运维事件问题管理优化：减少运维事件数量，减少事件平均恢复时长，提高事件告警覆盖率。 • BCM故障演练管理优化：提高BCM预案完成率，提升BCM自动化执行率，尽量覆盖更多故障场景。 • 可运维及能力评估：针对可运维设计、运维质量设计、运维安全和全球化运维能力进行度量和治理。	
aPaaS平台资源运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	• 构建云上业务基础设施从预算管理、成本优化及资源管理能力。 • 通过深入数据分析及挖潜，引导资源合规、合理使用，持续提升资源使用效率。	
aPaaS平台应用运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	• 根据客户实际诉求，提供运营中心相关的配置指导、运维实施、问题处理等技术支持，包括交付培训，环境配置。 • 根据客户实际需求情况，提供数据运营分析指标运营体系搭建，基于业务场景的数据模型及运营看板配置指导等。 • 根据客户实际要求，提供数据采集方案咨询及指导，指标体系搭建及配置，数据接入集成开发，埋点采集及元数据导入指导等。	

前提条件

- 客户已购买华为云aPaaS相关的云服务平台及产品，或欲接入华为云aPaaS相关云服务平台和产品。
- 服务过程需获取客户系统相关数据的处理权限。
- 客户需指定团队负责与华为云服务团队完成运维相关的服务。
- 双方商定确认方案内容，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - aPaaS平台运维管理

版权所有 © 华为技术有限公司

    - 适用于运行在aPaaS平台或者通过aPaaS平台进行管理的云服务应用。
    - 覆盖通过aPaaS平台集成销售的华为云的底层模块等。
  - aPaaS平台运营调优
    - 适用于运行在aPaaS平台或者通过aPaaS平台进行管理的云服务应用。
    - 覆盖通过aPaaS平台集成销售的华为云的底层模块。
2. 服务不覆盖范围
  - aPaaS平台运维管理
    - 不覆盖客户自主引入的3rd应用。
    - 不覆盖未经aPaaS集成销售的华为云的相关底层模块。
    - 不覆盖在运维服务过程中形成的客户系统架构的改造费用，需客户单独购买，如在巡检过程中发现客户资源不足或者不符合业务安全冗余设计，需要进行扩容或者架构改造的，需客户承担费用进行改造。
  - aPaaS平台运营调优
    - 不覆盖客户自主引入的3rd应用。
    - 不覆盖未经aPaaS集成销售的华为云的相关底层模块。
    - 不覆盖在运营过程中需要使用的额外资源，如在数据分析中需要使用额外的存储计算资源等，需客户额外承担费用。
3. 服务区域

   海外

服务流程

- **一次性服务流程（aPaaS平台运营调优、智能制造aPaaS运营调优）**

服务阶段	内容说明
需求调研	通过与客户充分沟通需求。
方案设计	通过与客户充分沟通，明确当前存在的问题，并给出对应的解决方案。
方案输出	根据项目目标，输出《XX客户企业_方案建议书》，通过客户评审与验收。
实施	根据项目服务内容，按计划进行实施建设。
总结	总结项目实施成果，分析建设中存在问题，形成总结汇报。

- **包周期服务流程（aPaaS平台运维管理）**

版权所有 © 华为技术有限公司

服务阶段	工作内容	内容说明
服务准备阶段	需求沟通	华为方与客户方对运维人员服务产品类别、服务时长、工程师等级等具体需求进行充分沟通。
	需求确认	华为方收集客户需求，进行资源评估，确认客户方运维服务需求内容。
	合同签署	华为方提供运维服务报价，待双方就合同内容达成一致后，完成合同签署。
服务实施阶段	人员确认	合同签署完毕后，华为方提供符合合同要求的运维工程师人选，同时与客户方对人选进行沟通确认。
	人员入场	运维工程师人选确认后，根据客户要求入场。（远程运维不涉及）
	人员培训	运维工程师入场后，根据客户要求进行行业规范等培训。（远程运维不涉及）
	日常运维	运维工程师提供合同内规定的日常运维服务，按需输出运维周报、月报、交付质量考核表等文档。
服务收尾阶段	退场续租沟通	合同规定的服务时间到期前一个月对客户方进行提醒，双方对是否续租进行沟通。
	人员离场	运维工程师完成资料、账号等交接工作，按时离场，服务流程结束。

服务交付件

- **aPaaS平台运维管理**

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS平台运维支持（每20实例）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《aPaaS平台支持报告》	不涉及
aPaaS平台应用托管-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《主动运维巡检报告》（按需） 《故障处理报告》（按需） 《项目运维月报》	不涉及
aPaaS平台高可靠性治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《aPaaS高可靠性治理报告》	不涉及
aPaaS平台风险治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《aPaaS风险治理报告》	不涉及

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS平台安全合规治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《aPaaS安全合规治理报告》	不涉及
aPaaS平台数据治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《aPaaS数据治理报告》	不涉及
aPaaS平台运维指标体系优化服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX运维指标体系治理解决方案》	《xx项目aPaaS平台运维指标体系优化服务验收报告》
aPaaS平台运维故障管理技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《故障恢复成熟度评估报告》 《故障恢复流程规范设计方案》 《X应用X场景故障恢复能力建设试点》	《xx项目aPaaS平台运维故障管理技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《混沌工程能力现状调研表》 《混沌工程能力诊断报告》 《混沌工程能力建设解决方案》	《xx项目aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《混沌工程能力现状调研表》 《混沌工程能力诊断报告》 《混沌工程能力建设解决方案》	《xx项目aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX变更风控规划设计》 《XXX变更风控工具设计建议》 《XXX变更风控流程规范》 《XXX变更风控技术规范》	《xx项目aPaaS平台运维发布管理技术支持服务验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX变更风控规划设计》 《XXX变更风控工具设计建议》 《XXX变更风控流程规范》 《XXX变更风控技术规范》	《xx项目aPaaS平台运维发布管理技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维可观测性技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX（客户名）可观测性现状调研及能力建设方案报告》	《xx项目aPaaS平台运维可观测性技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维生产准备度评审技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《PRR实施规范指导书》 《PRR运维流程指导书》 《PRR基线设计Checklist》	《xx项目aPaaS平台运维生产准备度评审技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维运行态风险评估技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《运行态风险评估能力诊断报告》 《运行态风险评估解决方案》 《运行态风险评估流程规范》 《运行态风险评估基线》	《xx项目aPaaS平台运维运行态风险评估技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维业务可用性度量技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《SLO/SLI可用性评估能力诊断报告》 《SLO/SLI可用性评估方案与标准管理规范》 《SLO/SLI可用性监控评审基线》 《SLO/SLI可用性评审运作指导》	《xx项目aPaaS平台运维业务可用性度量技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维混沌工程演练服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《演练风险分析报告》 《演练应急预案》 《演练runbook》 《演练方案》 《演练总结报告》 《演练验收报告》	《xx项目aPaaS平台运维混沌工程演练服务验收报告》
aPaaS平台运维故障管理代维服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX应用故障树》 《XXX应用故障模式库》 《XXX应用故障模式库演练报告》	《xx项目aPaaS平台运维故障管理代维服务验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS平台运维发布管理优化实施服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX场景变更标准SOP设计》	《xx项目aPaaS平台运维发布管理优化实施服务验收报告》
aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-基础包-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX变更风控管理报告》 《变更回溯报告》 《变更知识总结》 《变更评审模板》	《xx项目aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务验收报告》
aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-增量包-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX变更风控管理报告》 《变更回溯报告》 《变更知识总结》 《变更评审模板》	《xx项目aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务验收报告》
aPaaS平台应用运维托管（5X8）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX应用运维日报》 《XXX应用运维周报》 《XXX应用运维月报》	不涉及
aPaaS平台应用运维托管（7X24）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX应用运维日报》 《XXX应用运维周报》 《XXX应用运维月报》	不涉及
aPaaS平台应用托管增量服务（5X8）-海外1亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX应用运维日报》 《XXX应用运维周报》 《XXX应用运维月报》	不涉及
aPaaS平台应用托管增量服务（7X24）-海外1亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX应用运维日报》 《XXX应用运维周报》 《XXX应用运维月报》	不涉及
aPaaS平台应用托管实施服务-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX应用接入实施方案》 《XXX应用接入实施报告》	《xx项目aPaaS平台应用托管实施服务验收报告》
aPaaS平台应用托管实施增量服务-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX应用接入实施方案》 《XXX应用接入实施报告》	《xx项目aPaaS平台应用托管实施服务验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS平台生产准备度评审治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX业务生产准备度实施方案》 《XXX业务生产准备度实施报告》	《xx项目aPaaS平台生产准备度评审治理服务验收报告》
aPaaS平台运行态风险评估治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX业务运行态风险评估实施方案》 《XXX业务运行态风险评估实施报告》	《xx项目aPaaS平台运行态风险评估治理服务验收报告》
aPaaS平台业务可用性度量治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX业务SLO/SLI实施方案》 《XXX业务SLO/SLI实施报告》	《xx项目aPaaS平台业务可用性度量治理服务验收报告》
aPaaS平台运维工具治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX应用运维工具治理方案》	不涉及
aPaaS平台运维工具治理服务增量包-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《XXX应用运维工具治理方案》	不涉及
aPaaS平台生产准备度评审治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX业务生产准备度实施方案》 《XXX业务生产准备度实施报告》	《xx项目aPaaS平台生产准备度评审治理服务验收报告》
aPaaS平台运行态风险评估治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX业务运行态风险评估实施方案》 《XXX业务运行态风险评估实施报告》	《xx项目aPaaS平台运行态风险评估治理服务验收报告》
aPaaS平台业务可用性度量治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX业务SLO/SLI实施方案》 《XXX业务SLO/SLI实施报告》	《xx项目aPaaS平台业务可用性度量治理服务验收报告》
aPaaS平台运维工具治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX应用运维工具治理方案》	不涉及
aPaaS平台运维工具治理服务增量包-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX应用运维工具治理方案》	不涉及
aPaaS平台运维指标体系优化服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX运维指标体系治理解决方案》	《xx项目aPaaS平台运维指标体系优化服务验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS平台运维故障管理技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《故障恢复成熟度评估报告》 《故障恢复流程规范设计方案》 《X应用X场景故障恢复能力建设试点》	《xx项目aPaaS平台运维故障管理技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《混沌工程能力现状调研表》 《混沌工程能力诊断报告》 《混沌工程能力建设解决方案》	《xx项目aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《混沌工程能力现状调研表》 《混沌工程能力诊断报告》 《混沌工程能力建设解决方案》	《xx项目aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX变更风控规划设计》 《XXX变更风控工具设计建议》 《XXX变更风控流程规范》 《XXX变更风控技术规范》	《xx项目aPaaS平台运维发布管理技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX变更风控规划设计》 《XXX变更风控工具设计建议》 《XXX变更风控流程规范》 《XXX变更风控技术规范》	《xx项目aPaaS平台运维发布管理技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维可观测性技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX（客户名）可观测性现状调研及能力建设方案报告》	《xx项目aPaaS平台运维可观测性技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维生产准备度评审技术支持服务-欧洲，非洲，巴西，中东	《PRR实施规范指导书》 《PRR运维流程指导书》 《PRR基线设计Checklist》	《xx项目aPaaS平台运维生产准备度评审技术支持服务验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS平台运维运行态风险评估技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《运行态风险评估能力诊断报告》 《运行态风险评估解决方案》 《运行态风险评估流程规范》 《运行态风险评估基线》	《xx项目aPaaS平台运维运行态风险评估技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维业务可用性度量技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《SLO/SLI可用性评估能力诊断报告》 《SLO/SLI可用性评估方案与标准管理规范》 《SLO/SLI可用性监控评审基线》 《SLO/SLI可用性评审运作指导》	《xx项目aPaaS平台运维业务可用性度量技术支持服务验收报告》
aPaaS平台运维混沌工程演练服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《演练风险分析报告》 《演练应急预案》 《演练runbook》 《演练方案》 《演练总结报告》 《演练验收报告》	《xx项目aPaaS平台运维混沌工程演练服务验收报告》
aPaaS平台运维故障管理代维服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX应用故障树》 《XXX应用故障模式库》 《XXX应用故障模式库演练报告》	《xx项目aPaaS平台运维故障管理代维服务验收报告》
aPaaS平台运维发布管理优化实施服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX场景变更标准SOP设计》	《xx项目aPaaS平台运维发布管理优化实施服务验收报告》
aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-基础包-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX变更风控管理报告》 《变更回溯报告》 《变更知识总结》 《变更评审模板》	《xx项目aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务验收报告》
aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-增量包-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX变更风控管理报告》 《变更回溯报告》 《变更知识总结》 《变更评审模板》	《xx项目aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS平台应用托管实施服务-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX应用接入实施方案》 《XXX应用接入实施报告》	《xx项目aPaaS平台应用托管实施服务验收报告》
aPaaS平台应用托管实施增量服务-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	《XXX应用接入实施方案》 《XXX应用接入实施报告》	《xx项目aPaaS平台应用托管实施服务验收报告》

- **aPaaS平台运营调优**

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS应用开发支持服务-高级专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	aPaaS应用开发支持报告	《xx项目aPaaS应用开发支持验收报告》
aPaaS应用开发支持服务-资深顾问-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	aPaaS应用开发支持报告	《xx项目aPaaS应用开发支持验收报告》
aPaaS应用开发支持服务-高级咨询专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	aPaaS应用开发支持报告	《xx项目aPaaS应用开发支持验收报告》
aPaaS应用开发支持服务-资深咨询专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	aPaaS应用开发支持报告	《xx项目aPaaS应用开发支持验收报告》
aPaaS平台用户运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	aPaaS平台用户运营报告	《xx项目aPaaS平台用户运营验收报告》
aPaaS平台数据运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	aPaaS平台数据运营报告	《xx项目aPaaS平台数据运营验收报告》
aPaaS平台资源运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	aPaaS平台资源运营报告	《xx项目aPaaS平台资源运营验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS平台应用运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	aPaaS平台应用运营报告	《xx项目aPaaS平台应用运营验收报告》
aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-基础版-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《现状调研与诊断分析报告》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-专业版-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《现状调研与诊断分析报告》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《现状调研与诊断分析报告》 《确定性运维整体规划与演进路标》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《现状调研与诊断分析报告》 《确定性运维整体规划与演进路标》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维组织优化服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《运维组织架构详细设计》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维组织优化服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《运维组织架构详细设计》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维工具咨询与规划服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《一体化运维工具平台咨询规划报告》	《xx项目aPaaS平台运营运维工具咨询与规划服务验收报告》
aPaaS平台运营运维流程优化服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《运维流程规范详细设计》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS平台运营运维流程优化服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	《运维流程规范详细设计》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-基础版-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《现状调研与诊断分析报告》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-专业版-海外2-欧洲,非洲,巴西,中东	《现状调研与诊断分析报告》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《现状调研与诊断分析报告》 《确定性运维整体规划与演进路标》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《现状调研与诊断分析报告》 《确定性运维整体规划与演进路标》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维组织优化服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《运维组织架构详细设计》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维组织优化服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《运维组织架构详细设计》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维工具咨询与规划服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《一体化运维工具平台咨询规划报告》	《xx项目aPaaS平台运营运维工具咨询与规划服务验收报告》
aPaaS平台运营运维流程优化服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《运维流程规范详细设计》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》
aPaaS平台运营运维流程优化服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	《运维流程规范详细设计》	《aPaaS确定性运维项目验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
aPaaS应用开发支持服务-高级专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	aPaaS应用开发支持报告	《xx项目aPaaS应用开发支持验收报告》
aPaaS应用开发支持服务-资深顾问-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	aPaaS应用开发支持报告	《xx项目aPaaS应用开发支持验收报告》
aPaaS应用开发支持服务-高级咨询专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	aPaaS应用开发支持报告	《xx项目aPaaS应用开发支持验收报告》
aPaaS应用开发支持服务-资深咨询专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	aPaaS应用开发支持报告	《xx项目aPaaS应用开发支持验收报告》
aPaaS平台用户运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	aPaaS平台用户运营报告	《xx项目aPaaS平台用户运营验收报告》
aPaaS平台数据运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	aPaaS平台数据运营报告	《xx项目aPaaS平台数据运营验收报告》
aPaaS平台资源运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	aPaaS平台资源运营报告	《xx项目aPaaS平台资源运营验收报告》
aPaaS平台应用运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	aPaaS平台应用运营报告	《xx项目aPaaS平台应用运营验收报告》

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认aPaaS确定性运维服务的具体的业务需求范围及目标。
   - 双方商定并确认aPaaS确定性运维服务的项目管理计划。
   - 双方商定并确认aPaaS确定性运维服务的方案内容并评审。
2. 华为责任
   - 华为须依照责任矩阵完成需求调研、方案设计和交付实施。
   - 服务前，按照客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于aPaaS确定性运维服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。

3. 客户责任
   - 数据备份保存。
   - 客户业务系统验证。
   - 基础设施层需由客户进行运维，包括计算、网络、存储、OBS桶、安全服务等。
   - 客户需指派一位项目负责人负责双方之间协调及管理、审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   R=责任方/Responsibility；S=协助方/Support

   - **aPaaS平台运维管理**

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	项目开工会	与客户项目负责人（团队）进行沟通，需求识别收集、建立预期目标、明确服务范围、内容、交付物对齐、识别干系人、制定工作计划	R	S
2	客户现状调研	通过访谈和调研的方式针对客户运维现状进行整体调研，识别各个领域的痛点和挑战	R	S
3	服务实施	安排SRE对客户应用进行7X24监控，对发生的告警按照与客户约定的方式进行处理	R	S
		对现网发生的事件按照操作手册进行处理	R	S
		对问题进行生命周期管理，联系客户或相关责任放记录、跟踪、验证和关闭问题	R	S
		按照客户审批的故障处理手册对现网故障进行恢复	R	S
		按照客户审批的变更方案在规定时间范围内进行实施处理	R	S
		提供服务台接受客户的咨询或问题，对客户请求通过工单管理进行管理	R	S
		巡检监控基础设施资源负载情况，对系统容量进行管理	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
		根据客户提供的升级指导书对应用进行升级操作	R	S
		通过深度巡检或问题管理发现系统风险并进行管理	R	S
		对系统基础设施、中间件、数据库、应用程序等进行巡检，并输出巡检报告	R	S
		当系统发生重大故障时，对故障复盘，输出技术根因和管理根因分析，并提供优化整改建议	R	S
		按照客户审批的故障演练方案进行故障演练	R	S
4	交付件输出	输出交付件《主动运维巡检报告》、《主动运维风险排查报告》、《故障处理报告》、《项目运维月报》等	R	S
5	复盘总结	对运维服务整体进行复盘总结	R	S

- **aPaaS平台运营调优**

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求调研	详细调研客户需求，双方协商服务范围	R	S
2	范围确定	确定此次服务的目标范围	S	R
3	方案设计	针对客户需求进行aPaaS平台运营调优服务的方案设计，输出SOW	R	S
4	交付实施	根据SOW进行aPaaS平台运营调优实施交付	R	S
5	客户验收	对交付内容进行验收确认	S	R

验收标准

- **aPaaS平台运维管理**
  - **周期性服务：**包括“aPaaS平台运维支持（每20实例）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、aPaaS平台应用托管-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、aPaaS平台高可靠性治理-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、aPaaS平台风险治理-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、aPaaS平台安全合规治

版权所有 © 华为技术有限公司

理-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、aPaaS平台数据治理服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、aPaaS平台应用运维托管（5X8）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、aPaaS平台应用运维托管（7X24）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、aPaaS平台应用托管增量服务（5X8）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、aPaaS平台应用托管增量服务（7X24）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、aPaaS平台运维支持(每20实例)-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、aPaaS平台应用托管-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、aPaaS平台高可靠性治理-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、aPaaS平台风险治理-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、aPaaS平台安全合规治理-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、aPaaS平台数据治理服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、aPaaS平台应用运维托管（5X8）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、aPaaS平台应用运维托管（7X24）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、aPaaS平台应用托管增量服务（5X8）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、aPaaS平台应用托管增量服务（7X24）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、aPaaS平台运维工具治理服务、aPaaS平台运维工具治理服务增量包”，以上周期性服务，以客户激活订单为起始标志，华为按各服务子项提交标准交付件，基于合同/订单完成交付天数为终止标志，服务到期后自动通过验收。

- **一次性服务：**除上述周期性服务外，其余均为一性次服务，华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字并盖章《xxx服务验收报告》作为服务验收通过依据。

- **aPaaS平台运营调优**

  均为一性次服务，华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字并盖章《xxx服务验收报告》作为服务验收通过依据。

1.3.3.2 常见问题

1.3.3.2.1 关于服务咨询

什么是 aPaaS 确定性运维?

为了满足客户应用上云后基础环境的托管，中小企业应用上云后自研应用的托管，基地云客户aPaaS平台运维支持、应用托管和治理相关项目需求。华为推出了aPaaS确定性运维服务，由专家技术团队支撑保障客户上云后遇到的各种问题和基础环境的托管，保全项目顺利实施，提供远程或现场的运营调优服务，帮助客户进行持续的平台运营以及适配调优等。

aPaaS 确定性运维可以提供哪些服务?

- **aPaaS平台运维管理**

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维支持（每20实例）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	针对一定规格（每20实例）的aPaaS平台及产品提供日常使用答疑（包括：外置模型接入（仅限API闭源方式）、数据工程、知识工程、应用设计及运行管理、业务系统对接）、系统巡检（基础设施、中间件、应用程序）、问题处理（定界、分析、修复）。	客户运维团队能力不足，需要借助华为经验

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台应用托管-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	服务周期内为客户应用提供应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于客户将云业务运维交由更有经验的第三方进行托管运维
aPaaS平台高可靠性治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	aPaaS平台高可靠性治理：提供一年2次服务：确定客户应用高可靠性治理目标，识别关键DFX需求，包括：高可用和韧性设计，如容灾容错、过载控制、灰度发布等；可运维性设计，如部署扩容、监控、故障演练方案等；针对应用DFX能力落地情况度量IT化。	相较于基础版增加了版本部署，主动预防能力等级更高
aPaaS平台风险治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	提供一年2次服务：基于可观测能力的系统化监控，以及数据分析，构建健康管家工具帮助业务快速分析和发现业务在现网运行的风险，可视化度量支撑业务运维治理，驱动业务改进，从而提升业务可靠性、可运维能力、用户体验等。	
aPaaS平台安全合规治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	提供一年2次服务，基础设施安全：包括定期扫描主机漏洞和年度OS补丁完成情况；实现主机和数据库特权账号（root）纳管，定期自动修改密码；域名新增、变更和下线通过域名管理流程管控，监控域名是否正确解析、是否配置WAF防护等。 运维操作可信：变更基于AppStage平台实施，强关联变更电子流，确保变更合规；权限管理能力，细分主机、数据库、安全、服务运维等角色，通过SOD权限审计视图，确保满足SOD要求；现网操作人员操作权限自动化管理，当人员组织发生变动时，自动取消对应权限；生产环境现网数据查看及提取合规管理，满足隐私合规要求。 应用运行安全：实现认证凭据、敏感配置项等加密存储和调用，防止敏感数据泄露；支持证书申请、证书分发、证书使用、证书删除和证书监控等证书全生命周期管理；软件仓合规管理，杜绝不合规应用入网。	
aPaaS平台数据治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	服务周期内按照行业应用开发及训练方案，提供aPaaS智能应用基础训练数据的治理服务，并完成相关数据的审核和校验，确保满足训练算法及应用的相关要求。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台应用运维托管（5X8）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求一般的场景
aPaaS平台应用运维托管（7X24）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求高的场景
aPaaS平台应用托管增量服务（5X8）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	5X8增量服务包
aPaaS平台应用托管增量服务（7X24）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	7X24增量服务包
aPaaS平台应用托管实施服务-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	将客户目标范围内的资源、应用纳管入AppStage运维中心，纳管范围不超过100实例，实施范围包括资源纳管、账号托管、日志采集、监控配置等。	用于首次将客户业务统一接入运维平台进行托管的场景
aPaaS平台应用托管实施增量服务-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	对于客户新增部署的服务或者扩容的资源进行纳管接入，满足运维需要。	用于增量客户业务接入运维平台的场景

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台运维支持（每20实例）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	针对一定规格（每20实例）的aPaaS平台及产品提供日常使用答疑（包括：外置模型接入（仅限API闭源方式）、数据工程、知识工程、应用设计及运行管理、业务系统对接）、系统巡检（基础设施、中间件、应用程序）、问题处理（定界、分析、修复）。	客户运维团队能力不足，需要借助华为经验
aPaaS平台应用托管-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	服务周期内为客户应用提供应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于客户将云业务运维交由更有经验的第三方进行托管运维
aPaaS平台高可靠性治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	aPaaS平台高可靠性治理：提供一年2次服务：确定客户应用高可靠性治理目标，识别关键DFX需求，包括：高可用和韧性设计，如容灾容错、过载控制、灰度发布等；可运维性设计，如部署扩容、监控、故障演练方案等；针对应用DFX能力落地情况度量IT化。	相较于基础版增加了版本部署，主动预防能力等级更高
aPaaS平台风险治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	提供一年2次服务：基于可观测能力的系统化监控，以及数据分析，构建健康管家工具帮助业务快速分析和发现业务在现网运行的风险，可视化度量支撑业务运维治理，驱动业务改进，从而提升业务可靠性、可运维能力、用户体验等。	
aPaaS平台安全合规治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	提供一年2次服务，基础设施安全：包括定期扫描主机漏洞和年度OS补丁完成情况；实现主机和数据库特权账号（root）纳管，定期自动修改密码；域名新增、变更和下线通过域名管理流程管控，监控域名是否正确解析、是否配置WAF防护等。 运维操作可信：变更基于AppStage平台实施，强关联变更电子流，确保变更合规；权限管理能力，细分主机、数据库、安全、服务运维等角色，通过SOD权限审计视图，确保满足SOD要求；现网操作人员操作权限自动化管理，当人员组织发生变动时，自动取消对应权限；生产环境现网数据查看及提取合规管理，满足隐私合规要求。 应用运行安全：实现认证凭据、敏感配置项等加密存储和调用，防止敏感数据泄露；支持证书申请、证书分发、证书使用、证书删除和证书监控等证书全生命周期管理；软件仓合规管理，杜绝不合规应用入网。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
aPaaS平台数据治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	服务周期内按照行业应用开发及训练方案，提供aPaaS智能应用基础训练数据的治理服务，并完成相关数据的审核和校验，确保满足训练算法及应用的相关要求。	
aPaaS平台应用运维托管（5X8）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求一般的场景
aPaaS平台应用运维托管（7X24）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求高的场景
aPaaS平台应用托管增量服务（5X8）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	5X8增量服务包
aPaaS平台应用托管增量服务（7X24）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	7X24增量服务包
aPaaS平台应用托管实施服务-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	将客户目标范围内的资源、应用纳管入AppStage运维中心，纳管范围不超过100实例，实施范围包括资源纳管、账号托管、日志采集、监控配置等。	用于首次将客户业务统一接入运维平台进行托管的场景
aPaaS平台应用托管实施增量服务-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	对于客户新增部署的服务或者扩容的资源进行纳管接入，满足运维需要。	用于增量客户业务接入运维平台的场景

- **aPaaS平台运营调优**

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS应用开发支持服务-高级专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户提供基础的开发支持服务：提供SDK/API的使用支持及Demo展示；提供开发环境搭建指导及应用开发过程指导。 在客户使用平台开发AI应用过程中，辅助客户进行数据准备、模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排、应用部署、应用集成等支持工作，帮助客户快速提升智能化应用开发能力，协助解决开发过程中遇到的各类问题。	客户运营调优能力不足，需购买华为云专业服务来支撑其业务发展
aPaaS应用开发支持服务-资深顾问-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户提供应用迁移改造过程的开发支持，针对aPaaS平台之上的应用或者数据做迁移适配改造支持，包括不限于AI应用及配套模型等迁移性评估和方案设计，AI应用及模型推理脚本改造调试，单机/分布式的性能优化，大模型对应微调/训练脚本改造及性能调试等的开发支持。	
aPaaS应用开发支持服务-高级咨询专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户提供在aPaaS平台上进行通用组件开发时的开发支持服务，包括以下场景： ● 3rd闭源模型的对接。 ● 开源模型的引入。 ● 增量预训练。 ● 开源模型的场景化调优。 ● 模型评测：基于加速器评测功能，设计评测策略，选择评测数据集、执行评测过程（客观通过加速器功能自动完成，主观需要人工执行）。 ● 数据准备：数据接入、治理（清晰去重规整等）、生成数据集。 ● 构建知识库。 ● prompt工程。 ● 动态知识注入RAG。 ● 知识库接入。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS应用开发支持服务-资深咨询专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	为客户在应用开发过程中提供专业的开发支持服务： ● 包括结合客户应用场景做应用整体解决方案的需求调研和方案设计的支持。包括但不限于（算力、存储、网络）规划，大模型选型与评测设计，数据准备设计，模型编排方案设计，软件平台集成方案设计等。 ● 包括基于已有的《应用设计》方案进行的应用开发的支持，包括的环节不限于数据准备，模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排，应用部署实施全流程。	
aPaaS平台用户运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	根据业务特点，设计业务的性能体验黄金指标（成功率、时延、下载速度等），进行指标数据采集、展示，进行分析下钻，提供优化的工具和方法，确保体验黄金指标达标，提升用户的使用体验。	
aPaaS平台数据运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	● SD运维变更管理优化：优化变更时长，提高自动化率，提升IaC变更接入率。 ● ITR运维事件问题管理优化：减少运维事件数量，减少事件平均恢复时长，提高事件告警覆盖率。 ● BCM故障演练管理优化：提高BCM预案完成率，提升BCM自动化执行率，尽量覆盖更多故障场景。 ● 可运维及能力评估：针对可运维设计、运维质量设计、运维安全和全球化运维能力进行度量和治理。	
aPaaS平台资源运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	● 构建云上业务基础设施从预算管理、成本优化及资源管理能力。 ● 通过深入数据分析及挖潜，引导资源合规、合理使用，持续提升资源使用效率。	
aPaaS平台应用运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	● 根据客户实际诉求，提供运营中心相关的配置指导、运维实施、问题处理等技术支持，包括交付培训，环境配置。 ● 根据客户实际需求情况，提供数据运营分析指标运营体系搭建，基于业务场景的数据模型及运营看板配置指导等。 ● 根据客户实际要求，提供数据采集方案咨询及指导，指标体系搭建及配置，数据接入集成开发，埋点采集及元数据导入指导等。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS应用开发支持服务-高级专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户提供基础的开发支持服务：提供SDK/API的使用支持及Demo展示；提供开发环境搭建指导及应用开发过程指导。 在客户使用平台开发AI应用过程中，辅助客户进行数据准备、模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排、应用部署、应用集成等支持工作，帮助客户快速提升智能化应用开发能力，协助解决开发过程中遇到的各类问题。	
aPaaS应用开发支持服务-资深顾问-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户提供应用迁移改造过程的开发支持，针对aPaaS平台之上的应用或者数据做迁移适配改造支持，包括不限于AI应用及配套模型等迁移性评估和方案设计，AI应用及模型推理脚本改造调试，单机/分布式的性能优化，大模型对应微调/训练脚本改造及性能调试等的开发支持。	
aPaaS应用开发支持服务-高级咨询专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户提供在aPaaS平台上进行通用组件开发时的开发支持服务，包括以下场景： ● 3rd闭源模型的对接。 ● 开源模型的引入。 ● 增量预训练。 ● 开源模型的场景化调优。 ● 模型评测：基于加速器评测功能，设计评测策略，选择评测数据集、执行评测过程（客观通过加速器功能自动完成，主观需要人工执行）。 ● 数据准备：数据接入、治理（清晰去重规整等）、生成数据集。 ● 构建知识库。 ● prompt工程。 ● 动态知识注入RAG。 ● 知识库接入。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
aPaaS应用开发支持服务-资深咨询专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	为客户在应用开发过程中提供专业的开发支持服务： ● 包括结合客户应用场景做应用整体解决方案的需求调研和方案设计的支持。包括但不限于（算力、存储、网络）规划，大模型选型与评测设计，数据准备设计，模型编排方案设计，软件平台集成方案设计等。 ● 包括基于已有的《应用设计》方案进行的应用开发的支持，包括的环节不限于数据准备，模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排，应用部署实施全流程。	
aPaaS平台用户运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	根据业务特点，设计业务的性能体验黄金指标（成功率、时延、下载速度等），进行指标数据采集、展示，进行分析下钻，提供优化的工具和方法，确保体验黄金指标达标，提升用户的使用体验。	
aPaaS平台数据运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	● SD运维变更管理优化：优化变更时长，提高自动化率，提升IaC变更接入率。 ● ITR运维事件问题管理优化：减少运维事件数量，减少事件平均恢复时长，提高事件告警覆盖率。 ● BCM故障演练管理优化：提高BCM预案完成率，提升BCM自动化执行率，尽量覆盖更多故障场景。 ● 可运维及能力评估：针对可运维设计、运维质量设计、运维安全和全球化运维能力进行度量和治理。	
aPaaS平台资源运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	● 构建云上业务基础设施从预算管理、成本优化及资源管理能力。 ● 通过深入数据分析及挖潜，引导资源合规、合理使用，持续提升资源使用效率。	
aPaaS平台应用运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	● 根据客户实际诉求，提供运营中心相关的配置指导、运维实施、问题处理等技术支持，包括交付培训，环境配置。 ● 根据客户实际需求情况，提供数据运营分析指标运营体系搭建，基于业务场景的数据模型及运营看板配置指导等。 ● 根据客户实际要求，提供数据采集方案咨询及指导，指标体系搭建及配置，数据接入集成开发，埋点采集及元数据导入指导等。	

版权所有 © 华为技术有限公司

aPaaS 确定性运维的服务优势?

运维成本低：aPaaS确定性运维可以避免客户自有人力增加的压力，为客户减少了在运维运营体系、运维运营工具部署和团队建设上的投入。

问题响应快：基于华为云客户支持多路渠道及代表处与客户的对口支持，可快速响应客户的突发问题。

问题恢复快：运维工程师拥有丰富的故障处理经验，对aPaaS平台及华为云解决方案理解全面，能够熟练使用多种运维分析工具，助力问题快速恢复解决。

全程跟进：运维工程师在客户设备出现重大故障和疑难问题时，能够全程紧密配合华为云全球生态运维中心处理故障，完成重大问题闭环。

资源协调迅速：运维工程师作为华为服务的单点接口人，从问题单建立到解决关闭，能够快速协调华为内部资源，加速问题解决。

1.3.3.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

aPaaS确定性运维请与客户经理咨询后再进行下单。

服务有没有购买使用次数限制?

aPaaS确定性运维购买次数无限制，企业根据实际需要进行购买。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要配套购买其他服务。

服务是否支持变更?

aPaaS确定性运维属于一次性计费的产品，不支持变更，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

服务是否支持退款?

aPaaS确定性运维属于一次性计费的产品，未使用前支持退款和退订，交付中或服务后不支持退款和退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

1.3.3.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

aPaaS确定性运维为线下服务，服务专家提供现场交付。

工作人员的服务时间?

提供星期一到星期五（5X8小时）/星期一到星期日(7X24小时)交付服务。

下单后服务多久可以完成?

aPaaS确定性运维根据实际购买人天进行计算，购买多少人天交付多少天，交付完成后进行验收。

版权所有 © 华为技术有限公司

是否对中国以外的用户提供服务?

aPaaS确定性运维支持对海外客户提供服务。

aPaaS 确定性运维在交付中还可以申请退款吗?

本服务交付中不支持退款。

1.3.3.3 计费说明

本章节主要介绍华为云aPaaS确定性运维服务的计费说明，包括计费项，计费模式等等。

计费项

服务L4 Offering	子服务L4.5	SKU内容	计费模式	量纲	单价(USD)
aPaaS确定性运维	aPaaS平台运营调优	aPaaS应用开发支持服务-高级专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	人天	1,430.00
		aPaaS应用开发支持服务-资深顾问-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	人天	1,921.92
		aPaaS应用开发支持服务-高级咨询专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	人天	4,804.80
		aPaaS应用开发支持服务-资深咨询专家-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	人天	6,726.72
		aPaaS平台用户运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	实例数	1,430.00
		aPaaS平台数据运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	实例数	1,430.00
		aPaaS平台资源运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	实例数	1,430.00
		aPaaS平台应用运营-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	实例数	1,430.00
		aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-基础版-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	23,450.00

版权所有 © 华为技术有限公司

服务L4 Offering	子服务 L4.5	SKU内容	计费模式	量纲	单价 (USD)
		aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-专业版-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	50,250.00
		aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	312,960.00
		aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	451,200.00
		aPaaS平台运营运维组织优化服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	62,400.00
		aPaaS平台运营运维组织优化服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	75,840.00
		aPaaS平台运营运维工具咨询与规划服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	182,400.00
		aPaaS平台运营运维流程优化服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	259,200.00
		aPaaS平台运营运维流程优化服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	360,960.00
		aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-基础版-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	35,140.00
		aPaaS平台运营运维数字化诊断服务-专业版-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	75,300.00
		aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	469,440.00
		aPaaS平台运营运维数字化评估与规划服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	676,317.00
		aPaaS平台运营运维组织优化服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	93,600.00

版权所有 © 华为技术有限公司

服务L4 Offering	子服务 L4.5	SKU内容	计费模式	量纲	单价 (USD)
		aPaaS平台运营运维组织优化服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	113,760.00
		aPaaS平台运营运维工具咨询与规划服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	273,600.00
		aPaaS平台运营运维流程优化服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	388,800.00
		aPaaS平台运营运维流程优化服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	541,440.00
		aPaaS应用开发支持服务-高级专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	人天	2,140.00
		aPaaS应用开发支持服务-资深顾问-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	人天	2,876.16
		aPaaS应用开发支持服务-高级咨询专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	人天	7,190.40
		aPaaS应用开发支持服务-资深咨询专家-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	人天	10,066.56
		aPaaS平台用户运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	实例数	2,140.00
		aPaaS平台数据运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	实例数	2,140.00
		aPaaS平台资源运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	实例数	2,140.00
		aPaaS平台应用运营-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	实例数	2,140.00
	aPaaS平台运维管理	aPaaS平台运维支持（每20实例）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	实例数/年	24,984.96
		aPaaS平台高可靠性治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	实例数/年	576.58

版权所有 © 华为技术有限公司

服务L4 Offering	子服务 L4.5	SKU内容	计费模式	量纲	单价 (USD)
		aPaaS平台应用托管-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	实例数/年	1,441.44
		aPaaS平台风险治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	实例数/年	288.29
		aPaaS平台安全合规治理-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	实例数/年	288.29
		aPaaS平台数据治理服务-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	实例数/年	772,200.00
		aPaaS平台运维指标体系优化服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	115,200.00
		aPaaS平台运维故障管理技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	72,560.00
		aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	186,420.00
		aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	258,120.00
		aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-大型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	192,000.00
		aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-中型-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	67,200.00
		aPaaS平台运维可观测性技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	119,040.00
		aPaaS平台运维生产准备度评审技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	91,200.00
		aPaaS平台运维运行态风险评估技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	120,000.00

版权所有 © 华为技术有限公司

服务L4 Offering	子服务 L4.5	SKU内容	计费模式	量纲	单价 (USD)
		aPaaS平台运维业务可用性度量技术支持服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	96,000.00
		aPaaS平台运维混沌工程演练服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	119,500.00
		aPaaS平台运维故障管理代维服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	155,950.00
		aPaaS平台运维发布管理优化实施服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	19,200.00
		aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-基础包-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	480,000.00
		aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-增量包-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	42,240.00
		aPaaS平台应用运维托管（5X8）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	年	28,600.00
		aPaaS平台应用运维托管（7X24）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	年	114,400.00
		aPaaS平台应用托管增量服务（5X8）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	月	143.00
		aPaaS平台应用托管增量服务（7X24）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	月	572.00
		aPaaS平台应用托管实施服务-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	次	28,600.00
		aPaaS平台应用托管实施增量服务-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	次	286.00
		aPaaS平台生产准备度评审治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	91,200.00

版权所有 © 华为技术有限公司

服务L4 Offering	子服务 L4.5	SKU内容	计费模式	量纲	单价 (USD)
		aPaaS平台运行态风险评估治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	120,000.00
		aPaaS平台业务可用性度量治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	一次性	套	96,000.00
		aPaaS平台运维工具治理服务-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	年	14,300.00
		aPaaS平台运维工具治理服务增量包-海外1-亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	包周期	月	71.5
		aPaaS平台运维指标体系优化服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	172,800.00
		aPaaS平台运维故障管理技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	108,640.00
		aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	279,240.00
		aPaaS平台运维混沌演练技术支持服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	386,640.00
		aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-大型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	288,000.00
		aPaaS平台运维发布管理技术支持服务-中型-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	100,800.00
		aPaaS平台运维可观测性技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	178,560.00
		aPaaS平台运维生产准备度评审技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	136,800.00
		aPaaS平台运维运行态风险评估技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	180,000.00

版权所有 © 华为技术有限公司

服务L4 Offering	子服务 L4.5	SKU内容	计费模式	量纲	单价 (USD)
		aPaaS平台运维业务可用性度量技术支持服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	144,000.00
		aPaaS平台运维混沌工程演练服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	179,000.00
		aPaaS平台运维故障管理代维服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	233,900.00
		aPaaS平台运维发布管理优化实施服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	28,800.00
		aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-基础包-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	720,000.00
		aPaaS平台运维发布管理驻场支持服务-增量包-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	63,360.00
		aPaaS平台运维支持（每20实例）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	实例数/年	37,390.08
		aPaaS平台高可靠性治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	实例数/年	862.85
		aPaaS平台应用托管-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	实例数/年	2,157.12
		aPaaS平台风险治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	实例数/年	431.42
		aPaaS平台安全合规治理-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	实例数/年	431.42
		aPaaS平台数据治理服务-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	实例数/年	1,155,600.00
		aPaaS平台应用运维托管（5X8）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	年	42,800.00

版权所有 © 华为技术有限公司

服务L4 Offering	子服务 L4.5	SKU内容	计费模式	量纲	单价 (USD)
		aPaaS平台应用运维托管（7X24）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	年	171,200.00
		aPaaS平台应用托管增量服务（5X8）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	月	214.00
		aPaaS平台应用托管增量服务（7X24）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	月	856.00
		aPaaS平台应用托管实施服务-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	次	42,800.00
		aPaaS平台应用托管实施增量服务-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	次	428.00
		aPaaS平台生产准备度评审治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	136,800.00
		aPaaS平台运行态风险评估治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	180,000.00
		aPaaS平台业务可用性度量治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	一次性	套	144,000.00
		aPaaS平台运维工具治理服务-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	年	21,400.00
		aPaaS平台运维工具治理服务增量包-海外2-欧洲，非洲，巴西，中东	包周期	月	107.00

说明

SKU规格涉及的实例数针对管理面为所管理云服务的实例数。

计费模式

- aPaaS平台运营调优全部为一次性计费，按次计费，详情见计费项说明。
- aPaaS平台运维管理中有部分为包周期，部分为一次性服务，详情见计费项说明。

变更配置

- aPaaS平台运营调优不支持变更、退订，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务情况购买。

版权所有 © 华为技术有限公司

- aPaaS平台运维管理支持连续订购多年，在服务未开始时支持退订，退订仅以年为周期退订。

续费

- aPaaS确定性运维服务中，一次性类型服务产品，不支持续费，服务验收后如有新的需求，需重新购买。
- 对于包周期的服务产品，在本周期服务未满之前可以续订，如到期需重新购买。

到期与欠费

- aPaaS确定性运维服务中，一次性服务产品，有效期为1年，不支持续费。服务验收后如有新的需求，需重新购买。
- 包周期性服务，自订购生效日计算，在服务期内提供服务，服务到期后如无续费自动终止。

1.3.4 华为云 DevSecOps 运维与管理服务

1.3.4.1 产品介绍

服务概述

在用户使用CodeArts等平台服务过程中，可能会遇到各种问题和疑问，通过辅导、技术答疑等方式，对客户开发、测试、运维、管理人员在CodeArts相关服务使用过程中遇到的各种问题提供技术支持，帮助客户更好地使用CodeArts软件开发生产线相关服务。

服务内容

CodeArts平台技术支持服务是指基于CodeArts平台的项目管理、代码托管、构建、测试、发布、流水线等基本功能，通过辅导、技术答疑等方式，对客户开发、测试、运维、管理人员在CodeArts平台使用过程中遇到的各种问题提供技术支持，帮助客户更好地使用CodeArts平台相关服务。该服务主要围绕CodeArts平台开展工作，对于研发流程设计、标准和规范的制定等定制化服务不在本服务范围内，需要购买对应的专家服务来支持。

服务规格	服务内容	适用场景
CodeArts平台技术支持服务-每5人天	1. 对CodeArts产品整体进行介绍，包括不限于产品整体介绍、客户案例、产品特性讲解；让客户对CodeArts平台技术支持服务有一个宏观了解。 2. 针对客户软件开发平台使用过程中的技术问题，组织技术答疑，支撑客户熟练使用CodeArts平台技术支持服务。	叠加购买，根据您购买的“套数”进行计费。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
CodeArts平台技术支持服务-50人天	1. 对CodeArts产品整体进行介绍，包括不限于产品整体介绍、客户案例、产品特性讲解；让客户对CodeArts平台技术支持服务有一个宏观了解。 2. 针对客户软件开发平台使用过程中的技术问题，组织技术答疑，支撑客户熟练使用CodeArts平台技术支持服务。	一年内有效，不超过50人天现场。
CodeArts平台技术支持服务-120人天	1. 对CodeArts产品整体进行介绍，包括不限于产品整体介绍、客户案例、产品特性讲解；让客户对CodeArts平台技术支持服务有一个宏观了解。 2. 针对客户软件开发平台使用过程中的技术问题，组织技术答疑，支撑客户熟练使用CodeArts平台技术支持服务。	一年内有效，不超过120人天现场。
CodeArts平台技术支持服务-1人年	1. 对CodeArts产品整体进行介绍，包括不限于产品整体介绍、客户案例、产品特性讲解；让客户对CodeArts平台技术支持服务有一个宏观了解。 2. 针对客户软件开发平台使用过程中的技术问题，组织技术答疑，支撑客户熟练使用CodeArts平台技术支持服务。	一年内有效不超过200人天现场。

前提条件

- 客户应提前至少7个工作日申请本服务，以便华为云评估客户业务目标及时间计划可行性。
- 华为云必须取得客户授权才能履行服务内容。
- 用户需购买CodeArts服务。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - CodeArts产品整体介绍：对CodeArts平台进行介绍，包括不限于产品整体介绍、客户案例、产品特性讲解，让客户对CodeArts平台有一个宏观上的了解。对CodeArts平台的基本功能进行演示。
   - CodeArts平台功能技术支持：支撑客户熟练使用CodeArts平台，针对客户软件开发平台使用过程中的技术问题，组织技术答疑。
2. 服务不覆盖范围

   华为技术支持工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：
   - 客户第三方应用系统不在服务范围内。
   - 非华为产品引入提供的运维工具不在服务范围内。
   - 超出CodeArts开发支持服务外的工作（如迁移或与第三方系统集成相关的技术支持）不在本服务范围内。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 华为提供的所有报告都需要相关工具支持。如果<客户>允许华为使用现有的操作工具而不是部署华为工具，华为假设这些工具能够支持华为运维服务，并由<客户>提供，如需定制所有相关成本将由<客户>承担。
- 华为提供的任何资产，包括但不限于笔记本电脑，仪器等，都是华为自有资产。
- 华为有权进行合同后尽职调查，以验证在合同前调查中收集的数据，如果数据证明不完整或不正确，华为有权修改服务规范和服务费用根据变更控制程序。
- 离开常驻工作地前往其它城市进行相关工作（注：可能涉及费用包含但不限于差旅费、住宿费、附加通讯费等）。
- 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）。
- 外购件产品不在服务范围内。

3. 服务区域

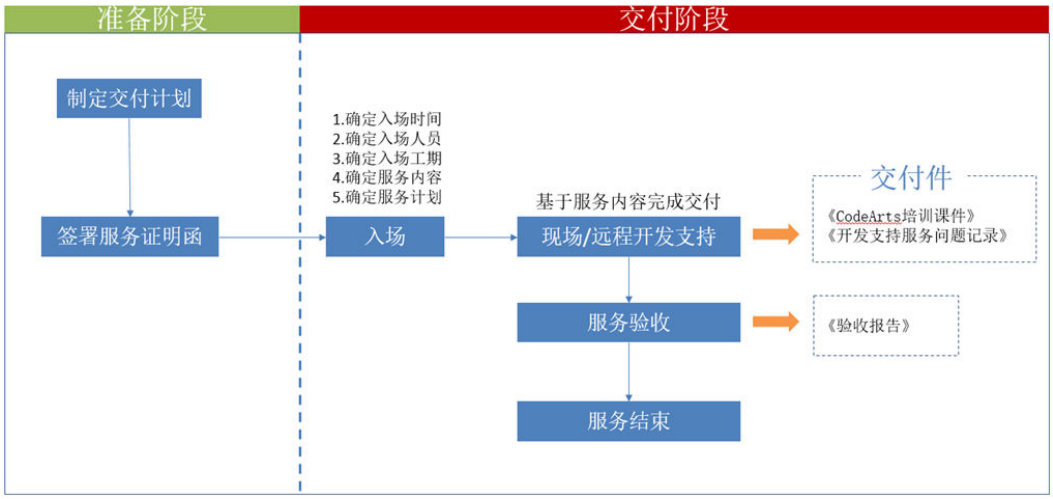
   国际站全局

服务流程

服务阶段	里程碑说明
制定交付计划	/
签署服务证明函	/
入场	1. 确定入场时间。 2. 确定入场人员。 3. 确定入场工期。 4. 确定服务内容。 5. 确定服务计划。
现场/远程开发支持	基于服务内容完成交付 《CodeArts培训课件》 《开发支持服务问题记录》
服务验收	《验收报告》
服务结束	/

版权所有 © 华为技术有限公司

图 1-1 流程图



服务交付件

服务规格	交付件	验收报告
CodeArts平台技术支持服务-每5人天	《开发支持服务问题记录》	《CodeArts平台技术支持服务验收报告》
CodeArts平台技术支持服务-50人天	《CodeArts培训课件》 《开发支持服务问题记录》	《CodeArts平台技术支持服务验收报告》
CodeArts平台技术支持服务-120人天	《CodeArts培训课件》 《开发支持服务问题记录》	《CodeArts平台技术支持服务验收报告》
CodeArts平台技术支持服务-1人年	《CodeArts培训课件》 《开发支持服务问题记录》	《CodeArts平台技术支持服务验收报告》

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于稳定性提升服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。

版权所有 © 华为技术有限公司

3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。
   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	CodeArts产品整体介绍	对CodeArts平台进行介绍，包括不限于产品整体介绍、客户案例、产品特性讲解，让客户对CodeArts平台有一个宏观上的了解。对CodeArts平台的基本功能进行演示。	R	S
2	CodeArts平台功能技术支持	支撑客户熟练使用CodeArts平台，针对客户软件开发平台使用过程中的技术问题，组织技术答疑。	S	R

验收标准

线上&线下验收标准参考：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console单击“确认”验收，或线下签字且盖章《CodeArts平台技术支持服务验收报告》作为服务验收通过依据。

1.3.4.2 常见问题

1.3.4.2.1 关于服务咨询

什么是华为云 DevSecOps 运维与管理服务?

华为云DevSecOps运维与管理服务是在用户使用CodeArts等平台服务过程中，可能会遇到各种问题和疑问，通过辅导、技术答疑等方式，对客户开发、测试、运维、管理人员在CodeArts相关服务使用过程中遇到的各种问题提供技术支持，帮助客户更好地使用CodeArts软件开发生产线相关服务。

华为云 DevSecOps 运维与管理服务可以提供哪些服务?

CodeArts平台技术支持服务：对CodeArts产品整体进行介绍，包括不限于产品整体介绍、客户案例、产品特性讲解；对CodeArts的基本功能进行演示。针对客户软件开发平台使用过程中的技术问题，组织技术答疑。

版权所有 © 华为技术有限公司

华为云 DevSecOps 运维与管理服务的服务内容和服务场景?

服务项	服务子项	服务内容	适用场景
CodeArts平台技术支持服务	CodeArts产品整体介绍	对CodeArts产品整体进行介绍，包括不限于产品整体介绍、客户案例、产品特性讲解；对CodeArts的基本功能进行演示	客户不清楚DevOps如何在CodeArts软件开发平台上面进行实践
	CodeArts平台功能技术支持	针对客户软件开发平台使用过程中的技术问题，组织技术答疑	CodeArts平台功能涉及点较多、使用门槛高，遇到问题后无专业服务支持，解决问题效率低下

华为云 DevSecOps 运维与管理服务的优势?

服务优势	优势介绍
经验丰富的服务团队	华为基于在各行各业深入的合作和项目经验中，已经组建了一个拥有丰富实践经验的专家团队，能够准确、有效地定位和解决问题，可缩短客户学习和使用CodeArts平台的时间成本
响应及时	全周期全方位专人专技服务和支撑，可及时响应客户需求，一站式解决，服务0间断，守护客户的每一次成长

可以对华为云外的站点提供服务吗?

不提供。

如何进行服务咨询?

您可以通过单击“服务咨询”后留言，或拨打+852-800-931-122进行快速申请。

1.3.4.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

可以联系华为云客户经理或者自主下单。

服务有没有购买使用次数限制?

没有购买限制。

服务是否支持退款?

不支持。

1.3.4.2.3 关于服务交付

版权所有 © 华为技术有限公司

该服务是否为现场服务?

是的，对例外情况（如疫情）不满足驻场条件的，由双方协商达成一致，可通过线上支持服务。

下单后服务多久开始提供服务?

根据交付资源和客户需求协商达成一致，明确入场时间点。

使用 CodeArts 平台技术支持服务获得的最终交付件是什么?

《CodeArts培训课件》、《开发支持服务问题记录》。

如何理解技术支撑服务的人天数?

举例：CodeArts平台技术支持服务-120人天

120人天指的是：支撑支持的服务总人天数（工作日）；如1名支撑人员驻场支持，历时120个工作日；若2名支撑人员同时驻场支持，历时将缩短至60个工作日。

1.3.4.3 计费说明

本章节主要介绍华为云DevSecOps运维与管理服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

服务子产品	服务规格	计费说明	单价（美元）	量纲
CodeArts平台技术支持服务	CodeArts平台技术支持服务-每5人天	一次性计费，根据您购买的“套数”进行计费。	20,000.00	每套
	CodeArts平台技术支持服务-50人天	一次性计费，一年内有效，不超过50人天现场	200,000.00	每套
	CodeArts平台技术支持服务-120人天	一次性计费，一年内有效，不超过120人天现场	500,000.00	每套
	CodeArts平台技术支持服务-1人年	一次性计费，一年内有效不超过200人天现场	800,000.00	每套

说明

CodeArts平台技术支持服务-每5人天不可单独购买，需先购买50人天、120人天或者1人年的支持服务，才可叠加购买。

计费模式

CodeArts平台技术支持服务属于按套计费，且为一次性计费产品。

版权所有 © 华为技术有限公司

变更配置

CodeArts平台技术支持服务属于一次性计费产品，不支持退款。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

续费

CodeArts平台技术支持服务属于一次性服务，不支持续费，建议客户购买后尽快使用。服务有效期为一年，请务必在有效期内使用。

到期与欠费

CodeArts平台技术支持服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用，有效期为1年，请务必在有效期内使用。到期以后，需重新购买。

FAQs

更多计费相关FAQ，请参见**1.3.4.2 常见问题**。

1.3.5 CDN 运维管理服务

1.3.5.1 产品介绍

服务概述

随着互联网及云服务的发展，CDN已经逐渐成为互联网访问的刚需服务，而CDN及相关业务作为较复杂的，需要持续经营（3分产品，7分运营）的产品，需要客户的运营、运维人员在购买后进行持续的维护、优化。

CDN服务关乎客户业务内容分发效率，客户对更专业、更优质的服务有需求。为此，华为云推出CDN专业服务解决方案，为CDN客户提供专业的业务配置、咨询、维护、定制等增值收费服务，确保客户使用CDN服务的加速体验最优，运行稳定可靠，提升客户整体满意度及粘性。

服务内容

- **CDN运维管理服务-CDN业务咨询服务**

服务名称	服务内容	适用场景
CDN中国大陆业务咨询服务-基础版	为中国大陆客户提供专业的华为云CDN赋能培训，包含基础的CDN知识、华为云CDN使用指导及基础指引等	客户根据自身实际业务需求，需要华为云CDN进行赋能培训。
CDN海外业务咨询服务-基础版	为海外客户提供专业的华为云CDN赋能培训，包含基础的CDN知识、华为云CDN使用指导及基础指引等	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	适用场景
CDN中国大陆业务咨询服务-专业版	为中国大陆客户提供定制化的CDN咨询或者培训服务，包括但不限于赋能培训、场景方案、效果调优、故障排查咨询等	客户针对某个CDN专题进行业务咨询，华为云CDN结合客户实际场景，由华为云解决方案专家为客户提供定制化的咨询或者培训服务。
CDN海外业务咨询服务-专业版	为海外客户提供定制化的CDN咨询或者培训服务，包括但不限于赋能培训、场景方案、效果调优、故障排查咨询等	

- **CDN运维管理服务-CDN运营定制服务**

服务项	服务内容	适用场景
CDN中国大陆运营定制服务	根据中国大陆客户特有的业务场景，定制化地开发以满足客户要求	1. 客户需求超出Console默认限额（如单账号最大域名数、IP黑白名单数量限制等）需要根据业务场景进行评估与调整。 2. 客户功能定制化需求，比如特殊的日志格式、特殊防盗链要求、特殊的回源规则、视频拖拽、特殊鉴权规则等，需要根据业务场景进行评估、设计和开发。 3. 接口额度（如URL刷新、文件预热等）需求超官网额定值需要申请扩容、需要开放非标端口等业务申请。 4. 针对复杂的客户业务逻辑，开放从请求接入到回源及完成响应各个阶段脚本定制能力，脚本插件化，实现稳定快速全网部署，应对客户各种特殊化的业务逻辑处理。
CDN海外运营定制服务	根据海外客户特有的业务场景，定制化地开发以满足客户要求	

- **CDN运维管理服务-CDN集成配置服务**

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	适用场景
CDN中国大陆集成配置服务	为中国大陆客户初次使用或者大规模迁移业务，解决配置效率低下、迁移体量过大、平台基础设施选型适配及交付困难等问题，保障业务快速上线	1. CDN从友商迁移场景下，根据客户需求，进行域名基础配置、复杂配置的指导、分析、评估并协助配置等操作，包含但不限于：（a）具体功能实现方面，如超出console配置范围的灵活回源。（b）域名使用情况呈现方面，如客户需在控制台上展示具体状态码、ipv6带宽、展示上浮系数后的带宽等，进行配置。 2. 切量保障： 切量前：（a）根据客户提供的域名配置列表，逐一检查域名配置，并内部进行测试或灰度验证，确保功能完整可用；（b）具体分析客户业务场景，进行检查，包括但不限于刷新预热配额是否满足需求、平均文件大小与业务类型是否一致、是否有大资源需要提前预热等；（c）源站检查。 切量中：根据客户业务制定有节奏的切量计划，如建议分地区、运营商逐步切换。 切量后：配置细粒度告警，观察业务情况。 3. 域名初始接入调优：（a）提供域名配置指导与支持；（b）节点资源覆盖优选，实现精准就近接入；（c）针对客户关注的性能指标进行调优，比如在拥塞控制算法和协议栈层面优化下载速率、时延等。 4. 平台基础设施交付支撑：针对客户节点建设过程中平台基础设施配置规划、设备选型、适配等需求，提供交付全流程服务，确保客户快速完成CDN平台基础设施部署。
CDN海外集成配置服务	为海外客户初次使用或者大规模迁移业务，解决配置效率低下、迁移体量过大、平台基础设施选型适配及交付困难等问题，保障业务快速上线	

版权所有 © 华为技术有限公司

- **CDN运维管理服务-CDN运维保障服务**

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	适用场景
CDN中国大陆运维保障服务	中国大陆客户有业务突发、大型发布会、赛事直播等重大事件需求，需要CDN厂商提供专门的、高质量的业务监控、维护以及应急处理服务	适用于客户有业务突发流量、大型发布会、赛事直播、大客户综合运维支撑等重大事件，需要专门的、高质量的业务监控、维护以及应急处理的场景。 1. 针对客户的业务，提前进行资源冗余评估，细化至省份、运营商级别，保障客户资源充足。 2. 分析客户日常业务情况，配置域名整体维度、域名+节点维度的细粒度告警，覆盖域名访问情况变化（带宽+QPS波动）、异常状态码（4××+5××）、服务性能波动（首字节响应时间、平均下载速度等），进行全方位监控与保障。 3. 安排专人值守，CDN有专业COC监控团队7X24小时监控与处理告警，并根据重保要求定时发送巡检报告，重点节假日活动高峰时段，专属运维在线值守保障业务稳定性，出现问题时第一时间通知客户并处理。 4. 提前识别风险项，包括但不限于： （1）提前3-5天选取关键资源进行全网拨测，观察服务性能是否稳定。 （2）提前1-2天暂停域名的变更操作，若客户要求修改，详细进行记录并做好功能验证。 （3）其他风险项识别：域名工信部备案（加速范围包含大陆的域名）、HTTPS检查（证书配置正确且在有效期内）、客户账户费用检查等。 5. CDN服务常见故障应急方案准备。 保障响应机制： ● SLA响应标准：5分钟内响应客户问题。 ● 故障类：快速启动war room，30分钟内恢复故障。 ● 需求类：根据实际情况评估时间。
CDN海外运维保障服务	海外客户有业务突发、大型发布会、赛事直播等重大事件需求，需要CDN厂商提供专门的、高质量的业务监控、维护以及应急处理服务	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	适用场景
CDN中国大陆合作运维支撑服务	中国大陆运营商或大客户购买了CDN相关产品后，需要华为侧运维人员提供包月的综合运维保障服务，包括质量分析、业务接入支撑、行业咨询等，以满足业务诉求	为大客户提供包月的综合运维支撑，包括但不限于： 1. 建立节点服务质量监控评价体系，定期输出分析报告，及时优化短板，针对节点设备，完善运维的日常监控与巡检，对于异常设备提前发现并采取应急措施，确保业务稳定。 2. 为客户进行节假日、重大活动护航，支撑CDN业务需求分析、拆解、上线计划的跟踪落地，相关功能咨询解答。 3. 将市场变化趋势、其他客户最新动态、友商最近的策略及时同步给客户，便于客户突破自有客户时制定有效策略，加强CDN新技术的培训和交流，提高运维质量和工作效率。
CDN海外合作运维支撑服务	海外运营商或大客户购买了CDN相关产品后，需要华为侧运维人员提供包月的综合运维保障服务，包括质量分析、业务接入支撑、行业咨询等，以满足业务诉求	

前提条件

- 已经使用华为云CDN产品或者有CDN部署需求。
- 客户需要至少提前10个工作日申请，以便评估客户业务目标和服务时间计划性。
- 为客户提供CDN专业服务时，涉及配置的运营和集成，需要获得客户授权才能履行服务内容。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - 技术服务咨询、CDN产品培训。
   - 特定情况下（如量级和难度大的配置），配置分析、设计和配置实现。
   - 定制开发和维护服务。
   - 对重要CDN业务的维护和保障。
     - 重保前，分析需求、设计方案、和客户组建联合团队。
     - 重保中，为客户提供完善的现场或远程保障服务，确保客户业务稳定运行。
     - 重保后，为客户提供本次重保的总结，为客户积累良好的大促经验。
2. 服务不覆盖范围
   - 非CDN业务相关的咨询、售后和培训。
   - 非CDN业务相关的集成配置服务。
   - 非CDN业务相关的定制服务。
   - 非CDN业务相关的维护和保障。

版权所有 © 华为技术有限公司

3. 服务区域
   中国、海外（亚太、俄罗斯、拉美、巴西、南非等）。

服务流程

- **CDN业务咨询服务**

  a. 华为云组织专家跟客户详细了解需求并评估。
  b. 华为云和客户确认需求范围和交付目标。
  c. 华为云专家提供咨询、培训服务。
  d. 客户签署验收报告，项目完成验收。

- **CDN运营定制服务**

  a. 华为云组织专家跟客户详细了解需求，并确认交付目标。
  b. 华为云专家设计并输出方案。
  c. 项目正式开始，华为云专家进行开发适配工作。
  d. 服务交付，完成验收，客户签署验收报告。

- **CDN集成配置服务**

  a. 华为云组织专家跟客户详细了解需求，并确认交付目标。
  b. 华为云设计配置方案。
  c. 项目正式开始，华为云专家进行配置工作。
  d. 客户签署验收报告，完成验收，服务交付。

- **CDN运维保障服务**
  - 一次性产品

    i. 华为云组织专家跟客户详细了解需求，并确认交付目标。
    ii. 华为云设计运维支撑保障方案。
    iii. 项目进行中，华为云专家提供业务实时监控、现场问题处理和远程专家值守。
    iv. 华为云专家提供运维保障的总结，客户签署总结报告。
  - 包周期产品

    i. 华为云组织专家跟客户详细了解需求，并确认交付目标。
    ii. 华为云设计运维支撑保障方案。

版权所有 © 华为技术有限公司

iii. 项目进行中，华为云专家提供业务实时监控、现场问题处理和远程专家值守。

iv. 华为云专家在服务工单详情页上传“实施进展”，服务到期后系统关闭工单，服务结束。

服务交付件

- **CDN业务咨询服务**

服务名称	交付件
CDN中国大陆业务咨询服务-基础版	《华为云CDN业务咨询服务总结报告》
CDN海外业务咨询服务-基础版	
CDN中国大陆业务咨询服务-专业版	
CDN海外业务咨询服务-专业版	

- **CDN运营定制服务**

服务名称	交付件
CDN中国大陆运营定制服务	《华为云CDN运营定制服务总结报告》
CDN海外运营定制服务	

- **CDN集成配置服务**

服务名称	交付件
CDN中国大陆集成配置服务	《华为云CDN集成配置服务总结报告》
CDN海外集成配置服务	

- **CDN运维保障服务**

服务名称	交付件
CDN中国大陆运维保障服务	《华为云CDN运维保障服务总结报告》
CDN海外运维保障服务	
CDN中国大陆合作运维支撑服务	
CDN海外合作运维支撑服务	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 双方商定并确认方案内容并评审。
- 完成合同签订。

2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于CDN运维管理服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
     - 提供详细准确的大促保障信息（如保障时间、详细业务情况、预期峰值等）。
     - 提供必要的保障设施和授权，以利于华为云保障人员进行保障工作的开展。
     - 审核并确认华为提供的云CDN保障方案，针对优化建议，实施相应的优化措施。
     - 协调提供会场必要的基础设施和会务设施。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   R=责任方/Responsibility；S=协助方/Support。

   - CDN业务咨询服务

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	收集需求	华为云组织专家向客户详细了解需求并评估	R	R
2	方案设计	华为云CDN提供方案	R	S
3	确认方案	华为云CDN和客户确认需求范围和交付方案	R	R
4	服务实施	华为云CDN提供咨询服务	R	S
5	交付验收	提交标准交付件，向客户申请验收并对服务进行评价	S	R

   - CDN运营定制服务

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	收集需求	华为云组织专家向客户详细了解需求，并确认交付目标	R	R

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
2	方案设计	华为云CDN设计并输出方案	R	S
3	确认方案	华为云CDN和客户确认定制交付方案	R	R
4	服务实施	项目正式开始，华为云专家进行开发适配工作	R	S
5	交付验收	提交标准交付件，向客户申请验收并对服务进行评价	S	R

- CDN集成配置服务

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	收集需求	华为云组织专家向客户详细了解需求，并确认交付目标	R	R
2	方案设计	华为云CDN设计输出配置方案	R	S
3	确认方案	华为云CDN和客户确认配置交付方案	R	R
4	服务实施	华为云CDN进行域名迁移、集成配置工作	R	S
5	交付验收	提交标准交付件，向客户申请验收并对服务进行评价	S	R

- CDN运维保障服务

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	收集需求	华为云组织专家向客户详细了解需求并评估	R	R
2	方案设计	华为云CDN设计输出运维支撑保障方案	R	S
3	确认方案	华为云CDN和客户确认服务范围和交付方案	R	R
4	服务实施	按照服务方案提供CDN运维保障服务	R	S
5	交付验收	提交标准交付件，向客户申请验收并对服务进行评价	S	R

版权所有 © 华为技术有限公司

验收标准

- **CDN业务咨询服务**

  线上&线下验收标准：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xxx服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

- **CDN运营定制服务**

  线上&线下验收标准：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xxx服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

- **CDN集成配置服务**

  线上&线下验收标准：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xxx服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

- **CDN运维保障服务**
  - 一次性产品

    线上&线下验收标准：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xxx服务验收报告 》作为服务验收通过依据。
  - 包周期产品

    客户登录华为云Console控制台激活服务后即可启动交付，交付人员在服务工单详情页上传“实施进展”，服务到期后系统关闭工单，服务结束，无需验收。

1.3.5.2 常见问题

1.3.5.2.1 关于服务咨询

什么是华为云 CDN 运维管理服务?

华为云针对客户对CDN服务更专业、更优质的服务需求，推出的CDN专业服务解决方案，为CDN客户提供专业的业务配置、咨询、维护、定制等增值收费服务，确保客户使用CDN服务的加速体验最优，运行稳定可靠，提升客户整体满意度及粘性。

华为云 CDN 运维管理服务可以提供哪些服务?

华为云CDN运维管理服务包含集成配置、业务咨询、运营定制和运维保障服务。

华为云 CDN 运维管理服务的服务内容和服务场景?

- **CDN运维管理服务-CDN业务咨询服务**

服务名称	服务内容	适用场景
CDN中国大陆业务咨询服务-基础版	为中国大陆客户提供专业的华为云CDN赋能培训，包含基础的CDN知识、华为云CDN使用指导及基础指引等	客户根据自身实际业务需求，需要华为云CDN进行赋能培训。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	适用场景
CDN海外业务咨询服务-基础版	为海外客户提供专业的华为云CDN赋能培训，包含基础的CDN知识、华为云CDN使用指导及基础指引等	
CDN中国大陆业务咨询服务-专业版	为中国大陆客户提供定制化的CDN咨询或者培训服务，包括但不限于赋能培训、场景方案、效果调优、故障排查咨询等	客户针对某个CDN专题进行业务咨询，华为云CDN结合客户实际场景，由华为云解决方案专家为客户提供定制化的咨询或者培训服务。
CDN海外业务咨询服务-专业版	为海外客户提供定制化的CDN咨询或者培训服务，包括但不限于赋能培训、场景方案、效果调优、故障排查咨询等	

- **CDN运维管理服务-CDN运营定制服务**

服务项	服务内容	适用场景
CDN中国大陆运营定制服务	根据中国大陆客户特有的业务场景，定制化地开发以满足客户要求	1. 客户需求超出Console默认限额（如单账号最大域名数、IP黑白名单数量限制等）需要根据业务场景进行评估与调整。 2. 客户功能定制化需求，比如特殊的日志格式、特殊防盗链要求、特殊的回源规则、视频拖拽、特殊鉴权规则等，需要根据业务场景进行评估、设计和开发。 3. 接口额度（如URL刷新、文件预热等）需求超官网额定值需要申请扩容、需要开放非标端口等业务申请。 4. 针对复杂的客户业务逻辑，开放从请求接入到回源及完成响应各个阶段脚本定制能力，脚本插件化，实现稳定快速全网部署，应对客户各种特殊化的业务逻辑处理。
CDN海外运营定制服务	根据海外客户特有的业务场景，定制化地开发以满足客户要求	

- **CDN运维管理服务-CDN集成配置服务**

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	适用场景
CDN中国大陆集成配置服务	为中国大陆客户初次使用或者大规模迁移业务，解决配置效率低下、迁移体量过大、平台基础设施选型适配及交付困难等问题，保障业务快速上线	1. CDN从友商迁移场景下，根据客户需求，进行域名基础配置、复杂配置的指导、分析、评估并协助配置等操作，包含但不限于：（a）具体功能实现方面，如超出console配置范围的灵活回源。（b）域名使用情况呈现方面，如客户需在控制台上展示具体状态码、ipv6带宽、展示上浮系数后的带宽等，进行配置。 2. 切量保障： 切量前：（a）根据客户提供的域名配置列表，逐一检查域名配置，并内部进行测试或灰度验证，确保功能完整可用；（b）具体分析客户业务场景，进行检查，包括但不限于刷新预热配额是否满足需求、平均文件大小与业务类型是否一致、是否有大资源需要提前预热等；（c）源站检查。 切量中：根据客户业务制定有节奏的切量计划，如建议分地区、运营商逐步切换。 切量后：配置细粒度告警，观察业务情况。 3. 域名初始接入调优：（a）提供域名配置指导与支持；（b）节点资源覆盖优选，实现精准就近接入；（c）针对客户关注的性能指标进行调优，比如在拥塞控制算法和协议栈层面优化下载速率、时延等。 4. 平台基础设施交付支撑：针对客户节点建设过程中平台基础设施配置规划、设备选型、适配等需求，提供交付全流程服务，确保客户快速完成CDN平台基础设施部署。
CDN海外集成配置服务	为海外客户初次使用或者大规模迁移业务，解决配置效率低下、迁移体量过大、平台基础设施选型适配及交付困难等问题，保障业务快速上线	

版权所有 © 华为技术有限公司

- **CDN运维管理服务-CDN运维保障服务**

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	适用场景
CDN中国大陆运维保障服务	中国大陆客户有业务突发、大型发布会、赛事直播等重大事件需求，需要CDN厂商提供专门的、高质量的业务监控、维护以及应急处理服务	适用于客户有业务突发流量、大型发布会、赛事直播、大客户综合运维支撑等重大事件，需要专门的、高质量的业务监控、维护以及应急处理的场景。 1. 针对客户的业务，提前进行资源冗余评估，细化至省份、运营商级别，保障客户资源充足。 2. 分析客户日常业务情况，配置域名整体维度、域名+节点维度的细粒度告警，覆盖域名访问情况变化（带宽+QPS波动）、异常状态码（4××+5××）、服务性能波动（首字节响应时间、平均下载速度等），进行全方位监控与保障。 3. 安排专人值守，CDN有专业COC监控团队7X24小时监控与处理告警，并根据重保要求定时发送巡检报告，重点节假日活动高峰时段，专属运维在线值守保障业务稳定性，出现问题时第一时间通知客户并处理。 4. 提前识别风险项，包括但不限于： （1）提前3-5天选取关键资源进行全网拨测，观察服务性能是否稳定。 （2）提前1-2天暂停域名的变更操作，若客户要求修改，详细进行记录并做好功能验证。 （3）其他风险项识别：域名工信部备案（加速范围包含大陆的域名）、HTTPS检查（证书配置正确且在有效期内）、客户账户费用检查等。 5. CDN服务常见故障应急方案准备。 保障响应机制： ● SLA响应标准：5分钟内响应客户问题。 ● 故障类：快速启动war room，30分钟内恢复故障。 ● 需求类：根据实际情况评估时间。
CDN海外运维保障服务	海外客户有业务突发、大型发布会、赛事直播等重大事件需求，需要CDN厂商提供专门的、高质量的业务监控、维护以及应急处理服务	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	适用场景
CDN中国大陆合作运维支撑服务	中国大陆运营商或大客户购买了CDN相关产品后，需要华为侧运维人员提供包月的综合运维保障服务，包括质量分析、业务接入支撑、行业咨询等，以满足业务诉求	为大客户提供包月的综合运维支撑，包括但不限于： 1. 建立节点服务质量监控评价体系，定期输出分析报告，及时优化短板，针对节点设备，完善运维的日常监控与巡检，对于异常设备提前发现并采取应急措施，确保业务稳定。 2. 为客户进行节假日、重大活动护航，支撑CDN业务需求分析、拆解、上线计划的跟踪落地，相关功能咨询解答。 3. 将市场变化趋势、其他客户最新动态、友商最近的策略及时同步给客户，便于客户突破自有客户时制定有效策略，加强CDN新技术的培训和交流，提高运维质量和工作效率。
CDN海外合作运维支撑服务	海外运营商或大客户购买了CDN相关产品后，需要华为侧运维人员提供包月的综合运维保障服务，包括质量分析、业务接入支撑、行业咨询等，以满足业务诉求	

华为云 CDN 运维管理服务的服务优势?

1. 专业的CDN支持团队：包括解决方案规划、大客户/重保团队、业务适配团队、POC/调优团队，由具有10年以上行业经验，熟悉CDN业务、网络、标准协议、产品架构、客户业务场景、云服务组合方案的专家出具解决支撑方案。
2. 可靠的服务支撑体系：基于华为云提供的运营商级别的客户支撑体系、流程及IT系统，提供专业、规范性的服务支持，由具备TB级客户配置、测试、优化、问题处理、业务保障、定制开发经验的专家提供研发运维服务。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

不提供。

华为云 CDN 运维管理服务的有效期是多长?

CDN运维管理服务有效期1年，建议客户购买后尽快使用，到期以后，需重新购买。

所有华为云 CDN 客户都需要专业服务吗?

只有需要使用华为CDN专业服务的客户才需要购买。

国际站客户可以购买华为云 CDN 运维管理服务产品吗?

可以。

如何进行服务咨询?

您可以通过单击“服务咨询”后留言，或拨打4000-955-988转1|950808转1进行快速申请。

版权所有 © 华为技术有限公司

远程服务咨询的时候多久可以回复?

当前CDN运维管理服务都是采用远程在线服务，按服务计划提供5*8小时咨询。

1.3.5.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

服务可以通过点击官网“立即购买”按钮进行自助下单。

服务有没有购买使用次数限制?

没有次数限制，一次下单也可以下单多种服务，且同一种服务商品可以购买多个。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

购买该服务需已使用华为云CDN产品或有CDN部署需求

华为云 CDN 运维管理服务怎么收费的?

华为云CDN运维管理服务除CDN中国大陆合作运维支撑服务、CDN海外合作运维支撑服务外属于一次性计费产品，根据购买的数量计费，CDN中国大陆合作运维支撑服务、CDN海外合作运维支撑服务属于包月计费产品，根据购买的包月产品个数计费。

服务是否支持变更?

CDN运维管理服务不支持变更，在购买时，客户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

服务是否支持退款?

CDN运维管理服务不支持退订。

1.3.5.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

服务方式主要采用远程服务，对于中国区的运维保障服务，若需现场保障服务，可以特殊申请并签署现场保障服务合同。

下单后服务多久可以完成?

客户如果已经在使用华为云CDN产品，需要至少提前10个工作日申请，以便评估客户业务目标和服务时间计划。完成时间需根据项目规模评估，并与客户约定。

工作人员的服务时间?

根据服务计划提供5*8小时或7*24小时服务。

使用华为 CDN 运维管理服务获得的最终交付件是什么?

- **CDN业务咨询服务**

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件
CDN中国大陆业务咨询服务-基础版	《华为云CDN业务咨询服务总结报告》
CDN海外业务咨询服务-基础版	
CDN中国大陆业务咨询服务-专业版	
CDN海外业务咨询服务-专业版	

- **CDN运营定制服务**

服务名称	交付件
CDN中国大陆运营定制服务	《华为云CDN运营定制服务总结报告》
CDN海外运营定制服务	

- **CDN集成配置服务**

服务名称	交付件
CDN中国大陆集成配置服务	《华为云CDN集成配置服务总结报告》
CDN海外集成配置服务	

- **CDN运维保障服务**

服务名称	交付件
CDN中国大陆运维保障服务	《华为云CDN运维保障服务总结报告》
CDN海外运维保障服务	
CDN中国大陆合作运维支撑服务	
CDN海外合作运维支撑服务	

是否对中国以外的用户提供服务?

可以，采用远程服务的方式。

华为云 CDN 运维管理服务怎么使用?

1. 服务购买后华为云会组织专家收集客户需求，确认主题、期望结果。
2. 华为云CDN提供方案。
3. 华为云CDN和客户确认方案目标。
4. 华为云CDN提供专业服务。
5. 验收项目成果。

华为云 CDN 运维管理服务在交付中还可以申请退款吗?

CDN运维管理服务不支持退订。

版权所有 © 华为技术有限公司

1.3.5.3 计费说明

本章节主要介绍CDN运维管理服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

服务产品（L4.5）	服务规格（L6）	计费说明（价格）	单价（USD）	单位
CDN集成配置服务	CDN中国大陆集成配置服务	一次性计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	1,356	次
	CDN海外集成配置服务	一次性计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	2,140	次
CDN运营定制服务	CDN中国大陆运营定制服务	一次性计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	2,035	次
	CDN海外运营定制服务	一次性计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	3,210	次
CDN业务咨询服务	CDN中国大陆业务咨询服务-专业版	一次性计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	4,558	次
	CDN海外业务咨询服务-专业版	一次性计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	7,200	次
	CDN中国大陆业务咨询服务-基础版	一次性计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	1,823	次
	CDN海外业务咨询服务-基础版	一次性计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	2,880	次
CDN运维保障服务	CDN中国大陆运维保障服务	一次性计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	2,713	次
	CDN海外运维保障服务	一次性计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	4,280	次
	CDN中国大陆合作运维支撑服务	包月计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	47,169.81	个
	CDN海外合作运维支撑服务	包月计费，根据您购买的“服务商品数量”计费	64,200	个

版权所有 © 华为技术有限公司

计费模式

CDN运维管理服务除CDN中国大陆合作运维支撑服务、CDN海外合作运维支撑服务外属于一次性计费产品，CDN中国大陆合作运维支撑服务、CDN海外合作运维支撑服务属于包月计费商品。

变更配置

CDN运维管理服务不支持退订，在购买时，用户可以参考产品页使用场景，根据自身业务的实际情况购买对应的运维管理服务。

续费

CDN运维管理服务除CDN中国大陆合作运维支撑服务、CDN海外合作运维支撑服务外属于一次性消费，不支持续费，到期后，需重新购买。CDN中国大陆合作运维支撑服务、CDN海外合作运维支撑服务属于包月计费，支持续费，不续费资产将回收。

到期与欠费

CDN运维管理服务的有效期为1年，到期以后，需重新购买。

FAQ

更多计费相关FAQ，请参见**1.3.5.2 常见问题**。

1.3.6 物联网运维与管理服务

1.3.6.1 产品介绍

服务概述

物联网运维与管理服务是华为指派工程师远程或在客户（指定）的工作地点为客户购买的华为产品提供个性化的、持续的运维与管理服务。包括帮助客户预防重大故障的发生，或发生故障时可以快速解决故障，提供重大项目的现场保障行动。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	服务内容	适用场景
物联网运维与管理服务	物联网运维服务	物联网远程运维服务	5*8远程运维服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。1个月远程服务	客户已购买华为云物联网平台（物联网云服务）但由于物联网平台业务规模扩容或者前期预估驻场人力不足，导致运维人力出现缺口。此场景下如继续通过购买物联网远程运维或驻场服务来完成运维人力补足。
		物联网现场运维服务	5*8现场运维服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。1个月现场服务	
		重大项目现场保障服务	现场保障服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。共20人天服务，一年有效，上门不超过5次	

前提条件

- 客户已购买了华为云IoT的相关服务。
- 双方商定确认方案内容，并完成合同签订。
- 有一支专门的团队负责现场的环境的运维。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   在整个过程中，华为云负责以下内容：

   - 产品范围：物联网云服务。
   - 运维与管理服务：对告警进行处理、故障定位定界及修复、配置/补丁/升级等相关的变更，日常系统监控、巡检等。
   - 服务接口：作为客户单点沟通接口，受理客户投诉、建议及问题咨询，基于流程对故障、变更、问题等进行跟踪闭环，对简单问题进行解答等。

2. 服务不覆盖范围

版权所有 © 华为技术有限公司

华为运维与管理服务工程师只负责工作说明书服务，提供以下不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

- 业务定制服务、优化服务。
- 软件升级现场实施服务、设备扩容升级实施服务。
- 设备认证、数据迁移和数据清除。
- 与应用相关的工作，包括编程、脚本、配置、管理、应用分析、系统分析等等。
- 搬迁服务。
- 离开常驻工作地前往其它城市进行维护及相关工作（注：可能涉及费用包含但不限于差旅费、住宿费、附加通讯费等）。
- 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）。

3. 服务区域

   全球。

服务流程

序号	业务流程	工作内容	内容说明
1	服务准备阶段	需求沟通	华为方与客户方对运维人员服务产品类别、服务时长、工程师等级等具体需求进行充分沟通。
2		需求确认	华为方收集客户需求，进行资源评估，确认客户方运维服务需求内容。
3		合同签署	华为方提供运维服务报价，待双方就合同内容达成一致后，完成合同签署。
4	服务实施阶段	人员确认	合同签署完毕后，华为方提供符合合同要求的运维工程师人选，同时与客户方对人选进行沟通确认。
5		人员入场	运维工程师人选确认后，根据客户要求入场。（远程运维不涉及）
6		人员培训	运维工程师入场后，根据客户要求进行行业规范等培训。（远程运维不涉及）
7		日常运维	运维工程师提供合同内规定的日常运维服务，按需输出运维周报、月报、交付质量考核表等文档。
8	服务收尾阶段	退场续租沟通	合同规定的服务时间到期前一个月对客户方进行提醒，双方对是否续租进行沟通。
9		服务验收	服务期限内，运维工程师按周期提供服务交付完工报告，客户方签字验收。
10		人员离场	运维工程师完成资料、账号等交接工作，按时离场，服务流程结束。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务交付件

序号	服务活动	交付件
1	日常巡检	《日常巡检报告》
2	变更实施	《变更单》
3	紧急恢复	《紧急故障恢复报告》
4	问题处理	《故障处理报告》
5	每周运维工作	《工程师工作周报》
6	月度服务交付	《交付质量考核表》
7	月度运维工作	《工程师工作月报》
8	服务交付	《项目服务交付完工报告》

责任矩阵

1. 共同责任
   - 在华为云物联网专家服务的服务范围内，双方商定并确认本次服务的目标及范围。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 接收用户的需求申请，协调专家远程或者现场进行相关服务的实施与护航。
   - 服务前，按照客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于本次服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户需提供准确的业务相关的信息，包括但不限于物联网战略目标、项目目标及范围、关键业务相关信息。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。
   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	华为	客户
1	根据客户要求制定服务的SOW（Statement of Work）。	R	S
2	安排合格工程师常驻客户现场。	R	-
3	为驻场工程师确定唯一的常驻工作地，提供合适的工作环境，保证工作环境的安全和健康。（远程运维不涉及）	-	R
4	为驻场工程师提供工作所需的软硬件接入权限、开放网络及服务交付所需的数据信息接入的正式授权、适当的配合/管理人员及其他相关资源。（远程运维不涉及）	-	R
5	日常维护协助。	R	S
6	问题跟进及升级。	R	S
7	例行检查及报告。	R	S
8	主动运维服务。	R	S

验收标准

各服务子项按如下标准提交交付件，客户官网验收确认、签字或盖章作为服务验收通过依据。

序号	服务活动	交付件
1	物联运维与管理服务	服务期限内，按周期提供各项服务报告（**服务交付件**），客户签字验收

1.3.6.2 常见问题

1.3.6.2.1 关于服务咨询

什么是物联网运维与管理服务?

物联网运维与管理服务是华为指派工程师远程或在客户（指定）的工作地点为客户购买的华为产品提供个性化的、持续的运维与管理服务。包括帮助客户预防重大故障的发生，或发生故障时可以快速解决故障，提供重大项目的现场保障行动。

版权所有 © 华为技术有限公司

物联网运维与管理服务可以提供哪些服务?

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	服务内容
物联网运维与管理服务	物联网运维服务	物联网远程运维服务	5*8远程运维服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。1个月远程服务
		物联网现场运维服务	5*8现场运维服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。1个月现场服务
		重大项目现场保障服务	现场保障服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。共20人天服务，一年有效，上门不超过5次

服务内容和服务场景

服务内容：华为指派工程师远程或在客户（指定）的工作地点为客户购买的华为产品提供个性化的、持续的运维与管理服务。

服务场景：客户购买了华为云IoT的服务，需要华为提供远程或现场的运维与管理服务，帮助客户进行产品的运维，重大项目的保障。

物联网运维与管理服务的优势?

运维成本低：物联网平台运维与管理服务可以避免客户自有人力增加的压力，为客户减少了在运维体系、运维工具部署和团队建设上的投入。

问题响应快：运维工程师长期和客户工程师一起工作，可以及时进行日常检查和维护，对突发问题进行快速响应。

问题解决快：运维工程师拥有丰富的故障处理经验，对物联网平台解决方案理解全面，能够熟练使用多种运维分析工具，助力问题快速解决。

全程跟进：运维工程师在客户设备出现重大故障和疑难问题时，能够全程配合华为技术支持中心（TAC）处理故障，完成重大问题闭环。

资源协调迅速：运维工程师作为华为服务的单点接口人，从问题单建立到解决关闭，能够快速协调华为内部资源，加速问题解决。

物联网运维与管理服务的有效期是多长?

根据项目周期而定，由客户购买的时长而定。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

不支持。

版权所有 © 华为技术有限公司

如何进行服务咨询?

您可通过单击“服务咨询”留言，或拨打4000-955-988转1、950808转1进行咨询。

远程服务咨询的时候多久可以回复?

最晚24h内答复。

1.3.6.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

建议先与客户经理咨询后再操作下单。

服务有没有购买使用次数限制?

无限制，不会以使用次数计费。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

需要先购买华为云的服务，运营和管理服务的对象为华为云的产品。

物联网运维与管理服务怎么收费的?

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	量纲	价格	服务内容
物联网运维与管理服务	物联网运维服务	物联网远程运维服务	套	63,000	5*8远程运维服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。1个月远程服务
		物联网现场运维服务	套	190,000	5*8现场运维服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。1个月现场服务
		重大项目现场保障服务	套	200,000	现场保障服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。共20人天服务，一年有效，上门不超过5次

服务是否支持变更?

不支持。

服务是否支持退款?

不支持。

版权所有 © 华为技术有限公司

1.3.6.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

根据购买的服务不同，提供不同的服务模式，有远程和现场的规格可选。

下单后服务多久可以完成?

根据购买服务约定的启动时间，按购买的服务周期提供服务。

工作人员的服务时间?

5*8。

使用物联网运维与管理服务的获得的终交付件是什么?

根据提供的远程/现场交付模式，不同的交付阶段，提供交付件，包括以下文件：

序号	服务活动	交付件	远程交付件	驻场交付件
1	日常巡检	《日常巡检报告》	按需	按需
2	变更实施	《变更单》	按需	按需
3	紧急恢复	《紧急故障恢复报告》	按需	按需
4	问题处理	《故障处理报告》	按需	按需
5	每周交付工作	《工程师工作周报》	按需	必须
6	月度服务交付	《交付质量考核表》	按需	必须
7	月度交付工作	《工程师工作月报》	必须	必须
8	服务交付	《项目服务交付完工报告》	必须	必须

是否对中国以外的用户提供服务?

支持。

物联网运维与管理服务怎么使用?

建议先咨询再下单，下单后按需在约定时间提供服务。

1.3.6.3 计费说明

物联网运维与管理服务，按“套”计费。

版权所有 © 华为技术有限公司

根据不同的规格提供不同周期的服务。

计费项

L4服务名称	L4.5服务名称	L6服务名称	量纲	海外1目录价（美元）	海外2目录价（美元）	服务内容
物联网运维与管理服务	物联网运维服务	物联网远程运维服务	套	9009	13482	5*8远程运维服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。1个月远程服务
		物联网现场运维服务	套	27170	40600	5*8现场运维服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。1个月现场服务
		重大项目现场保障服务	套	28600	42800	现场保障服务，提供隐患排查、架构检查、产品使用等运维服务，保障客户业务稳定运行。共20人天服务，一年有效，上门不超过5次

说明

海外1-亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西）；海外2-欧洲、南非、巴西。

计费模式

按套。

变更配置

不支持变更、退订，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务情况购买。

续费

服务为一次性消费，不支持续费。

版权所有 © 华为技术有限公司

到期与欠费

物联网运维与管理服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用，到期以后，需重新购买。

FAQ

请参考1.3.6.2 常见问题。

1.3.7 数据库确定性运维服务

1.3.7.1 产品介绍

服务概述

随着企业数字化转型，越来越多的企业选择将自身业务上云。针对企业已购买华为云基础资源，并自行安装部署关系型数据库（仅限MySQL），以及企业已购买并使用华为云云数据库，但企业无专业团队运维、有团队但技能不足或自行组建运维团队周期长和成本高的场景，华为云提供数据库确定性运维服务，为客户提供5*8小时/7*24小时监控和告警处理、日常运维、巡检等服务覆盖范围内的托管服务，及数据库接入服务，保障客户业务稳定，减少自建运维团队成本，提升运维效率，实现增效降本。

服务内容

为客户的自建数据库和云数据库，提供5*8小时/7*24小时监控和告警处理、日常运维和数据库接入等服务。

服务规格(L6)	服务内容	适用场景
自建数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	对现网自建数据库进行5*8小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理，以及提供服务台和工单受理、事件管理、问题管理、变更实施、故障恢复、数据库升级、SLA管理、重大故障复盘、巡检服务、数据备份、性能优化、项目管理等日常运维服务。	客户购买华为云基础资源，并自行安装部署关系型数据库，仅包括：MySQL； 客户业务上云后应用基础环境无专业团队运维，缺少数据库运维技术专家，整体技术水平落后； 客户本地缺少IT技术专家，自建和培养运维团队周期长、成本高，运维能力建设多方面受限。
自建数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东		
自建数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	对现网自建数据库进行7*24小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理，以及提供服务台和工单受理、事件管理、问题管理、变更实施、故障恢复、数据库升级、SLA管理、重大故障复盘、巡检服务、数据备份、性能优化、容量管理、项目管理等日常运维服务。	
自建数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东		

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格(L6)	服务内容	适用场景
云数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	对现网云数据库进行5*8小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理，以及提供服务台和工单受理、事件管理、问题管理、变更实施、故障恢复、数据库升级、SLA管理、重大故障复盘、巡检服务、数据备份、性能优化、项目管理等日常运维服务。	客户已购买并使用华为云云数据库，包括：TaurusDB、RDS for MySQL、GaussDB、RDS for PostgreSQL、RDS for SQLServer、RDS for MariaDB； 客户业务上云后应用基础环境无专业团队运维，缺少数据库运维技术专家，整体技术水平落后； 客户本地缺少IT技术专家，自建和培养运维团队周期长、成本高，运维能力建设多方面受限。
云数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东		
云数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	对现网云数据库进行7*24小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理，以及提供服务台和工单受理、事件管理、问题管理、变更实施、故障恢复、数据库升级、SLA管理、重大故障复盘、巡检服务、数据备份、性能优化、容量管理、项目管理等日常运维服务。	
云数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东		
数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	针对一定规格（10个实例）的数据库，提供一次性的工具对接服务。包括：数据库接入、账号对接、账号权限配置、数据库日志接入和验证、数据库指标接入和验证、数据库告警接入和验证。	客户需要通过工具对数据库进行统一管理
数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东		

前提条件

- 客户应提前至少20个工作日申请该服务，以便华为提前评估客户业务规模，与客户签订数据库托管授权合同，提前安排华为人力投入客户托管项目。
- 与客户签订应用托管合同前，双方需明确数据库确定性运维服务的服务内容，确定交付范围。
- 本项目所有工作记录和文档以中文为工作语言，根据甲方需求提供。提交的电子文档为Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - 适用范围的数据库包括：自建数据库托管服务仅限MySQL；云数据库托管服务包括TaurusDB、RDS for MySQL、GaussDB、RDS for PostgreSQL、RDS for SQLServer、RDS for MariaDB。
   - 运维管理: 监控&告警、服务台和工单受理、事件管理、问题管理、变更实施、故障恢复、SLA管理、重大故障复盘、项目管理。
   - 变更实施：变更实施频率：每周一次。
   - 版本升级：数据库版本升级，及升级次数：每季度一次。

版权所有 © 华为技术有限公司

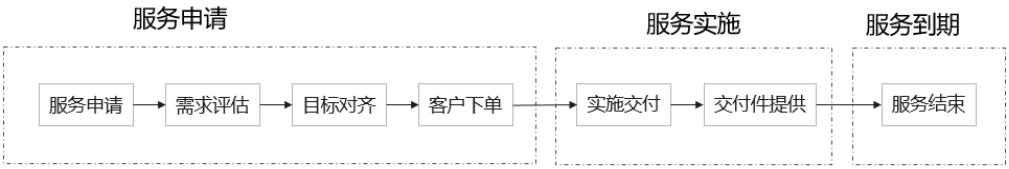
- 主动预防：巡检服务、数据备份、性能优化。
- 数据库接入：针对一定规格（10个实例）的数据库，提供一次性的工具对接服务。

2. 服务不覆盖范围
   - 客户业务部署。
   - 客户开发应用。
   - 客户采购第三方应用。
   - 云平台及业务架构优化设计。
   - 数据库版本升级前的适配和升级后的的业务验证。
   - 应用数据相关的操作，包括：数据导出、数据导入、数据修复、数据处理等。
   - 不承诺问题处理SLA和恢复时长，不负责定位数据库问题根因，不负责提供补丁。
   - 仅提供5*8小时/7*24小时监控和告警处理、日常运维、主动运维等服务覆盖范围内的协维服务，不提供SQL上线审核、数据库安全、开发规范、高可用设计等服务。
   - 合同约定之外的其他服务内容。
3. 服务区域

   海外

服务流程

数据库确定性运维服务交付流程图：



数据库确定性运维服务交付流程及流程说明：

服务阶段	里程碑说明
服务申请	客户提出服务申请
需求评估	华为方组织专家与客户详细了解客户需求并进行评估
目标对齐	与客户确认需求范围和交付目标
客户下单	根据客户需求进行服务配置并报价 客户确认报价，待客户成功下单后，为客户提供实施交付计划
实施交付	项目开始正式启动，项目组成员开始进行实施交付工作
交付件提供	为客户提供相关交付件，故障处理报告、运维月报、巡检服务报告、升级报告、数据库接入结果等
服务结束	到期后服务结束/服务交付验收完成

版权所有 © 华为技术有限公司

服务交付件

服务名称(L6)	交付件
自建数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	《巡检服务月报》 《故障处理报告》 《版本升级报告》 《运维月度报告》
自建数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东	
自建数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	
自建数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东	
云数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	
云数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东	
云数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	
云数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东	
数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	《数据库接入结果》
数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于数据库确定性运维服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
   - 华为云为客户提供数据库确定性运维服务，在服务流程的各阶段按照合同约定提供相关服务交付件。

版权所有 © 华为技术有限公司

3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人负责双方之间协调及管理、审核、验收华为提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能等信息）。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。
   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	日常运维	监控&告警：异常监控和告警处理。对现网数据库进行5*8小时/7*24小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理。 服务台和工单：服务台故障受理。受理呼叫中心处理单用户或小批量用户业务异常处理，及时处理服务台和工单，在SLA范围内响应和关闭工单。 事件管理：事件通知、跟踪和关闭。事件发生后，立即通知客户服务故障，监控和跟踪事件直到关闭。 问题管理：问题跟踪和关闭。对现网发生的问题进行监控和跟踪直到问题关闭。 变更实施：配置变更实施服务，根据客户提供的实施指导执行现网变更，主要包括变更受理、变更准备、参与方案评审、变更实施，由客户确认变更验证与结果确认，一周一次。 故障恢复：现网数据库发生紧急故障时，运维团队完成紧急故障恢复。包括故障受理、故障恢复等运维活动，但不承诺恢复时长。 故障诊断分析：故障信息收集和初步分析，不承诺解决故障。 数据库升级：按照客户和业务要求，对数据库进行版本升级操作。 SLA管理：对问题响应SLA达成情况进行整体把控。 重大故障复盘：对重大故障进行复盘。不负责具体根因分析，协助客户对现网发生的重大故障进行复盘，协助输出根因分析报告。	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
2	主动运维	巡检服务：巡检与检查-周检。每周检查，对数据库健康与性能做详细检查，包括数据库状态，空间，日志等检查。 数据备份：数据备份管理。检查数据库自动备份任务的执行和远程处理，根据客户需求进行本地+远程备份存储，适应不同场景的数据恢复。 性能优化：对运维范围内的数据库进行性能分析，并针对性定位分析并提出优化方案，不保证优化方案的落地。	R	S
3	客户侧沟通	客户会议：客户侧的例会，如日/周/月服务质量例会，变更例会，故障例会等。参加客户会议，包括会议材料准备等。 周期性操作报告：日/周/月/季度/等报告。质量类的报告（SLA/KPI，质量，价值，进展，服务验收等，不含用户等BOE类报告）。	R	S
4	数据库接入	数据库接入、账号对接、账号权限配置、数据库日志接入和验证、数据库指标接入和验证、数据库告警接入和验证。	R	S
5	交付件输出	输出交付件：《巡检服务月报》、《故障处理报告》、《版本升级报告》、《运维月度报告》、《数据库接入结果》	R	S

验收标准

- 周期计费模式(自建数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、自建数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、自建数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、自建数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、云数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、云数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、云数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、云数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东)：以客户激活订单为起始标志，基于合同/订单完成交付天数为终止标志，服务到期后自动通过验收。
- 一次性服务（数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东）：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在

版权所有 © 华为技术有限公司

华为云官网Console确认验收，或线下签字并盖章《 数据库接入服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

1.3.7.2 常见问题

1.3.7.2.1 关于服务咨询

什么是数据库确定性运维服务?

随着企业数字化转型，越来越多的企业选择将自身业务上云。针对企业已购买华为云基础资源，并自行安装部署关系型数据库（仅限MySQL），以及企业已购买并使用华为云云数据库，但企业无专业团队运维、有团队但技能不足或自行组建运维团队周期长和成本高的场景，华为云提供数据库确定性运维服务，为客户提供5*8小时/7*24小时监控和告警处理、日常运维、巡检等服务覆盖范围内的托管服务，及数据库接入服务，保障客户业务稳定，减少自建运维团队成本，提升运维效率，实现增效降本。

数据库确定性运维服务可以提供哪些服务?

服务规格	服务内容	适用场景
自建数据库托管服务（5*8小时）-海外1亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	对现网自建数据库进行5*8小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理，以及提供服务台和工单受理、事件管理、问题管理、变更实施、故障恢复、数据库升级、SLA管理、重大故障复盘、巡检服务、数据备份、性能优化、项目管理等日常运维服务。	客户购买华为云基础资源，并自行安装部署关系型数据库，仅包括：MySQL。 客户业务上云后应用基础环境无专业团队运维，缺少数据库运维技术专家，整体技术水平落后。 客户本地缺少IT技术专家，自建和培养运维团队周期长、成本高，运维能力建设多方面受限。
自建数据库托管服务（5*8小时）-海外2欧洲，非洲，巴西，中东		
自建数据库托管服务（7*24小时）-海外1亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）	对现网自建数据库进行7*24小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理，以及提供服务台和工单受理、事件管理、问题管理、变更实施、故障恢复、数据库升级、SLA管理、重大故障复盘、巡检服务、数据备份、性能优化、容量管理、项目管理等日常运维服务。	
自建数据库托管服务（7*24小时）-海外2欧洲，非洲，巴西，中东		

版权所有 © 华为技术有限公司

<table>
<tr><th>服务规格</th><th>服务内容</th><th>适用场景</th></tr>
<tr><td>云数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）</td><td rowspan="2">对现网云数据库进行5*8小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理，以及提供服务台和工单受理、事件管理、问题管理、变更实施、故障恢复、数据库升级、SLA管理、重大故障复盘、巡检服务、数据备份、性能优化、项目管理等日常运维服务。</td><td rowspan="4">客户已购买并使用华为云云数据库，包括：TaurusDB、RDS for MySQL、GaussDB、RDS for PostgreSQL、RDS for SQLServer、RDS for MariaDB。
客户业务上云后应用基础环境无专业团队运维，缺少数据库运维技术专家，整体技术水平落后。
客户本地缺少IT技术专家，自建和培养运维团队周期长、成本高，运维能力建设多方面受限。</td></tr>
<tr><td>云数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东</td></tr>
<tr><td>云数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）</td><td rowspan="2">对现网云数据库进行7*24小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理，以及提供服务台和工单受理、事件管理、问题管理、变更实施、故障恢复、数据库升级、SLA管理、重大故障复盘、巡检服务、数据备份、性能优化、容量管理、项目管理等日常运维服务。</td></tr>
<tr><td>云数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东</td></tr>
<tr><td>数据库接入服务-海外1 亚太，俄罗斯，拉美（不包含巴西）</td><td rowspan="2">针对一定规格（10个实例）的数据库，提供一次性的工具对接服务。包括：数据库接入、账号对接、账号权限配置、数据库日志接入和验证、数据库指标接入和验证、数据库告警接入和验证。</td><td rowspan="2">客户需要通过工具对数据库进行统一管理。</td></tr>
<tr><td>数据库接入服务-海外2 欧洲，非洲，巴西，中东</td></tr>
</table>

数据库确定性运维服务的服务优势?

技术不是障碍而是助力：依托华为运维专业服务，快速引入新技术、新服务，牵引技术创新，引入厂商专业工具，实现运维数字化，资源关系一目了然，实现版本的平稳更新，引入厂家运维经验，实现故障快速恢复，提升系统可靠性。

人员聚焦价值快速成长：依托华为运维专家，快速补齐专业人员缺口，实现人员赋能，华为专家5*8小时/7*24小时监控，客户自身运维人员将精力投入企业规范、业务规划、云运营等高附加值活动，提升组织影响力。

数据不是包袱智能有的放矢：依托华为专业服务工具，汇集分散的运维数据，作为智能运维输入，通过大屏、专业报告实现数据可视性和挖掘、分析，其他局点的运维经验通过服务快速传递，智能算法和自动化脚本通过技术支持中心实现共享。

版权所有 © 华为技术有限公司

流程顺畅结合协同如臂使指：依托华为运维专业服务，实现客户流程与华为服务流程的整合，实现认证与权限的集中管控，帮助梳理双方运维分工与职责。

1.3.7.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

数据库确定性运维服务请与客户经理咨询后再进行下单。

服务有没有购买使用次数限制?

数据库确定性运维服务购买次数无限制，企业根据实际需要进行购买。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务。

不需要配套购买其他服务。

服务是否支持变更?

数据库确定性运维服务中的服务规格“数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东”为一次性计费模式，不支持变更、退订。其余服务规格属于包周期计费模式，支持连续订购多月或多年，在服务未开始时支持退订，退订仅以月或年为周期退订。在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买服务规格。

服务是否支持退款?

数据库确定性运维服务未使用前支持退款和退订，交付中或服务后不支持退款和退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

1.3.7.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

数据库确定性运维服务为线上服务，服务专家提供远程交付。

工作人员的服务时间?

数据库确定性运维服务中的数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、自建数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、自建数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、云数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、云数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东，在星期一到星期五，提供5天8小时服务，法定节假日除外。

数据库确定性运维服务中的自建数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、自建数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东、云数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、云数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东，提供7天24小时服务。

下单后服务多久可以完成?

数据库确定性运维服务中的数据库接入服务为一次性计费模式，根据实际购买人天进行计算，购买多少人天交付多少天，交付完成后进行验收。

版权所有 © 华为技术有限公司

除数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东之外，其余服务规格属于包周期计费模式，按月度和年度进行交付。

是否对中国以外的用户提供服务?

是，面向海外用户和企业。

数据库确定性运维服务在交付中还可以申请退款吗?

本服务交付中不支持退款。

使用数据库确定性运维服务后，获得的最终交付件是什么?

《巡检服务月报》、《故障处理报告》、《版本升级报告》、《运维月度报告》和《数据库接入结果》。

1.3.7.3 计费说明

本章节主要介绍数据库确定性运维服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

服务子产品	服务规格	计费说明	单价（USD）	量纲
数据库托管服务	自建数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	**包周期：** 按数据库实例个数计费，按年付费 **起售数量：** 四个数据库实例	8,100.00	实例/年
	自建数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东		11,500.00	实例/年
	自建数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	**包周期：** 按数据库实例个数计费，按年付费 **起售数量：** 四个数据库实例	9,800.00	实例/年
	自建数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东		14,276.00	实例/年
	云数据库托管服务（5*8小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	**包周期：** 按数据库实例个数计费，按月付费 **起售数量：** 四个数据库实例	410.00	实例/月

版权所有 © 华为技术有限公司

服务子产品	服务规格	计费说明	单价（USD）	量纲
	云数据库托管服务（5*8小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东		620.00	实例/月
	云数据库托管服务（7*24小时）-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	**包周期：**按数据库实例个数计费，按月付费 **起售数量：**四个数据库实例	590.00	实例/月
	云数据库托管服务（7*24小时）-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东		880.00	实例/月
	数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)	**一次性计费服务，每10个实例一个包**	18,000.00	次
	数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东		25,000.00	次

计费模式

数据库托管服务中的服务规格“数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东”为一次性计费模式，其余服务规格属于包周期计费模式。

变更配置

数据库托管服务中的服务规格“数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东”为一次性计费模式，不支持变更、退订。其余服务规格属于包周期计费模式，支持连续订购多月或多年，在服务未开始时支持退订，退订仅以月或年为周期退订。在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买服务规格。

续费

数据库托管服务中的服务规格“数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东”为一次性计费模式，不支持续费，需重新购买；其余服务规格属于包周期计费模式，服务到期后，将停止服务，为了防止造成不必要的损失，请您及时续费，如需续费，请在管理控制台续费管理页面进行续费操作，详细操作请参考续费管理。

版权所有 © 华为技术有限公司

到期与欠费

数据库托管服务中的服务规格“数据库接入服务-海外1 亚太,俄罗斯,拉美(不包含巴西)、数据库接入服务-海外2 欧洲,非洲,巴西,中东”为一次性计费模式，不支持续费，需重新购买；其余服务规格属于包周期计费模式，服务到期后，将停止服务。

1.3.8 云运维中心实施支持服务

1.3.8.1 产品介绍

服务概述

云原生时代业务和技术的复杂性不断攀升，表现为业务迭代速度越来越快、应用系统架构愈发复杂、跨团队协作越来越频繁，导致风险及成本越来越高，这极大制约了业务的稳定性和可用性，混沌工程的出现，就是赋予业务在面对失控条件时具备较强的可观测性和故障恢复能力；云平台驻场运维服务通过专业的平台运维能力补全了客户在运维能力欠缺方面的短板，为客户实现运维高效提供有力保障。运维平台的IaC设计、实施、验收服务为客户提供了关于资源发放、账号发放、安全治理三方面的协助；运维平台的ITSM设计、实施、验收服务协助客户集成华为云相关的ITSM能力，提升客户运维效率。

服务内容

运维内容实施支持服务的混沌演练实施支持服务，是基于华为云COC混沌演练平台，承载华为云混沌工程的最佳实践，为用户提供一站式自动化混沌演练能力，覆盖从风险识别、应急预案管理、故障注入到复盘改进的端到端演练流程，使能用户对云上应用进行主动风险识别、风险管理和消减，提升业务韧性。

运维内容实施支持服务的云平台驻场运维服务通过确定性运维平台对硬件、资源进行运维，驻场专家服务，包括现场支持服务、现场监控、告警和故障处理、日常变更，个性化配置、及时通报、深度运维报告服务、设备深度检查、技术赋能，实现运维效率提升。

运维内容实施支持服务的运维平台IaC设计、实施、验收服务通过调研评估客户自动化的业务情况，设计IaC在资源发放、账号发放、安全治理方面的规范和方案，协助客户开发IaC脚本，并完成IaC安装部署、测试、验收、交付相关文档。

运维内容实施支持服务的ITSM平台集成设计、实施、验收服务通过调研评估客户的业务情况，设计ITSM平台相关对接的方案，协助客户集成华为云相关的ITSM能力。完成测试、验收、交付相关文档。

服务规格	服务内容	适用场景
混沌演练实施支持服务	基于华为云COC混沌演练平台，为用户提供一站式的自动化混沌演练能力，覆盖从风险识别、应急预案管理、故障注入到复盘改进的端到端演练流程，使能用户对云上应用进行主动风险识别、风险管理和消减，提升业务韧性；不超过10个演练场景。	基础包
混沌演练实施支持服务增购包	每增加1个演练场景进行的收费。	增购包

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
云平台驻场运维服务-基础版	通过确定性运维平台对硬件、资源进行运维，包括现场运维支持服务、现场监控、告警和故障处理、日常变更。	基础版
云平台驻场运维服务-专业版	通过确定性运维平台对硬件、资源进行运维，包括现场运维支持服务、现场监控、告警和故障处理、日常变更，运维报告服务、设备配置服务、通报服务。	专业版
云平台驻场运维服务-企业版	通过确定性运维平台对硬件、资源进行运维，驻场专家服务，包括现场支持服务、现场监控、告警和故障处理、日常变更，个性化配置、及时通报、深度运维报告服务、设备深度检查、技术赋能。	企业版
运维平台IaC设计与规划服务	通过访谈的形式调研评估客户自动化的业务场景、需求评估，根据调研评估的结果，设计IaC在资源发放、账号发放、安全治理方面的规范和方案。	需要IaC设计与规划服务
运维平台IaC实施服务	根据设计方案，协助客户开发IaC脚本，包括资源发放、账号发放、安全治理；根据设计方案和实现，给客户演示相关能力，对齐交付能力的最终效果；分析客户部署环境，识别安装需要的软件依赖和硬件依赖，协助客户在部署过程中解决问题，保障部署成功；上传软件包和代码到安装环境，并根据项目实施方案，安装并部署客户所需的软件。	需要IaC实施服务
运维平台IaC验收服务	设计运维平台的IaC验收用例，执行验收用例，根据用例对IaC能力进行验收；将IaC的使用方法、测试用例、测试结果等IaC相关的文档交付给客户。	需要IaC验收服务
ITSM平台集成设计服务	通过访谈的形式调研评估客户的业务情况和对ITSM的诉求；根据调研评估的结果，设计ITSM平台相关对接的方案。	需要ITSM平台集成设计服务
ITSM平台集成开发与实施服务	根据设计方案，协助客户开发ITSM集成的能力；上线ITSM平台集成能力，协助客户在对接ITSM时进行联调，实现按设计方案对接成功。	需要ITSM平台集成开发与实施服务
ITSM平台集成测试验收服务	设计运维平台的ITSM测试用例，执行测试用例，根据用例对ITSM能力进行测试；将ITSM的使用方法、测试用例、测试结果等ITSM相关的文档交付给客户。	需要ITSM平台集成测试验收服务

前提条件

- 客户需要至少提前10天申请运维内容实施支持专业服务，以便评估客户业务目标和服务时间计划。
- 双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - 运维内容实施支持服务的混沌演练实施支持服务覆盖范围如下：
     i. 运维内容实施支持服务的混沌演练实施支持服务基于COC混沌演练平台提供一站式的自动化演练能力，覆盖端到端的演练流程。
     ii. 针对云主机、云原生、华为云中间件服务、Java应用等场景提供混沌演练。
     iii. 在线识别和管理云应用的故障模式、应急预案，对风险进行闭环消减。
   - 运维内容实施支持服务的云平台驻场运维服务覆盖范围如下：
     i. 运维内容实施支持服务的云平台驻场运维服务结合华为一体化运维服务模式，使传统烟囱式运维管理彻底改变被动、低效的工作方式，实现运维模式转型。
     ii. 云平台驻场运维服务-基础版通过确定性运维平台对硬件、资源进行运维，包括现场运维支持服务、现场监控、告警和故障处理、日常变更。
     iii. 云平台驻场运维服务-专业版通过确定性运维平台对硬件、资源进行运维，包括现场运维支持服务、现场监控、告警和故障处理、日常变更，运维报告服务、设备配置服务、通报服务。
     iv. 云平台驻场运维服务-企业版通过确定性运维平台对硬件、资源进行运维，驻场专家服务，包括现场支持服务、现场监控、告警和故障处理、日常变更，个性化配置、及时通报、深度运维报告服务、设备深度检查、技术赋能。
   - 运维内容实施支持服务的运维平台设计、实施、验收服务覆盖范围如下：
     i. 运维平台IaC设计与规划服务通过访谈的形式调研评估客户自动化的业务场景和需求；根据调研评估的结果，设计IaC在资源发放、账号发放、安全治理方面的规范和方案。
     ii. 运维平台IaC实施服务根据设计方案，协助客户开发IaC脚本，包括资源发放、账号发放、安全治理；根据设计方案和实现，给客户演示相关能力，对齐交付能力的最终效果；分析客户部署环境，识别安装需要的软件依赖和硬件依赖，协助客户在部署过程中解决问题，保障部署成功；上传软件包和代码到安装环境，并根据项目实施方案，安装并部署客户所需的软件。
     iii. 运维平台IaC验收服务设计运维平台的IaC测试用例，执行测试用例，根据用例对IaC能力进行测试；将IaC的使用方法、测试用例、测试结果等IaC相关的文档交付给客户。
   - 运维内容实施支持服务的ITSM平台集成设计、实施、验收服务覆盖范围如下：
     i. ITSM平台集成设计服务通过访谈的形式调研评估客户的业务情况和对ITSM的诉求；根据调研评估的结果，设计ITSM平台相关对接的方案。
     ii. ITSM平台集成开发与实施服务根据设计方案，协助客户开发ITSM集成的能力；上线ITSM平台集成能力，协助客户在对接ITSM时进行联调，实现按设计方案对接成功运维平台ITSM上线技术支持服务在客户ITSM系统安装部署、测试阶段，提供协助，包括分析客户部署环境、上传软件包和代码到安装环境、安装客户所需软件。
     iii. ITSM平台集成测试验收服务设计运维平台的ITSM测试用例，执行测试用例，根据用例对ITSM能力进行测试；将ITSM的使用方法、测试用例、测试结果等ITSM相关的文档交付给客户。

版权所有 © 华为技术有限公司

2. 服务不覆盖范围

   运维内容实施支持服务的混沌演练实施支持服务不覆盖范围如下：

   a. 不提供应用系统的设计和运维工作，包括不限于客户应用开发、测试、部署、迁移等。

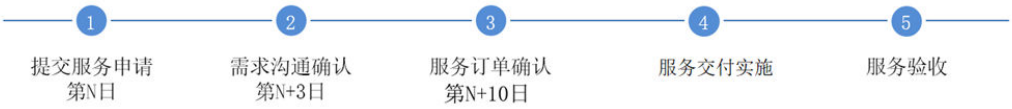
   b. 不提供第三方软件的安装、补丁更新、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

   c. 不提供IDC和硬件设备维护，如网络设备、服务器、存储等硬件巡检、更换、诊断等。

3. 服务区域

   国际站

服务流程



服务阶段	服务说明
提交服务申请	用户提出运维内容实施支持服务的需求
需求沟通确认	确认具体的业务需求及目标
服务订单确认	实施权益项服务
服务交付实施	提供服务交付件
服务验收	服务验收结束

服务交付件

服务规格	交付件	验收报告
混沌演练实施支持服务	《运维内容实施支持服务建议书》	《混沌演练实施支持服务确认函》
云平台驻场运维服务-基础版	《故障处理报告》 《风险排查报告》 《云平台驻场运维服务月报》	《云平台驻场运维服务验收报告》
云平台驻场运维服务-专业版		
云平台驻场运维服务-企业版		
运维平台IaC设计与规划服务	《运维平台IaC评估报告》 《运维平台IaC设计方案》	《运维平台IaC设计与规划服务验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	交付件	验收报告
运维平台IaC实施服务	《运维平台IaC指导书》 《运维平台IaC测试报告》	《运维平台IaC实施服务验收报告》
运维平台IaC验收服务	《运维平台IaC验收报告》	《运维平台IaC验收服务验收报告》
ITSM平台集成设计服务	《ITSM平台集成调研报告》 《ITSM平台集成设计方案》	《ITSM平台集成设计服务验收报告》
ITSM平台集成开发与实施服务	《ITSM平台集成开发与实施报告》 《ITSM平台集成指导书》 《Connector插件》	《ITSM平台集成开发与实施服务验收报告》
ITSM平台集成测试验收服务	《ITSM平台集成测试报告》	《ITSM平台集成测试验收服务验收报告》

责任矩阵

1. 共同责任
   a. 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   b. 双方商定并确认项目管理计划。
   c. 双方商定并确认方案内容并评审。
   d. 完成合同签订。
2. 华为责任
   a. 华为需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会用户，直至项目最终验收完成。
   b. 华为得到用户授权后，授权数据仅限用于专业服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   a. 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   b. 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表

- 运维内容实施支持服务
  a. 混沌演练实施支持服务

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方/Responsibility S=协助方/Support

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	混沌演练规划	1. 组建团队。 2. 需求评估。 3. 信息收集。 4. 演练启动会。 5. 演练范围授权。	R	S
2	混沌演练准备	1. 确定演练计划，各场景演练目标。 2. 演练涉及范围，演练时间窗和演练日期。 3. 历史故障分析。 4. 调研故障场景。 5. 输出演练方案。	S	R
3	混沌演练执行	1. 演练方案实施。 2. 故障注入。 3. 记录演练风险、告警、发生时间等。 4. 评估客户业务韧性、故障影响、恢复能力以及可恢复性等。 5. 输出故障演练结果。	R	S
4	混沌演练复盘	1. 演练方案与执行结论分析。 2. 评估演练是否达到预期。 3. 输出演练方案、改进点与后续方案。	R	S

b. 云平台驻场运维服务

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方/Responsibility S=协助方/Support				
序号	**流程**	**工作内容**	**华为**	**用户**
1	交付实施规划	组建团队。 需求评估。 信息收集。 实施启动会。 实施范围授权。	R	S
2	交付实施准备	确定驻场实施计划。 确定实施范围。	S	R

版权所有 © 华为技术有限公司

3	交付实施执行	按实施范围和计划进行驻场运维。 输出云平台驻场运维服务实施报告。	R	S

验收标准

- 运维内容实施支持服务

  华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console点击确认验收，或线下签字且盖章《运维内容实施支持服务验收报告》作为服务验收通过依据。

1.3.8.2 常见问题

1.3.8.2.1 关于服务咨询

什么是运维内容实施支持服务?

云原生时代业务和技术的复杂性不断攀升，表现为业务迭代速度越来越快、应用系统架构愈发复杂、

跨团队协作越来越频繁，导致风险及成本越来越高，这极大制约了业务的稳定性和可用性。COC作为华为云确定性运维理念落地的产品解决方案，由华为云内部运维平台CloudScope（支撑华为云业务百倍增长，稳定可靠）服务化而来。

运维内容实施支持服务是依赖COC运维平台上为客户业务建设最佳运维内容，让客户高质量的使用运

维平台能力，保障现网业务长期持续的稳定可靠。对客户的资源全生命周期管理、确定性故障恢复、变更风险管控、服务韧性提升方面可带来巨大的价值。

运维内容实施支持服务可以提供哪些服务?

混沌演练实施支持服务。

运维内容实施支持服务服务优势?

基于华为云COC运维平台，提供华为云确定性运维理念落地的产品解决方案，保障业务稳定可靠，助推政企数智化转型。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

不可以。

1.3.8.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

自助下单：通过各业务BD沟通后，依据业务情况进行购买。

版权所有 © 华为技术有限公司

运维内容实施支持服务所对应的子服务产品混沌演练实施支持服务是否需要先购买其他的配套服务?

混沌演练实施支持服务只为华为云产品提供对应的演练场景。

运维内容实施支持服务所对应的子服务产品混沌演练实施支持服务是否支持变更配置?

该服务为一次性的一种类型服务，不涉及变更配置。

购买运维内容实施支持服务所对应的子服务产品混沌演练实施支持服务，是否有次数限制?

该服务产品可依据业务管理情况，多次购买。

1.3.8.2.3 关于服务交付

运维内容实施支持服务所对应的子服务产品混沌演练实施支持服务提供现场服务吗?

支持现场服务与远程服务。

运维内容实施支持服务所对应的子服务产品混沌演练实施支持服务，下单后，服务周期如何评估?

视业务场景与实际交付范围评估。

购买运维内容实施支持服务所对应的子服务产品混沌演练实施支持服务后，获得的最终交付件是什么?

见交付指导书所示交付件《 混沌演练实施支持服务建议书 》。

1.3.8.3 计费说明

本章节主要介绍运维内容实施支持服务的计费说明，包括计费模式，以及变更、续费、欠费等。

计费项

服务子产品	服务规格	计费说明	单价（USD）	量纲
运维内容实施支持服务	混沌演练实施支持服务	一次性计费，按购买的套数计费	34,560.00	次
	混沌演练实施支持服务（增购包） 每增加1个演练场景进行的收费	一次性计费，按购买的套数计费	2,880.00	次

计费模式

运维内容实施支持服务所对应的子服务产品混沌演练实施支持服务，为一次性计费，基础付费场景为10个演练场景，每增加1个演练场景，增加相应演练场景费用。

版权所有 © 华为技术有限公司

变更配置

运维内容实施支持服务为按次单版本服务产品，不涉及变更配置。

续费

运维内容实施支持服务所对应的子服务产品混沌演练实施支持服务，为一次性计费产品，不涉及续费，有效期为1年，请务必在有效期内使用。

到期与欠费

运维内容实施支持服务所对应的子服务产品混沌演练实施支持服务，为一次性计费产品，服务验收即为结束，如在服务结束后，因业务需要仍然需对应子产品的服务，请提前沟通，重新购买。

1.3.9 低代码运维与管理服务

1.3.9.1 产品介绍

服务概述

随着云计算技术的发展，数字化转型是企业的必然选择，企业需要实现广泛的连接并走向开放，传统集成工具无法满足当前企业面临的数字化转型诉求，企业的数字化转型亟需低代码开发平台提供融合统一、跨域跨云、加速应用开发的一致性服务。

Astro是华为云为行业客户、合作伙伴、开发者量身打造的低代码/零代码应用开发平台，提供全场景可视化开发能力和端到端部署能力，可快速搭建行业和大型企业级应用并沉淀复用行业资产，加速行业数字化。

Astro技术支持服务是配套Astro软件产品的售后支持套餐包。服务内容涵盖项目中使用Astro产品介绍、Astro平台功能技术支持。能够满足客户项目快速完成系统集成，从而支撑应用快速上线的要求。

服务内容

服务名称	服务内容	适用场景
Astro技术支持服务-每5人天-套	低代码Astro开发支持服务，提供现场赋能答疑服务。	面向客户提供5人天的技术支持服务（可增量使用）

前提条件

1. 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于华为云评估客户需求及协调赋能专家。
2. 交付期间涉及华为云多种资源（包括ECS、EIP、CCE、APIG、ELB等）需求，需由客户付费。
3. 双方达成一致的咨询服务目标，并完成合同签订。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - 从宏观上对Astro平台及各子服务进行介绍，包括模板导入、工程构建、脚本开发、服务编排、前端开发、应用测试、应用发布等（具体自服务功能以购买的平台当时的版本内容为准，本处仅为举例）。
   - 基于样例，对Astro各子服务的操作使用流程进行实践演示。
   - 提供平台功能使用支撑，在服务期间，客户在平台使用过程中遇到的问题和疑问给予专业支持，确保使用人员可以正常使用平台功能。
2. 服务不覆盖范围
   - 客户及第三方应用系统不在服务范围内。
   - 非华为产品引入提供的运维工具不在服务范围内。
   - 超出Astro技术支持服务外的服务不在服务范围内。

服务流程

1. 提交服务申请：客户提交服务的需求申请。
2. 需求沟通确认：华为工程师受理服务请求，双方协商服务范围、目标。
3. 服务订单评审确认：提交项目方案，SOW和报价，客户确认订单。
4. 服务交付：根据SOW安排华为工程师到现场或远程分阶段完成交付。
5. 服务验收：完成交付件，输出验收报告，并发起验收和收入确认。

服务交付件

服务类型	交付件
Astro产品介绍	《Astro培训课件》
Astro平台功能技术支持	《Astro技术支持报告》

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
   - 华为提供的所有报告都需要相关工具支持。如果客户允许华为使用现有的操作工具而不是部署华为工具，华为假设这些工具能够支持华为运维服务，并由客户提供，如需定制所有相关成本将由客户承担。

版权所有 © 华为技术有限公司

3. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于运行态规划设计与实施服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
   - 华为提供的任何资产，包括但不限于笔记本电脑，仪器等，都是华为自有资产。
   - 华为有权进行合同后尽职调查，以验证在合同前调查中收集的数据，如果数据证明不完整或不正确，华为有权修改服务规范和服务费用根据变更控制程序。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。
   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	Astro产品介绍	从宏观上对Astro平台及各子服务进行介绍，包括模板导入、工程构建、脚本开发、服务编排、前端开发、应用测试、应用发布等（具体自服务功能以购买的平台当时的版本内容为准，本处仅为举例）。	R	S
2	Astro平台功能技术支持	提供平台功能使用支撑，在服务期间，客户在平台使用过程中遇到的问题和疑问给予专业支持，确保使用人员可以正常使用平台功能。	S	R

验收标准

Astro技术支持服务内容，将遵守华为云专业服务的线上线下验收标准：

- 线上：华为云已提交项目服务要求的相关交付件，且华为云完成约定范围的服务实施，所有服务项完成后业务稳定运行5个工作日，客户在华为云官网点击确认验收，该服务工作结束。
- 线下：当且仅当专家团队的交付输出件，满足项目实施管理定义的验收标准时，Astro技术支持服务可以进行服务验收，客户以书面签字并盖章（含电子件）《xx项目Astro技术支持服务验收报告》，将交付输出件和验收报告上传至华为云专业服务验收的指定服务目录，该服务工作结束。

1.3.9.2 常见问题

1.3.9.2.1 关于服务咨询

版权所有 © 华为技术有限公司

什么是低代码运维与管理服务?

Astro是华为云为行业客户、合作伙伴、开发者量身打造的低代码/零代码应用开发平台，提供全场景可视化开发能力和端到端部署能力，可快速搭建行业和大型企业级应用并沉淀复用行业资产，加速行业数字化。

Astro技术支持服务是配套Astro软件产品的售后支持套餐包。

低代码运维与管理服务可以提供哪些服务?

- Astro产品介绍
- Astro平台功能技术支持

低代码运维与管理服务的服务内容和服务场景?

服务名称	服务内容	适用场景
Astro技术支持服务-每5人天-套	低代码Astro开发支持服务，提供现场赋能答疑服务。	面向客户提供5人天的技术支持服务（可增量使用）

低代码运维与管理服务优势?

优势项	优势介绍
问题快速闭环	先进的IT支撑系统，便捷的求助渠道，实现快速闭环问题
提高交付质量	行业最佳实践方案，辅以丰富经验专家团队支撑，知道高质高效交付
提升资产复用性	专业的服务团队支撑资产开发流程，进行规划设计，开发出可复用的资产

可以对华为云外的站点提供服务吗?

不提供。

如何进行服务咨询?

您可通过点击“服务咨询”留言，或拨打4000-955-988转1、950808转1进行咨询。

远程服务咨询的时候多久可以回复?

远程服务咨询将在3个工作日内回复。

1.3.9.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

建议先与客户经理咨询后再操作下单。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务有没有购买使用次数限制?

该服务为一次性专业服务，不存在购买使用限制。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要。

低代码运维与管理服务怎么收费的?

低代码运维与管理服务属于按需计费，且为一次性计费产品，根据购买的数量计费。

服务是否支持变更?

低代码运维与管理服务为一次性服务，不支持变更，未使用前支持退订，交付中或服务后不支持退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

1.3.9.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

低代码运维与管理服务提供现场服务交付方式。

下单后服务多久可以完成?

根据实际项目规模评估，没有通用的时间。

工作人员的服务时间?

星期一到星期五（5*8小时）提供交付服务，法定节假日除外。

是否对中国以外的用户提供服务?

暂时不提供。

低代码运维与管理服务在交付中还可以申请退款吗?

不支持。

1.3.9.3 计费说明

本章节主要介绍低代码运维与管理服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

服务产品	服务规格	计费说明	单价（海外1）	单价（海外2）	量纲
Astro技术支持服务	Astro技术支持服务-每5人天-套	一次性计费，按购买的套数计费。	9,600.00 USD	14,400.00 USD	每套

版权所有 © 华为技术有限公司

说明

海外1：亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西）。

海外2：欧洲、非洲、巴西、中东。

计费模式

低代码运维与管理服务属于按需计费，且为一次性计费产品。

变更配置

低代码运维与管理服务为一次性服务，不支持变更，未使用前支持退订，交付中或服务后不支持退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

续费

低代码运维与管理服务属于一次性服务，不支持续费。

到期与欠费

低代码运维与管理服务属于一次性服务，到期后可再次购买。

1.3.10 ROMA 运维与管理服务

1.3.10.1 产品介绍

服务概述

随着云计算技术的发展，数字化转型是企业的必然选择，企业需要实现广泛的连接并走向开放，传统集成工具无法满足当前企业面临的数字化转型诉求，企业的数字化转型亟需融合集成平台提供融合统一、跨域跨云、加速应用开发、OT到IT打通的一致性服务。

ROMA Connect是一个全栈式的应用与数据集成平台，源自华为数字化转型集成实践，聚焦应用和数据连接，适配多种企业常见的使用场景。ROMA Connect提供轻量化消息、数据、API、设备等集成能力，简化企业上云流程，支持云上云下、跨区域集成，帮助企业实现数字化转型。

ROMA Connect技术支持服务是配套ROMA Connect软件产品的售后支持套餐包。服务内容涵盖项目中使用ROMA Connect的技术支持服务。能够满足客户项目快速完成系统集成，从而支撑应用快速上线的要求。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容

L6服务名称	服务内容	应用场景
ROMA Connect技术支持服务-小规格-远程	ROMA Connect技术支持服务是配套ROMA Connect软件产品的售后支持套餐包。服务内容涵盖项目中使用ROMA Connect的技术支持服务。能够满足客户项目快速完成系统集成，从而支撑应用快速上线的要求。	适用于大于10人天不超过30人天的远程技术支持服务
ROMA Connect技术支持服务-超小规格-远程		适用于不超过10人天的远程技术支持服务
ROMA Connect技术支持服务-小规格-现场		适用于大于10人天不超过30人天的现场技术支持服务
ROMA Connect技术支持服务-超小规格-现场		适用于不超过10人天的现场技术支持服务

前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于华为云评估客户需求及协调赋能专家。
- 双方达成一致的服务目标，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   - 客户自行集成交付的项目调研、部署、分析等相关工作。
   - 客户自行进行的设计、开发、接口调试、测试等项目集成相关工作。
   - 客户对于产品技术层面相关内容。
2. 服务不覆盖范围
   - 客户及第三方应用系统不在服务范围内。
   - 非华为产品引入提供的运维工具不在服务范围内。
   - 超出ROMA Connect相关专业服务外的服务不在服务范围内。
3. 服务区域

   欧洲、非洲、中东、亚太、俄罗斯、拉美

服务流程

1. **服务申请**
   a. 客户提交服务申请（提前至少10个工作日）
   b. 服务经理评估客户需求
   c. 服务经理对齐服务目标和服务范围
2. **服务实施**

版权所有 © 华为技术有限公司

a. 交付人员按照服务内容交付
b. 交付人员向客户提供交付件

3. **客户验收**
   a. 服务经理发起服务验收
   b. 客户验收并对服务进行评价

服务交付件

服务活动	交付件	交付件描述
ROMA Connect技术支持服务-远程	《XX项目远程技术支持报告》	项目阶段性支撑报告，记录远程技术支持问题摘要，背景和现象描述。
ROMA Connect技术支持服务-现场	《XX项目现场技术支持报告》	项目阶段性支撑报告，记录现场技术支持问题摘要，背景和现象描述，以及问题原因及解决方法。

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体服务交付方式。
   - 双方商定并确认服务交付计划。
   - 双方商定并确认交付内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 交付人员不能进行双方商定的服务外的工作，严格按照要求进行服务，提供服务验收交付文件。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助技术支持服务人员。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收ROMA Connect技术支持服务提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息及具体需求（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表
   - R=责任方/Responsibility
   - S=协助方/Support

版权所有 © 华为技术有限公司

服务产品	描述	服务条目	客户	华为现场	华为远程
ROMA Connect技术支持服务-远程	推荐服务，面向客户自行进行项目相关的设计、开发、部署、测试，提供的远程技术支持	需求调研支撑	R	-	S
		HLD设计支撑	R	-	S
		系统集成接口分析支撑	R	-	S
		详细设计支撑	R	-	S
		开发支撑	R	-	S
		部署支撑	R	-	S
		测试支撑	R	-	S
ROMA Connect技术支持服务-现场	可选服务，面向客户自行进行项目相关的设计、开发、部署、测试，提供的现场技术支持	需求调研支撑	R	S	-
		HLD设计支撑	R	S	-
		系统集成接口分析支撑	R	S	-
		详细设计支撑	R	S	-
		开发支撑	R	S	-
		部署支撑	R	S	-
		测试支撑	R	S	-

验收标准

ROMA Connect技术支持服务内容，将遵守华为云专业服务的标准验收流程，当且仅当专家团队的交付输出件，满足项目实施管理定义的验收标准时，ROMA Connect技术支持服务可以进行服务验收，客户以书面签字（含电子件）或官网确认为验收合格依据，将交付输出件上传至华为云专业服务验收的指定服务目录。

各服务完成后，按照标准提交如下验收报告，客户以签字盖章（含电子件）或者官网点击验收确认。验收报告双方各持一份原件。

序号	服务活动	验收报告
1	ROMA Connect技术支持服务-远程	《XX项目远程技术支持验收报告》
2	ROMA Connect技术支持服务-现场	《XX项目现场技术支持验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

1.3.10.2 常见问题

1.3.10.2.1 关于服务咨询

什么是 ROMA Connect 技术支持服务?

企业在向数字化转型的过程中会面临诸多难题：缺少统一的设备信息集成途径；数据格式多样化，难以传输和集成；缺少与合作伙伴分享数据和后端服务的便捷途径；缺少云上云下跨网络的安全信息通道。ROMA Connect是一个全栈式的应用与数据集成平台，源自华为数字化转型集成实践，聚焦应用和数据连接，适配多种企业常见的使用场景。ROMA Connect提供轻量化消息、数据、API、设备等集成能力，简化企业上云流程，支持云上云下、跨区域集成，帮助企业实现数字化转型。

ROMA Connect技术支持服务是配套ROMA Connect软件产品的售后支持套餐包。服务内容涵盖项目中使用技术支持服务。能够满足客户项目快速完成系统集成，从而支撑应用快速上线的要求。

ROMA Connect 技术支持服务可以提供哪些服务?

- ROMA Connect技术支持服务-小规格-远程
- ROMA Connect技术支持服务-小规格-现场
- ROMA Connect技术支持服务-超小规格-远程
- ROMA Connect技术支持服务-超小规格-现场

ROMA Connect 技术支持服务的服务内容和服务场景有哪些?

L6服务名称	服务内容	应用场景
ROMA Connect技术支持服务-小规格-远程	ROMA Connect技术支持服务是配套ROMA Connect软件产品的售后支持套餐包。服务内容涵盖项目中使用技术支持服务。能够满足客户项目快速完成系统集成，从而支撑应用快速上线的要求。	适用于大于10人天不超过30人天的远程技术支持服务
ROMA Connect技术支持服务-超小规格-远程		适用于不超过10人天的远程技术支持服务
ROMA Connect技术支持服务-小规格-现场		适用于大于10人天不超过30人天的现场技术支持服务
ROMA Connect技术支持服务-超小规格-现场		适用于不超过10人天的现场技术支持服务

版权所有 © 华为技术有限公司

ROMA Connect 技术支持服务有什么优势?

优势项	优势介绍
服务专业	1、专业集成对接设计能力，深入了解多个行业业务系统，理清网络、系统和数据集成的关键技术，指导项目交付的工程部署与应用、数据集成等。 2、分解每个业务场景的关键活动，指导ROMA Connect集成对接项目场景交付和验收。 3、具备端到端集成验证能力。通过与项目场景、解决方案设计对齐，以解决方案设计给出的用户场景为依据，对解决方案端到端功能进行验证，精准承接客户需求并进行解决方案集成验证，并提供可交付的方案。
服务高可靠	强大的服务平台和资源保障，集成实施以标准化作业流程完成各个模块的集成对接，以应用场景和集成设计为指导，开展场景调测，端到端的场景拉通测试，保障设计需求落地，交付过程，进度清晰可见，风险可控，高效、低成本。
服务灵活	灵活的服务产品选择，服务方案和流程标准化，满足客户的多方面需求。
最佳实践	服务秉承华为在行业多年积累的丰富经验，将运营商、政府、金融、电力等行业积累的经验快速复制到项目中去，提供差异化的解决方案，依靠先进的产品技术、完善的解决方案以及相应的人员和组织机构有机的结合，为企业客户提供更为全面，更为贴心的服务。

如何进行服务咨询?

您可以通过单击“服务咨询”后留言，或拨打4000-955-988转1|950808转1进行快速申请。

远程服务咨询的时候多久可以回复?

远程咨询SLA，目前无固定反馈时间，具体情况以实际反馈时间为准。

1.3.10.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

服务可以通过单击官网“立即购买”按钮进行自助下单。

ROMA Connect 技术支持服务有没有购买使用次数限制?

目前该服务暂时不限制购买使用次数。

服务有哪些捆绑政策?

ROMA Connect技术支持服务无捆绑服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务是怎么收费的?

ROMA Connect技术支持服务属于按次数计费，且为一次性计费产品。

服务是否支持变更?

ROMA Connect技术支持服务属于一次性计费产品，不支持变更，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

服务是否支持退订退款?

ROMA Connect技术支持服务属于一次性计费产品，下单成功后即不支持退订。

1.3.10.2.3 关于服务交付

ROMA Connect 技术支持服务怎么交付?

面向客户自行进行的项目，提供ROMA Connect集成应用远程技术支持和现场技术支持服务，帮助客户解决集成应用过程中遇到的各种疑难问题，提升客户集成应用能力，保障企业业务系统稳定运行。

远程技术支持方式包括邮件、电话和视频会议。

多长时间可以交付完成?

根据实际购买人天进行计算，购买多少人天交付多少天，交付完成后进行验收。

ROMA Connect 技术支持服务的最终交付件是什么?

序号	服务产品	交付件
1	ROMA Connect技术支持服务-远程	《XX项目远程技术支持报告》
2	ROMA Connect技术支持服务-现场	《XX项目现场技术支持报告》

服务支持哪些地区下单?

欧洲、非洲、中东、亚太、俄罗斯、拉美

1.3.10.3 计费说明

ROMA Connect技术支持服务将根据您选择的服务规格提供一次性的计费模式。

ROMA Connect技术支持服务销售场景提供不同规格，不同规格的专业服务分类依据为提供的人天和支持的集成任务数量。所需要支持的集成任务数量越多，对服务资源要求越高。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

序号	L6服务名称	服务内容	目录单价单 海外1-亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西） (USD)	目录单价单 海外2-欧洲、南非、巴西 (USD)
1	ROMA Connect技术支持服务-小规格-远程	面向客户自行进行的设计、开发、接口调试、测试等项目集成相关工作，提供的远程技术支持服务，适用于需要技术支持大于10人天不超过30人天的场景。	67,400	101,090
2	ROMA Connect技术支持服务-超小规格-远程	面向客户自行进行的设计、开发、接口调试、测试等项目集成相关工作，提供的远程技术支持服务，适用于需要技术支持不超过10人天的场景。	22,470	33,700
3	ROMA Connect技术支持服务-小规格-现场	面向客户自行进行的设计、开发、接口调试、测试等项目集成相关工作，提供的现场技术支持服务，适用于需要技术支持大于10人天不超过30人天的场景。	74,880	112,320
4	ROMA Connect技术支持服务-超小规格-现场	面向客户自行进行的设计、开发、接口调试、测试等项目集成相关工作，提供的现场技术支持服务，适用于需要技术支持不超过10人天的场景。	24,960	37,440

计费模式

ROMA Connect技术支持服务提供按次收费的计费模式，且为一次性计费产品。

变更配置

ROMA Connect技术支持服务属于一次性计费产品，不支持变更，未使用前支持退订，交付中或服务后不支持退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

续费

ROMA Connect技术支持服务属于一次性计费产品，不支持续费，购买后建议尽快使用。

版权所有 © 华为技术有限公司

到期与欠费

ROMA Connect技术支持服务为一次性计费产品，按次数计费，没有到期与欠费，购买后尽快使用。

FAQ

更多计费相关FAQ，请参见《华为云ROMA Connect专业服务常见问题》。

1.3.11 确定性运维管理服务

1.3.11.1 应用代维 AMS 服务

1.3.11.1.1 产品介绍

服务概述

为了满足客户应用上云后基础环境和自研应用的托管，华为推出了确定性运维管理服务，由专家技术团队支撑保障客户上云后遇到的各种问题，保障项目顺利实施，提供远程或现场的运维服务。

服务内容

- 应用代维AMS

  客户使用多云厂商资源，在日常运维存在协调难，管理难，效率低的问题，华为云提供统一代维、协维、托管等服务为客户降本增效，保障客户业务稳定，及时发现故障、定界、恢复。华为云确定性运维管理服务依托确定性运维解决方案，旨在构建有竞争力的管云专业服务。同时提升华为云与客户的粘性，增强客户满意度，不仅一站式为客户解决原有运维问题和困难，而且牵引客户持续采购或扩容华为云服务。

服务名称	服务内容	使用场景
运维平台应用运维托管（7X24）	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求高的场景
运维平台应用托管增量服务（7X24）	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	7*24增量服务包

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
运维平台应用运维托管（5X8）	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求高的场景
运维平台应用托管增量服务（5X8）	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	5*8增量服务包
混沌工程演练服务基础版	混沌工程演练服务是帮助用户在线验证系统可能存在的潜在风险，通过故障模式识别和建设、演练风险分析及控制、制定应急预案、故障注入、故障恢复、复盘等全流程的演练实战服务，帮助用户构建混沌工程的系统能力：构建故障模式库和武器库建设，验证应急预案的有效性，提升运维团队的故障快速恢复能力，持续实践并优化应急体系、组织应急能力、并提升系统的韧性和可靠性。	客户需提升其混沌工程的演练能力，协助客户完成演练，演练场景不超过5个
混沌工程演练服务增量包	服务内容同混沌工程演练服务基础版，与基础包配合购买增加服务范围，适用于演练场景数超过5个的情况，每增加一个演练场景按需购买增量包。	客户演练场景数超出基础版演练数量限制
运维平台混沌工程演练服务	帮助用户在线验证系统可能存在的潜在风险，通过故障模式识别和建设、演练风险分析及控制、制定应急预案、故障注入、故障恢复、复盘等全流程的演练实战服务，帮助用户构建混沌工程的系统能力：构建故障模式库和武器库建设，验证应急预案的有效性。	客户需提升其混沌工程的演练能力，协助客户完成演练

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
运维平台故障管理代维服务	基于华为云专家经验以及云上业务运维的最佳实践，通过对客户有痛点的核心应用，进行故障树梳理和相应应急预案的开发，并通过混沌演练验证，帮助客户提高故障快速恢复效率，为业务稳定运行保驾护航。	客户业务故障事件频发，故障管理流程不规范
运维平台发布管理优化实施服务	围绕单一变更场景，如软件变更、配置变更等，分析流程风险点，梳理相应标准化SOP，给出优化意见。	1、客户变更管理体系欠缺； 2、客户已有部分标准化作业能力，需要向确定性变更风控进阶。
运维平台发布管理驻场支持服务-基础包	负责变更评审管理、变更回溯、变更知识总结、重大变更支持、变更项目管理，每套基础包包含100个以内的应用。	
运维平台发布管理驻场支持服务-增量包	服务内容与基础包服务相同，主要用于超出基础包的应用，每个增量包包含10个以内的应用。	
运维平台应用托管实施服务	将客户目标范围内的资源、应用纳管入运维平台，纳管范围不超过100实例，实施范围包括资源纳管、账号托管、日志采集、监控配置等。	用于首次将客户业务统一接入运维平台进行托管的场景。
运维平台应用托管实施增量服务	对于客户新增部署的服务或者扩容的资源进行纳管接入，满足运维需要。	用于增量客户业务接入运维平台的场景。
运维平台生产准备度评审治理服务	结合运维工具，帮客户开展生产准备度评审活动，指定对应的评审流程，制定对应业务PRR评审相关评审子项，内容描述以及评判标准。自动化实现在线评审相关的开发工作，对实际业务进行PRR评审检测，给出评审结果。	适用于需要华为专家为客户进行实际生产准备度评审服务，进行实际演练操作。
运维平台运行态风险评估治理服务	结合运维工具，定制客户运行态风险评估的标准流程，定制风险评估子项相关信息及检测标准。自动化实现部分评估的相关工作，对实际的业务进行风险评估并给出评估结果。	适用于需要华为专家为客户进行实际运行态风险评估服务的演练、操作等。
运维平台业务可用性度量治理服务	结合客户实际业务和运维工具，制定客户产品的SLO，开发对应的SLI的指标项以及对应的基线数据，监控业务SLO/SLI指标情况。	适用于需要华为专家为客户进行实际可用性度量服务的演练、操作等。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
运维平台开发支持服务-高级专家	为客户提供基础的开发支持服务：提供 SDK/API的使用支持及Demo展示；提供开发环境搭建指导及应用开发过程指导。在客户使用平台开发AI应用过程中，辅助客户进行 数据准备、模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排、应用部署、应用集成等支持工作，帮助客户快速提升智能化应用开发能力，协助解决开发过程中遇到的各类问题。	客户运营调优能力不足，需购买华为云专业服务来支撑其业务发展
运维平台开发支持服务-资深顾问	为客户提供应用迁移改造过程的开发支持，针对运维平台之上的应用或者数据做迁移适配改造支持，包括不限于AI应用及配套模型等迁移性评估和方案设计，AI应用及模型推理脚本改造调试，单机/分布式的性能优化，大模型对应微调/训练脚本改造及性能调试等的开发支持。	
运维平台开发支持服务-高级咨询专家	为客户提供在运维平台上进行通用组件开发时的开发支持服务，包括以下场景： 1）3rd闭源模型的对接； 2）开源模型的引入； 3）增量预训练； 4）开源模型的场景化调优； 5）模型评测：基于加速器评测功能，设计评测策略，选择评测数据集、执行评测过程（客观通过加速器功能自动完成，主观需要人工执行； 6） 数据准备：数据接入、治理（清晰去重规整等）、生成数据集； 7） 构建知识库； 8） prompt工程； 9） 动态知识注入RAG； 10）知识库接入。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
运维平台开发支持服务-资深咨询专家	为客户在应用开发过程中提供专业的开发支持服务： 1、包括结合客户应用场景做应用整体解决方案的需求调研和方案设计的支持。包括但不限于（算力、存储、网络）规划，大模型选型与评测设计，数据准备设计，模型编排方案设计，软件平台集成方案设计等。 2、包括基于已有的《应用设计》方案进行的应用开发的支持，包括的环节不限于数据准备，模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排，应用部署实施全流程。	

前提条件

- 客户已购买华为云运维平台及产品，或接入华为云运维云服务平台和产品。
- 服务过程需获取客户系统相关数据的处理权限。
- 客户需指定团队负责与华为云服务团队完成运维相关的服务。
- 双方商定确认方案内容，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   a. 应用代维AMS：
      - 适用于运行在运维平台或者通过运维平台进行管理的云服务应用。
      - 覆盖通过运维平台集成销售的华为云的底层模块等。
2. 服务不覆盖范围
   a. 应用代维AMS：
      - 不覆盖客户自主引入的3rd应用。
      - 不覆盖未经集成销售的华为云的相关底层模块。
      - 不覆盖在运维服务过程中形成的客户系统架构的改造费用，需客户单独购买，如在巡检过程中发现客户资源不足或者不符合业务安全冗余设计，需要进行扩容或者架构改造的，需客户承担费用进行改造。
3. 服务区域
   海外。

服务流程

- 包周期服务流程（部分应用代维AMS）

版权所有 © 华为技术有限公司

服务阶段	工作内容	内容说明
服务准备阶段	需求沟通	华为方与客户方对运维人员服务产品类别、服务时长、工程师等级等具体需求进行充分沟通。
	需求确认	华为方收集客户需求，进行资源评估，确认客户方运维服务需求内容。
	合同签署	华为方提供运维服务报价，待双方就合同内容达成一致后，完成合同签署。
服务实施阶段	人员确认	合同签署完毕后，华为方提供符合合同要求的运维工程师人选，同时与客户方对人选进行沟通确认。
	日常运维	运维工程师提供合同内规定的日常运维服务，按需输出运维周报、月报、交付质量考核表等文档。
服务收尾阶段	退场续租沟通	合同规定的服务时间到期前一个月对客户方进行提醒，双方对是否续租进行沟通。
	人员离场	运维工程师完成资料、账号等交接工作，按时离场，服务流程结束。

- 一次性服务流程（部分应用代维AMS）

服务阶段	内容说明
需求调研	通过与客户充分沟通需求
方案设计	通过与客户充分沟通，明确当前存在的问题，并给出对应的解决方案。
方案输出	根据项目目标，输出《XX客户企业_方案建议书》，通过客户评审与验收。
实施	根据项目服务内容，按计划进行实施建设
总结	总结项目实施成果，分析建设中存在问题，形成总结汇报

服务交付件

服务名称	交付件	验收报告
运维平台应用运维托管（7X24）	《XXX应用运维周报》 《XXX应用运维月报》	不涉及
运维平台应用托管增量服务（7X24）		
运维平台应用运维托管（5X8）	《XXX应用运维周报》 《XXX应用运维月报》	
运维平台应用托管增量服务（5X8）		

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
混沌工程演练服务基础版 混沌工程演练服务增量包	《演练风险分析报告》 《演练应急预案》 《演练runbook》 《演练方案》 《演练总结报告》 《演练验收报告》	《混沌工程演练服务验收报告》
运维平台混沌工程演练服务	《演练风险分析报告》 《演练应急预案》 《演练runbook》 《演练方案》 《演练总结报告》 《演练验收报告》	《xx项目运维平台混沌工程演练服务验收报告》
运维平台故障管理代维服务	《XXX应用故障树》 《XXX应用故障模式库》 《XXX应用故障模式库演练报告》	《xx项目运维平台故障管理代维服务验收报告》
运维平台发布管理优化实施服务	《XXX场景变更标准SOP设计》	《xx项目运维平台发布管理优化实施服务验收报告》
运维平台发布管理驻场支持服务-基础包	《XXX变更风控管理报告》 《变更回溯报告》 《变更知识总结》 《变更评审模板》	《xx项目运维平台发布管理驻场支持服务验收报告》
运维平台发布管理驻场支持服务-增量包	《XXX变更风控管理报告》 《变更回溯报告》 《变更知识总结》 《变更评审模板》	《xx项目运维平台发布管理驻场支持服务验收报告》
运维平台应用托管实施服务	《XXX应用接入实施方案》 《XXX应用接入实施报告》	《xx项目运维平台应用托管实施服务验收报告》
运维平台应用托管实施增量服务	《XXX应用接入实施方案》 《XXX应用接入实施报告》	《xx项目运维平台应用托管实施服务验收报告》

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
运维平台生产准备度评审治理服务	《XXX业务生产准备度实施方案》 《XXX业务生产准备度实施报告》	《xx项目运维平台生产准备度评审治理服务验收报告》
运维平台运行态风险评估治理服务	《XXX业务运行态风险评估实施方案》 《XXX业务运行态风险评估实施报告》	《xx项目运维平台运行态风险评估治理服务验收报告》
运维平台业务可用性度量治理服务	《XXX业务SLO/SLI实施方案》 《XXX业务SLO/SLI实施报告》	《xx项目运维平台业务可用性度量治理服务验收报告》
运维平台应用开发支持服务-高级专家	《运维平台应用开发支持报告》	《xx项目运维平台应用开发支持验收报告》
运维平台应用开发支持服务-资深顾问	《运维平台应用开发支持报告》	《xx项目运维平台应用开发支持验收报告》
运维平台应用开发支持服务-高级咨询专家	《运维平台应用开发支持报告》	《xx项目运维平台应用开发支持验收报告》
运维平台应用开发支持服务-资深咨询专家	《运维平台应用开发支持报告》	《xx项目运维平台应用开发支持验收报告》

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求范围及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认确定方案内容并评审。
2. 华为责任
   - 华为须依照责任矩阵完成需求调研、方案设计和交付实施。
   - 服务前，按照客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于确定性运维管理服务服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 数据备份保存。
   - 客户业务系统验证。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 基础设施层需由客户进行运维，包括计算、网络、存储、OBS桶、安全服务等。
- 客户需指派一位项目负责人负责双方之间协调及管理、审核、验收华为云提供的服务。
- 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。

4. 责任分工矩阵表

以下为职责描述案例，可酌情修改。

- R=责任方/Responsibility
- S=协助方/Support

a. 应用代维AMS

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	项目开工会	与客户项目负责人（团队）进行沟通，需求识别收集、建立预期目标、明确服务范围、内容、交付物对齐、识别干系人、制定工作计划	R	S
2	客户现状调研	通过访谈和调研的方式针对客户运维现状进行整体调研，识别各个领域的痛点和挑战	R	R
3	服务实施	安排SRE对客户应用进行7*24监控，对发生的告警按照与客户约定的方式进行处理	R	S
		对现网发生的事件按照操作手册进行处理	R	S
		对问题进行生命周期管理，联系客户或相关责任放记录、跟踪、验证和关闭问题	R	S
		按照客户审批的故障处理手册对现网故障进行恢复	R	S
		按照客户审批的变更方案在规定时间范围内进行实施处理	R	S
		提供服务台接受客户的咨询或问题，对客户请求通过工单管理进行管理	R	S
		巡检监控基础设施资源负载情况，对系统容量进行管理	R	S
		根据客户提供的升级指导书对应用进行升级操作	R	S
		通过深度巡检或问题管理发现系统风险并进行管理	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
		对系统基础设施、中间件、数据库、应用程序等进行巡检，并输出巡检报告	R	S
		当系统发生重大故障时，对故障复盘，输出技术根因和管理根因分析，并提供优化整改建议	R	S
		按照客户审批的故障演练方案进行故障演练	R	S
4	交付件输出	输出交付件《XXX应用运维周报》、《XXX应用运维月报》等	R	S
5	复盘总结	对运维服务整体进行复盘总结	R	S

验收标准

周期性服务：包括“运维平台应用运维托管（7X24）、运维平台应用托管增量服务（7X24）、运维平台应用运维托管（5X8）、运维平台应用托管增量服务（5X8）”，以客户激活订单为起始标志，华为按各服务子项提交标准交付件，基于合同/订单完成交付为终止标志，服务到期后自动通过验收。

一次性服务：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网 Console点击确认验收，或线下签字并盖章《xxx服务验收报告》作为服务验收通过依据。

1.3.11.1.2 常见问题

关于服务咨询

?.1. 什么是确定性运维管理服务?

为了满足客户应用上云后基础环境和自研应用的托管，华为推出了确定性运维管理服务，由专家技术团队支撑保障客户上云后遇到的各种问题，保全项目顺利实施，提供远程或现场的运维服务。

?.2. 确定性运维管理服务可以提供哪些服务?

- 应用代维AMS

客户使用多云厂商资源，在日常运维存在协调难，管理难，效率低的问题，华为云提供统一代维、协维、托管等服务为客户降本增效，保障客户业务稳定，及时发现故障、定界、恢复。华为云确定性运维管理服务依托确定性运维解决方案，旨在构建有竞争力的管云专业服务。同时提升华为云与客户的粘性，增强客户满意度，不仅一站式为客户解决原有运维问题和困难，而且牵引客户持续采购或扩容华为云服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
运维平台应用运维托管（7X24）	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求高的场景
运维平台应用托管增量服务（7X24）	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供7x24监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	7*24增量服务包
运维平台应用运维托管（5X8）	服务周期内为客户应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	适用于业务可用性要求高的场景
运维平台应用托管增量服务（5X8）	为客户新增或扩容的应用提供远程应用托管服务，包括在客户日志、指标、告警接入的前提下，为客户应用提供5x8监控，针对客户生产环境出现的告警按照预设的预案进行响应处理，跟踪生产故障，进行全生命周期管理。	5*8增量服务包

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
混沌工程演练服务基础版	混沌工程演练服务是帮助用户在线验证系统可能存在的潜在风险，通过故障模式识别和建设、演练风险分析及控制、制定应急预案、故障注入、故障恢复、复盘等全流程的演练实战服务，帮助用户构建混沌工程的系统能力：构建故障模式库和武器库建设，验证应急预案的有效性，提升运维团队的故障快速恢复能力，持续实践并优化应急体系、组织应急能力、并提升系统的韧性和可靠性。	客户需提升其混沌工程的演练能力，协助客户完成演练，演练场景不超过5个
混沌工程演练服务增量包	服务内容同混沌工程演练服务基础版，与基础包配合购买增加服务范围，适用于演练场景数超过5个的情况，每增加一个演练场景按需购买增量包。	客户演练场景数超出基础版演练数量限制
运维平台混沌工程演练服务	帮助用户在线验证系统可能存在的潜在风险，通过故障模式识别和建设、演练风险分析及控制、制定应急预案、故障注入、故障恢复、复盘等全流程的演练实战服务，帮助用户构建混沌工程的系统能力：构建故障模式库和武器库建设，验证应急预案的有效性。	客户需提升其混沌工程的演练能力，协助客户完成演练
运维平台故障管理代维服务	基于华为云专家经验以及云上业务运维的最佳实践，通过对客户有痛点的核心应用，进行故障树梳理和相应应急预案的开发，并通过混沌演练验证，帮助客户提高故障快速恢复效率，为业务稳定运行保驾护航。	客户业务故障事件频发，故障管理流程不规范
运维平台发布管理优化实施服务	围绕单一变更场景，如软件变更、配置变更等，分析流程风险点，梳理相应标准化SOP，给出优化意见。	1、客户变更管理体系欠缺； 2、客户已有部分标准化作业能力，需要向确定性变更风控进阶。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
运维平台发布管理驻场支持服务-基础包	负责变更评审管理、变更回溯、变更知识总结、重大变更支持、变更项目管理，每套基础包包含100个以内的应用。	
运维平台发布管理驻场支持服务-增量包	服务内容与基础包服务相同，主要用于超出基础包的应用，每个增量包包含10个以内的应用。	
运维平台应用托管实施服务	将客户目标范围内的资源、应用纳管入运维平台，纳管范围不超过100实例，实施范围包括资源纳管、账号托管、日志采集、监控配置等。	用于首次将客户业务统一接入运维平台进行托管的场景。
运维平台应用托管实施增量服务	对于客户新增部署的服务或者扩容的资源进行纳管接入，满足运维需要。	用于增量客户业务接入运维平台的场景。
运维平台生产准备度评审治理服务	结合运维工具，帮客户开展生产准备度评审活动，指定对应的评审流程，制定对应业务PRR评审相关评审子项，内容描述以及评判标准。自动化实现在线评审相关的开发工作，对实际业务进行PRR评审检测，给出评审结果。	适用于需要华为专家为客户进行实际生产准备度评审服务，进行实际演练操作。
运维平台运行态风险评估治理服务	结合运维工具，定制客户运行态风险评估的标准流程，定制风险评估子项相关信息及检测标准。自动化实现部分评估的相关工作，对实际的业务进行风险评估并给出评估结果。	适用于需要华为专家为客户进行实际运行态风险评估服务的演练、操作等。
运维平台业务可用性度量治理服务	结合客户实际业务和运维工具，制定客户产品的SLO，开发对应的SLI的指标项以及对应的基线数据，监控业务SLO/SLI指标情况。	适用于需要华为专家为客户进行实际可用性度量服务的演练、操作等。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
运维平台开发支持服务-高级专家	为客户提供基础的开发支持服务：提供 SDK/API的使用支持及Demo展示；提供开发环境搭建指导及应用开发过程指导。在客户使用平台开发AI应用过程中，辅助客户进行 数据准备、模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排、应用部署、应用集成等支持工作，帮助客户快速提升智能化应用开发能力，协助解决开发过程中遇到的各类问题。	客户运营调优能力不足，需购买华为云专业服务来支撑其业务发展。
运维平台开发支持服务-资深顾问	为客户提供应用迁移改造过程的开发支持，针对运维平台之上的应用或者数据做迁移适配改造支持，包括不限于AI应用及配套模型等迁移性评估和方案设计，AI应用及模型推理脚本改造调试，单机/分布式的性能优化，大模型对应微调/训练脚本改造及性能调试等的开发支持。	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	服务内容	使用场景
运维平台开发支持服务-高级咨询专家	为客户提供在运维平台上进行通用组件开发时的开发支持服务，包括以下场景： 1）3rd闭源模型的对接； 2）开源模型的引入； 3）增量预训练； 4）开源模型的场景化调优； 5）模型评测：基于加速器评测功能，设计评测策略，选择评测数据集、执行评测过程（客观通过加速器功能自动完成，主观需要人工执行； 6） 数据准备：数据接入、治理（清晰去重规整等）、生成数据集； 7） 构建知识库； 8） prompt工程； 9） 动态知识注入RAG； 10）知识库接入。	
运维平台开发支持服务-资深咨询专家	为客户在应用开发过程中提供专业的开发支持服务： 1、包括结合客户应用场景做应用整体解决方案的需求调研和方案设计的支持。包括但不限于（算力、存储、网络）规划，大模型选型与评测设计，数据准备设计，模型编排方案设计，软件平台集成方案设计等。 2、包括基于已有的《应用设计》方案进行的应用开发的支持，包括的环节不限于数据准备，模型选择/调优，推理加速、知识工程、应用编排，应用部署实施全流程。	

版权所有 © 华为技术有限公司

?.3. 确定性运维管理服务的服务优势?

- 运维成本低：可以避免客户自有人力增加的压力，减少在运维体系、工具部署和团队建设上的投入。
- 问题响应快：基于华为云客户支持多路渠道及代表处与客户的对口支持，可快速响应客户的突发问题。
- 问题恢复快：运维工程师拥有丰富的故障处理经验，对运维平台及华为云解决方案理解全面，能够熟练使用多种运维分析工具，助力问题快速恢复解决。
- 全程跟进：能够全程紧密配合华为云全球生态运维中心处理故障，完成重大问题闭环。
- 资源协调迅速：运维工程师作为华为服务的单点接口人，从问题单建立到解决关闭，能够快速协调华为内部资源，加速问题解决。

关于服务购买

?.1. 服务如何下单?

请与客户经理咨询后再进行下单。

?.2. 服务有没有购买使用次数限制?

购买次数无限制，企业根据实际需要进行购买。

?.3. 购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要配套购买其他服务。

?.4. 服务是否支持变更?

不支持变更，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

?.5. 服务是否支持退款?

未使用前支持退款和退订，交付中或服务后不支持退款和退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

关于服务交付

?.1. 提供现场服务吗?

根据合同约定，按需提供远程服务。

?.2. 工作人员的服务时间?

根据合同协议约定实施服务交付。

?.3. 下单后服务多久可以完成?

根据合同约定的交付时长进行标准化交付，交付完成后进行验收。

?.4. 是否对中国以外的用户提供服务?

支持在海外的用户或企业，可具体咨询客户经理。

版权所有 © 华为技术有限公司

?.5. 在交付中还可以申请退款吗?

本服务交付中不支持退款。

1.3.11.1.3 计费说明

本章节主要介绍华为云确定性运维管理服务的计费说明， 包括计费项，计费模式等。

计费项

服务L4 Offering	子服务L4.5	L6-SKU	计费模式	量纲	海外1目录价（USD）	海外2目录价（USD）
确定性运维管理服务	应用代维AMS	运维平台应用运维托管（7X24）	20实例/年	包周期	114,400	171,200
		运维平台应用托管增量服务（7X24）	单实例/月	包周期	572	856
		运维平台应用运维托管（5X8）	20实例/年	包周期	28,600	42,800
		运维平台应用托管增量服务（5X8）	单实例/月	包周期	143	214
		混沌工程演练服务基础版	个	一次性	119,500	179,000
		混沌工程演练服务增量包	个	一次性	21,500	32,250
		运维平台混沌工程演练服务	套	一次性	119,500	179,000
		运维平台故障管理代维服务	套	一次性	155,950	233,900
		运维平台发布管理优化实施服务	套	一次性	19,200	28,800
		运维平台发布管理驻场支持服务-基础包	套	一次性	480,000	720,000
		运维平台发布管理驻场支持服务-增量包	套	一次性	42,240	63,360
		运维平台应用托管实施服务	套	一次性	28,600	42,800
		运维平台应用托管实施增量服务	实例数	一次性	286	428
		运维平台生产准备度评审治理服务	套	一次性	91,200	136,800

版权所有 © 华为技术有限公司

服务L4 Offering	子服务L4.5	L6-SKU	计费模式	量纲	海外1目录价（USD）	海外2目录价（USD）
		运维平台运行态风险评估治理服务	套	一次性	120,000	180,000
		运维平台业务可用性度量治理服务	套	一次性	96,000	144,000
		运维平台开发支持服务-高级专家	人天	一次性	1,430	2,140
		运维平台开发支持服务-资深顾问	人天	一次性	1,922	2,876
		运维平台开发支持服务-高级咨询专家	人天	一次性	4,805	7,190
		运维平台开发支持服务-资深咨询专家	人天	一次性	6,727	10,067

计费模式

应用代维AMS中包含包周期和一次性服务，详情见计费项说明。

变更配置

支持变更配置。

续费

一次性类型服务产品，不支持续费，服务验收后如有新的需求，需重新购买。

对于包周期的服务产品，在本周期服务未满之前可以续订，如到期需重新购买。

到期与欠费

一次性服务产品，有效期为1年，不支持续费。服务验收后如有新的需求，需重新购买。

对于包周期的服务产品，自订购生效日计算，在服务期内提供服务，服务到期后如无续费自动终止。

1.3.11.2 运维技术提升服务

1.3.11.2.1 产品介绍

服务概述

为了满足客户应用上云后基础环境的托管，中小企业应用上云后自研应用的托管，基地云客户运维平台支持、应用托管和治理相关项目需求。华为推出了运维技术提升服

版权所有 © 华为技术有限公司

务服务，由专家技术团队支撑保障客户上云后遇到的各种问题和基础环境的托管，保全项目顺利实施，提供远程或现场的运营调优服务，帮助客户进行持续的平台运营以及适配调优等。

服务内容

- 运维技术提升服务

  运维技术提升服务，为客户提供运维平台混沌演练技术支持服务、发布管理技术支持服务、可观测性技术支持服务。

服务规格	服务内容	适用场景
运维平台混沌演练技术支持服务-专业版	故障模式库，演练故障场景，设计演练流程，排演练计划，建议演练报告，演练运作机制，适用中型规模运维企业。	面向专业版企业，客户需深入了解和提升其混沌工程能力，提升系统高可用性
运维平台混沌演练技术支持服务-企业版	故障模式库，演练故障场景，设计演练流程，排演练计划，建议演练报告，演练运作机制，适用大型规模运维企业。	面向企业版企业，客户需深入了解和提升其混沌工程能力，提升系统高可用性
运维平台混沌演练技术支持服务-旗舰版	故障模式库，演练故障场景，设计演练流程，排演练计划，建议演练报告，演练运作机制，演练培训，适用大型规模运维企业。	面向旗舰版企业，客户需深入了解和提升其混沌工程能力，提升系统高可用性

前提条件

- 客户已购买华为云运维平台相关的云服务平台及产品，或欲接入华为云运维平台相关云服务平台和产品。
- 服务过程需获取客户系统相关数据的处理权限。
- 客户需指定团队负责与华为云服务团队完成运维相关的服务。
- 双方商定确认方案内容，并完成合同签订。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   a. 运维技术提升服务：
      - 适用于运行在运维平台或者通过运维平台进行管理的云服务应用。
      - 覆盖通过运维平台集成销售的华为云的底层模块。
2. 服务不覆盖范围
   a. 运维技术提升服务：
      - 不覆盖客户自主引入的3rd应用。
      - 不覆盖未经运维平台集成销售的华为云的相关底层模块。
      - 不覆盖在运营过程中需要使用的额外资源，如在数据分析中需要使用额外的存储计算资源等，需客户额外承担费用。

版权所有 © 华为技术有限公司

3. 服务区域
   海外。

服务流程

- 一次性服务流程（运维技术提升服务）

服务阶段	内容说明
需求调研	通过与客户充分沟通需求。
方案设计	通过与客户充分沟通，明确当前存在的问题，并给出对应的解决方案。
方案输出	根据项目目标，输出《XX客户企业_方案建议书》，通过客户评审与验收。
实施	根据项目服务内容，按计划进行实施建设。
总结	总结项目实施成果，分析建设中存在问题，形成总结汇报。

服务交付件

- 运维技术提升服务

服务名称	交付件	验收报告
运维平台混沌演练技术支持服务-专业版	《混沌工程能力现状调研表》 《混沌工程能力诊断报告》 《混沌工程能力建设解决方案》	《xx项目运维平台混沌演练技术支持服务验收报告》
运维平台混沌演练技术支持服务-企业版		
运维平台混沌演练技术支持服务-旗舰版		

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认运维技术提升服务服务的具体的业务需求范围及目标。
   - 双方商定并确认运维技术提升服务服务的项目管理计划。
   - 双方商定并确认运维技术提升服务服务的方案内容并评审。
2. 华为责任
   - 华为须依照责任矩阵完成需求调研、方案设计和交付实施。
   - 服务前，按照客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于运维技术提升服务服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。

3. 客户责任
   - 数据备份保存。
   - 客户业务系统验证。
   - 基础设施层需由客户进行运维，包括计算、网络、存储、OBS桶、安全服务等。
   - 客户需指派一位项目负责人负责双方之间协调及管理、审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表

以下为职责描述案例，可酌情修改;
R=责任方/Responsibility
S=协助方/Support

序号	业务流程	工作内容	华为	客户
1	需求调研	详细调研客户需求，双方协商服务范围。	R	S
2	范围确定	确定此次服务的目标范围。	S	R
3	方案设计	针对客户需求进行运维技术提升服务服务的方案设计，输出SOW。	R	S
4	交付实施	根据SOW进行运维技术提升服务实施交付。	R	S
4	客户验收	对交付内容进行验收确认。	S	R

验收标准

- 运维技术提升服务

  均为一性次服务，华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console点击确认验收，或线下签字并盖章《 xxx服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

1.3.11.2.2 常见问题

关于服务咨询

?.1. 运维技术提升服务可以提供哪些服务?

- 运维技术提升服务

  运维技术提升服务，为客户提供运维平台混沌演练技术支持服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
运维平台混沌演练技术支持服务-专业版	故障模式库，演练故障场景，设计演练流程，排演练计划，建议演练报告，演练运作机制，适用中型规模运维企业。	面向专业版企业，客户需深入了解和提升其混沌工程能力，提升系统高可用性
运维平台混沌演练技术支持服务-企业版	故障模式库，演练故障场景，设计演练流程，排演练计划，建议演练报告，演练运作机制，适用大型规模运维企业。	面向企业版企业，客户需深入了解和提升其混沌工程能力，提升系统高可用性
运维平台混沌演练技术支持服务-旗舰版	故障模式库，演练故障场景，设计演练流程，排演练计划，建议演练报告，演练运作机制，演练培训，适用大型规模运维企业。	面向旗舰版企业，客户需深入了解和提升其混沌工程能力，提升系统高可用性

?.2. 运维技术提升服务的服务优势?

- 运维成本低：运维技术提升服务可以避免客户自有人力增加的压力，为客户减少了在运维运营体系、运维运营工具部署和团队建设上的投入。
- 问题响应快：基于华为云客户支持多路渠道及代表处与客户的对口支持，可快速响应客户的突发问题。
- 问题恢复快：运维工程师拥有丰富的故障处理经验，对运维平台及华为云解决方案理解全面，能够熟练使用多种运维分析工具，助力问题快速恢复解决。
- 全程跟进：运维工程师在客户设备出现重大故障和疑难问题时，能够全程紧密配合华为云全球生态运维中心处理故障，完成重大问题闭环。
- 资源协调迅速：运维工程师作为华为服务的单点接口人，从问题单建立到解决关闭，能够快速协调华为内部资源，加速问题解决。

关于服务购买

?.1. 服务如何下单?

运维技术提升服务请与客户经理咨询后再进行下单。

?.2. 服务有没有购买使用次数限制?

运维技术提升服务购买次数无限制，企业根据实际需要进行购买。

?.3. 购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要配套购买其他服务。

?.4. 服务是否支持变更?

运维技术提升服务属于一次性计费产品，不支持变更，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

版权所有 © 华为技术有限公司

?.5. 服务是否支持退款?

运维技术提升服务属于一次性计费产品，未使用前支持退款和退订，交付中或服务后不支持退款和退订。在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务的实际情况购买。

关于服务交付

?.1. 提供现场服务吗?

运维技术提升服务提供现场服务。

?.2. 工作人员的服务时间?

根据客户下单协议确定工作人员提供的服务时间。

?.3. 下单后服务多久可以完成?

运维技术提升服务根据实际购买人天进行计算，购买多少人天交付多少天，交付完成后进行验收。

?.4. 是否对中国以外的用户提供服务?

运维技术提升服务支持在中国大陆和海外的用户或企业，可具体咨询客户经理。

?.5. 在交付中还可以申请退款吗?

本服务交付中不支持退款。

1.3.11.2.3 计费说明

本章节主要介绍华为云运维技术提升服务的计费说明， 包括计费项，计费模式等。

计费项

服务L4 Offering	子服务L4.5	L6-SKU	计费模式	量纲	海外1价格（USD）	海外2价格（USD）
确定性运维管理服务	运维技术提升服务	运维平台混沌演练技术支持服务-专业版	一次性	套	186,420	279,240
		运维平台混沌演练技术支持服务-企业版	一次性	套	258,120	386,640
		运维平台混沌演练技术支持服务-旗舰版	一次性	套	306,120	458,640

计费模式

运维技术提升服务全部为一次性计费，按次计费，详情见计费项说明。

版权所有 © 华为技术有限公司

变更配置

运维技术提升服务不支持变更、退订，在购买时，用户可以参考服务说明和自身业务情况购买。

续费

运维技术提升服务服务中，一次性类型服务产品，不支持续费，服务验收后如有新的需求，需重新购买。

对于包周期的服务产品，在本周期服务未满之前可以续订，如到期需重新购买。

到期与欠费

运维技术提升服务服务中，一次性服务产品，有效期为1年，不支持续费。服务验收后如有新的需求，需重新购买。

1.3.11.3 基础设施管理 IMS

1.3.11.3.1 产品介绍

服务概述

在数字化经济高速发展的背景下，企业上云已成为提升业务敏捷性、降低运营成本的必然选择。部分企业核心业务CloudScope Region部署于公有云平台，初期满足了业务快速上线和弹性扩展需求。然而，随着业务规模全球化扩张、安全威胁升级、政务合规问题以及市场竞争加剧，标准化云服务平台的局限性日益凸显，为了满足客户运维的高可用性，华为云推出专业服务解决方案，助力客户解决云平台问题，提升运维效率、节省运维成本。

服务内容

- 基础设施管理IMS

服务规格	服务内容	适用场景
协维服务基础版-标准包-100服务器	基础版协维服务：集中日常运维事务，保障业务正常运行，包含的服务有：告警监控、事件处理、问题处理、故障处理和变更处理	1、客户购买HCSO云平台 2、客户有运维团队，但是运维能力无法满足业务的需求 3、客户承担日常运维工作和运维管理责任，华为协助 4、客户需要华为帮助其构建云平台运维能力
协维服务基础版-服务器规模增量包-100服务器		
协维服务基础版-高阶云服务增量包-5服务		

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
协维服务尊享版-标准包-100服务器 协维服务尊享版-服务器规模增量包-100服务器 协维服务尊享版-高阶云服务增量包-5服务	尊享版协维服务：包含基础版协维服务，增加运维管理、版本升级、主动预防和能力构筑高价值部分进行协维服务	1、客户购买HCSO云平台 2、客户有运维团队，但是运维能力无法满足业务的需求 3、客户承担日常运维工作和运维管理责任，华为协助 4、客户需要华为帮助其构建云平台运维能力
协维驻场服务	此服务内容按具体项目，根据客户诉求和驻场人数提供区别化的服务内容，具体项目单独评估	根据客户项目诉求
运维平台协维服务-基础包 运维平台代维服务-基础包	1、告警监控：对运维平台进行7*24实时监控，对发现的告警进行处理，监控不涉及客户业务系统监控 2、事件处理：对发现的问题由运维团队创建事件单，按工单处理流程配合现场运维人员处理 3、变更实施：同客户进行变更实施包含配置变更、版本升级、特性迭代等，客户受理变更请求并进行相关变更实施，包括变更受理、变更准备、变更方案制定与评审、变更实施、变更结果确认等操作 4、问题巡检：定期对运维平台进行巡检，通过巡检发现云平台潜在的故障风险，针对识别的风险项启动整改修复 5、重大故障处理：运维平台发生紧急故障造成客户业务中断时，对故障进行定界、定位，包括受理和通报、故障定位、恢复和问题关闭等运维活动 备注：此工作范围只适用于运维平台	根据客户项目诉求

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
运维平台协维服务-增量中级包 运维平台代维服务-增量中级包	1、漏洞排查：定期对运维平台可能涉及到的漏洞进行排查，发现漏洞后联系研发专家获取漏洞修复方案并修复现网漏洞。 2、隐患排查：为避免运维平台出现同类型故障，进行的事后总结工作。让出现的故障处于可控或收敛状态，从故障中提炼、固化一些运维流程和效率的提升，同时客观的认清业务当前稳定性现状，寻求最佳的解决办法 3、问题管理服务：对问题种类分析，问题量趋势分析、共性问题根因分析提出整改优化措施，针对已上升未解决问题进行跟踪管理，推动原厂快速解决技术问题，针对未上升问题，协调推动问题解决并分析解决质量 4、风险管理服务：对运维平台使用情况、云服务规模情况、业务情况、运维流程等进行潜在风险的识别、评估和分析并选择最有效的方式，主动地、有计划地处理潜在风险 5、资源和容量管理服务：对运维平台的资源使用情况、资源冗余度、容量预测、资源容量痛点等对客户的现网进行分析并给出针对性建议，指导客户进行资源扩容、重构或者演进 6、演练服务：协助客户开展演练服务，构建演练服务能力，通过故障注入，验证故障快速恢复能力及系统可靠性的实践活动 7、告警优化：针对重复告警，制定更智能的抑制规则。收集处理告警过程中的问题和建议，根据反馈优化告警策略和规则 8、疑难问题处理：针对初级运维人员无法处理的告警、事件上升至中级运维人员进行定位恢复 备注：此工作范围只适用于运维平台	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
运维平台协维服务-增量高级包 运维平台代维服务-增量高级包	1、失效模式管理能力建设：基于业界及华为云已发生的重大业务失效模式，指导客户进行影响现网业务中断风险排查及预防 2、故障模式库能力建设：指导客户开展故障管理活动，通过历史故障梳理建立故障模式库，并进行预案的开发，确保故障快速发现、定位与恢复，保障系统稳定运行 3、风险治理能力：参照华为云SRE实践，指导客户进行变更风控能力建设，变更风控指根据不同变更场景构建风险控制能力，通过风险数字化度量分析和评估风险影响程度，并采取风险控制措施削减或规避风险，保障变更成功 4、重大保障能力建设：指导客户进行重大保障能力体系建设，保障前：组建保障团队，组织启动会、识别容量和可用性风险并闭环，未闭环的制定应急预案；保障中：做好保障值守和业务巡检，处理保障中的应急问题；保障后：进行总结优化 备注：此工作范围只适用于运维平台	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
运维平台专属运维经理-中级	1、提供5*8h告警监控及工单支持，7*24h重大故障组织恢复 2、告警优化：检查告警规则覆盖范围及合理性；详细了解客户业务流程及需求，明确指标对业务影响，制定告警规则；告警分析：定期对告警数据进行分析，总结告警的趋势、类型和分布情况；通过数据分析，发现系统中存在的潜在问题和薄弱环节 3、通过历史故障梳理建立故障模式库，并进行预案的开发，确保故障快速发现、定位与恢复，保障系统稳定运行 4、将华为云运维实践经验和专业技术融入客户工作流，协助优化运维流程，节省运维时间和人力成本 5、重大节假日保障方案制定，针对云平台进行系统巡检、监控预警、应急响应、资源保障和网络安全防护等重大保障措施，确保系统在此期间稳定运行	
运维平台专属运维经理-高级	在中级专属运维经理服务内容基础上增加：安全生产能力建设、业务赋能 安全生产能力建设：制定安全生产红线及运维规范，从组织建设、制度建设、风险评估和技术落地等角度构建安全生产管控能力 业务赋能：协助客户全面提升其产品力和运维能力，赋能范围包括但不限于运维流程、规章制度、运维工具、安全生产、云服务运维技能	
机房搬迁小型规模	项目管理、搬迁可行性分析、机房工勘及新机房LLD输出、搬迁方案设计、搬迁演练、搬迁风险分析及控制、搬迁启动会、数据中心下电、数据中心上电、平台恢复、搬迁总结	小型规模：设备规模100以内
机房搬迁中型规模		中型规模：设备规模100-500
机房搬迁大型规模		大型规模：设备规模500以上

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
代维服务基础版-标准包-100服务器	基础版代维服务：集中日常运维事务，保障业务正常运行，包含的服务有：告警监控、事件处理、问题处理、故障处理和变更处理	1、客户购买HCSO云平台 2、客户无运维团队 3、客户有运维团队，但是运维能力无法满足业务的需求 4、华为承担日常运维工作和运维管理责任，客户协助
代维服务基础版-服务器规模增量包-100服务器		
代维服务基础版-高阶云服务增量包-5服务		
代维服务尊享版-标准包-100服务器	尊享版代维服务：包含基础版代维服务，在运维管理、版本升级、主动提升、平台可用性提升高价值部分进行代维服务	1、客户购买HCSO云平台 2、客户无运维团队 3、客户有运维团队，但是运维能力无法满足业务的需求 4、华为承担日常运维工作和运维管理责任，客户协助
代维服务尊享版-服务器规模增量包-100服务器		
代维服务尊享版-高阶云服务增量包-5服务		
代维驻场服务	此服务内容按具体项目，根据客户诉求和驻场人数提供区别化的服务内容，具体项目单独评估	根据客户项目诉求

前提条件

- 机房搬迁是专业服务，客户需有明确的搬迁预算，华为才能承接搬迁项目。
- 管理面容灾的3AZ目前无搬迁方案，不承接客户有此需求的机房搬迁项目。
- 搬迁前后平台内部IP保持不变，仅涉及公网出口IP进行变更。不承接平台全部IP按照新机房进行变更的搬迁项目。
- 搬迁需准备的备件，包含光纤、硬盘等。光纤需按照新机房的机柜摆放位置及距离确定是否复用原机房光纤，若复用原光纤，考虑光纤在搬迁过程中极易折损或进入灰尘导致无法复用，需准备20%的冗余。
- 客户应提前至少20个工作日申请该服务，提前评估客户云平台的规模，与客户签订机房搬迁服务合同，提前安排华为人力投入客户机房搬迁项目。
- 本项目所有工作记录和文档以中文为工作语言，根据甲方需求提供。提交的电子文档为Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel。
- 客户应提前至少20个工作日申请该服务，提前评估客户云平台的规模，与客户签订授权合同，提前安排华为人力投入客户项目。
- 为客户提供服务前，需明确是远程协维场景还是本地协维场景。
- 客户应在项目开始时提供必要的办公条件，包括办公座位、会议室、网络设施、效果良好的电话或视频会议设施、投影仪、白板等。
- 已经完成华为云平台的交付工作，并且完成了转维验收，向协维团队移交云平台的相关交付件，包括不限于HLD、LLD、环境信息表等。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 服务实施和交付期间涉及华为多种资源（包括ECS、EIP、CCE、APIG、ELB等）需求，需由客户付费。
- CloudScope连线Region运维数据迁移的规划设计与实施服务在实施前，需要满足两套CloudScope版本保持一致，如果不一致需要先进行版本升级拉齐。
- CloudScope的运维内容迁移和重新对接，不影响客户业务。
- 客户应在华为承接服务后，提供必要的调研时间、相关资料协助配合华为开展咨询调研服务。
- 双方达成一致的咨询服务目标，并完成合同签订。
- 购买智算基础设施服务必须先购买智算基础设施平台。

服务范围

1. 服务覆盖范围
   a. 协维和代维服务覆盖范围

      针对平台运维管理的分工界面如下：

      云用户自行负责运维的内容包括：

      - 应用软件及其配套的操作系统及数据库。
      - 机房的风火水电管理，物理服务器和物理网络设备的备件更换职责。

      华为提供的服务内容包括：

      - 现场流程管理及服务台：作为客户单点沟通接口，受理客户投诉、建议及问题咨询，基于流程对故障、变更、问题等进行跟踪闭环，对简单问题进行解答等。
      - 7*24小时告警监控：对管理对象进行告警监控，并对告警进行分级及升级，确保问题及时处理。
      - 运维服务：对告警进行处理、故障定位定界及修复、配置/补丁/升级等相关的变更，日常系统巡检等。

   b. 机房搬迁的服务覆盖范围

      - 搬迁所需的机房环境及物理搬迁过程由客户负责或者我司协助客户协调集成商负责，我司仅负责物理搬迁之外的部分，详细服务边界划分。
      - 搬迁规划阶段：租户业务调研分析、搬迁可行性评估、新机房工勘、老机房LLD校对、新机房LLD输出、搬迁方案设计 、优雅上下电runbook。
      - 搬迁前准备阶段：搬迁演练、管理面数据备份、搬迁风险分析及控制、搬迁启动会。
      - 搬迁实施阶段： 设备上电、基础平台恢复、告警处理、平台值守保障。
      - 搬迁总结阶段：搬迁复盘总结。

2. 服务不覆盖范围
   a. 代维&协维服务不覆盖范围

      i. 租户侧的业务开发支持，业务系统问题处理不在协维服务范围内。

      ii. MRS大数据开发支持工作不在服务条款内。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 系统架构调研。
- 表设计开发建议。
- 组件开发指导。
- 组件选型指导。
- 性能调优。
- 第三方平台对接。
- 应用对接与上线保障。

iii. DWS数仓开发支持工作不在服务条款内。

- 系统架构调研。
- 表设计开发建议。
- 组件开发指导。
- 组件选型指导。
- 性能调优。
- 第三方平台对接。
- 应用对接与上线保障。

iv. DB数据库开发支持工作不在服务条款内。

- 数据库开发指导。
- 数据库性能调优。
- 数据库第三方平台对接。
- 应用对接与上线保障。

v. Roma应用集成开发支持不在服务条款内。

- 应用集成开发需求调研。
- 应用集成开发安装部署支持。
- 应用集成开发框架培训和演示。
- 应用集成开发定制和改造支持。
- 应用集成开发测试支持。
- 应用集成开发服务订购支持。

vi. 非华为产品引入的运维工具不在服务范围内。

vii. 超出HCSO云平台运维不在服务范围内。

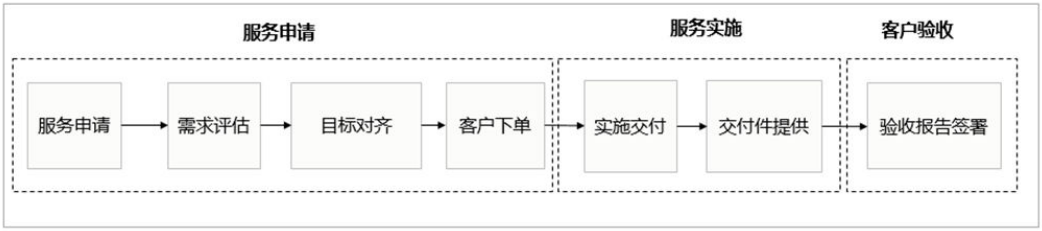
b. 机房搬迁服务不覆盖范围

- 新机房建设：其中包括风火水电等基础设施建设。
- 物理搬迁：设备下架、设备打包、设备运输、设备上架、设备连线、设备连线核查。
- 备件准备：隶属客户资产硬件，备件及坏件更换由客户主导负责，涉及第三方设备，由客户推动第三方厂家提供服务。
- 新机房上电后客户业务恢复及业务验证。
- 云平台及业务架构优化。

版权所有 © 华为技术有限公司

3. 服务区域
   海外。

服务流程



- 代维&协维服务

服务阶段	里程碑说明
服务申请	客户提出服务申请。
需求评估	华为方组织专家与客户详细了解客户需求并进行评估。
目标对齐	与客户确认需求范围和交付目标。
客户下单	根据客户需求进行服务配置并报价。 客户确认报价，待客户成功下单后，为客户提供实施交付计划。
实施交付	项目开始正式启动，项目组成员开始入场进行运维工作。
交付件提供	为客户提供相关交付件，故障处理报告、运维月报、深度巡检报告、风险排查报告等。
验收报告签署	为客户提供相关交付件后，与客户确认内容，确认后完成验收报告签署。

- 机房搬迁

服务阶段	里程碑说明
提交服务申请	客户提出服务申请。
需求沟通确认	华为方会组织专家跟客户详细了解需求并进行评估。 和客户确认需求范围和交付目标。
服务订单确认	与客户确认需求范围和交付目标。
客户下单	根据客户需求进行服务配置并报价。 客户确认报价，待客户成功下单后，为客户提供实施交付计划。
服务咨询与实施	项目开始正式启动。 整理最终的项目验收材料，交付件。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务阶段	里程碑说明
服务验收	根据客户下单产品，客户签署《 机房搬迁服务验收报告 》。 项目完成验收。

服务交付件

服务名称	交付件	验收报告
协维服务基础版-标准包-100服务器	《 故障处理报告 》 《 运维月报 》	华为按各服务子项提交“服务交付件”章节所述标准交付件，周期性专业服务不涉及验收
协维服务基础版-服务器规模增量包-100服务器		
协维服务基础版-高阶云服务增量包-5服务		
协维服务尊享版-标准包-100服务器	《 故障处理报告 》 《 运维月报 》 《 深度巡检报告 》 《 风险排查报告 》	
协维服务尊享版-服务器规模增量包-100服务器		
协维服务尊享版-高阶云服务增量包-5服务		
协维驻场服务	《 驻场服务周报 》	
运维平台协维服务-基础包	《 故障处理报告 》 《 深度巡检报告 》 《 风险排查报告 》 《 运维月报 》	华为按各服务子项提交“服务交付件”章节所述标准交付件，周期性专业服务不涉及验收
运维平台协维服务-增量中级包		
运维平台协维服务-增量高级包		
运维平台代维服务-基础包		
运维平台代维服务-增量中级包		
运维平台代维服务-增量高级包		
运维平台专属运维经理-中级	《 运维周报 》	
运维平台专属运维经理-高级		
机房搬迁小型规模	《 新机房LLD 》 《 机房搬迁服务方案 》 《 上下电实施方案 》 《 机房搬迁服务总结报告 》	《 机房搬迁服务验收报告 》
机房搬迁中型规模		
机房搬迁大型规模		

版权所有 © 华为技术有限公司

服务名称	交付件	验收报告
代维服务基础版-标准包-100服务器	《故障处理报告》 《运维月报》	华为按各服务子项提交“服务交付件”章节所述标准交付件，周期性专业服务不涉及验收
代维服务基础版-服务器规模增量包-100服务器		
代维服务基础版-高阶云服务增量包-5服务		
代维服务尊享版-标准包-100服务器	《故障处理报告》 《运维月报》 《深度巡检报告》 《风险排查报告》	
代维服务尊享版-服务器规模增量包-100服务器		
代维服务尊享版-高阶云服务增量包-5服务		
代维驻场服务	《驻场服务周报》	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于稳定性提升服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
   - 服务前，按照客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件，及时提交交付件，如有争议，在双方友好协商的基础上对交付件进行完善。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
3. 客户责任
   - 客户需指派一位项目负责人负责双方之间协调及管理、审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
   - 由于云平台的硬件设备部署在客户机房，客户提供对机房的风火水电的运维、服务器现场运维（备件更换、上下电、线缆调整等）、物理网络设备（交换机、路由器、防火墙等）现场运维（备件更换、上下电、线缆调整等）和VPN远程运维通道运维。
   - 客户部署在租户面上的业务应用系统须由客户进行运维。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 专注在满足项目交付需要，及时反馈管理层和关键业务部门对项目的各种意见。
- 协调安排项目干系人配合项目实施，参加项目会议，访谈和讨论会，在提供咨询服务的过程中，如客户组织的活动中含有客户侧的第三方，客户须负责与第三方交涉，协助咨询顾问解决问题。
- 结合项目需求，及时、完整地提供本项目所需要的信息和资料。
- 在华为提供交付件后，及时组织相关方进行评审验收。

4. 责任分工矩阵表
   - 代维&协维基础版和尊享版服务

以下为职责描述案例，可酌情修改;
R=责任方Responsibility
S=协助方/Support

服务种类	服务小类	工作内容	客户	华为
客户自有机房运维管理	资源池机房维护	客户提供机房风火水电等定期巡检	R	\
	坏件更换	提供硬盘、硬盘背板、Raid卡、网卡、内存等坏件更换服务	R	\
	备件管理及硬件扩减容	提供机硬件扩容减容服务，进行平台备件管理	R	\
网络运维	数据中心网络运维	数据中心网络设备配置信息、软件等内容维护	\	R
	数据中心网络硬件维护	网络设备硬件更换及维保	R	\
	云平台网络	提供云平台虚拟网络运维服务	\	R
应用业务运维	用户OS运维	用户OS层上的监控与维护	R	S
	用户业务运维	应用层业务运维及升级	R	S
	用户云服务器内License申请、维护	云服务器内License申请、维护，由客户自行申请	R	S
	用户云服务器内安全加固	云服务器内安全加固，定期维护	R	S
	私有镜像制作	通过华为提供的私有镜像指南，按照规范制作私有镜像使用	R	S
	业务发放	应用层于HCS平台业务发放	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

	租户安全运维	如租户侧安全防护、云主机安全加固，安全事件处理	R	S
	公共镜像制作	华为云与客户协商提供相应的公共镜像	S	R
云平台运维	集中监控及告警处理	按照监控平台进行资源池7*24小时监控，及时识别故障和隐患	S	R
	资源池变更升级、软硬件补丁等变更（限尊享版）	按照变更流程规范规划资源池变更升级、软硬件补丁等，重大变更需要知会到客户，并与客户沟通变更影响及变更时间窗	/	R
	资源池容量预测（限尊享版）	用户根据自身业务需求负责云平台容量需求预测，并及时通知华为	R	S
	资源池容量监控（限尊享版）	按照容量管理规范，进行云平台容量监控，并及时知会容量风险；	S	R
	硬件巡检	客户提供提供资源池硬件日常巡检，检查现场设备事件、告警和错误等信息，	S	R
	投诉处理及定位	按照业务响应流程进行问题响应及处理	S	R
	故障报告提供	对已处理的问题/故障，提供故障报告	S	R
	平台安全运维（限尊享版）	负责云平台安全运维，包括漏洞管理补丁修复、安全事件响应	S	R

- 运维平台协维服务

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方Responsibility S=协助方/Support				
服务种类	**服务小类**	**工作内容**	**客户**	**华为**
云平台运维	集中监控及告警处理	按照监控平台进行资源池7*24小时监控，及时识别故障和隐患	S	R

版权所有 © 华为技术有限公司

	资源池变更升级、软硬件补丁等变更	按照变更流程规范规划资源池变更升级、软硬件补丁等，重大变更需要知会到客户，并与客户沟通变更影响及变更时间窗	/	R
	资源池容量预测	用户根据自身业务需求负责云平台容量需求预测，并及时通知华为	R	S
	资源池容量监控	按照容量管理规范，进行云平台容量监控，并及时知会容量风险；	S	R
	硬件巡检	客户提供提供资源池硬件日常巡检，检查现场设备事件、告警和错误等信息，	S	R
	投诉处理及定位	按照业务响应流程进行问题响应及处理	S	R
	故障报告提供	对已处理的问题/故障，提供故障报告	S	R
	平台安全运维	负责云平台安全运维，包括漏洞管理补丁修复、安全事件响应	S	R

- 运维平台代维服务

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方Responsibility S=协助方/Support				
服务种类	**服务小类**	**工作内容**	**客户**	**华为**
云平台运维	集中监控及告警处理	按照监控平台进行资源池7*24小时监控，及时识别故障和隐患	S	R
	资源池变更升级、软硬件补丁等变更	按照变更流程规范规划资源池变更升级、软硬件补丁等，重大变更需要知会到客户，并与客户沟通变更影响及变更时间窗	S	R
	资源池容量预测	用户根据自身业务需求负责云平台容量需求预测，并及时通知华为	S	R
	资源池容量监控	按照容量管理规范，进行云平台容量监控，并及时知会容量风险；	S	R

版权所有 © 华为技术有限公司

	硬件巡检	客户提供提供资源池硬件日常巡检，检查现场设备事件、告警和错误等信息，	S	R
	投诉处理及定位	按照业务响应流程进行问题响应及处理	S	R
	故障报告提供	对已处理的问题/故障，提供故障报告	S	R
	平台安全运维	负责云平台安全运维，包括漏洞管理补丁修复、安全事件响应	S	R

- 机房搬迁服务

以下为职责描述案例，可酌情修改; R=责任方Responsibility S=协助方/Support				
服务种类	**服务小类**	**工作内容**	**客户**	**华为**
搬迁规划	调研	租户业务调研分析	R	S
		可行性评估	R	S
	机房工勘及新机房LLD输出	新机房工勘	R	S
		老机房LLD校对	R	S
		新机房LLD输出	R	S
	搬迁方案设计	搬迁方案设计	R	S
搬迁准备	备件准备	备件准备	S	R
	内部账户准备	内部账户准备	R	S
	关键数据备份	关键数据备份	S	R
	搬迁授权	搬迁授权	S	R
	搬迁演练	搬迁演练	R	S
	搬迁风险	搬迁风险分析及控制	R	S
	搬迁启动会	搬迁启动会	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

搬迁实施	老机房业务关闭	cloudscope运维功能屏蔽	R	S
		全局下电	R	S
	物理搬迁	设备下架前处理	S	R
		设备下架	S	R
		设备打包	S	R
		设备防护处理	S	R
		运输	S	R
		设备上架前处理	S	R
		设备上架	S	R
		连线核对	S	R
	新机房业务恢复	全局上电	R	S
		基本连通性检查	R	S
		cloudscope运维功能恢复	R	S
		拨测验证	R	S
		租户业务恢复	S	R
		告警处理	R	S
		业务验证	S	R
		平台保障	R	S
搬迁总结	搬迁总结	搬迁总结	R	S
		客户验收	S	R

验收标准

线上&线下验收标准参考：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为官网Console点击确认验收，或线下签字且盖章《 xxxxx服务验收报告 》作为服务验收通过依据，周期性专业服务不涉及验收。

1.3.11.3.2 常见问题

关于服务咨询

?.1. 什么是代维/协维服务?

针对客户无云平台和云服务运维团队或者有团队但技能不足的场景，华为提供协代维/维服务解决方案，协助客户运维云平台。

版权所有 © 华为技术有限公司

?.2. 什么是机房搬迁服务?

机房搬迁服务是华为针对客户原有机房扩容、老机房不再使用或因为业务的需要等其它原因，需将原有物理节点迁移至新机房，华为针对客户机房搬迁过程中云平台及产品等保障需求，制定合理的机房搬迁方案，提供云平台及云产品在搬迁时中的技术支持及保障，确保机房平滑、平稳、安全、可靠的搬迁，云平台以及业务能够快速恢复。

?.3. 基础设施管理 IMS 可以提供哪些服务?

- 协维服务

服务类型	服务内容	服务说明
协维服务-基础版	7*24监控&告警处理	通过监控工具对云平台及高阶云服务进行7*24小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理,。指标监控不涉及客户业务系统的监控。
	事件处理	现网环境事件的受理、处理、升级流程，确保客户故障高效受理和恢复，支撑SLA的达成。
	问题处理	对云平台及高阶云服务的日常问题进行处理。主要包括问题受理、问题定位、问题解决及恢复等运维活动。
	故障恢复	云平台和高阶云服务发生紧急故障时，远程远程运维团队完成紧急故障恢复。包括故障受理、故障定位、故障解决及恢复等运维活动。
	变更处理	配置变更实施服务，主要包括变更受理、变更准备、方案制定与评审、变更实施、变更验证与结果确认和变更回退等操作。
协维服务-尊享版 （包含基础版所有服务）	运维管理服务	问题管理：对问题种类分析，问题量趋势分析、共性问题根因分析提出整改优化措施，针对已上升未解决问题进行跟踪管理，推动原厂快速解决技术问题，针对未上升问题，协调推动问题解决并分析解决质量。 风险管理：对客户云平台使用情况、云服务规模情况、业务情况、组织架构、运维流程等进行潜在风险的识别、评估和分析并选择最有效的方式，主动地、有计划地处理潜在风险。 资源和容量管理：对资源使用情况、资源冗余度、容量预测、资源容量痛点等对客户的现网进行分析并给出针对性建议，指导客户进行资源扩容、重构或者演进。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务类型	服务内容	服务说明
	版本升级服务	基础云服务版本升级(1次/年)：是指为了保证云平台运行处于最佳状态而进行的版本升级、补丁包升级等云平台维护行为。包括升级方案设计、升级方案评审、升级实施及升级结果确认操作。 高阶云服务版本升级(1次/年)：是指为了保证高阶云服务管理面运行处于最佳状态而进行的版本升级、补丁包升级等云服务维护行为。包括升级方案设计、升级方案评审、升级实施及升级结果确认操作。
	主动预防服务	深度巡检：定期对云平台和云服务进行深度巡检，通过巡检发现云平台潜在的故障风险，针对识别的风险项启动整改修复。 漏洞排查：定期对云平台可能涉及到的漏洞进行排查，发现漏洞后联系研发专家获取漏洞修复方案并修复现网漏洞。 隐患排查：依据隐患排查指导书对客户的云平台底座及高阶云服务进行深度的健康检查，根据检查结果，评估客户云平台和众多云服务是否存在安全隐患以及是否需要进行相关的整改或调优工作。 重大故障复盘：为避免出现同类型故障，进行的事后总结工作。让出现的故障处于可控或收敛状态，从故障中提炼、固化一些运维流程和效率的提升，同时客观的认清业务当前稳定性现状，寻求最佳的解决办法。
	赋能培训服务	基础云服务赋能：对客户运维团队进行基础云服务赋能培训，提升其运维能力，使其逐步具备基础云服务的运维能力。 高阶云服务赋能：对客户运维团队进行高阶云服务赋能培训，提升其运维能力，使其逐步具备高阶云服务的运维能力。 运维能力赋能：对客户运维团队进行运维能力赋能，提升其运维流程和运维管理的能力，使其逐步成为专业的运维团队。
协维驻场服务	根据客户项目诉求	此服务内容按具体项目，根据客户诉求和驻场人数提供区别化的服务内容，具体项目单独评估。

- 运维平台协维服务和运维平台代维服务

服务类型	服务内容	服务说明
协维服务 代维服务	监控中心	告警监控；设计检测模型和监控指标；监控优化。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务类型	服务内容	服务说明
	全服务	涉及CloudScope运维平台所有工具的运维服务。
	云服务能力构筑	对客户运维团队进行云服务赋能培训，提升其运维能力，使其逐步具备基础云服务的运维能力。基础知识讲解+实战陪跑
	问题管理服务	对问题种类分析，问题量趋势分析、共性问题根因分析提出整改优化措施，针对已上升未解决问题进行跟踪管理，推动原厂快速解决技术问题，针对未上升问题，协调推动问题解决并分析解决质量。
	深度巡检	定期对云平台和云服务进行深度巡检，通过巡检发现云平台潜在的故障风险，针对识别的风险项启动整改修复。
	隐患排查	依据隐患排查指导书对客户的云平台底座及高阶云服务进行深度的健康检查，根据检查结果，评估客户云平台和众多云服务是否存在安全隐患以及是否需要进行相关的整改或调优工作。
	重大故障复盘	为避免出现同类型故障，进行的事后总结工作。让出现的故障处于可控或收敛状态，从故障中提炼、固化一些运维流程和效率的提升，同时客观的认清业务当前稳定性现状，寻求最佳的解决办法。
	赋能培训服务	基础云服务赋能：对客户运维团队进行基础云服务赋能培训，提升其运维能力，使其逐步具备基础云服务的运维能力。 高阶云服务赋能：对客户运维团队进行高阶云服务赋能培训，提升其运维能力，使其逐步具备高阶云服务的运维能力。 运维能力赋能：对客户运维团队进行运维能力赋能，提升其运维流程和运维管理的能力，使其逐步成为专业的运维团队。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务类型	服务内容	服务说明
代维服务基础版-标准包-100服务器 代维服务基础版-服务器规模增量包-100服务器 代维服务基础版-高阶云服务增量包-5服务	7*24监控&告警处理	通过监控工具对云平台及高阶云服务进行7*24小时实时监控，对发现的告警及问题进行处理,。指标监控不涉及客户业务系统的监控。
	事件处理	现网环境事件的受理、处理、升级流程，确保客户故障高效受理和恢复，支撑SLA的达成。
	问题处理	对云平台及高阶云服务的日常问题进行处理。主要包括问题受理、问题定位、问题解决及恢复等运维活动。
	故障恢复	云平台和高阶云服务发生紧急故障时，远程远程运维团队完成紧急故障恢复。包括故障受理、故障定位、故障解决及恢复等运维活动。
	变更处理	配置变更实施服务，主要包括变更受理、变更准备、方案制定与评审、变更实施、变更验证与结果确认和变更回退等操作。
代维服务尊享版-标准包-100服务器 代维服务尊享版-服务器规模增量包-100服务器 代维服务尊享版-高阶云服务增量包-5服务	运维管理服务	问题管理：对问题种类分析，问题量趋势分析、共性问题根因分析提出整改优化措施，针对已上升未解决问题进行跟踪管理，推动原厂快速解决技术问题，针对未上升问题，协调推动问题解决并分析解决质量。 风险管理：对客户云平台使用情况、云服务规模情况、业务情况、组织架构、运维流程等进行潜在风险的识别、评估和分析并选择最有效的方式，主动地、有计划地处理潜在风险。 资源和容量管理：对资源使用情况、资源冗余度、容量预测、资源容量痛点等对客户的现网进行分析并给出针对性建议，指导客户进行资源扩容、重构或者演进。
	版本升级服务	基础云服务版本升级(1次/年)：是指为了保证云平台运行处于最佳状态而进行的版本升级、补丁包升级等云平台维护行为。包括升级方案设计、升级方案评审、升级实施及升级结果确认操作。 高阶云服务版本升级(1次/年)：是指为了保证高阶云服务管理面运行处于最佳状态而进行的版本升级、补丁包升级等云服务维护行为。包括升级方案设计、升级方案评审、升级实施及升级结果确认操作。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务类型	服务内容	服务说明
	主动预防服务	深度巡检：定期对云平台和云服务进行深度巡检，通过巡检发现云平台潜在的故障风险，针对识别的风险项启动整改修复。 漏洞排查：定期对云平台可能涉及到的漏洞进行排查，发现漏洞后联系研发专家获取漏洞修复方案并修复现网漏洞。 隐患排查：依据隐患排查指导书对客户的云平台底座及高阶云服务进行深度的健康检查，根据检查结果，评估客户云平台和众多云服务是否存在安全隐患以及是否需要行相关的整改或调优工作。 重大故障复盘：为避免出现同类型故障，进行的事后总结工作。让出现的故障处于可控或收敛状态，从故障中提炼、固化一些运维流程和效率的提升，同时客观的认清业务当前稳定性现状，寻求最佳的解决办法。
代维驻场服务	根据客户项目诉求	此服务内容按具体项目，根据客户诉求和驻场人数提供区别化的服务内容，具体项目单独评估。

- 机房搬迁服务

服务类型	服务内容	服务说明
机房搬迁小型规模	项目管理、搬迁可行性分析、机房工勘及新机房LLD输出、搬迁方案设计、搬迁演练、搬迁风险分析及控制、搬迁启动会、数据中心下电、数据中心上电、平台恢复、搬迁总结	根据不同机房规模选择对应服务。 适用： 1. 机房租凭到期 2. 机房空间无法满足当前业务需求 3. 机房老化，新建机房 4. 业务布局变化，基于地域的数据中心业务调整
机房搬迁中型规模		
机房搬迁大型规模		

版权所有 © 华为技术有限公司

?.4. 基础设施管理 IMS 的服务优势?

优势	优势介绍
技术不是障碍而是助力	依托华为运维专业服务 ● 快速引入新技术、新服务，牵引技术创新 ● 引入厂商专业工具，实现运维数字化，资源关系一目了然 ● 实现版本的平稳更新 ● 引入厂家运维经验，实现故障快速恢复，提升系统可靠性
人员聚焦价值快速成长	依托华为运维专家 ● 快速补齐专业人员缺口 ● 实现人员赋能 ● 华为专家7*24小时监控 ● 客户自身运维人员将精力投入企业规范、业务规划、云运营等高附加值活动，提升组织影响力
数据不是包袱智能有的放矢	依托华为专业服务工具 ● 汇集分散的运维数据，作为智能运维输入 ● 通过大屏、专业报告实现数据可视性和挖掘、分析 ● 其他局点的运维经验通过服务快速传递 ● 智能算法和自动化脚本通过技术支持中心实现共享
流程顺畅结合协同如臂使指	依托华为运维专业服务 ● 实现客户流程与华为服务流程的整合 ● 实现认证与权限的集中管控 ● 帮助梳理双方运维分工与职责

?.5. 可以对华为云外的站点提供服务吗?

Region迁移可以提供CloudScope所以站点迁移服务,其它服务不可以提供华为云外的站点服务。

关于服务购买

?.1. 服务如何下单?

支持线上或者线下下单。请提前10个工作日与客户经理咨询后再进行下单。

?.2. 服务有没有购买使用次数限制?

- 代协/协维服务不限制次数，包年购买。
- 机房搬迁服务属于一次性计费产品。

版权所有 © 华为技术有限公司

?.3. 购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要配套购买其他服务。

?.4. 怎么收费的?

- 代维/协维服务包年购买，基础包必选，区分服务类型（基础版/尊享版）、另外根据服务器规模和高阶云服务个数按需购买增量包。
- 机房搬迁服务属于一次性计费产品。
- 运维平台代维服务、运维平台协维服务和和运维平台专属运维经理服务根据客户需求不涉及次数，包月/包年购买。

?.5. 服务是否支持变更?

服务项目支持变更。

?.6. 服务是否支持退款?

不支持退款。

关于服务交付

?.1. 提供现场服务吗?

远程+现场。

?.2. 下单后服务多久可以完成?

- 代维/协维服务下单后，20个工作日开始启动服务落地。
- 机房搬迁服务1个月以上，视项目实际交付范围。

?.3. 使用基础设施管理 IMS 服务获得的终交付件是什么?

故障处理报告、运维月报、深度巡检报告、风险排查报告等。

服务项	交付件
协维服务	《故障处理报告》、《运维月报》、《深度巡检报告》、《风险排查报告》
运维平台协维服务-基础包	《故障处理报告》 《深度巡检报告》 《风险排查报告》 《运维平台运维月报》
运维平台协维服务-增量中级包	
运维平台协维服务-增量高级包	
运维平台代维服务-基础包	
运维平台代维服务-增量中级包	
运维平台代维服务-增量高级包	
运维平台专属运维经理-中级	《运维周报》
运维平台专属运维经理-高级	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务项	交付件
机房搬迁小型规模	《新机房LLD》 《机房搬迁服务方案》 《上下电实施方案》 《机房搬迁服务总结报告》
机房搬迁中型规模	
机房搬迁大型规模	
代维服务基础版-标准包-100服务器	《故障处理报告》 《运维月报》
代维服务基础版-服务器规模增量包-100服务器	
代维服务基础版-高阶云服务增量包-5服务	
代维服务尊享版-标准包-100服务器	《故障处理报告》 《运维月报》 《深度巡检报告》 《风险排查报告》
代维服务尊享版-服务器规模增量包-100服务器	
代维服务尊享版-高阶云服务增量包-5服务	
代维驻场服务	《驻场服务周报》

1.3.11.3.3 计费说明

本章节主要介绍基础设施管理IMS服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

服务产品（L4.5）	服务规格（L6）	计费说明	海外1价格（USD）	海外2价格（USD）	量纲
基础设施管理IMS	协维服务基础版-标准包-100服务器	包周期计费，包年	319,182	434,420	每年
	协维服务基础版-服务器规模增量包-100服务器	包周期计费，包年	160,377	218,280	每年
	协维服务基础版-高阶云服务增量包-5服务	包周期计费，包年	80,189	109,140	每年
	协维服务尊享版-标准包-100服务器	包周期计费，包年	534,730	728,180	每年
	协维服务尊享版-服务器规模增量包-100服务器	包周期计费，包年	268,151	365,160	每年

版权所有 © 华为技术有限公司

服务产品（L4.5）	服务规格（L6）	计费说明	海外1价格（USD）	海外2价格（USD）	量纲
	协维服务尊享版-高阶云服务增量包-5服务	包周期计费，包年	80,189	109,140	每年
	协维驻场服务	包周期计费，包年	399,371	543,560	每年
	运维平台协维服务-基础包	包周期计费，包月	31,460	47,080	包月
		包周期计费，包年	357,500	535,000	包年
	运维平台协维服务-增量中级包	包周期计费，包月	42,240	63,360	包月
		包周期计费，包年	480,000	720,000	包年
	运维平台协维服务-增量高级包	包周期计费，包月	105,600	158,400	包月
		包周期计费，包年	1,200,000	1,800,000	包年
	运维平台代维服务-基础包	包周期计费，包月	40,898	61,204	包月
		包周期计费，包年	464,750	695,500	包年
	运维平台代维服务-增量中级包	包周期计费，包月	54,912	82,368	包月
		包周期计费，包年	624,000	936,000	包年
	运维平台代维服务-增量高级包	包周期计费，包月	137,280	205,920	包月
		包周期计费，包年	1,560,000	2,340,000	包年
	运维平台专属运维经理-中级	包周期计费，包月	42,240	63,360	包月
		包周期计费，包年	480,000	720,000	包年
	运维平台专属运维经理-高级	包周期计费，包月	105,600	158,400	包月
		包周期计费，包年	1,200,000	1,800,000	包年

版权所有 © 华为技术有限公司

服务产品（L4.5）	服务规格（L6）	计费说明	海外1价格（USD）	海外2价格（USD）	量纲
基础设施管理IMS	机房搬迁小型规模	一次性计费	148, 994	202,940	次
	机房搬迁中型规模	一次性计费	312, 327	425,320	次
	机房搬迁大型规模	一次性计费	559, 195	1,158,880	次
	代维服务基础版-标准包-100服务器	包周期计费，包年	319,182	/	每年
	代维服务基础版-服务器规模增量包-100服务器	包周期计费，包年	160,377	/	每年
	代维服务基础版-高阶云服务增量包-5服务	包周期计费，包年	80,189	/	每年
	代维服务尊享版-标准包-100服务器	包周期计费，包年	426,956	/	每年
	代维服务尊享版-服务器规模增量包-100服务器	包周期计费，包年	213,208	/	每年
	代维服务尊享版-高阶云服务增量包-5服务	包周期计费，包年	80,189	/	每年
	代维驻场服务	包周期计费，包年	399,371	/	每年

说明

机房搬迁规模设备说明：

- 小型规模：设备规模100以内
- 中型规模：设备规模100-500
- 大型规模：设备规模500以上

计费模式

- 协维服务评估服务器规模，购买起步包+增量包，包周期（包年）。
- 机房搬迁服务提供按次收费的计费模式，且为一次性计费产品。
- 运维平台代维服务、运维平台协维服务和运维平台专属运维经理服务根据客户需求不涉及次数，包月/包年购买。
- 代协维服务需要根据客户诉求按照被动、主动、赋能，购买基础包+增量包，包周期（包月、年）。

变更配置

- 代维/协维服务在合同签订后涉及变更，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买服务类型。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 运维平台代维服务、运维平台协维服务和运维平台专属运维经理服务涉及变更，在合同签订后不支持退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买运维平台代维服务/协维服务/运维平台专属运维经理服务类型。
- 机房搬迁服务涉及变更

续费

- 代维/协维服务到期后，客户需及时续费。如果未续费为客户提供一个月的保留期，在保留期内完成续费，超过保留期后将停止协维服务。
- 机房搬迁为一次性消费，不涉及到期续费或欠费。
- 运维平台代维服务、运维平台协维服务和运维平台专属运维经理服务到期后，客户需及时续费。如果未续费为客户提供一个月的保留期，在保留期内完成续费，超过保留期后将停止运维平台协维服务或代维服务或运维平台专属运维经理服务。

到期与欠费

服务到期后，客户需及时续费。超过1个月保留期后将停止为客户提供代维服务/协维服务/运维平台专属运维经理服务。

1.4 优化与提升

1.4.1 数据库开发支持服务

1.4.1.1 工作说明书

概述

数据库开发支持服务是为了达成客户业务系统开发、测试、上线运行提供的具体技术支撑，内容包括数据库开发指导、性能调优、第三方平台对接支持、应用对接与上线支持等。数据库开发支持服务满足客户需求，帮助客户解决数据库开发过程中遇到的各种疑难问题，帮助客户提升开发人员的数据库开发能力。

适用产品

数据库开发支持服务适用于云数据库RDS for MySQL、RDS for PostgreSQL、RDS for SQL Server、DDS、DRS、DDM、TaurusDB、GaussDB、GaussDB(for Mongo)、GaussDB(for Cassandra)等数据库产品组件。

服务范围

华为开发支持工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

1. 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）。
2. 外购件产品。

版权所有 © 华为技术有限公司

前提条件

客户应提前至少5个工作日申请该服务，以便于华为云评估客户需求及协调专家。

服务内容

服务子项	服务内容
数据库开发指导	为项目应用开发阶段提供技术支持，如服务组件使用方式、方案评估、技术指导等；提供应用开发疑难问题的现场/远程解决。
性能调优	对数据库集群进行性能评估，结合评估结果，进行数据库参数调优和数据库资源调优，提升数据库性能。
第三方平台对接支持	负责第三方系统或监控平台对接数据库过程中遇到的问题咨询和解答（限于华为产品已验证过的第三方产品）。
应用对接联调与上线支持	在应用与生产环境数据库的正式对接联调时，由于测试环境与生产环境的本质差异，生产环境易出现测试环境未能遭遇的问题。协助处理未知问题。

责任矩阵

表 1-6 开发支持服务责任界面

交付项目	交付内容说明	华为	客户
数据库开发指导	为项目应用开发阶段提供技术支持：1、提供专人支持项目应用开发方案咨询与技术支持，如服务组件使用方式、方案评估、技术指导等	R	S
	2、提供应用开发疑难问题的现场/远程解决。	R	S
性能调优	对数据库性能进行性能评估、调优: 1、数据库性能评估 2、数据库参数调优 3、数据库资源调优	R	S
第三方平台对接支持	第三方系统或监控平台对接DBS中遇到的问题咨询和解答（限于华为产品已验证过的第三方产品）	R	S
应用对接与上线支持	应用开发完成后上线，华为提供平台侧支持服务	S	R

R：Responsibility；S：Support；

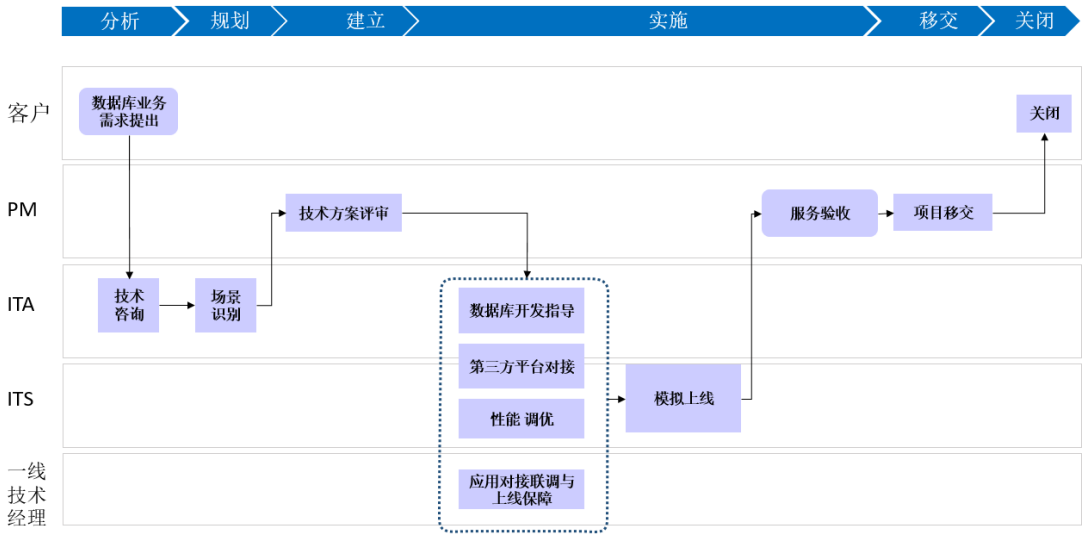
1. 共同责任

版权所有 © 华为技术有限公司

- 双方商定并确认本次服务的目标及范围。
- 完成合同签订。

2. 客户责任
   - 提供详细准确的需求、场景和涉及的业务系统相关信息。
   - 专注在满足项目交付需要，及时反馈客户管理层和关键业务部门对项目的各种意见。
   - 协调安排项目干系人参加项目会议，访谈和讨论会。
   - 提供场地及各种开发环境（包括电脑、网络等）。
   - 开通华为云账户并进行充值，用于项目实施。
   - 及时审核并确认华为提供的服务计划和交付件。
   - 项目实施过程中，如客户提供的第三方软件，负责协调第三方厂商，协助华为云解决问题。
3. 华为责任
   - 接收用户的需求申请，协调专家远程或者现场进行实施。
   - 服务前，按照客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
4. 免责说明
   - 在实施过程中，非华为云原因导致的第三方设备或系统故障。
   - 客户须保证其安装、使用的操作系统、应用软件不侵犯任何第三方的知识产权或其他权益。如因违反前述约定所导致的第三方索赔，客户应承担全部责任，华为云免于罹受任何损失。

服务流程



交付件

不同服务内容对应的交付件如下表所示，可以根据项目实际情况作出修改：

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容	交付件
数据库开发指导	《XXX项目开发支持问题跟进表》《数据库开发支持总结报告》
性能调优	《XX数据库性能调优报告》
第三方平台对接	《XXX项目开发支持问题跟进表》《数据库开发支持总结报告》
应用对接联调与上线支持	《XXX项目开发支持问题跟进表》《数据库开发支持总结报告》

项目达成标志

验收通过，客户已签名盖章（含电子件《XXX（*客户名*）数据库开发支持服务验收报告》）或者官网验收确认，数据库开发支持服务工作结束。

1.4.1.2 常见问题

1.4.1.2.1 关于服务咨询

什么是数据库开发支持服务?

数据库开发支持服务是华为为了达成客户业务系统开发、测试、上线运行提供的具体技术支撑，数据库开发指导、性能调优、应用对接与上线支持等。数据库开发支持服务满足客户需求，帮助客户解决数据库开发过程中遇到的各种疑难问题，帮助客户提升开发人员的数据库开发能力。

数据库开发支持服务可以提供哪些服务?

服务子项	服务内容
数据库开发指导	为项目应用开发阶段提供技术支持，如服务组件使用方式、方案评估、技术指导等；提供应用开发疑难问题的现场/远程解决。
性能调优	对数据库集群进行性能评估，结合评估结果，进行数据库参数调优和数据库资源调优，提升数据库性能。
第三方平台对接支持	负责第三方系统或监控平台对接数据库过程中遇到的问题咨询和解答（限于华为产品已验证过的第三方产品）。
应用对接联调与上线支持	在应用与生产环境数据库的正式对接联调时，由于测试环境与生产环境的本质差异，生产环境易出现测试环境未能遭遇的问题。协助处理未知问题。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容和服务场景

数据库开发支持服务包含基础包、高级包、铂金包、钻石包、增量包，服务内容和典型应用场景如下表所示。您可根据实际业务需求，选择购买需要的服务类型。

服务类型	服务内容	典型应用场景
基础包	• 数据库相关技术支持：数据库开发指导、性能调优、第三方平台对接支持、应用对接与上线支持等 • 服务天数<=30人天	拟购买或者已购买华为云数据库并且有数据库开发需求的客户
高级包	• 数据库相关技术支持：数据库开发指导、性能调优、第三方平台对接支持、应用对接与上线支持等 • 服务天数<=80人天	
铂金包	• 数据库相关技术支持：数据库开发指导、性能调优、第三方平台对接支持、应用对接与上线支持等 • 服务天数<=150人天	
钻石包	• 数据库相关技术支持：数据库开发指导、性能调优、第三方平台对接支持、应用对接与上线支持等 • 服务天数<=270人天	
增量包	• 数据库相关技术支持：数据库开发指导、性能调优、第三方平台对接支持、应用对接与上线支持等 • 服务天数<=10人天	

数据库开发支持服务的服务优势？

- 经验丰富的数据库服务团队：华为基于在各行各业深入的合作和项目经验中，已然组建了一个拥有丰富行业大数据应用经验的专家团队，从架构咨询，到平台实时，到应用开发，到全周期保障行业数据库应用的开发与落地。
- 高效便利的自研工具：集开多方能力于一体，从样例代码、开发规范等方面自研开发，形成便于大数据应用开发的场景样例、数据库开发工具，助力企业大数据业务开发顺畅高效。
- 本土化端到端服务体系：华为本土化自研产品与内核，需求驱动，响应能力在完备的流程体系下，快速处理各类疑难问题，从问题出现到落地，端到端的服务体系保证企业问题及时处理、故障快速响应、业务高效开发。

数据库开发支持服务单的有效期是多长？

数据库开发支持服务单有效期1年，下单后请尽快联系交付人员进行交付。

可以对华为云外的站点提供服务吗？

默认只对华为云内的站点提供服务，如有额外需求先咨询客户经理。

版权所有 © 华为技术有限公司

如何进行服务咨询?

您可以通过单击“**服务咨询**”后留言，或者拨打+852-800-931-122或邮件咨询intlsales@huawei.com进行快速申请。

远程服务咨询的时候多久可以回复?

3个工作日内答复。

1.4.1.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

数据库开发支持服务目前仅支持代客下单，请与客户经理咨询后再进行下单。

服务有没有购买使用次数限制?

数据库开发支持服务没有购买次数限制。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

数据库开发支持服务没有配套服务，但是购买增量包必须先购买基础包/高级包/铂金包/钻石包。

数据库开发支持服务怎么收费的?

数据库开发支持服务属于一次性计费产品，具体的服务费用请参见产品页。

服务是否支持变更?

数据库开发支持服务不支持退订和变更。

服务是否支持退款?

数据库开发支持服务无特殊情况不支持退款。如发生不可抗力或其他意外事件，双方协商一致同意停止服务可申请退款。

1.4.1.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

数据库开发支持服务支持现场或远程交付方式，可以根据客户需要决定。

下单后服务多久可以完成?

交付周期根据客户实际的数据库情况决定。

工作人员的服务时间?

星期一到星期五（5*8小时）提供交付服务，法定节假日除外。

使用数据库开发支持服务获得的最终交付件是什么?

不同服务内容对应的交付件如下表所示，可以根据项目实际情况作出修改：

版权所有 © 华为技术有限公司

服务内容	交付件
数据库开发指导	《XXX项目开发支持问题跟进表》《数据库开发支持总结报告》
性能调优	《XX数据库性能调优报告》
第三方平台对接	《XXX项目开发支持问题跟进表》《数据库开发支持总结报告》
应用对接联调与上线支持	《XXX项目开发支持问题跟进表》《数据库开发支持总结报告》

数据库开发支持服务怎么使用?

客户购买数据库开发支持服务后，即可联系客户经理申请交付。

数据库开发支持服务在交付中还可以申请退款吗?

无特殊情况不支持退款。如发生不可抗力或其他意外事件，双方协商一致同意停止服务可申请退款。

1.4.1.3 计费说明

本章节主要介绍数据库开发支持服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

计费项

表 1-7 计费说明

计费项	人天	美元/套
基础包	小于等于30人天	131,143.00
高级包	大于30人天小于等于80人天	349,715.00
铂金包	大于80人天小于等于150人天	655,715.00
钻石包	大于150人天小于等于270人天	1,180,286.00
增量包	10人天，不能单独购买	43,715.00

计费模式

数据库开发支持服务属于一次性计费产品，具体的服务费用请参见产品页。

变更配置

数据库开发支持服务不支持退订，用户请根据自身业务的实际情况购买。

版权所有 © 华为技术有限公司

续费

数据库开发支持服务属于一次性消费，不支持续费。服务完成后，有需要可重新购买。

到期与欠费

数据库开发支持服务没有有效期的说法，服务完成即为结束。服务结束以后，有需要可重新购买。

1.4.2 大数据优化与提升服务

1.4.2.1 工作说明书

服务概述

大数据优化与提升服务通过结合华为自身丰富的理论知识和实践经验，引入数字化科技技术，帮助企业规划构建数据治理体系和数据治理平台，内容包括数据管理成熟度诊断、数据管理体系设计、数据安全规范诊断与设计、主数据管理体系诊断与设计、大数据开发支持服务、大数据集群调优服务。

服务内容

1. 大数据开发支持服务

L6服务名称	服务内容	适用场景
大数据开发技术支持-小规模	开发支持服务面向上云客户在对接大数据过程中的技术问题，由客户主导解决，华为侧仅提供API接口调用、组件选型、关键配置参数等指导性工作。	初级版在480U内，
大数据开发技术支持-中规模		中级版480-1000U，
大数据开发技术支持-大规模		高级版在1000U以上。

2. 大数据集群调优服务

L6服务名称	服务内容	适用场景
大数据调优服务-基础包（50个任务以内）	针对华为云上大数据MRS或DLI集群性能低下问题提供配置调优和性能调优服务，以实现资源利用最大化。	集群调优基础包
大数据调优服务-增量单价（每个任务）		集群调优增量包

3. 数据管理成熟度诊断

版权所有 © 华为技术有限公司

L6服务名称	服务内容	适用场景
规范级数据管理成熟度诊断	围绕企业客户业务特征，通过资料收集、调研与访谈、研讨与分析和报告输出的方式，帮助企业梳理数据现状、识别主要问题和核心数据治理的述求，结合影响分析、评估方法赋能、改进建议和业界最佳实践经验，构建敏捷、高效信息系统，支撑业务的数字化转型，实现业务的高效低成本运作，输出诊断报告；	标准化线上问卷+现场个性化补充调研、问题诊断
集成级数据管理成熟度诊断		增加升级建议，优化建议
融合级数据管理成熟度诊断		增加个性化深度诊断

4. 数据管理体系设计

L6服务名称	服务内容	适用场景
规范级数据管理体系设计	对标行业领先企业，完善企业内部数据管理相关的组织、制度、流程、标准和规范等内容的建立。根据企业数据战略发展的需要，制定企业数据管理的发展蓝图及改进路线图，为数据价值的全面提升打下基础。该环节输出数据管理成熟度规划报告	标准化线上问卷+现场个性化补充调研、方案设计
融合级数据管理体系设计		标准化线上问卷+现场个性化补充调研、方案设计，关注领域深入分析、转型、管理建议等

5. 主数据管理体系诊断与设计

L6服务名称	服务内容	适用场景
规范级主数据管理诊断	主数据管理成体系诊断与设计遵循国家主数据管理白皮书，通过对主数据现状进行调研	标准化线上问卷+现场个性化补充调研、问题诊断
规范级数据管理体系设计	从主数据标准体系设计、主数据保障体系设计、主数据管理工具设计三个维度开展设计工作，并输出主数据管理规范文件，实现数据跨系统间、跨部门等之间的有效传递	标准化线上问卷+现场个性化补充调研、方案设计
融合级数据管理体系设计		方案设计，关注领域深入分析、转型、管理建议等

6. 数据安全规范诊断与设计

L6服务名称	服务内容	适用场景
规范级数据安全规范诊断	数据安全规范诊断与设计基于国家数据安全法，通过对数据安全现状调研	标准化线上问卷+现场个性化补充调研、问题诊断

版权所有 © 华为技术有限公司

L6服务名称	服务内容	适用场景
规范级数据安全规范设计	从网络安全规范设计、数据安全管理设计、重要信息保护设计三个维度开展设计工作，建立企业的数据安全规范	标准化线上问卷+现场个性化补充调研、方案设计
融合级数据安全规范设计		标准化线上问卷+现场个性化补充调研、方案设计，关注领域深入分析、转型、管理建议等

7. 数据管理优化专家服务

L6服务名称	服务内容	适用场景
数据管理优化-高级专家	针对上述大数据优化与提升服务的服务项，提供数据管理优化专家人力补充，完成数据管理	现场个性化补充调研、方案设计
数据管理优化-资深顾问		
数据管理优化-高级咨询专家		

前提条件

- 客户需要两周前申请专业服务，以便评估客户业务目标和服务时间计划性。
- 为客户提供专业服务时，获得客户入场调研、人员配合、材料输入授权才能履行服务内容。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   大数据技术支持与调优服务是华为指派工程师在客户（指定）的工作地点为客户购买的华为产品提供开发支持服务。开发支持工程师长期服务于指定客户，熟悉客户的内部流程和需求，熟悉客户的大数据环境，长期专注于华为云大数据产品开发指导、性能调优及疑难问题解答等，帮助客户提升EI大数据开发支持能力，保障客户业务系统稳定运行。

   大数据技术支持与调优服务分成两个部分：

   - 第一个部分是数据治理服务链专业服务，包含数据管理成熟度度诊断、数据管理体系设计、主数据管理成体系诊断与设计、数据安全规范诊断与设计和数据管理专家服务。
   - 第二个部分是大数据平台的调优开发专业服务，包含大数据开发支持服务以及大数据集群调优服务。通过对客户诉求针对性地输出解决方案。其服务内容主要包含数据管理成熟度度诊断、数据管理体系设计、主数据管理成体系诊断与设计、数据安全规范诊断与设计四方面；其中数据管理成熟度诊断基于DCMM模型并结合华为实践经验，对数据现状进行分级诊断，输出成熟度诊断报告，帮助企业了解当前数据建设情况并针对性解决数据问题；数据管理体系设计通过对数据管理组织、数据管理制度、数据管理流程等内容进行

版权所有 © 华为技术有限公司

调研，输出规范设计文件，确保数据整个生命周期各个环节的有效管理；主数据管理成体系诊断与设计遵循国家主数据管理白皮书，通过对主数据现状进行调研，从主数据标准体系设计、主数据保障体系设计、主数据管理工具设计三个维度开展设计工作，并输出主数据管理规范文件，实现数据跨系统间、跨部门等之间的有效传递；数据安全规范诊断与设计基于国家数据安全法，通过对数据安全现状调研，从网络安全规范设计、数据安全管理设计、重要信息保护设计三个维度开展设计工作，建立企业的数据安全规范。

2. 服务不覆盖范围

   华为开发支持工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

   - 离开常驻工作地前往其它城市进行相关工作（注：可能涉及费用包含但不限于差旅费、住宿费、附加通讯费等）。
   - 应客户要求超出正常工作日和工作时间的相关工作（注：涉及加班工资和补助）。
   - 外购件产品。

服务流程

大数据技术支持与调优服务流程：

业务流程	工作内容
组件开发指导	为项目应用开发阶段提供技术支持，如数据加载方式指导、组件API使用指导、样例代码讲解、安全认证等；提供应用开发疑难问题的现场解决。
组件选型支持	为项目新增业务需求，提供技术支持，面向客户新增业务需求，支持客户完成技术讨论及组件方案选型。
性能调优	对大数据集群进行性能评估，结合评估结果，进行组件参数调优和集群资源调优，提升大数据集群性能
应用对接联调与例行维护保障	在应用开发完毕后，即将在生产环境上线试运行时，需要进行应用与生产环境大数据平台的正式对接联调。此外，还提供客户数据平台日常保障，包括变更支持、集群问题处理、日常巡检、深度巡检、应用上线保障，客户重大时刻重保。

数据治理服务链专业服务根据内容差异分为诊断规范级、诊断集成级、诊断融合级、设计规范级、设计融合级五类，具体流程及内容如下：

- 诊断规范级：

业务流程	工作内容
项目启动	项目团队组建
	针对项目内容对客户进行宣贯讲解
	根据项目需求制定项目调研计划
现状诊断评估	完成基础调研工作

版权所有 © 华为技术有限公司

业务流程	工作内容
	结合客户实际情况对业务数据和系统数据进行诊断
	基于DCMM模型对数据管理现状进行评估
	输出数据管理成熟度诊断报告
项目验收	客户验收

- 诊断集成级：

业务流程	工作内容
项目启动	项目团队组建
	针对项目内容对客户进行宣贯讲解
	根据项目需求制定项目调研计划
现状诊断评估	完成基础调研工作并输出会议纪要
	对调研结果进行分析，并结合客户实际情况对业务数据和系统数据进行诊断
	基于DCMM模型对数据管理现状进行评估
	输出数据管理成熟度诊断报告
项目验收	客户验收

- 诊断融合级：

业务流程	工作内容
项目启动	项目团队组建
	针对项目内容对客户进行宣贯讲解
	根据项目需求制定项目调研计划
现状诊断评估	完成基础调研工作并输出会议纪要
	对调研结果进行需求分析，并结合客户实际情况对业务数据和系统数据进行诊断
	基于DCMM模型对数据管理现状进行评估
	根据评估结果，结合客户实际业务情况，给出合理化建议
	输出数据管理成熟度诊断报告
项目验收	客户验收

- 设计规范级：

版权所有 © 华为技术有限公司

业务流程	工作内容
项目启动	项目团队组建
	针对项目内容对客户进行宣贯讲解
	根据项目需求制定项目调研计划
设计方案	完成基础调研工作并输出会议纪要
	对调研结果进行分析，并结合客户实际情况对业务数据和系统数据进行诊断，完成方案框架设计，输出设计方案报告
项目验收	客户验收

- 设计融合级：

业务流程	工作内容
项目启动	项目团队组建
	针对项目内容对客户进行宣贯讲解
	根据项目需求制定项目调研计划
调研	完成基础调研工作并输出会议纪要
	对调研结果进行需求分析，并结合客户实际情况对业务数据和系统数据进行诊断
	基于方法论和行业标准，对诊断结果进行评估打分
	根据调研评估结果，结合客户现状，给出合理化建议
设计方案	根据调研结果和需求分析，完成方案规划设计
项目验收	客户验收

服务交付件

1. 大数据开发支持与调优

序号	服务活动	交付件
1	实施方案规划设计	《xx大数据开发支持与调优报告》
2	交付实施	
3	验收测试	

2. 数据管理成熟度诊断

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	量级	服务活动	交付件
1	规范级	调研	《xx数据管理成熟度诊断报告》
2		诊断报告	
3	集成级	调研	
4		诊断报告	
5	融合级	调研	
6		诊断报告	

3. 数据管理体系设计

序号	量级	服务活动	交付件
1	规范级	数据管理组织架构设计	《xx数据管理体系设计报告》
2		数据管理制度框架设计	
3		数据管理流程框架设计	
4		设计方案报告	
5	融合级	数据管理组织规划设计	
6		数据管理制度规划设计	
7		数据管理流程规划设计	
8		数据管理平台规划设计	
9		考评机制设计	
10		设计方案汇报	

4. 主数据管理体系诊断与设计

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	量级	服务活动	交付件
1	诊断规范级	主数据调研	《xx主数据管理体系诊断报告》
2		主数据诊断报告	
3	设计规范级	主数据管理体系设计	《xx主数据管理体系设计报告》
4	设计融合级	主数据调研	
5		主数据需求分析	
6		主数据诊断方案	
7		主数据管理体系设计	

5. 数据安全规范诊断与设计

序号	量级	服务活动	交付件
1	诊断规范级	数据安全规范调研	《xx数据安全规范诊断报告》
2		数据安全规范诊断报告	
3	设计规范级	数据安全规范设计	《xx数据安全设计报告》
4	设计融合级	数据安全规范调研	
5		数据安全需求分析	
6		数据安全诊断方案	
7		数据安全规范设计	

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 完成合同签订。

2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于稳定性提升服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务；
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表
   - 大数据开发支持与调优

工作项目说明	
在实施大数据技术支持与调优前，需要收集客户现有系统环境中的必要信息，用以支撑服务范围和交付周期。需要收集的信息包括且不限于：大数据集群版本信息、大数据集群组件信息、大数据集群用户和权限信息、样例代码demo具体场景、服务例行维护范围信息。	
华为责任	客户责任
1. 将信息收集表格提交给客户填写； 2. 整理并识别与大数据技术支持与调优相关的信息；	1. 配合华为工程师，提供大数据技术支持与调优方案的必要信息及信息查询方式； 2. 提供大数据技术支持与调优服务实施使用的账户信息和接入条件；

   - 数据管理成熟度诊断与设计、主数据管理体系诊断与设计、数据安全规范诊断与设计

序号	业务流程	流程活动	华为职责	客户职责
1	项目启动	项目团队组建	责任方	协助方
		项目内容宣贯讲解	责任方	协助方
2	项目调研	制定调研计划	责任方	协助方
		调研工作开展	协助方	责任方
		现状评估	责任方	协助方
		输出现状诊断报告	责任方	协助方
		现状诊断报告阶段性验收	协助方	责任方
3	方案设计	输出设计方案	责任方	协助方
		设计方案阶段性验收	协助方	责任方

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	业务流程	流程活动	华为职责	客户职责
4	项目验收	对整体项目进行验收，签署验收报告并盖章	协助方	责任方

验收标准

1. 验收标准
   - 支持的验收方式：线上验收/线下验收
   - 验收标准：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xxx服务验收报告 》作为服务验收通过依据。
2. 服务验收标注
   - 对交付件的验收应着重于对文档实质内容的验收，凡交付件实质内容符合本工作说明书约定的，应予通过验收和接受。少量格式、词汇、修饰等方面的不符不应被作为不验收的理由，但投标人应就格式、词汇、修饰等方面的不符处按要求在合理的时间内进行修改。
   - 在项目进程中，所有交付件都将经过日常讨论和评审，以保证双方对文档内容的认识一致并缩短交付件的验收时间。甲方将对投标人提出的意见或要求及时提供其建议及批准。根据项目的实际情况，部分或所有交付件在验收签署之前将经过项目组评审、业务部门评审、并向领导组汇报。甲方将负责在合同约定的验收时点前推动（包括组织和安排顾问资源）并及时完成所有内部评审和汇报。
   - 投标人将根据上述评审和汇报的反馈意见，在5个工作日内完成对交付件的修改，并提交交付件最终版本的验收稿给甲方验收。
   - 甲方在接收到提交的交付件最终版本的验收稿后，将在5个工作日内反馈；投标人在收到甲方反馈意见后，应在5个工作日内提交修改后的交付件给甲方再次验收，以上过程不应超过2次（即提交次数不多于3次）。交付件的验收工作应在双方配合下在15个工作日内完成（即从甲方接收到提交的交付件最终版本的验收稿后15个工作日）。届时，甲方应验收签署提交的项目交付件。在每一轮评审过程中，如果在交付件提交给甲方后的5个工作日内尚未收到甲方的书面反馈意见，则该轮提交的交付件将被视为已被甲方接受并作为最终版本验收通过。
   - 如果因非投标人原因导致完成交付件审核和批准需要更多的时间，项目组将依据按本工作说明书定义的变更控制流程签订的变更申请延展团队工作时间并获得相应付款。
   - 如在15个工作日内提交交付件最终版本的验收稿3次之后双方仍未完成交付件的验收工作，双方应评估此对后续工作（如有）的影响，并协商如何完成交付件的后续修改和验收工作。
   - 在交付件验收签署后，如果要求对任何交付件的内容作增减，将对该增减所带来的工作复杂性及风险性进行评估（如对服务费用、时间计划和资源配备等的影响），包括由此带来项目费用及时间计划的更改，在得到双方的同意后予以执行。
   - 里程碑相关的交付件按照本章节定义的流程完成验收后，将由负责人授权签署里程碑验收报告。投标人职责范围外的工作完成情况不应影响里程碑的完成和验收。

版权所有 © 华为技术有限公司

1.4.2.2 常见问题

1.4.2.2.1 关于服务咨询

什么是大数据优化与提升服务?

大数据技术支持与调优专业服务产品的用户提供企业大数据系统开发、测试、性能调优、例行维护保障提供的具体技术支持。

数据治理专业服务项目的开展，需借鉴行业丰富的理论知识和实践经验，引入数字化科技技术，一起携手规划数据治理体系和数据治理平台，包括数据管理成熟度诊断、数据管理体系设计、数据安全规范诊断与设计以及主数据管理体系诊断与设计。

大数据优化与提升服务可以提供哪些服务?

提供大数据开发支持服务、大数据集群调优服务、数据管理成熟度诊断、数据管理体系设计、主数据管理体系诊断与设计、数据安全规范诊断与设计等服务。

服务内容和服务场景

- 大数据开发支持与调优

场景标题	场景简介与服务价值
大数据开发支持	开发支持服务面向上云客户在对接大数据过程中的技术问题，由客户主导解决，华为侧仅提供API接口调用、组件选型、关键配置参数等指导性工作。
大数据集群调优	针对华为云上大数据MRS或DLI集群性能低下问题提供配置调优和性能调优服务，以实现资源利用最大化。

- 数据治理服务链

场景标题	场景简介与服务价值
数据孤岛严重，数据共享难	企业中各业务链条难打通，数据冗余现象严重，通过主数据治理解决方案，提升数据处理效率，减少人工操作；提升公司战略协同力，打通部门、系统壁垒，制定统一的数据规范和标准为驱动，规划构建出职责清晰、流程规范、模式合理的管理体系。
数据管理体系缺失，数据质量参差不齐	企业中数据在创建、维护及应用过程中的规则及质量要求难以保证，通过数据管理体系设计，建立数据管理组织架构、数据架构、数据应用管理流程体系设计，以支撑内部数据管理效率的提升。
数据安全机制缺失，平台支撑不足	企业缺少数据安全机制，通过云访问安全代理、身份识别和访问控制等权限管理，防止数据泄漏，企业通过完成数据安全诊断与规划，建立数据安全治理的策略、组织架构、制度和流程、技术和工具等，确保信息安全。

版权所有 © 华为技术有限公司

场景标题	场景简介与服务价值
数据集成困难，数据全生命周期管理缺失	企业数据集成成本高，数据清洗复杂，通过开展数据治理专业服务工作，打样速赢和实际应用场景落地，华为云原生智能数据湖实现数据存、算、管、用全生命周期的一站式智能管理服务，实现企业数据治理、开发、运维等一站式数据管理。为企业数据开发者、应用开发者、数据管理人员、业务分析人员、数据科学家提供数据全生命周期的智能管理服务。

大数据优化与提升服务优势?

- 大数据开发支持与调优优势：

  经验丰富的大数据服务团队：华为基于在各行各业深入的合作和项目经验中，已然组建了一个拥有丰富行业大数据应用经验的专家团队，团队规模300+。从样例代码开发，到大数据性能调优指导，到服务例行维护，到全周期保障重要节假日重保。

  高效便利的自研工具：集开多方能力于一体，从样例代码、开发规范等方面自研开发，形成便于大数据应用支持的场景样例、性能调优工具，助力企业大数据业务开发顺畅高效。

  全面的开发资产与知识库：基于中国1000+项目的交付经验，积累了大量方法论，从背景调研，到开发重点，到持续调优，再到持续维护，积累了完善与丰富的资产，助力企业大数据应用开发。

  本土化端到端服务体系：华为本土化自研产品与内核，需求驱动，响应能力在完备的流程体系下，快速处理各类疑难问题，从问题出现到落地，端到端的服务体系保证企业问题及时处理、故障快速响应、业务高效开发。

- 数据治理服务链优势：

  华为数据治理和数字化运营，是华为数字化转型的关键，承接了打破数据孤岛、确保源头数据准确、促进数据共享、保障数据隐私与安全等目标。

  华为数字化转型对数据治理有着明确清晰的要求：

  a. 基于统一的数据管理规则，保证数据源头质量以及数据入湖，形成清洁、完整、一致的数据湖。

  b. 业务与数据双驱动，加强数据联接建设，使数据服务方式能够灵活满足业务自助式的数据消费诉求。

  c. 能够确保海量内外部数据安全合规。

  d. 不断完善业务对象，过程与规则数字化，提升数据自动采集能力从而减少人工录入带来的人力成本。

  华为拥有着丰富的数据治理实践，历经两个阶段的持续变革，系统地建立了华为数据管理体系。在第一阶段2007至2016年，接近十年的持续投入为华为在数字化转型打下了坚实的基础。华为通过数据质量度量与持续改进，确保了数据真实反应业务，运营风险降低，做到了数据质量持续提升，纠错成本的减少。同时，通过业务数字化、标准化，借助IT技术，实现业务上下游信息快速传递、共享，完成了数据全流程贯通，业务运作效率的提升。在第二阶段2017年至今，华为建设数据底座，汇聚企业全域数据并对数据进行联接，通过数据服务、数据地图、数据安全防护与隐私保护，实现了数据随需共享、敏捷自助、安全透明的目标。通过数据汇聚，实现了业务状态透明可视，可以提供基于“事实”的决策支持依据，做到业务可视、提供快速、准确决策，通过业务规则数字化、算法化的方式

版权所有 © 华为技术有限公司

嵌入业务流中，逐步替代人工判断，实现人工智能带来的业务自动化。华为通过自身实践在数据治理工作中不断创新，形成差异化的竞争优势。

大数据优化与提升服务单的有效期是多长?

一年。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

专业服务需要基于华为云服务。

1.4.2.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

专业服务代客下单。

服务有没有购买使用次数限制?

没有购买次数限制。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

专业服务可单独购买。

大数据优化与提升服务怎么收费的?

大数据优化与提升服务为一次性计费产品。

服务是否支持变更?

不支持变更和退订。

服务是否支持退款?

不支持退款。

1.4.2.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

支持现场服务，远程服务，现场+远程。

下单后服务多久可以完成?

需要根据客户购买套餐包，包含不同人天工时。

工作人员的服务时间?

5*8小时工作时间。

1.4.2.3 计费说明

本章节主要介绍（大数据优化与提升服务）的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

L4.5条目	L6条目	量纲	单价【海外一：亚太/俄罗斯/拉美（不含巴西）】	单价【海外二：欧洲/南非/巴西】
大数据开发支持服务	大数据开发技术支持-小规模	套	57200美元	85600美元
	大数据开发技术支持-中规模	套	143000美元	214000美元
	大数据开发技术支持-大规模	套	214500美元	321000美元
大数据集群调优服务	大数据调优服务-基础包（50个任务以内）	套	48048美元	71904美元
	大数据调优服务-增量单价（每个任务）	个	960.96美元	1438.08美元
数据管理成熟度诊断	规范级数据管理成熟度诊断	套	28600美元	42800美元
	集成级数据管理成熟度诊断	套	71500美元	107000美元
	融合级数据管理成熟度诊断	套	114400美元	171200美元
数据管理体系设计	规范级数据管理体系设计	套	42900美元	64200美元
	融合级数据管理体系设计	套	143000美元	214000美元
主数据管理体系诊断与设计	规范级主数据管理诊断	套	28600美元	42800美元
	规范级数据管理体系设计	套	42900美元	64200美元
	融合级数据管理体系设计	套	143000美元	214000美元
数据安全规范诊断与设计	规范级数据安全规范诊断	套	28600美元	42800美元
	规范级数据安全规范设计	套	42900美元	64200美元
	融合级数据安全规范设计	套	143000美元	214000美元
数据管理优化专家服务	数据管理优化-高级专家	人天	1430美元	2140美元

版权所有 © 华为技术有限公司

L4.5条目	L6条目	量纲	单价【海外一：亚太/俄罗斯/拉美（不含巴西）】	单价【海外二：欧洲/南非/巴西】
	数据管理优化-资深顾问	人天	1920美元	2880美元
	数据管理优化-高级咨询专家	人天	4800美元	7200美元

计费模式

大数据优化与提升均为一次性计费产品。

变更配置

大数据优化与提升不支持退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买大数据优化与提升。

续费

大数据优化与提升属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

到期与欠费

大数据优化与提升的有效期为1年，请务必在有效期内使用。到期以后，需重新购买。

FAQ

更多相关FAQ，请参见**1.4.2.2 常见问题**。

1.4.3 云存储优化与提升服务

1.4.3.1 产品介绍

服务概述

随着客户对云存储需求的持续增长，如具有业务峰值流量较高特点的客户，存储弹性需求也随之提高，导致业务出现性能瓶颈。再如，AI大模型训练面临数据量和模型参数的不断增加，迫切需要加快训练速度。泛互联网客户对存储的性能、安全性和易用性提出了更高要求，客户难以正确配置存储资源来更好的支撑业务。

为此，华为云推出云存储优化与提升服务，通过诊断客户存储性能，提供优化方案，帮助客户高效利用云存储，降低成本、提升效率，满足不同场景下的存储需求。

服务内容

- **云存储AI大模型性能诊断与优化服务**

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务基础包	通过对云存储中AI大模型训练性能进行诊断，提供优化方案，包括SFS Turbo选型、三级缓存方案设计，以及AI Turbo SDK的设计，同时还提供数据联动方案的设计与规划，致力于加速AI大模型训练	面向有AI大模型训练云存储性能瓶颈的客户提供性能诊断与性能优化方案设计服务，助力加速AI大模型训练并降低成本。
SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务增量包		

- **云存储性能诊断与优化服务**

服务规格	服务内容	适用场景
EVS性能诊断与优化服务基础包	通过对EVS云存储性能进行诊断，提供针对不同场景的优化方案，涉及到镜像缓存配置、弹性资源的批量发放、去本地盘方案以提高可靠性，以及大数据和数据库的高性能存储方案设计。同时，我们还提供云硬盘选型方案，以满足客户的多样化需求。	面向有EVS云存储性能瓶颈的客户提供性能诊断与性能优化方案设计服务，如为本地盘故障率高的中大型企业及金融政企提供高性能、高可靠性的云存储解决方案，并满足影视渲染和社交媒体等行业对突发流量、批量资源发放和弹性扩容的需求。
EVS性能诊断与优化服务增量包		

前提条件

- 客户已上云，且正在使用华为云存储相关产品。
- 客户配合意愿度高，负责人牵头，愿意投入人力配合调研分析与规划。
- 为客户提供云存储性能诊断报告前，需获得客户访问行为数据查看授权才能履行服务内容。
- 双方达成一致的业务保障目标，客户完成服务付款。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   在整个过程中，华为云负责以下内容：

   - **SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化：**

     通过对云存储中AI大模型训练性能进行诊断，提供优化方案，包括SFS Turbo选型、三级缓存方案设计，以及AI Turbo SDK的设计，同时还提供数据联动方案的设计与规划，致力于加速AI大模型训练。

版权所有 © 华为技术有限公司

- **EVS性能诊断与优化：**

  通过对EVS云存储性能进行诊断，提供针对不同场景的优化方案，可能涉及到镜像缓存配置、弹性资源的批量发放、去本地盘方案以提高可靠性，以及大数据和数据库的高性能存储方案设计。同时，我们还提供云硬盘选型方案，以满足客户的多样化需求。

2. 服务不覆盖范围

   客户侧的方案实施工作，包括但不限于：

   不同系统的集成实施工作。

3. 服务区域

   全球

服务流程

云存储优化与提升服务流程：

服务阶段	里程碑说明
需求调研	明确服务目标：调研当前客户的存储服务使用现状与对齐存储性能要求，访谈客户并与客户在服务目标上达成一致。 制定服务方案：与客户对齐详细的服务方案，包括服务内容、流程、时间表、费用等方面的细节，确保服务方案能够满足客户的需求并具有可行性。
诊断评估	对客户正在使用的云存储性能进行测试，分析性能瓶颈，输出诊断报告。
方案设计	通过与客户充分沟通，明确当前存在的问题，并给出对应的解决方案。
服务验收	方案验收，移交相关交付文档。

服务交付件

- **云存储AI大模型性能诊断与优化服务**

服务规格	交付件	验收报告
SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务基础包	《华为云AI大模型存储方案规划设计书》	《xx项目云存储优化与提升服务验收报告》
SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务增量包		

- **云存储性能诊断与优化服务**

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	交付件	验收报告
EVS性能诊断与优化服务基础包	《华为云EVS存储方案规划设计书》	《xx项目云存储优化与提升服务验收报告》
EVS性能诊断与优化服务增量包		

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 接收客户的需求申请，协调专家远程或者现场进行相关服务的实施与护航。
   - 服务前，根据客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于本次服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   R=责任方/Responsibility；S=协助方/Support。

   - **云存储AI大模型性能诊断与优化服务**

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求调研	明确服务目标	R	R
2		制定服务方案	R	S
3	性能诊断	性能诊断	R	S
4	方案设计	制定性能优化提升方案	R	S

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
5		沟通和确认	R	R
6	服务验收	方案验收，移交相关交付文档	S	R
7		指导客户团队进行性能优化方案落地	R	S

- **云存储性能诊断与优化服务**

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求调研	明确服务目标	R	R
2		制定服务方案	R	S
3	性能诊断	性能诊断	R	S
4	方案设计	制定性能优化提升方案	R	S
5		沟通和确认	R	R
6	服务验收	方案验收，移交相关交付文档	S	R
7		指导客户团队进行性能优化方案落地	R	S

验收标准

- **云存储AI大模型性能诊断与优化服务**

  SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务包：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xx项目云存储优化与提升服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

- **云存储性能诊断与优化服务**

  EVS性能诊断与优化服务包：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xx项目云存储优化与提升服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

1.4.3.2 常见问题

1.4.3.2.1 关于服务咨询

什么是云存储优化与提升服务?

随着客户对云存储需求的持续增长，如具有业务峰值流量较高特点的客户，存储弹性需求也随之提高，导致业务出现性能瓶颈。再如，AI大模型训练面临数据量和模型参数的不断增加，迫切需要加快训练速度。泛互联网客户对存储的性能、安全性和易用性提出了更高要求，客户难以正确配置存储资源来更好的支撑业务。

版权所有 © 华为技术有限公司

为此，华为云推出云存储优化与提升服务，通过诊断客户存储性能，提供优化方案，帮助客户高效利用云存储，降低成本、提升效率，满足不同场景下的存储需求。

云存储优化与提升服务可以提供哪些服务?

- **云存储AI大模型性能诊断与优化服务：**面向有AI大模型训练云存储性能瓶颈的客户提供性能诊断与性能优化方案设计服务，助力加速AI大模型训练并降低成本。
- **云存储性能诊断与优化服务：**面向有云存储性能瓶颈的客户提供性能诊断与性能优化方案设计服务，如为本地盘故障率高的中大型企业及金融政企提供高性能、高可靠性的云存储解决方案，并满足影视渲染和社交媒体等行业对突发流量、批量资源发放和弹性扩容的需求。

云存储优化与提升服务优势?

- **AI大模型训练加速：**提供AI原生存储的三级缓存联动加速，具有数据加载快、模型训练快、故障备份恢复快特点。
- **丰富的云存储性能诊断经验：**凭借积累的多种复杂场景经验和专家团队的应对能力，能够快速准确地定位性能瓶颈问题。
- **专业的云存储性能优化实践：**拥有丰富的各行业数据上云交付经验，擅长解决复杂业务场景下的性能问题，拥有优化性能瓶颈的专业经验，能提供专家级的性能优化规划方案，并提供全程的技术支持保障，端到端地帮助客户提升存储的性能。
- **极致性能的存储：**支持云原生批量资源创建、弹性扩容，并提供百微秒级时延、GB级带宽，全面满足客户业务的高性能要求。
- **优质用户体验：**华为云注重用户体验，提供个性化的服务，与客户紧密合作，根据其特定需求定制云存储性能优化方案，并在服务过程中多次和客户对齐方案的内容目标，确保客户收到满意的存储性能诊断及规划方案，并在后续提供专业的技术落地支持。

1.4.3.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

客户可在华为云官网直接进行下单，建议下单前先进行服务咨询。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

购买本服务前建议先购买华为云存储服务。

在购买“xx增量包”前需要先购买“xx基础包”。

1.4.3.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

华为云国内场景：对购买了SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务基础包/EVS性能诊断与优化服务基础包的客户，优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过2人天以内的现场驻场；对购买了SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务增量包/EVS性能诊断与优化服务增量包的客户，优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过1人天以内的现场驻场；

海外场景：不提供现场驻场服务，仅有远程服务。

版权所有 © 华为技术有限公司

下单后服务多久可以完成?

交付周期根据开始交付的时间和客户实际的需求决定，例如业务量大小、业务复杂程度等都有可能影响交付周期。

使用云存储优化与提升服务获得的最终交付件是什么?

- 购买云存储AI大模型性能诊断与优化服务-SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务基础包/增量包会获得交付件《 华为云AI大模型存储方案规划设计书 》，含对企业业务系统的调研结果、存储性能诊断，资源配置建议和详细的配置指南。
- 购买云存储性能诊断与优化服务-EVS性能诊断与优化服务基础包/增量包会获得交付件《 华为云EVS方案规划设计书 》，含对企业业务系统的调研结果、存储性能诊断，资源配置建议和详细的配置指南。

1.4.3.3 计费说明

本章节主要介绍云存储优化与提升服务的计费说明，包括计费项，计费模式等。

计费项

服务子产品	服务规格	计费说明	国内单价（CNY）	海外1单价（USD）	海外2单价（USD）	量纲
云存储AI大模型性能诊断与优化服务	SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务基础包	1. 针对百卡以内规模的AI大模型训练与推理场景 2. 华为云国内优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过2人天的现场驻场服务 3. 海外不提供现场驻场服务，仅有远程服务	352,800.00	50,400.00	75,600.00	每套
	SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务增量包	1. 针对超过百卡规模的AI大模型训练与推理场景，需购买增量包叠加配套 2. 华为云国内优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过1人天的现场驻场服务 3. 海外不提供现场驻场服务，仅有远程服务	141,120.00	20,160.00	30,240.00	每套
云存储性能诊断与优化服务	EVS性能诊断与优化服务基础包	1. 华为云国内优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过2人天的现场驻场服务 2. 海外不提供现场驻场服务，仅有远程服务	352,800.00	50,400.00	75,600.00	每套

版权所有 © 华为技术有限公司

服务子产品	服务规格	计费说明	国内单价（CNY）	海外1单价（USD）	海外2单价（USD）	量纲
	EVS性能诊断与优化服务增量包	1. 华为云国内优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过1人天的现场驻场服务 2. 海外不提供现场驻场服务，仅有远程服务	141,120.00	20,160.00	30,240.00	每套

说明

- “xxx增量包”需在“xxx基础包”基础上进行销售。
- 海外1包含：亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西）；海外2包含：欧洲、南非、巴西、中东。

计费模式

所有服务（SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务基础包，SFS Turbo AI大模型性能诊断与优化服务增量包，EVS性能诊断与优化服务基础包，EVS性能诊断与优化服务增量包）均属于一次性计费产品。

变更配置

云存储AI大模型性能诊断与优化服务、云存储性能诊断与优化服务均不支持变更配置或退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买本服务。

续费

云存储AI大模型性能诊断与优化服务、云存储性能诊断与优化服务均属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

到期与欠费

云存储AI大模型性能诊断与优化服务、云存储性能诊断与优化服务均属于一次性消费，到期以后，需重新购买。

1.4.4 存储安全优化与提升服务

1.4.4.1 产品介绍

服务概述

在云上业务场景，法规监管趋严、数据泄露增长、安全专业性迫使企业借助专业能力保障数据安全，而同时云上的安全能力越来越复杂，企业用户难以正确地使用资源配置安全策略。

版权所有 © 华为技术有限公司

因此，华为云推出存储安全优化与提升服务，评估客户的存储业务现状，提供识别和处置数据安全风险的关键能力，帮忙客户节约应审成本，同时避免数据泄漏可能导致的停业、刑事处罚、经济和声誉损失风险。

服务内容

- **存储安全诊断服务**

服务规格	服务内容	适用场景
存储安全诊断基础包 存储安全诊断增量包	对客户的云存储业务内容展开评估，从静态数据资产和动态访问行为两个维度对客户的云存储业务进行调研及总结，并以报告的形式传递给用户。 对客户的云存储业务系统展开评估，围绕客户的业务数据调研，结合数据安全能力成熟度模型（Data Security Capability Maturity Mode，简称DSMM），对客户存储业务系统的访问控制策略、传输安全、存储安全、合规处理等维度开展评估，分析和评估客户的云上业务数据安全能力，识别用户的潜在数据安全风险，并以报告的形式传递给用户。	面向具有复杂的业务数据使用场景的中大型企业，帮助用户评估安全能力成熟度，识别潜在风险，应对相关安全审查。
存储安全诊断服务-包月	定期对客户的云存储业务内容展开评估，从静态数据资产和动态访问行为两个维度对客户的云存储业务进行调研及总结，并以报告的形式定期传递给客户。 对客户的云存储业务系统展开评估，围绕客户的业务数据调研，结合数据安全能力成熟度模型（Data Security Capability Maturity Mode，简称DSMM），对客户存储业务系统的访问控制策略、传输安全、存储安全、合规处理等维度开展评估，分析和评估客户的云上业务数据安全能力，识别客户的潜在数据安全风险，给出安全配置整改建议，并以报告的形式定期传递给客户。	面向具有复杂的业务数据使用场景的中大型企业，帮助客户评估安全能力成熟度，识别潜在风险，给出整改建议，应对相关安全审查。

- **存储安全优化设计服务**

服务规格	服务内容	适用场景
存储安全规划设计基础包 存储安全规划设计增量包	针对用户的复杂业务场景，给出存储安全方案，包括账号划分、权限策略配置、数据加密、数据合规处理、数据留存、数据删除、备份、容灾、防勒索等。 针对安全诊断服务中已识别出的数据安全风险，设计优化提升方案。	面向具有复杂的业务数据使用场景，且已购买存储安全诊断包的用户，帮助用户针对已识别风险进行设计优化、配置推荐。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
存储安全技术支持包	根据存储安全规划设计提供的方案，指导客户完成复杂的策略配置，落地存储数据传输/存储/删除等最佳安全实践。	面向具有复杂的业务数据使用场景，且已购买存储安全诊断包、存储安全规划设计包的用户，协助用户实现方案落地。

前提条件

- 客户已上云，且正在使用存储相关产品。
- 客户配合意愿度高，负责人牵头，愿意投入人力配合调研分析与规划。
- 为客户提供数据安全诊断报告前，需获得客户访问行为数据查看授权才能履行服务内容。
- 双方达成一致的业务保障目标，客户完成服务付款。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   在整个过程中，华为云负责以下内容：

   - **存储安全诊断：**对客户的云存储业务内容展开评估，从静态数据资产和动态访问行为两个维度对客户的云存储业务进行调研及总结，以报告的形式传递给用户；对客户的云存储业务系统展开评估，围绕客户的业务数据调研，结合数据安全能力成熟度模型（Data Security Capability Maturity Mode，简称DSMM），对客户存储业务系统的访问控制策略、传输安全、存储安全、合规处理等维度开展评估，分析和评估客户的云上业务数据安全能力，识别用户的潜在数据安全风险，并以报告的形式传递给用户。
   - **存储安全规划设计：**针对用户的复杂业务场景，给出存储安全方案，包括账号划分、权限策略配置、数据加密、数据合规处理、数据留存、数据删除、备份、容灾、防勒索等；针对已诊断识别的数据安全风险，设计优化提升方案。
   - **存储安全技术支持：**基于存储安全规划设计服务给出的存储安全优化提升方案，指导用户落地。

2. 服务不覆盖范围

   用户侧的方案实施工作，包括但不限于：

   不同系统的集成实施工作。

3. 服务区域

   全球

服务流程

- **存储安全诊断服务**

版权所有 © 华为技术有限公司

服务阶段	里程碑说明
需求调研	明确服务目标：调研当前客户的存储服务使用现状与基本诉求，对齐客户数据安全建设目标及范围、相关数据查看范围授权，访谈客户并与客户在服务目标上达成一致。 制定服务方案：与客户对齐详细的服务方案，包括服务内容、流程、时间表、费用等方面的细节，确保服务方案能够满足客户的需求并具有可行性。
诊断评估	评估静态数据资产：对客户的云存储中的数据资产进行分析和评估，包括存储的数据类型、存量分布、加密存储占比等。 评估动态访问行为：分析客户在云存储中的数据访问模式和行为，包括访问频率、访问IP归属地、访问高峰低谷等。 评估云存储业务系统安全性：调研客户的云存储相关特性开启情况，结合DSMM及上文总结的客户业务动静态模型，对客户存储业务系统的访问控制策略、传输安全、存储安全、合规处理等维度开展评估，识别潜在安全风险。 评估安全风险等级：对已识别的风险源，从风险危害程度和风险发生可能性两个角度进行评估，给出数据安全风险等级及粗略应对措施。 输出报告：将以上三项内容以报告的形式展示。
服务验收	方案验收，移交相关交付文档。向客户传递数据安全诊断报告，并提供报告解读。

- **存储安全优化设计服务**

服务阶段	里程碑说明
需求调研	明确服务目标：对齐客户数据安全建设目标、项目预算及设计应用范围，访谈客户并与客户达成一致。 制定服务方案：与客户对齐详细的服务方案，包括服务内容、流程、时间表、费用等方面的细节，确保服务方案能够满足客户的需求并具有可行性。
方案设计	评估用户云上云下业务环境：在安全诊断报告的基础上，对客户的云下基础设施建设程度、人员组织规模进行调研，为提供合适的安全设计提供支撑。 制定安全规划设计方案：根据客户的需求和现有环境资源，结合行业标准及华为云的最佳实践，制定详细的安全规划设计方案。包括安全目标、策略和措施，安全相关特性的选择及具体配置指南。确保规划设计符合客户的业务需求，并能够有效地提升其云存储业务的安全能力。 沟通和确认：与客户沟通设计方案，解释方案的重点和关键内容。确保客户理解并认可规划设计方案，如果有必要，进行适当的调整和修改，直至达成共识。
服务验收	方案验收，移交相关交付文档。指导客户进行安全方案落地。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务交付件

- **存储安全诊断服务**

服务规格	交付件	验收报告
存储安全诊断基础包	《华为云存储数据安全诊断报告》	《xx项目存储安全优化与提升服务验收报告》
存储安全诊断增量包		
存储安全诊断服务-包月	《华为云存储月度数据安全诊断报告》	

- **存储安全优化设计服务**

服务规格	交付件	验收报告
存储安全规划设计基础包	《华为云存储数据安全规划设计建议书》	《xx项目存储安全优化与提升服务验收报告》
存储安全规划设计增量包		
存储安全技术支持包	无	无

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 接收用户的需求申请，协调专家远程或者现场进行相关服务的实施与护航。
   - 服务前，根据客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于本次服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之间的协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须配合进行需求调研，提供准确的业务需求、提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。

版权所有 © 华为技术有限公司

- 客户应提供必要的授权，授权华为云对客户的业务数据进行读取分析以展开服务。

4. 责任分工矩阵表

   以下为职责描述案例，可酌情修改。

   R=责任方/Responsibility；S=协助方/Support。

   - 存储安全诊断服务

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求调研	明确服务目标、所需数据授权	R	R
2		制定服务方案	R	S
3	诊断评估	静态数据资产评估	R	S
4		动态访问行为评估	R	S
5		云存储业务系统安全性评估	R	S
6		安全风险等级评估	R	S
7		报告输出及评审	R	R
8	服务验收	方案验收	S	R
9		向客户传递数据安全诊断报告，提供报告解读	R	S

   - 存储安全优化设计服务

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	需求调研	明确服务目标	R	R
2		制定服务方案	R	S
3	方案设计	评估用户云上云下业务环境	R	S
4		制定安全规划设计方案	R	S
5		沟通和确认	R	R
6	服务验收	方案验收，移交相关交付文档	S	R
7		指导客户进行安全方案落地	R	S

验收标准

- **存储安全诊断服务**

  华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xx项目存储安全优化与提升服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

版权所有 © 华为技术有限公司

- **存储安全优化设计服务**
  - 存储安全规划设计包：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xx项目存储安全优化与提升服务验收报告 》作为服务验收通过依据。
  - 存储安全技术支持包：客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《 xx项目存储安全优化与提升服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

1.4.4.2 常见问题

1.4.4.2.1 关于服务咨询

什么是存储安全优化与提升服务?

在云上业务场景，法规监管趋严、数据泄露增长、安全专业性迫使企业借助专业能力保障数据安全，而同时云上的安全能力越来越复杂，企业用户难以正确地使用资源配置安全策略。

因此，华为云推出存储安全优化与提升服务，评估客户的存储业务现状，提供识别和处置数据安全风险的关键能力，帮忙客户节约应审成本，同时避免数据泄漏可能导致的停业、刑事处罚、经济和声誉损失风险。

存储安全优化与提升服务可以提供哪些服务?

- **存储安全诊断服务**：对客户的云存储业务内容展开评估，从静态数据资产和动态访问行为两个维度对客户的云存储业务进行调研及总结；对客户存储业务系统的访问控制策略、传输安全、存储安全、合规处理等安全能力维度开展评估，分析和评估客户的云上业务数据安全能力，识别客户的潜在数据安全风险，最后将调研及评估内容以报告的形式传递给客户。
- **存储安全优化设计服务**：针对客户的复杂业务场景，给出存储安全方案，包括账号划分、权限策略配置、数据加密、数据合规处理、数据留存、数据删除、备份、容灾、防勒索等；另外针对安全诊断服务中已识别出的数据安全风险，设计优化提升方案。并根据企业的定制化方案提供技术支持，指导客户进行方案的落地实现。

存储安全优化与提升服务的服务优势有哪些?

- **30年安全经验沉淀**：华为拥有云、网、端全业务场景的安全方案、实践及专家经验，在10+产品线、60+产品落地实践的设计规范及方法论，具备政务、教育、汽车、能源等各种复杂业务场景的应对经验和能力。
- **自研安全运营工具**：华为云利用自研分析工具，对企业存储数据的历史访问行为进行多角度建模，快速进行数据资产地图、访问画像等维度的深层次数据挖掘，并结合专家经验，更好地识别潜在安全风险和威胁，给出更全面的安全运营分析及设计方案。
- **丰富的安全能力**：华为云存储提供了访问控制、传输安全、数据保护、监控审计等服务安全能力，以支撑优化设计方案的落地，实现存储数据生命周期的安全。
- **优质用户体验：**华为云注重用户体验，提供个性化的服务，与客户紧密合作，根据其特定需求定制安全方案，并在服务过程中多次和客户对齐方案的内容目标，确保客户收到满意的安全设计诊断及规划方案，并在后续提供专业的技术落地支持。

版权所有 © 华为技术有限公司

1.4.4.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

客户可在华为云官网直接进行下单，建议下单前先进行服务咨询。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

购买本服务前建议先购买华为云存储服务。

此外，购买“存储安全优化设计服务”的产品前需要先购买“存储安全诊断服务”内产品；在“存储安全优化设计服务”中，购买“存储安全技术支持包”前需要先购买“存储安全规划设计包”；在购买“xx增量包”前需要先购买“xx基础包”。

1.4.4.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

海外场景不提供现场驻场服务，仅有远程服务。

下单后服务多久可以完成?

交付周期根据开始交付的时间和客户实际的需求决定，例如业务量大小、业务复杂程度等都有可能影响交付周期。

使用存储安全优化与提升服务获得的最终交付件是什么?

- 购买存储安全诊断服务-存储安全诊断基础包/增量包/包月包会获得交付件《华为云存储数据安全诊断报告》，含对企业业务系统的调研结果、识别风险点与简略修改意见。
- 购买存储安全诊断服务-存储安全诊断服务-包月，自完成首次诊断报告交付件当日起，每月定期获得交付件《华为云存储月度数据安全诊断报告》，含对企业业务系统的调研结果、识别风险点与简略修改意见。
- 购买存储安全优化设计服务-存储安全规划设计基础包/增量包会获得交付件《华为云存储数据安全规划设计建议书》，含安全诊断提出的风险点简略描述、访问控制等安全能力的配置建议及详细配置指南、各安全能力的配置优先级等。
- 购买存储安全优化设计服务-存储安全技术支持包不提供交付件。

1.4.4.3 计费说明

本章节主要介绍存储安全优化与提升服务的计费说明，包括计费项，计费模式等。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

服务子产品	服务规格	计费说明	海外1单价（USD）	海外2单价（USD）	量纲
存储安全诊断服务	存储安全诊断基础包	1. 一次性计费，按购买的套数（IAM用户数<=10、VPC数<=2）计费。 2. 华为云国内优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过5人天的现场驻场服务。 3. 海外不提供现场驻场服务，仅有远程服务。	23,040.00	34,560.00	每套
	存储安全诊断增量包	1. 一次性计费，按购买的套数（IAM用户数+5、VPC数+1）计费。 2. 华为云国内优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过2人天以内的现场驻场服务。 3. 海外不提供现场驻场服务，仅有远程服务。	9,216.00	17,280.00	每套
	存储安全诊断服务-包月	1. 包周期计费，按购买的周期（IAM用户数<=10，VPC数<=2）计费。 2. 华为云国内优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过2人天以内的现场驻场服务。 3. 海外不提供现场驻场服务，仅有远程服务。	43,200.00	64,800.00	月
存储安全优化设计服务	存储安全规划设计基础包	1. 一次性计费，按购买的套数（IAM用户数<=10、VPC数<=2）计费。 2. 华为云国内优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过5人天以内的现场驻场服务。 3. 海外不提供现场驻场服务，仅有远程服务。	57,600.00	86,400.00	每套

版权所有 © 华为技术有限公司

服务子产品	服务规格	计费说明	海外1单价（USD）	海外2单价（USD）	量纲
	存储安全规划设计增量包	1. 一次性计费，按购买的套数（IAM用户数+5、VPC数+1）计费。 2. 华为云国内优先提供远程服务，会结合项目需求，提供连续的、不超过2人天以内的现场驻场。 3. 海外不提供现场驻场服务，仅有远程服务。	23,040.00	34,560.00	每套
	存储安全技术支持包	一次性计费，包含连续5人天的远程支持服务。	11,520.00	17,280.00	次

说明

- “存储安全优化设计服务”需在“存储安全诊断服务”基础上进行销售。
- “存储安全优化设计服务”中，“存储安全技术支持包”需在“存储安全规划设计包”基础上进行销售。
- “xxx增量包”需在“xxx基础包”基础上进行销售。
- 海外1包含：亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西）；海外2包含：欧洲、南非、巴西。

计费模式

存储安全诊断基础包，存储安全诊断增量包，存储安全规划设计基础包，存储安全规划设计增量包，存储安全技术支持包属于一次性计费产品。存储安全诊断服务-包月属于包周期计费产品。

变更配置

存储安全诊断服务、存储安全优化设计服务均不支持变更配置或退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买本服务。

续费

存储安全诊断服务-存储安全诊断基础包、存储安全诊断服务-存储安全诊断增量包、存储安全优化设计服务-存储安全规划设计基础包、存储安全优化设计服务-存储安全规划设计增量包、存储安全优化设计服务-存储安全技术支持包均属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

存储安全诊断服务-存储安全诊断服务-包月属于包周期（订阅式）服务，可按期购买。并支持续费。到期后，需重新购买。

版权所有 © 华为技术有限公司

到期与欠费

存储安全诊断服务、存储安全优化设计服务均属于一次性消费，到期以后，需重新购买。

1.4.5 数据仓库优化与支持服务

1.4.5.1 产品介绍

服务概述

部分企业内部平台较多、数据不统一、数据孤岛严重，数仓开发能力也较为薄弱。随着数据量的逐年增长和业务复杂度持续上升，原数据仓库的性能可能会出现瓶颈，数据仓库的建设和维护成本较高，如何在保证数据仓库性能和数据质量的同时，有效控制成本，是客户面临的一个重要挑战。为了控制成本，提升效率，企业需要对现有平台进行优化升级或新建数仓平台。

数据仓库优化与支持服务是华为为了达成企业业务系统开发、测试、上线运行提供的具体技术支持，包括数据仓库开发指导、性能调优、第三方平台对接支持和应用对接联调与上线保障。华为云GaussDB(DWS)提供的数据仓库开发与支持服务能够满足客户业务升级、数据量上涨的需求，帮助企业解决数据仓库开发和业务运行过程中遇到的各种疑难问题，也能够帮助企业提升开发人员的数据仓库开发与支持能力，继而保障了企业业务系统稳定、高效运行，减少了企业数据仓库开发成本及业务运维成本。

服务内容

数据仓库开发与支持服务是一项专业的数据管理服务，旨在帮助企业构建高效、稳定、可靠的数据仓库，实现数据的集成、清洗、分析和应用。该服务主要包括数据仓库的设计、建模、开发、测试、部署和维护等一系列工作，以及数据质量管理、数据安全保障等支持服务。

L6服务名称	服务内容	适用场景
数据仓库开发支持服务-基础版	设计业务调研表，完成调研后与客户面谈解决客户对接三方平台和对接BI报表等应用的开发上的痛点以及查询性能上的痛点，比对标杆案例，制定方案和交付实施。该服务远程即可完成，时间和人力可参考《数据仓库优化与支持服务工时基线模板》，必要时根据客户实际业务进行调整。	数据量较小的小型企业或部门级应用。适用于100U以下（仅供参考，以客户实际业务为准），对数据仓库优化需求不高的场景。
数据仓库开发支持服务-标准版		数据量适中的中型企业或部门级应用，100U-300U（仅供参考，以客户实际业务为准），需要深入的优化和定制化服务的场景，包括数据清洗、数据集成、数据建模等。

版权所有 © 华为技术有限公司

L6服务名称	服务内容	适用场景
数据仓库开发支持服务-专业版	设计业务调研表，完成调研后与客户面谈解决客户对接三方平台和对接BI报表等应用的开发上的痛点以及查询性能上的痛点，充分考虑客户的业务需要，制定方案和交付实施。该服务需要远程和现场两种模式配合完成，时间和人力可参考《数据仓库优化与支持服务工时基线模板》，必要时根据客户实际业务进行调整。	数据仓库规模较大的大型企业，300U-700U（仅供参考，以客户实际业务为准），需要更全面的数据仓库开发和维护支持，包括架构设计、ETL开发、数据分析，报表开发等。
数据仓库开发支持服务-铂金版		适用于大型企业或数据仓库项目复杂度较高的企业，700U-1000U（仅供参考，以客户实际业务为准），需要高度定制化的数据仓库开发和维护支持，包括但不限于上述服务内容。
数据仓库开发支持服务-旗舰版	与客户高层面谈，确定客户的需求和愿景，充分考虑客户的业务需要，制定方案和交付实施。帮助企业解决数据仓库开发和业务运行过程中遇到的各种疑难问题，帮助企业提升开发人员的数据仓库开发与支持能力。该服务需要远程和现场两种模式配合完成，时间和人力可参考《数据仓库优化与支持服务工时基线模板》，必要时根据客户实际业务进行调整。	适用于对数据仓库有极高要求的超大型企业或数据仓库，1000U以上（仅供参考，以客户实际业务为准）。旗舰版可提供最全面、最先进的数据仓库支持，和最高级别的数据仓库开发和维护支持，包括但不限于上述服务内容。

前提条件

1. 客户需要提前申请专业服务，以便评估客户业务目标和服务时间计划性。
2. 为客户提供专业服务时，获得客户入场调研、人员配合、材料输入授权才能履行服务内容。

服务范围

1. 服务覆盖范围

   数据仓库优化与支持服务是指开发与支持工程师在熟悉客户的内部流程和需求、现网数仓及其他大数据组件环境的前提下，专注于华为云数据仓库产品GaussDB(DWS)的开发指导、性能调优及疑难问题解答等，帮助客户提升数据仓库开发与支持能力，保障客户业务系统稳定运行。

   该服务分为以下五个部分：

版权所有 © 华为技术有限公司

a. **数据仓库GaussDB(DWS)开发指导：**包含样例代码讲解、API使用指导、开发问题处理。

b. **性能调优：**针对客户的业务性能目标及诉求针对性地输出解决方案，主要包括数据仓库性能评估、数据仓库参数调优、数据仓库资源调优三个方面。

c. **第三方平台对接支持：**负责第三方系统或监控平台对接数据仓库过程中遇到的问题咨询和解答（限于华为产品已验证过的第三方产品）。

d. **应用联调与上线支持：**在应用与生产环境数据仓库的正式对接联调时，由于测试环境与生产环境的本质差异，生产环境易出现测试环境未能遭遇的问题，协助处理未知问题。

e. **国产化改造：**在数据仓库国产化转型过程中，提供数据仓库国产化改造支持，包括数据仓库调研、改造方案设计、数据仓库迁移、应用改造、业务验证、验收保障等一系列端到端的专业服务。

2. 服务不覆盖范围

   华为开发与支持工程师只负责本工作说明书所载明的服务，提供不在服务范围内的服务需要额外付费。不在服务范围内的服务包括但不限于如下所示内容：

   a. 客户业务逻辑代码开发和改造。

   b. 外购件产品，如DataArts，Migration。

服务流程

数据仓库优化与支持服务流程：

服务阶段	里程碑说明
业务调研	根据客户订购的数据仓库开发与支持服务包，对当前客户业务及数据仓库的架构、性能、稳定性等进行全面调研，初步确定问题和瓶颈。
需求分析与评估	对客户的业务需求进行深入的理解和分析，评估当前数据仓库的性能、容量、数据质量等方面的问题，确定优化的目标、范围和方案。
优化与支持	按照设计好的方案，进行实际的优化与支持工作，包括软件的安装、配置、测试，以及性能提升、质量优化等操作。
服务验收	根据项目目标，开展相应能力项服务验收，输出《**数据仓库优化与支持服务验收报告**》，通过客户评审与验收。

服务交付件

数据仓库开发与支持服务的交付件：

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	交付件	验收报告
数据仓库开发支持服务-基础版	《xx客户数仓需求调研表_公有云》 《xx项目优化与支持服务方案设计》 《GaussDB(DWS)开发技术规范》 《GaussDB(DWS)数据库安全配置》 《GaussDB(DWS)性能调优指南》	《数据仓库优化与支持服务验收报告》
数据仓库开发支持服务-标准版		
数据仓库开发支持服务-专业版		
数据仓库开发支持服务-铂金版		
数据仓库开发支持服务-旗舰版		

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于数据仓库优化与支持服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
3. 客户责任
   - 客户指派一位项目负责人协助华为云实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云提供的服务。
   - 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。
4. 责任分工矩阵表

   在实施数据仓库优化与支持前，需要收集客户现有系统环境中的必要信息，用以支撑服务范围和交付周期。需要收集的信息包括且不限于：数据仓库集群版本信息、数据仓库集群组件信息、数据仓库集群用户和权限信息、样例代码demo具体场景、服务例行维护范围信息。

华为责任	客户责任
1. 将信息收集表格提交给客户填写。 2. 整理并识别与数据仓库优化与支持相关的信息。	1. 配合华为工程师，提供数据仓库优化与支持方案的必要信息及信息查询方式。 2. 提供数据仓库优化与支持服务实施使用的账户信息和接入条件。

版权所有 © 华为技术有限公司

以下为职责描述案例，可酌情修改。

- R=责任方/Responsibility
- S=协助方/Support

序号	服务流程	工作内容	华为	客户
1	项目启动	项目团队组建	R	S
		项目内容宣贯讲解	R	S
2	项目调研	制定调研计划	R	S
		调研工作开展	S	R
		现状评估	R	S
		输出现状诊断报告	R	S
		现状诊断报告阶段性验收	S	R
3	方案设计	输出设计方案	R	S
		设计方案阶段性验收	S	R
4	项目验收	对整体项目进行验收，签署验收报告并盖章	S	R

验收标准

- 验收标准
  a. 支持的验收方式：线上验收/线下验收。
  b. 验收标准：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为云官网Console确认验收，或线下签字且盖章《数据仓库优化与支持服务验收报告》作为服务验收通过依据。
- 服务验收标准
  - 对交付件的验收应着重于对文档实质内容的验收，凡交付件实质内容符合本工作说明书约定的，应予通过验收和接受。少量格式、词汇、修饰等方面的不符不应被作为不验收的理由，但华为应就格式、词汇、修饰等方面的不符处按要求在合理的时间内进行修改。
  - 在项目进程中，所有交付件都将经过日常讨论和评审，以保证双方对文档内容的认识一致并缩短交付件的验收时间。客户将对华为提出的意见或要求及时提供其建议及批准。根据项目的实际情况，部分或所有交付件在验收签署之前将经过项目组评审、业务部门评审、并向领导组汇报。客户将负责在合同约定的验收时点前推动（包括组织和安排顾问资源）并及时完成所有内部评审和汇报。
  - 华为将根据上述评审和汇报的反馈意见，在5个工作日内完成对交付件的修改，并提交交付件最终版本的验收稿给客户验收。
  - 客户在接收到提交的交付件最终版本的验收稿后，将在5个工作日内反馈；华为在收到客户反馈意见后，应在5个工作日内提交修改后的交付件给客户再次验收，以上过程不应超过2次（即提交次数不多于3次）。交付件的验收工作应在双方配合下在15个工作日内完成（即从客户接收到提交的交付件最终版

版权所有 © 华为技术有限公司

本的验收稿后15个工作日）。届时，客户应验收签署提交的项目交付件。在每一轮评审过程中，如果在交付件提交给客户后的5个工作日内尚未收到客户的书面反馈意见，则该轮提交的交付件将被视为已被客户接受并作为最终版本验收通过。

- 如果因非华为原因导致完成交付件审核和批准需要更多的时间，项目组将依据按本工作说明书定义的变更控制流程签订的变更申请延展团队工作时间并获得相应付款。
- 如在15个工作日内提交交付件最终版本的验收稿3次之后双方仍未完成交付件的验收工作，双方应评估此对后续工作（如有）的影响，并协商如何完成交付件的后续修改和验收工作。
- 在交付件验收签署后，如果要求对任何交付件的内容作增减，将对该增减所带来的工作复杂性及风险性进行评估（如对服务费用、时间计划和资源配备等的影响），包括由此带来项目费用及时间计划的更改，在得到双方的同意后予以执行。
- 里程碑相关的交付件按照本章节定义的流程完成验收后，将由负责人授权签署里程碑验收报告。华为职责范围外的工作完成情况不应影响里程碑的完成和验收。

1.4.5.2 常见问题

1.4.5.2.1 关于服务咨询

什么是优化与支持服务?

部分企业内部平台较多、数据不统一、数据孤岛严重，数据仓库开发能力也较为薄弱。随着数据量的逐年增长和业务复杂度持续上升，原数据仓库的性能可能会出现瓶颈，建设和维护成本较高，如何在保证数据仓库性能和数据质量的同时，有效控制成本，是客户面临的一个重要挑战。为了控制成本，提升效率，企业需要对现有平台进行优化升级或新建数据仓库平台。

数据仓库优化与支持服务是华为为了达成企业业务系统开发、测试、上线运行提供的具体技术支持，包括数据仓库开发指导、性能调优、第三方平台对接支持和应用对接联调与上线保障。数据仓库开发与支持服务能够满足客户业务升级、数据量上涨的需求，帮助企业解决数据仓库开发和业务运行过程中遇到的各种疑难问题，也能够帮助企业提升开发人员的数据仓库开发与支持能力，继而保障了企业业务系统稳定、高效运行，减少了企业数据仓库开发成本及业务运维成本。

优化与支持服务可以提供哪些服务?

1. 数据仓库开发支持服务-基础版
2. 数据仓库开发支持服务-标准版
3. 数据仓库开发支持服务-专业版
4. 数据仓库开发支持服务-铂金版
5. 数据仓库开发支持服务-旗舰版

优化与支持服务服务优势?

经验丰富的数据仓库服务团队：华为基于在各行各业深入的合作和项目经验中，已然组建了一个拥有丰富行业数据仓库应用经验的专家团队，团队规模300+。从样例代码开发，到数据仓库性能调优指导，到服务例行维护，到全周期保障重要节假日重保。

版权所有 © 华为技术有限公司

高效便利的自研工具：集多种能力于一体，从样例代码、开发规范等方面自研开发，形成便于大数据应用支持的场景样例、性能调优工具，助力企业数据仓库业务开发顺畅高效。

全面的开发资产与知识库：基于全国1000+项目的交付经验，积累了大量方法论，从背景调研，到开发重点，到持续调优，再到持续维护，积累了完善与丰富的资产，助力企业数据仓库应用开发。

本土化端到端服务体系：华为本土化自研产品与内核，需求驱动，响应能力在完备的流程体系下，快速处理各类疑难问题，从问题出现到落地，端到端的服务体系保证企业问题及时处理、故障快速响应、业务高效开发。

可以对华为云外的站点提供服务吗?

可以，支持华为云，伙伴云。

1.4.5.2.2 关于服务购买

服务如何下单?

代客下单。

购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

需要先咨询，并购买GaussDB(DWS)集群。

1.4.5.2.3 关于服务交付

提供现场服务吗?

根据服务的不同阶段需求提供远程、现场相结合服务。

下单后服务多久可以完成?

根据实际项目规模评估，没有通用的时间。

1.4.5.3 计费说明

本章节主要介绍数据仓库优化与支持服务的计费说明，包括计费项、计费模式、以及变更、续费、欠费等。

计费项

服务子产品	服务规格	计费说明	海外一单价（美元）	海外二单价（美元）	量纲
数据仓库开发与支持服务	数据仓库开发支持服务-基础版	一次性计费，按购买的套数计费	25,000	37,000	套
	数据仓库开发支持服务-标准版	一次性计费，按购买的套数计费	76,000	115,000	

版权所有 © 华为技术有限公司

服务子产品	服务规格	计费说明	海外一单价（美元）	海外二单价（美元）	量纲
	数据仓库开发支持服务-专业版	一次性计费，按购买的套数计费	206,000	309,000	
	数据仓库开发支持服务-铂金版	一次性计费，按购买的套数计费	570,000	850,000	
	数据仓库开发支持服务-旗舰版	一次性计费，按购买的套数计费	700,000	1,050,000	

说明

- 海外一：亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西）
- 海外二：欧洲、南非、巴西、中东

计费模式

数据仓库优化与支持服务属于一次性计费产品。

变更配置

数据仓库优化与支持服务不支持变更配置或退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买管理检测与响应。

续费

数据仓库优化与支持服务属于一次性消费，不支持续费。到期后，需重新购买。

到期与欠费

数据仓库优化与支持服务属于一次性服务，建议客户购买后尽快使用，到期以后，需重新购买。

是否可叠加购买或存在购买依赖

可与其他产品叠加购买，例如同步链路时如有新增链路，需要叠加购买Migration或Flink。

购买本服务之前需要先咨询专业服务负责人，并购买GaussDB(DWS)集群。

1.5 培训服务

1.5.1 基础服务

版权所有 © 华为技术有限公司

1.5.1.1 基础服务人才培养服务

服务概述

针对云计算行业的发展趋势和人才培养所面临的严峻挑战，华为云面向客户提供专业化的整体培训解决方案，帮助客户提高熟练运用华为云产品与服务，以及基于华为云产品在对应的技术方向上解决企业基本业务问题的能力。

本服务工作说明书（以下或简称“SOW”）列明由华为云（乙方）为客户（甲方）实施“华为云基础服务人才培养服务”（以下简称“本培训”）所提供的培训服务内容。

本服务工作说明书列明华为云提供的服务范围、责任分工、双方职责等，以此来约束双方服务行为。

本服务工作说明书是《华为云专业服务销售协议》的附件，本工作说明书的具体实施，应依从《华为云专业服务销售协议》的条款和条件。

服务内容

服务内容	服务说明
Landing Zone基础场景培训	以讲师面授的方式提供理论讲解与实践操作两部分培训服务，培训内容围绕Landing Zone五大基础场景“组织架构，身份权限，网络管理，安全管理，合规审计”，授课过程中包含理论、实操讲解及教学互动、答疑等。
Landing Zone高阶场景培训-数据边界	以讲师面授的方式提供理论讲解与实践操作两部分培训服务，培训内容围绕数据边界，授课过程中包含理论、实操讲解及教学互动、答疑等。
Landing Zone高阶场景培训-运维管理	以讲师面授的方式提供理论讲解与实践操作两部分培训服务，培训内容围绕运维管理，授课过程中包含理论、实操讲解及教学互动、答疑等。
Landing Zone高阶场景培训-财务管理	以讲师面授的方式提供理论讲解与实践操作两部分培训服务，培训内容围绕财务管理，授课过程中包含理论、实操讲解及教学互动、答疑等。
Landing Zone高阶场景培训-最佳实践	以讲师面授的方式提供理论讲解与实践操作两部分培训服务，培训内容围绕最佳实践，授课过程中包含理论、实操讲解及教学互动、答疑等。

服务周期

培训为线下面授形式，规格如下：

版权所有 © 华为技术有限公司

序号	课程名称	时长（天）	班级人数
1	Landing Zone基础场景培训	2	20人以内
2	Landing Zone高阶场景培训-数据边界	0.5	20人以内
3	Landing Zone高阶场景培训-运维管理	0.5	20人以内
4	Landing Zone高阶场景培训-财务管理	0.5	20人以内
5	Landing Zone高阶场景培训-最佳实践	0.5	20人以内

说明

服务周期以甲方合同签订，支付服务订单日开始，以项目验收日期为截止日期。

服务场所

乙方项目培训交付人员在规定时间服务期，在与甲方商定的培训服务交付场所进行交付。

服务工作场所提供两种选择：

1. 甲方所在地培训，由甲方提供培训场所
2. 华为全球培训中心，由乙方提供培训场所（需购买华为云培训配套服务-学员食宿）

服务流程

提交服务申请 > 需求确认沟通 > 服务订单确认 > 培训服务交付 > 培训服务验收

流程	流程说明
提交服务申请	甲方提交培训服务申请，乙方接收后与甲方沟通需求
需求确认沟通	双方共同商定培训对象、培训内容、培训地点、培训价格等内容
服务订单确认	明确培训需求后，由甲方确认支付订单，乙方接收后确认并协调安排培训资源
培训服务交付	乙方项目培训交付人员在规定时间服务期，在与甲方商定的培训服务交付场所进行交付
培训服务验收	按照培训服务申请标准进行验收，并以客户在云商店点击确认培训服务交付验收件作为验收合格依据

责任矩阵

1. 客户责任

   客户须指派一位项目负责人协助华为云顺利执行实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为云培训服务；

版权所有 © 华为技术有限公司

a. 客户需明确需求，确认培训的内容、时间、培训地点及相关要求
b. 如客户选择在客户所在地培训，则需由客户提供培训场所

2. 华为责任
   - 接收客户培训需求申请，协调讲师资源进行备课
   - 如客户选择在华为全球培训中心培训，需提供培训场地；如客户选择在客户所在地培训，则需派讲师前往客户指定地点培训
   - 提供纸质或电子培训教材
   - 培训结束后，根据培训实际情况提供培训总结报告

交付件及验收标准

交付标准	验收标准	交付及验收件
标准产品，华为按照客户所购买产品的培训建议书及课程表中所约定的内容交付履行	以客户在华为云商店买家中心点击确认交付及验收件作为验收合格的依据	1. 华为云培训服务交付策划报告及总结报告 2. 华为云培训服务签到表

项目完成标志

培训专业服务工作结束，验收通过。

1.5.2 运维平台培训服务

1.5.2.1 华为云产品技术培训

1.5.2.1.1 产品介绍

服务概述

提供全面的培训服务，协助客户高效使用CloudScope运维平台的各项能力，最终实现客户能够独立完成运维工作。通过系统化的培训和持续的技术支持，帮助客户降低运维成本，提升系统的稳定性和业务的连续性。

服务内容

- 运维平台培训服务-产品技术培训

版权所有 © 华为技术有限公司

服务规格	服务内容	适用场景
运维平台使用培训	1. 提供CloudScope整理运维工具的介绍，包括能力、定位、发展历史 2. 介绍确定性运维理念和流程 3. 介绍运维平台的变更能力 4. 介绍运维平台的监控能力 5. 介绍运维平台的安全生产能力 6. 介绍运维平台的自动化运维能力	运维平台使用率不足，需要专业运维专家的指导和培训，快速提升运维能力
运维平台韧性设计培训	1. 基于运维平台，提供业务可用性目标的设计与度量培训，包括可用性度量组织、流程支撑及评估、运营 2. 基于运维平台，提供高可用架构设计培训，介绍架构设计、演练与工具实验 3. 基于运维平台，提供生产准备度审批培训，介绍评审体系、方法及实践 4. 基于运维平台，提供监控赋能，介绍华为可观测的实现方案	提供高可用可靠性、保障性、恢复性的设计方法，有效提升系统的稳定性和业务的连续性
运维平台故障管理培训	1. 基于运维平台，提供监控设计讲解，介绍监控规划、设计及体系的构建 2. 基于运维平台，提供故障恢复培训，讲解恢复的关键技术理论、风险识别、复盘、演练方法与工具实验	运维能力不足，需要完整的运维监控体系和故障管理体系帮助运维人员快速定位故障解决问题

前提条件

- 客户应提前至少20个工作日申请该服务，提前评估客户云平台的规模，与客户签订授权合同，提前安排华为人力投入客户项目。
- 客户应在项目开始时提供必要的授课地点，包括教室、会议室、网络设施、效果良好的电话或视频会议设施、投影仪、白板等。
- 客户应在华为承接服务后，提供必要的调研时间、相关资料协助配合华为开展咨询调研服务。
- 根据甲方需求提供。提交的电子文档为Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel 。
- 双方达成一致的咨询服务目标，并完成合同签订。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务范围

1. 服务覆盖范围

   产品技术培训服务覆盖范围：

   - 面向CXO/运维总监/运维骨干，分享华为云运维平台的基本能力，包括其中各运维工具的使用，业务流，排班方案等
   - 面向CXO/运维总监/可用性架构师，分享华为云设计态、部署态的运维实践思考，包括业务可用度的度量与SLO体系设计、可用性架构设计与关键指标设计、企业实践案例
   - 面向CXO/运维总监/运维骨干，分享华为云运维态的体系思考全面介绍从故障发生的可观测到故障预警、故障快恢、方案演练等核心能力

2. 服务不覆盖范围

   产品技术培训服务不覆盖范围：

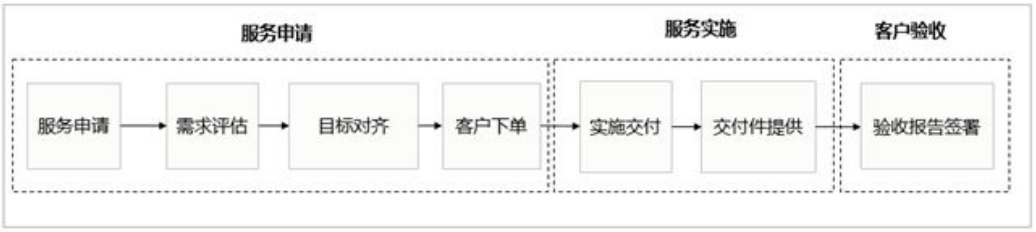
   本服务只负责合同确定或者官网下单页面购买的运维培训服务。不负责问题定位、软件设计、日常运维变更等内容。

3. 服务区域

   海外1-亚太、俄罗斯、拉美（不含巴西）。

   海外2-欧洲、非洲、巴西、中东。

服务流程



- 运维平台使用、韧性、故障培训服务

服务阶段	里程碑说明
服务申请	客户提出服务申请
需求评估	华为方组织专家与客户详细了解客户需求并进行评估
目标对齐	与客户确认培训内容
客户下单	根据客户需求选择运维服务 客户确认报价，待客户成功下单后，为客户授课
实施交付	项目开始正式启动，华为方提供标准技术培训，也随项目提供标准技术培训
交付件提供	为客户提供相关交付件。
验收报告签署	为客户提供相关交付件后，与客户确认内容，确认后完成验收报告签署。

版权所有 © 华为技术有限公司

服务交付件

服务名称	交付件	验收报告
运维平台使用培训服务	《华为云培训服务签到表》 《华为云培训服务交付策划报告及总结报告》	华为按各服务子项提交“服务交付件”章节所述标准交付件，**周期性专业服务不涉及验收。**
运维平台韧性设计培训		
运维平台故障管理培训		

责任矩阵

1. 共同责任
   - 双方商定并确认具体的业务需求及目标。
   - 双方商定并确认项目管理计划。
   - 双方商定并确认方案内容并评审。
   - 完成合同签订。
2. 华为责任
   - 华为云需明确此次项目的负责人，因特殊情况导致华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
   - 华为云得到客户授权后，授权数据仅限用于稳定性提升服务中涉及的服务内容，不得超出限定范围。
   - 服务前，按照客户所选服务项，制定服务计划和报价清单供客户审核确认。
   - 服务期间，依确认后的服务计划进行实施，编写交付件，及时提交交付件，如有争议，在双方友好协商的基础上对交付件进行完善。
   - 服务结束后，根据所选服务项，出具交付件清单。
3. 客户责任
   - 客户需指派一位项目负责人负责双方之间协调及管理、审核、验收华为云提供的服务。
   - 专注在满足项目交付需要，及时反馈管理层和关键业务部门对项目的各种意见。
   - 协调安排项目干系人配合项目实施，参加项目会议，访谈和讨论会，在提供培训服务的过程中，如客户组织的活动中含有客户侧的第三方，客户须负责与第三方交涉。
   - 结合项目需求，及时、完整地提供本项目所需要的信息和资料。
   - 在华为提供交付件后，及时组织相关方进行验收签字。
4. 责任分工矩阵表

以下为职责描述案例，可酌情修改;
R=责任方Responsibility
S=协助方/Support

服务种类	服务小类	工作内容	客户	华为
培训准备	备课	接收客户培训需求申请，协调讲师资源进行备课	S	R

版权所有 © 华为技术有限公司

	培训场地	授课地点由客户确认并承担费用	R	S
	培训教材	提供纸质或电子的培训教材	S	R
培训验收	培训报告	培训结束后，根据培训实际情况提供培训服务总结报告	S	R

验收标准

线上&线下验收标准参考：华为按各服务子项提交标准交付件，客户在华为官网Console点击确认验收，或线下签字且盖章《 xx服务验收报告 》作为服务验收通过依据。

服务名称	交付件	验收报告
运维平台使用培训服务	《 华为云培训服务签到表 》 《 华为云培训服务交付策划报告及总结报告 》	华为按各服务子项提交“服务交付件”章节所述标准交付件，**周期性专业服务不涉及验收。**
运维平台韧性设计培训		
运维平台故障管理培训		

1.5.2.1.2 常见问题

关于服务咨询

?.1. 什么是产品技术培训-运维平台使用培训服务?

针对客户运维平台使用率不足，需要专业运维专家的指导和培训，快速提升运维能力。

?.2. 什么是产品技术培训-运维平台韧性培训服务?

基于运维平台提供可量化的业务可用性指标体系设计方案、构建架构及容错方案、生产准备度审批培训，介绍评审体系、监控赋能，有效提升系统的稳定性和业务的连续性。

?.3. 什么是产品技术培训-运维平台故障管理培训?

针对客户运维能力不足，需要完整的运维监控体系和故障管理体系帮助运维人员快速定位故障解决问题。

版权所有 © 华为技术有限公司

?.4. 产品技术培训可以提供哪些服务项?

服务类型	服务内容	服务说明
运维平台使用培训	面向CXO/运维总监/运维骨干，分享华为云运维运维平台的基本能力	1. 提供CloudScope整理运维工具的介绍，包括能力、定位、发展历史 2. 介绍确定性运维理念和流程 3. 介绍运维平台的变更能力 4. 介绍运维平台的监控能力 5. 介绍运维平台的安全生产能力 6. 介绍运维平台的自动化运维能力
运维平台韧性设计培训）	面向CXO/运维总监/可用性架构师，分享华为云设计态、部署态的体系思考	1. 基于运维平台，提供业务可用性目标的设计与度量培训，包括可用性度量组织、流程支撑及评估、运营 2. 基于运维平台，提供高可用架构设计培训，介绍架构设计、演练与工具实验 3. 基于运维平台，提供生产准备度审批培训，介绍评审体系、方法及实践 4. 基于运维平台，提供监控赋能，介绍华为可观测的实现方案
运维平台故障管理培训	面向CXO/运维总监/运维骨干，分享华为云运维态的体系思考全面介绍从故障发生的可观测到故障预警、故障快恢的核心能力	1. 基于运维平台，提供监控设计讲解，介绍监控规划、设计及体系的构建 2. 基于运维平台，提供故障恢复培训，讲解恢复的关键技术理论、风险识别、复盘、演练方法与工具实验

?.5. 产品技术培训服务的服务优势?

优势	优势介绍
涵盖多方面运维知识	依托华为运维丰富知识 ● 提供覆盖设计态、部署态到运行态的主动、预防预测式运维关键知识 ● 全面介绍运维平台定位、理念与平台能力。让客户高质量的使用运维平台能力，保障现网业务长期持续的稳定可靠
人员聚焦价值快速成长	依托华为运维专家 ● SRE专家丰富的运维经验，精通运维平台的使用，赋能客户实现独立运维 ● 快速补齐专业人员缺口
成熟的运维生态	配套运维平台，完美闭环软件售卖配套问题，依托华为运维专家快速补齐企业专业人员缺口，实现人员赋能

版权所有 © 华为技术有限公司

关于服务购买

?.1. 服务如何下单?

支持线上或者线下下单。请提前10个工作日与客户经理咨询后再进行下单。

?.2. 服务有没有购买使用次数限制?

产品技术培训服务属于一次性计费产品。

?.3. 购买这个服务是不是要先购买其他的配套服务?

不需要。

?.4. 怎么收费的?

产品技术培训服务属于一次性计费产品。

?.5. 服务是否支持变更?

产品技术培训服务不涉及变更。

?.6. 服务是否支持退款?

不支持退款。

关于服务交付

?.1. 提供现场服务吗?

提供。

?.2. 下单后服务多久可以完成?

服务下单后，20个工作日开始启动产品技术培训服务落地。

?.3. 使用产品技术培训服务获得的终交付件是什么?

服务项	交付件
运维平台使用培训服务	《 华为云培训服务签到表 》 《 华为云培训服务交付策划报告及总结报告 》
运维平台韧性设计培训	
运维平台故障管理培训	

1.5.2.1.3 计费说明

本章节主要介绍产品技术培训服务的计费说明，包括计费项，计费模式，以及续费。

版权所有 © 华为技术有限公司

计费项

服务产品（L4.5）	服务规格（L6）	计费说明	海外1（USD）	海外2（USD）	量纲
产品技术培训	运维平台使用培训服务	一次性计费	$79,180	$79,180	每次
	运维平台韧性设计培训	一次性计费	$33,460	$33,460	每次
	运维平台故障管理培训	一次性计费	$33,460	$33,460	每次

计费模式

产品技术培训服务提供按次收费的计费模式，且为一次性计费产品。

变更配置

- 产品技术培训服务在合同签订后不支持退订，在购买时，用户可以参考典型应用场景和根据自身业务的实际情况购买产品技术培训服务。
- 产品技术培训服务不变更配置服务。

续费

产品技术培训服务为一次性消费，不涉及到期续费或欠费。

到期与欠费

产品技术培训服务为一次性消费，不涉及到期续费或欠费。

1.6 权限管理

如果您需要对华为云上购买的专业服务资源，为企业中的员工设置不同的访问权限，以达到不同员工之间的权限隔离，您可以使用统一身份认证服务（Identity and Access Management，简称IAM）进行精细的权限管理。该服务提供用户身份认证、权限分配、访问控制等功能，可以帮助您安全的控制华为云资源的访问。

通过IAM，您可以在华为云帐号中给员工创建IAM用户，并授权控制学员对华为云资源的访问范围。例如您的员工中有负责软件开发的人员，您希望员工拥有专业服务的使用权限，但是不希望员工拥有删除专业服务等高危操作的权限，那么您可以使用IAM为开发人员创建用户，通过授予仅能使用专业服务，但是不允许删除专业服务的权限，控制员工对专业服务资源的使用范围。

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用户进行权限管理，您可以跳过本章节，不影响您使用专业服务的其它功能。

IAM是华为云提供权限管理的基础服务，无需付费即可使用，您只需要为您帐号中的资源进行付费。关于IAM的详细介绍，请参见**IAM产品介绍**。

版权所有 © 华为技术有限公司

专业服务权限

默认情况下，管理员创建的IAM用户没有任何权限，需要将其加入用户组，并给用户组授予策略或角色，才能使得用户组中的用户获得对应的权限，这一过程称为授权。授权后，用户就可以基于被授予的权限对云服务进行操作。

专业服务部署时不区分物理区域，为全局级服务。授权时，在全局级服务中设置权限，访问专业服务时，不需要切换区域。

如表1所示，包括了专业服务的所有系统策略。

表 1-8 专业服务系统策略

系统策略	描述	依赖关系
PSDMFullAccess	专业服务交付管理平台的所有权限。	无
PSDMReadOnlyAccess	专业服务交付管理平台的只读权限。	无

表1-9列出了专业服务常用操作与系统权限的授权关系，您可以参照该表选择合适的系统权限。

表 1-9 常用操作与系统权限的关系

系统策略	支持的操作
PSDMFullAccess	创建服务请求、查询服务请求列表、客户取消请求服务。 创建管理检测与响应工单、查询专业服务单过程记录、验收专业服务单、评价专业服务单。 创建支持计划服务单、查询支持计划服务单列表、验收支持计划单、评价支持计划单。 云上保障护航服务订购询价、云上保障护航在线自助下单、订购线上产品、订购线下产品、租户申请交付、激活包周期产品、更新项目制云服务状态、更新云服务metadata信息、更新云服务状态、上传检查文件、清理专业服务资源、清理支持计划云服务资源。 查询产品列表、查询包周期任务列表、查询服务类型信息列表、查询桶列表、查询检查文件列表、查询专业服务单列表等。
PSDMReadOnlyAccess	查询服务请求详情、查询可售云服务、查询客户保障额度、查询支持计划服务单、查询专业服务单等。

相关链接

- IAM产品介绍
- 创建用户组、用户并授予PSDM权限，请参见：创建用户并授权使用专业服务

版权所有 © 华为技术有限公司

1.7 修订记录

发布日期	修订记录
2024-11-25	• 新增**1.4.4 存储安全优化与提升服务**。 • 优化**1.1.3 云基础设施采用规划与设计**。
2019-09-30	第一次正式发布。

版权所有 © 华为技术有限公司