

华为云国际站

# 产品介绍

文档版本 10.9.2  
发布日期 2025-09-12



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 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



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为云计算技术有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

# 华为云计算技术有限公司

地址：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 邮编：550029

网址：<https://www.huaweicloud.com/>

---

# 目录

---

<b>1 产品介绍</b> .....	<b>1</b>
1.1 什么是支持计划.....	1
1.2 产品规格.....	1
1.3 服务目录.....	2
1.4 服务范围.....	4
1.5 服务内容.....	5
1.5.1 自助服务.....	5
1.5.2 非技术类支持.....	5
1.5.3 技术支持.....	5
1.5.4 哪些人可以提交技术工单.....	6
1.5.5 案例严重性/响应时间.....	6
1.5.6 案件处理人员.....	7
1.5.7 最佳实践.....	7
1.5.8 通知.....	7
1.5.9 工单管理 API.....	7
1.5.10 第三方软件支持.....	7
1.5.11 架构支持.....	9
1.5.12 云上保障护航（基础版）.....	9
1.5.13 可用性检查.....	9
1.5.14 资源监控与优化.....	10
1.5.15 主动指导.....	10
1.5.16 企业服务月报.....	10
1.5.17 企业账单咨询.....	11
1.5.18 企业优护计划.....	12
1.5.19 优化顾问 OA.....	16
1.5.20 培训.....	16
1.5.21 支持通道.....	16
1.6 计费说明.....	17
1.7 修订记录.....	18

# 1 产品介绍

## 1.1 什么是支持计划

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

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

华为云支持计划服务范围如[服务范围](#)所示。

注:客户如果计划购买企业级支持计划,请先联系华为云客户经理或客服提出申请,由客户经理与交付团队协商好TAM人员,再下单购买,确保客户及时享受全部权益服务。

## 1.2 产品规格

客户可根据项目预算、自身云技术储备、业务重要性及规模来选择适合自己的支持计划产品。

表 1-1 产品规格

支持级别	产品特性	适用场景
开发者级	基本的非技术案例响应和技术案例响应	个人用户或小型企业部署实验、测试环境或非关键生产环境
商业级	较快的案例响应级别，基于行业实践的架构指导服务	中型企业多种类较大规模云部署场景，要求较高的问题响应速度，业务可用性要求较高
准企业级	较快的案例响应级别，提供企业账单咨询、企业优护计划服务	大型企业多种类较大规模云部署场景，要求较高的问题响应速度，业务可用性要求高

支持级别	产品特性	适用场景
企业级	最快的案例响应级别，配置专属技术服务经理(TAM)，TAM提供的基于应用场景的架构指导、云上保障护航（基础版）、主动服务等	大型企业多种类超大规模云部署场景，要求很高的问题响应速度，业务可用性要求高

## 1.3 服务目录

服务项目	开发者级	商业级	准企业级	企业级
<b>自助服务</b>	7×24：费用中心、产品文档和白皮书	7×24：费用中心、产品文档和白皮书	7×24：费用中心、产品文档和白皮书	7×24：费用中心、产品文档和白皮书
<b>非技术类支持</b>	7×24：工单	7×24：工单、电话回呼	7×24：工单、电话回呼、IM企业群	7×24：工单、电话回呼、IM企业群
<b>技术支持</b>	工作时间*：工单	7×24：工单、电话回呼	7×24：工单、电话回呼、IM企业群	7×24：工单、电话回呼、IM企业群
<b>哪些人可以提交技术工单</b>	任意数量的联系人/任意数量的案例	任意数量的联系人/任意数量的案例	任意数量的联系人/任意数量的案例	任意数量的联系人/任意数量的案例
<b>案例严重性/响应时间</b>	常规指导：< 24 工作小时 系统异常：< 12 工作小时	常规指导：< 24 小时 系统异常：< 12 小时 生产系统异常：< 4 小时 生产系统不可用：< 1 小时	常规指导：< 20 小时 系统异常：< 10 小时 生产系统异常：< 4 小时 生产系统不可用：< 45 分钟 核心系统不可用：< 30 分钟	常规指导：<16 小时 系统异常：<8小时 生产系统异常：<3小时 生产系统不可用：<30分钟 核心系统不可用：<15分钟
<b>案例处理人员</b>	技术工程师	技术专家	技术专家	资深技术专家
<b>最佳实践</b>	-	-	-	TAM基于最佳实践提供的审核建议
<b>通知</b>	消息中心、邮件通知	消息中心、邮件通知	消息中心、邮件通知	消息中心、邮件和电话通知

服务项目	开发者级	商业级	准企业级	企业级
<b>工单管理 API</b>	-	工单能力开放 API	工单能力开放 API	工单能力开放 API
<b>第三方软件支持</b>	-	配置指导以及协助故障排除	配置指导以及协助故障排除	配置指导以及协助故障排除
<b>架构支持</b>	提供华为云产品架构设计在线课程	提供华为云产品架构设计在线课程	提供华为云产品架构设计在线课程	提供华为云产品架构设计在线课程
<b>云上保障护航（基础版）</b>	-	-	-	包年购买或连续购满一年提供： 每年累计3个自然日的保障护航服务（基础版） 连续购满半年提供：1个自然日的保障护航服务（基础版） 每次保障服务以整数天申请
<b>可用性检查</b>	-	-	-	包年购买提供： 每年1次，分析云上业务的资源分布情况，识别云服务高可用、云服务部署实践、云服务使用限制3个方面的风险，提供针对性的优化建议
<b>资源监控与优化</b>	-	-	-	包年购买提供： 每年1次，针对云上资源的告警情况、负载情况和健康情况进行检查。从监控的角度分析业务场景和历史故障，结合华为云运维最佳实践，提供针对性的优化建议
<b>主动指导</b>	-	-	-	指定的技术服务经理（TAM）

服务项目	开发者级	商业级	准企业级	企业级
企业服务月报	-	-	-	每月1次，华为云为企业客户提供的包括云资源运行状态和服务支持的月度总结，以及优化建议
企业账单咨询	-	-	账单优化专家快速为企业提供免费解析、异常分析、发票付款支持、争议退款相关问题的解答	账单优化专家快速为企业提供免费解析、异常分析、发票付款支持、争议退款相关问题的解答
企业优护计划	-	-	针对客户业务敏感的业界突发事件（如安全漏洞、病毒、骨干网故障等）或华为云变更事件，主动协助客户制定处置方案	针对客户业务敏感的业界突发事件（如安全漏洞、病毒、骨干网故障等）或华为云变更事件，主动协助客户制定处置方案
优化顾问 OA	免费使用优化顾问 OA，快速识别和修复云资源部署架构潜在风险	免费使用优化顾问 OA，快速识别和修复云资源部署架构潜在风险支持容量优化、成本优化	免费使用优化顾问 OA，快速识别和修复云资源部署架构潜在风险支持容量优化、成本优化	免费使用优化顾问 OA，快速识别和修复云资源部署架构潜在风险支持容量优化、成本优化
培训	在线课程	在线课程	在线课程	在线课程

### 📖 说明

- 7×24：全年全天候
- 工作时间：用户当地时间上午9:00 至下午6:00，不含节假日和周末。
- 企业级支持计划在欧洲-巴黎节点、欧洲-阿姆斯特丹节点不包含以下服务项：最佳实践、云上保障护航（基础版）、可用性检查、资源监控与优化、企业服务月报、通知。
- IM企业群：中文客户使用企业微信，英文客户使用蓝版WeLink。
- 目前IM企业群仅在亚太地区推行，其他地区逐步推行。
- 购买支持计划的用户，一个用户仅限创建一个IM群

## 1.4 服务范围

- 华为云账户问题、计费问题、配额调整。
- 华为云技术、产品使用咨询。

- 使用华为云技术、产品过程中的最佳实践。
- 使用华为云产品过程中的问题定位和故障排除协助。
- 使用华为云API和SDK过程中的接口咨询和故障排除协助。
- 使用华为云产品过程中相关的第三方软件配置指导以及故障排除协助。

#### 📖 说明

##### 支持计划服务范围不包含：

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

## 1.5 服务内容

客户可根据实际需要，通过购买的支持计划，获得以下全部或部分支持内容。

### 1.5.1 自助服务

华为云提供如下**表1 自助服务渠道**：

表 1-2 自助服务渠道

服务项	服务说明
费用中心	<a href="https://account-intl.huaweicloud.com/usercenter/?locale=zh-cn#/userindex/allview">https://account-intl.huaweicloud.com/usercenter/?locale=zh-cn#/userindex/allview</a>
产品文档	<a href="https://support.huaweicloud.com/intl/zh-cn/index.html">https://support.huaweicloud.com/intl/zh-cn/index.html</a>
API与SDK支持	<a href="https://developer.huaweicloud.com/intl/zh-cn/openapist">https://developer.huaweicloud.com/intl/zh-cn/openapist</a>
分析师报告和白皮书	<a href="https://www.huaweicloud.com/intl/zh-cn/about/analyst-reports.html">https://www.huaweicloud.com/intl/zh-cn/about/analyst-reports.html</a>

### 1.5.2 非技术类支持

非技术类支持（Non Technical Support）：指对账户问题、计费、配额等非技术类请求的支持。华为云针对不同等级的支持计划提供不同组合的支持方式，在全天候的工单支持基础上更高级的支持计划提供全天候的电话回呼和企业IM群（中文客户使用企业微信，英文客户使用蓝版WeLink）支持。目前IM企业群仅在亚太地区推行，其他地区逐步推行。

### 1.5.3 技术支持

技术支持（Technical Support）：指对技术相关的，如产品使用、云服务故障等问题的支持。华为云针对不同等级的支持计划提供不同组合的支持方式，在全天候的工单支持基础上更高级别的支持计划提供全天候的电话回呼和企业IM群（中文客户使用企

业微信，英文客户使用蓝版WeLink)支持。目前IM企业群仅在亚太地区推行，其他地区逐步推行。

### 1.5.4 哪些人可以提交技术工单

华为云不同等级的支持计划对技术工单提交有着明确的规定，基础级支持计划最多可提3次技术工单，其他等级的支持计划可以无限制提交技术工单，所有支持计划无联系人限制。

### 1.5.5 案例严重性/响应时间

华为云技术支持工程师根据客户提交案例的严重性，按优先级排序，给予紧急问题更快的响应。

开发者级	商业级	准企业级	企业级
常规指导<24工作小时 系统异常<12工作小时	常规指导<24小时 系统异常<12小时 生产系统异常<4小时 生产系统不可用<1小时	常规指导<20小时 系统异常<10小时 生产系统异常<4小时 生产系统不可用<45分钟 核心系统不可用<30分钟	常规指导<16小时 系统异常<8小时 生产系统异常<3小时 生产系统不可用<30分钟 核心系统不可用<15分钟

案例严重性级别定义如 [表1 案例严重性级别说明](#) 所示：

**表 1-3 案例严重性级别说明**

案例严重性级别	级别说明
核心系统不可用	是指客户核心生产系统业务（区别于一般性生产系统）出现服务宕机等严重故障状况，需要华为云紧急协助排除问题。
生产系统不可用	是指客户一般生产系统业务（区别于测试环境等非生产系统）出现服务宕机等严重故障状况，需要华为云优先协助排除问题。
生产系统异常	是指客户业务生产系统（区别于测试环境等非生产系统）出现一定范围的服务异常现象，但并未完全失去服务能力，需要华为云尽快协助排除问题。
系统异常	是指客户业务系统出现一定范围的服务异常现象，但并未完全失去服务能力，需要华为云协助排除问题。
常规指导	即非故障性求助。比如：客户向华为云技术服务人员寻求技术性指导，一般响应要求不紧急。

响应时间（Response Time）：指华为云从服务协议确定的渠道接到客户服务请求并与客户正式进行确认的时间间隔。

## 📖 说明

需要注意的是，为了保证最紧急的问题得到最快速的支持，客户应客观评估问题级别。强烈推荐将最高级别严重性限制用于无法解决或直接影响生产应用程序的案例，应事先进行计划，以避免通过高严重性案例解决一般性指导问题。对于不符合实际的问题提交级别，华为云不保证一定按照提交级别予以响应。

## 1.5.6 案件处理人员

华为云针对不同的支持计划，提供不同等级的案件（工单）处理人员。由低到高依次为：技术工程师、技术专家、资深技术专家，旨在更专业、高效的帮助客户处理问题。

## 1.5.7 最佳实践

最佳实践是由指定的技术服务经理（TAM）提供的针对客户现有云上资源的对照华为云最佳实践的审核建议，随TAM提供的月报一并提供。

## 1.5.8 通知

华为云按照用户协议、支持计划等级及通知类型，通过网站的消息中心、邮件或电话方式向客户发送通知。

## 1.5.9 工单管理 API

工单管理API是华为云提供能力开放API，支持被用户的ITSM系统集成的工单管理API。与ITSM系统集成后，用户可使用自建的ITSM系统创建和管理华为云的工单，而无需登录华为云console。

## 1.5.10 第三方软件支持

第三方软件支持服务是华为云将自身开发、运营和运维过程中运用第三方软件的经验积累传递给华为云客户，帮助客户解决其业务部署、运维过程中遇到的困难，而提供的尽力而为的建议服务。华为云服务保障团队向客户提供的第三方软件的建议只针对有经验的系统管理人员或其他相关IT技术人员，并且华为云不负责第三方软件支持过程中所提供建议的实施。

客户业务部署、运行过程中遇到以下第三方应用问题，华为云将提供力所能及的问题排解建议：

- 方便接入华为云服务器进行业务部署的工具：Open VPN，SSH，MSTSC，SCP，SFTP。
- 华为云服务器安全策略配置：Linux iptables，Windows 防火墙。
- 常用的数据库：MySQL，Microsoft SQL Server。
- 常见Web服务器：Apache，Nginx，IIS。

对于超出以上范围的第三方应用问题，您应该向应用供应商寻求服务支持，或在应用相关社区寻求支持，您也可以在华为企业云的云市场购买第三方软件或服务，或在华为云社区的官方论坛上寻求帮助。

对于上述第三方应用范围内的问题，华为云也无法保证对所有问题提出排解建议，华为云第三方支持服务范围如表1-4所示：

表 1-4 华为云第三方软件支持列表

分类	第三方软件	版本范围	支持范围
远程接入、文件复制工具	Open VPN	适配华为云提供的各linux/windows系统镜像的OpenVPN官方发布版本，软件版本号大于2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>安装、启动OpenVPN失败的排查协助</li> <li>连接失败服务侧的排查协助</li> </ul>
	SSH	华为云提供的各linux发行版本镜像之上的linux原生ssh	<ul style="list-style-type: none"> <li>SSH服务启动失败的排查协助</li> <li>连接失败服务侧的排查协助</li> </ul>
	MSTSC	华为云提供的各Windows版本镜像之上的原生mstsc	Server侧远程登录服务RDS ( Remote Desktop Service ) 无法启动问题
	SCP	华为云提供的各linux发行版本镜像之上的linux原生scp	<ul style="list-style-type: none"> <li>SCP服务连接报错的排查协助</li> <li>连接失败服务侧的排查协助</li> </ul>
	SFTP	华为云提供的各linux发行版本镜像之上的linux原生sftp	<ul style="list-style-type: none"> <li>FTP使用系统帐号登录的配置方法</li> <li>连接失败服务侧的排查协助</li> </ul>
安全策略工具	Linux iptables/firewall	华为云提供的各linux发行版本镜像	iptables和firewall基本语法放行规则
	Windows 防火墙	华为云提供的各windows版本镜像	如何添加基本出入站规则
常见的数据库	MySQL	适配华为云提供的各linux/windows系统镜像的Mysql 5.x官方发布版本	<ul style="list-style-type: none"> <li>安装部署建议</li> <li>基本的连接访问问题排查协助</li> </ul>
	Microsoft SQL Server	微软官方发布的SQL Server 2008/2012版本	<ul style="list-style-type: none"> <li>安装部署建议</li> <li>基本的连接访问问题排查协助</li> </ul>
常见Web服务器	Apache	apache 2.2版本以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>安装部署建议</li> <li>基本的连接访问问题排查协助</li> </ul>
	Nginx	Nginx社区版本1.8+	<ul style="list-style-type: none"> <li>安装部署建议</li> <li>基本的连接访问问题排查协助</li> </ul>

分类	第三方软件	版本范围	支持范围
	IIS	IIS 7.0版本以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>安装部署建议</li> <li>基本的连接访问问题排查协助</li> </ul>

随着华为云业务的发展，未来华为云会推出更精细的第三方软件支持服务等级划分，为广大用户提供更全面、更专业的售后支持服务。

## 1.5.11 架构支持

华为云提供HCIE-Cloud Service Solutions Architect在线系列课程，课程包含华为云架构设计原则，华为云计算、存储、网络、数据库、应用、大数据、运维及安全架构设计等内容，同时包含了丰富的最佳实践案例，用于指导客户进行云上架构设计。

## 1.5.12 云上保障护航（基础版）

华为云在客户进行产品发布，业务推广或促销、重要节日业务高峰、数据迁移、应用升级等重大活动时，提供活动前容量确认，活动中的7x24小时专人后台巡检、快速响应，保障客户活动平稳进行。

保障服务主要工作内容：

- 活动前，分析客户重大活动业务特点和容量需求预测，确保后台资源满足客户的活动时的容量需求和云平台稳定运行。
- 活动中，值守保障团队7x24小时后台巡检，IM保障群、指定的技术服务经理、WAR Room专家值守；优先受理紧急技术事件，事件响应时长小于15分钟。

### 📖 说明

包年购买或连续购满一定时长企业级支持计划方可享受有限天数的**云上保障护航服务（基础版）**。如需要更长时间的深度护航服务请购买**云上保障护航服务（标准版）**。标准版适合于上线或活动场景业务并发量高或者业务复杂，对业务保障质量要求高的客户。为保证活动前的充分准备，建议客户提前10个工作日提出云上保障护航服务（基础版）申请。

### ⚠️ 注意

客户一旦申请云上保障护航服务（基础版）增值服务，将无法退订或降级当期支持计划订单。

## 1.5.13 可用性检查

分析云上业务的资源分布情况，识别云服务高可用、云服务部署实践、云服务使用限制3个方面的风险，提供针对性的优化建议。

- 云服务高可用：聚焦云服务可用区（AZ）内高可用设计，业务设计为主备、集群等方式。
- 云服务部署实践：侧重云服务部署，包括云服务资源规格选型、云服务使用方式等。

- 云服务使用限制：列举云服务使用限制，包括云服务资源配额、带宽限速等。

#### 说明

包年购买企业级支持计划方可享受该服务，需提前3个工作日提出申请。

---

#### 注意

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

---

## 1.5.14 资源监控与优化

针对云上资源的告警情况、负载情况和健康情况进行检查。从监控的角度分析业务场景和历史故障，结合华为云运维最佳实践，提供针对性的优化建议。

资源监控与优化包括：

- 基础资源监控，提供基于华为云CES（[云监控](#)）的云资源指标及事件监控的配置建议。
- 应用&容器监控，提供基于华为云AOM（[应用运维管理](#)）的应用及云资源指标及事件监控的配置建议。

#### 说明

包年购买企业级支持计划方可享受该服务，需提前3个工作日提出申请。

---

#### 注意

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

---

## 1.5.15 主动指导

主动指导是由指定的技术服务经理（TAM）提供的主动支持。TAM由华为云服务资深技术专家担任，作为华为云售后技术服务统一接口，熟悉客户云上架构，提前预知技术风险并提供优化建议，为客户提供更全面，更贴身，更主动的技术服务。客户可以通过邮箱、电话和IM群等方式直接联系TAM获得相应支持，也可以获得由TAM发起的主动支持。

## 1.5.16 企业服务月报

企业服务月报主要包括以下方面内容：支持总结、资源使用情况、工单、安全防护以及优化建议。

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

**须知**

- 在一些特殊情况下，可能因数据采集制约导致华为云无法生成和发送月报。例如，尚处于上云POC阶段的部署架构可能变动较大不适宜生成月报；专属云特定部署场景也可能导致工具无法采集到月报数据。
- 在输出服务月报的过程中，华为云需采集客户的基础设施运维数据。所有数据仅用于制作服务月报，不会用于其他任何目的。数据采集类型和用途说明如[表1 数据采集类型说明](#)所示。

**表 1-5 数据采集类型说明**

数据类型	说明	采集和存储方式	数据用途
服务工单数据	技术类、业务类工单清单。工单id、描述、问题级别、创建时间、解决时间等工单信息。	经自动化工具调用工单API查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“服务工单”内容。
云服务资源实例数据	客户创建的资源列表，各资源数量。资源id、名称、状态、规格、创建时间、IP地址、使用量及服务资源相关的基本配置信息。	经自动化工具调用云服务API查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“资源概况”内容。
资源负载监控数据	CPU使用率、内存使用率、磁盘使用率、磁盘读写速率、IP出口带宽、IP入口带宽、并发连接数、新建连接数、网络延迟、网络丢包率等资源监控指标。	经自动化工具调用云服务API查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“资源概况”内容。
安全配置和监控数据	IAM用户信息、安全组配置、日志审计开关、OBS访问控制策略、安全组配置、DDOS封堵或清洗引流记录、WAF配置及应用攻击记录等。	经自动化工具调用云服务API查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“安全防护”内容。
消费数据	客户账号月度消费详单。	经自动化工具调用运营API查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“消费趋势”内容。

### 1.5.17 企业账单咨询

账单咨询服务旨在为客户提供全方位的账单管理，帮助客户深入理解费用构成，优化云资源使用，并确保财务透明度。在账单问题方面，我们的账单优化专家将快速为客

户提供费用解析、异常分析、发票付款支持相关问题的解答，确保客户清晰掌握账单详情。对于账单争议与错误处理，我们协助解决计费问题，并在符合政策的情况下协助客户提交退款请求。

以下为账单咨询服务的具体内容：

1. 账单问题解答与解释
  - a. 费用明细解析：提供账单项目的详细说明，帮助用户理解具体服务的费用来源。
  - b. 异常费用分析：协助排查账单中的意外费用或使用量突增问题。
  - c. 发票与付款支持：解答发票格式、付款方式、税务问题等疑问。
2. 账单争议与错误处理
  - a. 争议支持：协助处理计费错误或未经授权的费用争议。
  - b. 退款请求：在符合政策的情况下，协助提交退款申请。

## 1.5.18 企业优护计划

华为云企业优护计划服务针对客户业务敏感的业界突发事件（如安全漏洞、病毒、骨干网故障等）、华为云变更事件，第一时间主动告知客户并提供相应的咨询指导。此外，华为云不仅关注客户的即时需求，更深入理解并持续跟进客户业务对云服务的长期诉求，以主动式服务模式（而非被动响应）助力客户实现业务稳定增长。通过紧密协作，深入了解客户需求的演进规划，并不断优化服务体验，华为云致力于以持续的创新与专业支持，全方位提升客户满意度。

华为云企业优护计划服务主要内容如下：

- 突发事件支持服务：对于业界突发事件如操作系统漏洞、重要的第三方软件漏洞、病毒爆发、黑客攻击、(自然灾害等引起的)骨干网故障等，除例行发送邮件、短息、订阅消息通知外，服务支持团队第一时间对接客户。
- 云平台变更支持服务：华为云在任何平台变更前，如经专家团队判断对客户业务有影响（SLA承诺范围内），服务支持团队第一时间对接客户。

以下为企业优护计划服务的详细介绍：

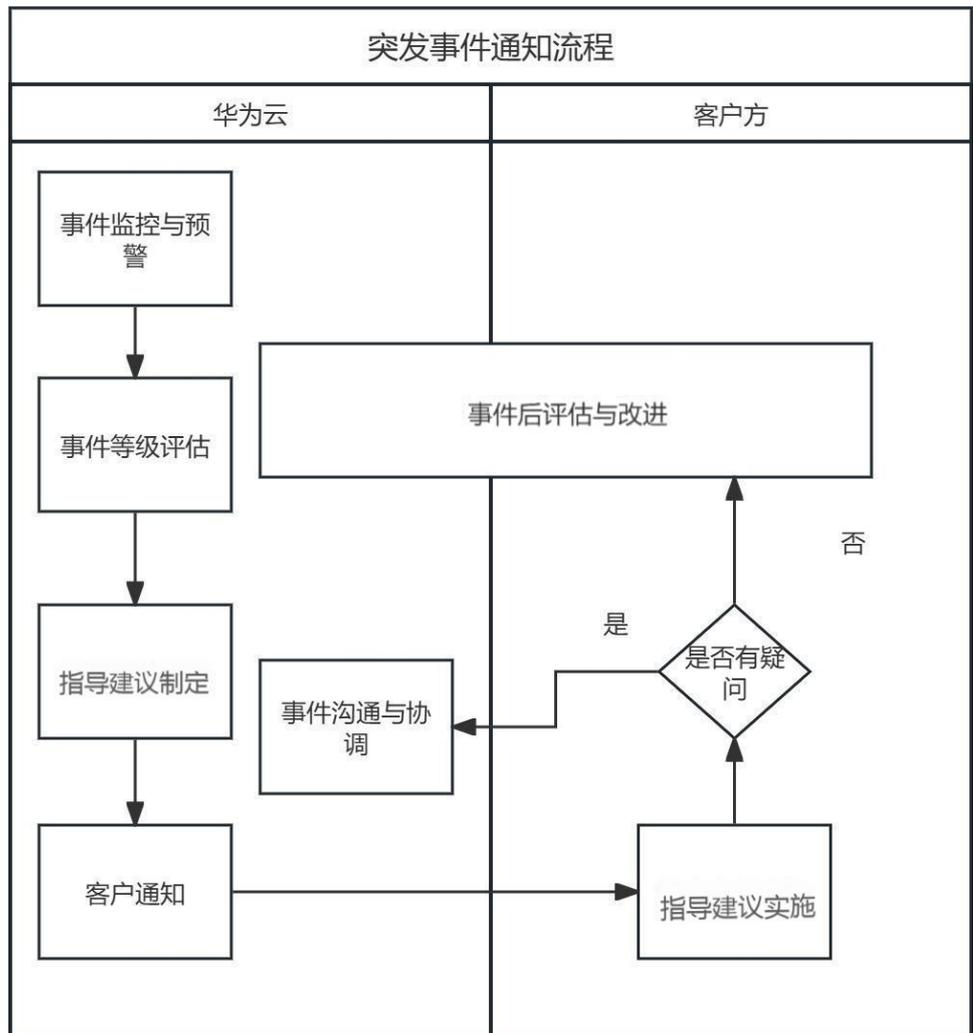
### 一、突发事件支持服务目标与内容

#### 服务目标

- 在业界突发事件发生时，第一时间主动告知客户并提供相应的咨询指导，最大程度减少事件对客户业务的影响。
- 提供专业指导和资源，帮助客户应对漏洞、攻击、病毒、网络故障等安全与运营事件。

#### 服务内容与流程

突发事件支持服务具体服务内容如与流程如下：



### 事件监控与预警

- 持续监控业界安全动态，包括操作系统漏洞、第三方软件漏洞、病毒爆发等。
- 利用威胁情报平台和监控工具，快速识别潜在风险，并实时通知相关客户。

### 事件等级评估

针对客户受影响程度，提供分类分级响应机制：

- 一级事件（高危）：对客户业务造成直接、重大威胁的事件（如严重漏洞利用、病毒爆发）。
- 二级事件（中危）：对客户业务存在潜在威胁，但影响有限的事件（如网络中断、零日漏洞）。
- 三级事件（低危）：影响较小且有较多缓解方案的事件。

### 指导建议制定

根据事件性质，专家团队快速制定指导建议，包括漏洞修复、补丁应用、应急隔离、数据恢复等。

### 客户通知

服务支持团队依据专家团队对事件的整体评估结果，整理通知要素并形成通知正文。通过短信、电子邮件、平台通知等方式将通知下发给客户，同时将事件指导建议一并发送给客户。

#### **指导建议实施**

客户根据专家团队提供的指导建议，自主实施。

#### **事件沟通与协调**

- 服务支持团队第一时间启动应急响应流程，与客户保持实时沟通。
- 必要时协调内部专家团队或外部资源（如厂商安全团队）参与处置。

#### **事件后评估与改进**

- 对事件处理过程进行回顾，总结经验与不足。
- 为客户提供改进建议（如系统升级、安全策略优化）以降低未来类似事件的风险。

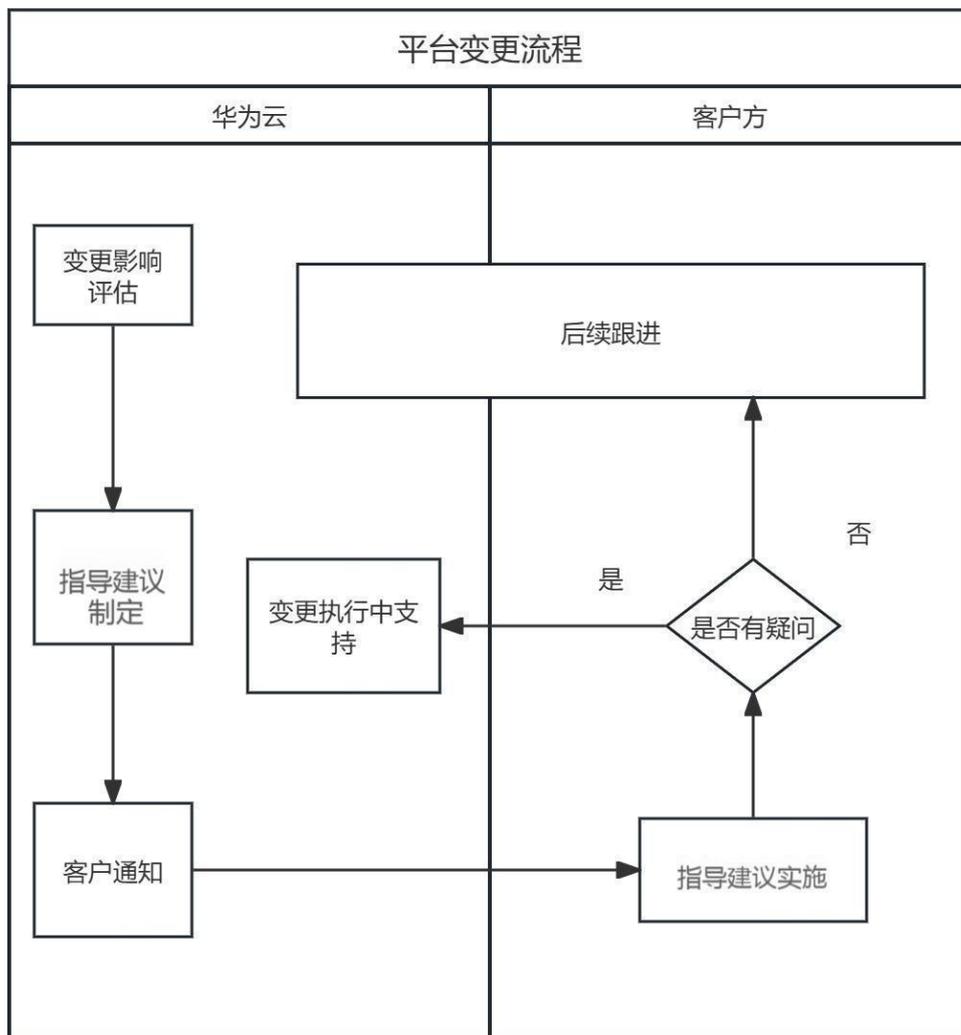
## **二、云平台变更支持服务目标与内容**

### **服务目标**

- 在云平台任何计划变更前，主动评估其对客户业务的潜在影响。
- 服务支持团队提供客户对接服务，专家团队进行专业的风险评估、预案制定。
- 确保客户业务的连续性，并维持 SLA 承诺。

### **服务内容与流程**

云平台变更支持服务具体服务内容与流程如下：



### 变更影响评估

- 华为云专家团队在每次云平台变更（如系统升级、维护操作、架构调整）前，全面分析变更对客户资源、服务或业务的潜在影响。
- 根据 SLA 承诺和客户业务依赖度，制定影响评估报告。

### 指导建议制定

- 确认业务受影响的范围（如服务可用性、性能或数据访问）。
- 提供详细的应对建议，包括系统配置调整、数据备份或资源扩展等。

### 客户通知

服务支持团队依据专家团队对事件的整体评估结果，整理通知要素并形成通知正文。通过短信、电子邮件、平台通知等方式将通知下发给客户，同时将事件指导建议一并发送给客户。

### 指导建议实施

客户根据专家团队提供的指导建议，自主实施。

### 变更执行中的支持

- 在变更实施期间，服务支持团队实时与客户保持联系，更新变更进展。

- 若发生意外情况，技术团队快速响应并调整方案，确保变更过程中的业务影响最小化。

#### 后续跟进

- 变更完成后，向客户提供变更完成确认和详细的变更影响报告。
- 总结变更过程中的经验，提供客户优化建议，增强其业务的抗风险能力。

## 1.5.19 优化顾问 OA

优化顾问（Optimization Advisor，OA）是帮助您遵循最佳实践来配置资源的服务。优化顾问理论联系实际，基于华为内部IT最佳实践经验，结合业界公有云方案，从性能、安全、可靠性、成本、服务基线5个维度分析，帮助您分析华为云上资源部署情况，识别风险点并给出建议，提升您云上业务的稳定性。

在为您提供服务时，需要您理解并同意：优化顾问服务需要您授权华为云对您的云上资源信息进行分析，授权范围包括资源部署情况、资源配置信息、资源运维数据、资源配额等，该等数据仅用于提供服务之目的，并对上述数据保存1个月。如果您有任何关于授权范围的疑问，可联系华为云客服咨询。

优化顾问服务的功能主要包括：

- 风险检查：扫描您云上资源在性能、可靠性、安全、成本（针对购买了商业级、准企业级或企业级支持计划的用户开放）、服务基线五个方面存在的风险点并给出优化建议，检查结果可以下载文档到本地，方便您查看分析。
- 自动巡检：您可以在风险检查页打开自动检查开关并设置自动检查的执行频率和时间，进行定时自动检查，还可以将检查后的结果发送至邮箱。
- 自定义检查规则：您可以自主选择停用或者启用指定检查项，还可以修改性能和成本维度检查规则的阈值。
- 历史记录：可以查看您1个月的检查记录及相应的检查结果。
- 架构设计：您可以通过架构设计方便地画出您的业务架构和云上资源的部署架构，支持容量风险监控、关联资源和全链路一键绘图。
- 容量优化：分析您的云上资源的使用情况，识别出您使用的服务或资源可能存在的容量风险，如cpu、内存、硬盘不足等。
- 资源分组：资源分组支持用户从业务角度集中管理其业务涉及到的弹性云服务器、云硬盘、弹性IP、带宽、数据库等资源，从而按业务来管理不同类型的资源和进行容量风险识别，可以迅速提升运维效率。
- 月度服务报告：您可以查看账户上所有资源上个月的使用和变动情况，并且可以将报告导出下载到本地。注：功能尚在完善中，敬请期待。

## 1.5.20 培训

华为云提供的在线课程。详见：<https://edu.huaweicloud.com/intl/en-us/>。

## 1.5.21 支持通道

华为云为客户提供了5种支持通道，根据客户所购买的支持计划提供不同的支持通道组合。

表 1-6 支持通道

支持方式	说明
工单	通过工单管理控制台或OpenAPI创建和管理工单。
电话回呼	通过提供联系电话给华为云，由华为云客服发起通话进行支持。
Web Chat	通过进入工单管理控制台，在Web页面与华为云客服聊天式交互。
IM企业群	通过企业微信或蓝版WeLink对接客户，快速响应客户问题（注：中文客户使用企业微信，英文客户使用蓝版WeLink；目前IM企业群仅在亚太地区推行，其他地区逐步推行）
指定的技术服务经理（TAM）	通过个人邮箱、电话或IM软件等方式联系指定的技术服务经理获得支持。

## 1.6 计费说明

### 计费项

华为云支持计划按云服务资源使用量计取支持服务费用，云服务资源使用量是一个自然月内（含购买及退订当天）用户的云服务（除支持计划、专业服务、云市场产品外）折前总消费金额（官网价），包括云服务器、云存储、网络带宽、数据库服务等类型，不区分现金支付、信用支付、代金券支付等支付形式，均纳入统计。对于包年和包多月的预付费订购云产品，其资源使用量会被均摊到天，计入自然月月度云服务资源使用量。

具体费用详情，请参见[产品价格详情](#)。您可以支持计划提供的价格计算器，选择您需要的服务规格，来快速计算出购买支持计划的参考价格。

### 计费方式

华为云支持计划按账户按月收取支持服务费用，并将支持费用划分为两部分：

- **基础支持费：**基础支持费是每一个支持计划级别的最低月服务费。基础支持费采用预付费模式，于订购时完成支付或按月自动续费的每一个自然月月初进行费用划扣。
- **增量支持费：**增量支持费是基于客户月度消费计算的超过基础支持费的差额。增量支持费采用后付费模式，于下一个自然月月初进行费用划扣。

### 升级支持计划

华为云支持提升支持计划级别，如将商业级提升为企业级。升级支持计划涉及补扣差额支持费用。

升级涉及支持费用变化：先计算剩余服务时间新支持计划所需基础支持费用，减去老支持计划结余基础支持费用，则为需要补扣的预付基础支持费。增量支持费于月结时分别划扣老支持计划和新支持计划各自天数产生的按量费用。

## 降级支持计划

华为云支持降低支持计划级别，并按订购周期实际未使用天数比例退还预付基础支持费差价。但是客户不应频繁变更支持计划级别，华为云保留拒绝客户频繁升降级支持计划的权利。

降级涉及支持费用变化：先计算剩余服务时间老支持计划结余基础支持费用，减去新支持计划所需基础支持费用，则为需要退还的预付基础支持费。增量支持费于月结时分别划扣老支持计划和新支持计划各使用天数产生的按量费用。

## 退订支持计划

华为云开发者级、商业级和企业级支持计划支持退订，退订处理完成后，客户的支持计划恢复到默认的基础级。退订当月的支持计划费用，根据当月实际使用天数比例计算，下一个自然月月初扣除。

## 1.7 修订记录

发布日期	修订记录
2025-09-03	第十次正式发布。 更新 <a href="#">1.3 服务目录</a> 、 <a href="#">1.4 服务范围</a> 、 <a href="#">1.5.13 可用性检查</a> 章节
2025-08-08	第九次正式发布。 更新 <a href="#">1.3 服务目录</a> 章节。
2025-06-16	第八次正式发布。 更新 <a href="#">1.3 服务目录</a> 章节。 更新 <a href="#">1.5.18企业优护计划</a> 章节。
2025-04-08	第七次正式发布。 更新 <a href="#">1.3 服务目录</a> 章节。 新增 <a href="#">1.5.4哪些人可以提交技术工单</a> 章节。 新增 <a href="#">1.5.6案件处理人员</a> 章节。 更新 <a href="#">1.5.12云上保障护航（基础版）</a> 章节。 更新 <a href="#">1.5.16企业服务月报</a> 章节。 新增 <a href="#">1.5.17企业账单咨询</a> 章节。 新增 <a href="#">1.5.18企业优护计划</a> 章节。 新增 <a href="#">1.5.19优化顾问OA</a> 章节。 更新 <a href="#">1.5.21支持通道</a> 章节。 更新 <a href="#">1.6计费说明</a> 章节。
2021-04-27	第六次正式发布。 更新 <a href="#">1.3 服务目录</a> 章节。 更新 <a href="#">1.5.9 架构支持</a> 章节。

发布日期	修订记录
2021-04-09	第五次正式发布。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 新增<a href="#">可用性检查</a>。</li><li>• 新增<a href="#">资源监控与优化</a>。</li></ul>
2020-03-31	第四次正式发布。 新增 <a href="#">1.6计费说明</a> 。
2019-10-08	第三次正式发布。 <a href="#">服务内容</a> 章节结构优化。
2019-09-11	第二次正式发布。 <a href="#">企业服务月报</a> 章节新增数据采集说明。
2019-04-30	第一次正式发布。