



合作伙伴支持计划

用户指南

文档版本 02

发布日期 2020-02-26

华为技术有限公司



版权所有 © 华为技术有限公司 2022。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

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

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

华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： support@huawei.com

客户服务电话： 4008302118

目 录

- 1 什么是合作伙伴支持计划..... 1
- 2 产品规格..... 2
- 3 服务目录..... 3
- 4 服务范围..... 4
- 5 服务内容..... 5
 - 5.1 支持方式..... 5
 - 5.2 合作伙伴支持计划响应 SLA..... 5
 - 5.3 关键事件保障..... 6
 - 5.4 云产品架构咨询..... 7
 - 5.5 培训..... 7
- 6 计费说明..... 8
- 7 工单增购包..... 9
- 8 修订记录..... 10

1 什么是合作伙伴支持计划

合作伙伴支持计划是专为合作伙伴制定的支持服务套餐包。通过合作伙伴支持计划，合作伙伴可向华为云升级其客户问题，这类问题一般是仅依靠伙伴自身无法解决，与云平台密切相关的产品或技术问题。合作伙伴支持计划分基础级、标准级和尊享级三个等级，标准级、尊享级可获得更快的支持响应速度和解决优先级，同时还提供更具商业价值的增值服务内容，合作伙伴可根据对响应时间与服务内容的需求灵活选择。

合作伙伴支持计划可包年/包月订购。通过合作伙伴支持计划，华为云技术人员为合作伙伴提供专业的支持服务，帮助合作伙伴聚焦基于华为云产品创造更多业务价值。合作伙伴支持计划服务范围如[服务范围](#)所示。

须知

合作伙伴支持计划针对的是咨询类合作伙伴，具体合作伙伴类型，请参见[合作伙伴简介](#)。

2 产品规格

合作伙伴可根据自身业务定位、客户业务类型来选择适合自己的合作伙伴支持计划产品：

表 2-1 产品规格

支持级别	关键特性	适用场景
基础级	基本的非技术案例响应。	适用于只有业务类支持诉求的合作伙伴。
标准级	较快的案例响应时间，并附赠部分增值服务（关键事件保障、云产品架构咨询等）。	适用于业务量不大、响应速度要求一般的合作伙伴。
尊享级	最快的案例响应时间，配置TAM，并附赠较多增值服务（关键事件保障、云产品架构咨询等）。	适用于服务需求量大、响应速度要求高的合作伙伴。

3 服务目录

表 3-1 合作伙伴计划服务内容

服务项目	基础级	标准级	尊享级
业务类支持	7x24小时工单、电话	7x24小时工单、电话、IM群	7x24小时工单、电话、IM群
技术类支持	不支持	7x24小时工单、电话、IM群 每月30工单，可购买工单增购包	7x24小时工单、电话、IM群
案例严重性/响应时间	不支持	生产系统不可用<30分钟 生产系统异常<3小时 系统异常<8小时 一般性指导<16小时	核心生产系统不可用<10分钟 生产系统不可用<30分钟 生产系统异常<3小时 系统异常<8小时 一般性指导<16小时
问题解决优先级	不支持	一般	高
专属技术服务经理	不支持	不支持	专属服务接口，提供紧急问题加速和主动式服务
关键事件保障	不支持	4自然日/年（每次以整数天申请）	8自然日/年（每次以整数天申请）
云产品架构咨询	不支持	4自然日/年（每次以整数天申请）	8自然日/年（每次以整数天申请）
服务月报	不支持	不支持	云产品使用情况报告（规划中，敬请期待）
培训	在线视频培训	每月一次线上集中培训	每月一次线上集中培训 每年一次现场培训

4 服务范围

华为云合作伙伴支持计划服务范围如下：

- 华为云产品错误、故障类问题
- 服务产品不可用
- 影响服务可用性的服务错误和无规律异常
- 服务产品未按官方描述运行
- 大范围网络中断
- 多个用户受影响的区域性问题
- 配额调整
- 账务纠纷

说明

华为云不直接服务于合作伙伴拓展的客户，华为云工程师仅通过合作伙伴与客户联系，合作伙伴对整体的问题解决过程负责。

5 服务内容

5.1 支持方式

华为云合作伙伴可以通过以下方式提交服务客户过程中遇到的各类技术问题：

表 5-1 支持方式

支持方式	服务说明	服务时间
云产品工单	https://console.huaweicloud.com/ticket 登录管理控制台，单击“工单”菜单，进入工单管理。	7x24
IM群	IM即时沟通群，多媒体高效交互。 说明 IM企业群非常便于进行多媒体交互，消息记录可以进行过程Review。订购相应的合作伙伴支持计划级别后，华为云将为客户配置专属企业IM企业群，实时快速响应客户的故障处理、业务咨询等问题。	7x24
专属技术服务经理（仅限尊享级）	华为云售后技术服务统一接口人。 说明 专属技术服务经理由华为云服务资深技术专家担任，作为华为云售后技术服务统一接口，加速客户案例处理，提供云产品架构最佳实践指导。	5x8

5.2 合作伙伴支持计划响应 SLA

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

表 5-2 案例响应时间说明

基础级	标准级	尊享级
一个工作日之内受理	生产系统不可用<30分钟 生产系统异常<3小时 系统异常<8小时 一般性指导<16小时	核心生产系统不可用<10分钟 生产系统不可用<30分钟 生产系统异常<3小时 系统异常<8小时 一般性指导<16小时

案例严重性级别定义如表5-3所示：

表 5-3 案例严重性级别说明

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

说明

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

5.3 关键事件保障

华为云提供关键事件保障服务，在客户重大营销或技术活动期间，提供云服务专家7x24小时在线值守，快速响应问题，协助伙伴保障活动顺利

合作伙伴支持计划级别	包年购买可获服务配额
标准级	每年4自然日事件保障，每次以整数天申请。
尊享级	每年8自然日事件保障，每次以整数天申请。

说明

若需要关键事件保障，合作伙伴须提前5个工作日提出申请。

5.4 云产品架构咨询

帮助合作伙伴掌握华为云产品特性，更好地使用华为云；提供优化成本、安全、性能、可靠性等的最佳实践指导。

表 5-4 云产品架构咨询配额

合作伙伴支持计划级别	服务配额
标准级	每年4工作日云产品架构咨询服务，每次以整数天申请
尊享级	每年8工作日云产品架构咨询服务，每次以整数天申请。

说明

若需要云产品架构咨询服务，合作伙伴须提前3个工作日提出申请。

5.5 培训

培训内容

对合作伙伴进行华为云技术支持培训，包括计算、存储、网络、安全、PaaS平台、运维管理等培训内容。华为云会在培训前收集合作伙伴的培训需求，制定具体的培训计划。

培训方式

- 线上培训：培训以互联网会议方式进行，老师远程授课，伙伴学员远程接入会议ID参加培训。
- 智真视讯培训：培训以智真会议方式进行，老师远程授课，伙伴学员就近到华为云指定的地点参加培训。
- 现场培训：华为云安排老师上门培训，面对面授课，合作伙伴须提供培训场所和必要的培训设施。

6 计费说明

计费方式

合作伙伴支持计划采用按月/按年预付方式收取支持服务费用。具体费用详情，请参见[合作伙伴支持计划](#)。

升级支持计划

华为云支持升级合作伙伴支持计划级别，如将标准级提升为尊享级。升级合作伙伴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合作伙伴支持计划所需支持费用，减去老合作伙伴支持计划结余支持费用，则为需要补扣的支持费。

降级支持计划

华为云支持降低合作伙伴支持计划级别，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合作伙伴支持计划级别，华为云保留拒绝客户频繁升降级合作伙伴支持计划的权力。

降级涉及支持费用变化：先计算剩余服务时间老合作伙伴支持计划结余支持费用，减去新合作伙伴支持计划所需支持费用，则为需要退还的支持费。

退订支持计划

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

7 工单增购包

标准级合作伙伴支持计划每自然月技术类（即产品类）工单提单数有配额限制（30个），如您当月已用完该配额，则该月不能再提交技术类工单。产品订购周期内，每月1日工单数恢复初始配额。若您希望提高配额，可购买工单增购包（10个工单/包）。

工单增购包支付后立即生效，工单配额立即得到提升，增购的工单数自然月当月有效，超期自动作废。

说明

计算自然月的时间基准为北京时间。

8 修订记录

发布日期	修订记录
2022-01-06	第四次正式发布。 - 更新产品规格 - 更新服务目录 - 更新合作伙伴支持计划响应SLA - 更新工单增购包
2020-03-31	第三次正式发布。 新增 计费说明 。
2020-02-26	第二次正式发布。 表2-1中适用场景优化。 表3-1内容优化。 - 新增工单增购包章节。
2019-12-10	第一次正式发布。