

ALIBABA CLOUD

# 阿里云

支持与服务  
支持计划工作说明书

文档版本：20210122

 阿里云

## 法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

# 通用约定

格式	说明	样例
 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 警告 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
 注意	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 注意 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
<b>粗体</b>	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击 <b>确定</b> 。
Courier字体	命令或代码。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <i>Instance_ID</i>
[ ] 或者 [a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ } 或者 {a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

# 目录

1.极速工单工作说明书	05
2.支持计划	08
3.支持计划-服务报告	15
4.支持计划-API与SDK支持	17
5.支持计划FAQ	21

# 1. 极速工单工作说明书

## 1. 服务概述

阿里云极速工单是为了满足客户对服务时效性诉求，针对工单渠道的问题提供官方加速渠道，确保客户问题快速响应处理，提升客户体验。客户可以根据问题的紧急程度选择是否使用 极速工单服务。

## 2. 服务范围

极速工单服务范围包含：

- 与阿里云服务与产品功能、云上架构的咨询、使用、配置，提供最佳实践。
- 与阿里云产品相关的技术问题、故障诊断 □与阿里云API和阿里云SDK问题的故障诊断
- 与阿里云资源相关的操作或系统问题诊断
- 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题。
- 与阿里云相关的财务及账号合同问题的咨询支持
- 与阿里云产品相关的部分第三方软件配置指导以及故障排查（见附录支持列表）

极速工单服务范围不包含：

- 代码开发与诊断。
- 所有第三方软件的安装、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。
- 不在附录列表的第三方软件配置指导以及故障排查 注：对于不在阿里云服务范围内的 **第三方软件问题**，建议客户可登录阿里云开发者社区提交问题咨询，有丰富经验的个人开发者随机进行解答。

## 3. 前提条件

### 3.1. 分工边界

#### 3.1.1. 客户与阿里云

- 客户购买极速工单付费，应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如峰值、并发量等）等，协助 阿里云开展服务。
- 客户作为服务诉求主体，需提供对应的技术接口人和运维团队，以便开展双方的 服务。

#### 3.1.2. 客户角色

- 明确服务诉求，提出需要解决的问题，目标，并提供和服务诉求相关的内容资料，如日志，问题现象，账号信息等。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展 服务。
- 明确对应问题的影响程度如业务不可用，数据丢失，业务受损等。
- 审核阿里云给出的服务方案，并提出的具体建议及问题。
- 客户应提供相关云产品实例、对外业务介绍、业务目标、业务架构等信息，以便于阿里云提供支持和 服务。
- 在阿里云支持和服务的过程中，如客户提供的资料中含有第三方软件，客户应负责与第三方厂商交涉解决问题（如有），阿里云参照支持范围，提供必要的协助。

#### 3.1.3. 阿里云

- 关于阿里云服务与产品功能、容量、架构的咨询
- 了解客户服务诉求、范围，并结合用户诉求及云产品使用情况制定针对解决方案，并提供最佳使用建议。
- 通过工单提供云产品使用问答及支持。
- 阿里云的产品相关的技术问题、故障诊断
- 与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术支持
- 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题
- 与阿里云产品相关的部分第三方软件配置指导以及故障排查

#### 4.服务项

购买极速工单包客户默认享有阿里云基础服务，包括工单、电话、智能在线服务，在此基础上享有极速工单包以下服务内容：

阿里云客户可以通过工单入口提交和云产品相关的技术问题，当客户选择使用极速工单时，极速工单会在10分钟内响应，工单处理过程中每1小时内提供给客户进展更新，或与客户约定进展更新时间，跟踪直至问题解决。

#### 5.极速工单服务SLA

免费工单和极速工单SLA如下：

	免费工单	极速工单包
售后支持方式	工单支持	工单支持
云产品技术工单支持	7×24小时 工单支持 响应时间： 重要工单<90分钟 一般工单<120分钟 （在提交工单时选择类型） 支持工程师： 售后工程师组	7×24小时 工单支持 响应时间： 极速工单<10分钟 （在提交工单时选择是否为极速工单） 支持工程师： 高级售后工程师组 每小时（或与客户约定时间）及时同步进展

注：

- 购买极速工单包的客户需在提交工单时选择是否为极速工单。（RAM子账号不能购买极速工单包，但其提交工单时，可选择使用主帐号购买的极速工单服务。主帐号可以配置RAM子账号是否有提交极速工单的权限。）
- 云市场工单由云市场服务商承接处理，暂不支持使用极速工单。

#### 6.完成标志

极速工单关闭。

附录1第三方软件问题与说明

- 阿里云将尽最大努力为客户提供以下第三方软件在阿里云ECS服务器/操作系统环境中安装、配置和疑难排查的建议，确保其在阿里云ECS服务器/操作系统环境中正常运行。
- 阿里云售后团队向客户尽力提供自建数据库、存储、负载均衡、中间件服务等软件的支持与异常定位。
- 阿里云售后团队向客户提供的关于第三方软件的建议只适用于有经验的系统管理员或其他相关IT人员。阿里云不负责以上第三方软件的安装、调试或更新，或对建议的实施
- 第三方软件目录及问题服务范围举例

第三方软件目录	服务范围：示例	非范围范围：示例
OpenVPN	安装OpenVPN后无法代理上网的问题排查	多个OpenVPN互联
VNCServer	安装失败的问题解决	VNCServer安装失败的问题解决 VNCServer如何支持多用户同时登录
SSH	SSH服务器无法启动	SSH传输文件速度优化
SFTP	SFTP无法启动	SFTP如何限速
FTP	FTP使用系统账号登录的配置方法	FTP如何使用 使用系统账号登录的配置方法 MySQL来管理账 FTPFTP号
Windows 路由与远程访问	启动服务后无法访问互联网	更换VPN的证书服务
Apache	Apache的日志轮询配置	Apache的优化配置
IIS	IIS启动后访问403错误	IIS如何编写伪静态规则
Nginx	Nginx域名绑定配置方法	Nginx插件调试方法
MySQL与MicrosoftSQL Server	MySQL监听内网端口修改	MySQL的SQL语句优化
LinuxIptables与WindowsFirewall	Iptables基本策略语法介绍	基于Iptables打造自动化检测防御工具

## 2. 支持计划

### 1.1 阿里云支持计划体系简介

阿里云支持计划体系是阿里云客户获取阿里云技术专家支持的通道。阿里云配备经验丰富的技术专家，服务内容涵盖阿里云技术、产品、解决方案及架构，支持方式包括工单、电话、在线、专属企业群、TAM等，全年全天候为客户提供支持。阿里云客户支持体系适合不同规模和技术能力的客户，帮助客户基于阿里云提供的产品和功能进行云上风险管理、稳定性建设及最佳实践输出等。阿里云提供全面但灵活可选的客户支持内容，客户可以根据实际需要有选择地采纳阿里云客户支持计划。

### 1.2 阿里云支持计划等级概述

阿里云提供专业技术支持工程师的7x24小时快速响应，针对不同规模、能力的客户提供客制化支持。根据客户群的划分，阿里云支持计划包括以下服务：

基础服务

支持计划商业级

支持计划企业级

支持计划顶级

## 2. 阿里云支持计划服务范围

### 2.1 阿里云支持计划服务范围

服务支持计划服务范围包含：

- 关于阿里云服务与产品功能、容量、架构的咨询
- 使用、配置阿里云产品的最佳实践
- 阿里云的产品相关的技术问题、故障诊断
- 阿里云API和阿里云SDK问题的故障诊断
- 与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术支持
- 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题
- 与阿里云相关的财务及账号合同问题的咨询支持
- 与阿里云产品相关的部分第三方软件配置指导以及故障排查（见附录支持列表）

服务支持计划服务范围不包含：

- 代码开发
- 不在附录列表的第三方软件配置指导以及故障排查
- 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

注：对于不在阿里云服务范围内的**第三方软件问题**，建议客户可登录阿里云开发者社区提交问题咨询，有丰富经验的个人开发者随机进行解答。

## 3. 前提条件

- 乙方应在甲方购买服务后进行服务支持。
- 甲方应在乙方承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如峰值、并发量等）等，协助乙方开展服务。

- 甲方作为服务诉求主体，需提供对应的技术接口人和运维团队，以便开展双方的服务。
- 甲方作为服务诉求主体，需进行自身业务相关的运维工作。

## 4. 阿里云支持计划服务内容

### 4.1 阿里云支持计划目录

支持目录	基础服务	商业级	企业级	顶级
售后支方式	热线电话、官网在线咨询、工单支持	热线电话、官网在线咨询、工单支持	热线电话、官网在线咨询、工单支持、专属企业钉钉群（推荐使用）	热线电话、官网在线咨询、工单支持、专属企业钉钉群（推荐使用）、技术服务经理
云产品到期提醒	系统提醒（包括且不限于站内信、短信、邮件）	系统提醒+人工提醒 查看人工提醒支持的产品	系统提醒（包括且不限于站内信、短信、邮件）	系统提醒（包括且不限于站内信、短信、邮件）
帮助文档	访问 <a href="#">阿里云帮助文档</a>	访问 <a href="#">阿里云帮助文档</a>	访问 <a href="#">阿里云帮助文档</a>	访问 <a href="#">阿里云帮助文档</a>
健康状态看板	<a href="#">支持计划-健康状态看板（SHD）</a>	<a href="#">支持计划-健康状态看板（SHD）</a>	<a href="#">支持计划-健康状态看板（SHD）</a>	<a href="#">支持计划-健康状态看板（SHD）</a>
API与SDK支持	获取和使用阿里云产品API和SDK	获取和使用阿里云产品API和SDK	获取和使用阿里云产品API和SDK	获取和使用阿里云产品API和SDK
第三方软件支持	配置指导以及故障排除	配置指导以及故障排除	配置指导以及故障排除	配置指导以及故障排除
专属技术服务经理	不支持	不支持	不支持	专属技术服务经理
云上护航服务	不支持	不支持	不支持	专属技术服务经理提供护航基础包（2天）/1次/年 注：包年有效

健康检查	可免费使用应用高可用服务（AHAS）应用架构核心巡检规则，使用受限节点架构可视化功能 可免费使用智能顾问Advisor	可免费使用应用高可用服务（AHAS）应用架构核心巡检规则，使用受限节点架构可视化功能 可免费使用智能顾问Advisor	可免费使用应用高可用服务（AHAS）全部应用架构巡检规则以及告警功能，使用不限节点的架构可视化功能 可免费使用智能顾问Advisor	可免费使用应用高可用服务AHAS（专业版）架构感知 可免费使用智能顾问Advisor，进行巡检。专属技术服务经理给出云上优化建设方案，并协助落地 专属技术服务经理按计划给出云上风险治理方案
容灾服务	不支持	不支持	不支持	专属技术服务经理提供容灾基础包（7天内完成，（3个应用内，节点数<100台，故障演练资源包5万次））。 注：包年有效
最佳实践	不支持	不支持	不支持	通过月度提供服务大盘及分析报告，并提供云产品使用最佳实践
服务报告	不支持	不支持	不支持	通过年度服务报告（包年有效），对过去一年客户在稳定性相关的服务项进行总结归纳，并规划新年度的重要稳定性工作项

## 4.2 电话支持

电话支持（4008013260）：提供售后电话咨询。

服务定义：7x24小时的电话支持，解决客户的咨询问题

## 4.3 专属企业群支持

专属企业群支持范围与工单一致，提供7x24小时技术支持。

注：专属企业群支持软件类型由阿里云指定，响应时间参考SLA部分说明。

## 4.4 工单支持

阿里云客户可以通过工单入口提交和云产品相关的技术问题。

注：如购买极速工单包的客户及商业级服务的客户请在提交工单时选择是否为极速工单。极速工单响应时间<10分钟，工单直达高级工程师组。（RAM子账号不能购买极速工单包和商业级支持计划服务，但其提交工单时，可选择使用主帐号购买的极速工单服务。主帐号可以配置RAM子账号是否有提交工单的权限。）

## 4.5 专属技术服务经理

专属技术服务经理提供建议和指导，帮助客户按照最佳实践进行规划和制定解决方案，确保云产品环境正常运行。

## 4.6 云上护航服务

云上护航服务是阿里云专家团队为云上客户提供量身定制的护航服务，保障从业务目标制定到方案落地全程；护航期间7x24小时应急响应，帮助客户平稳度过业务高峰。对企业级服务客户，提供有限次数的支持，详见服务目录。

注：包年有效，该项只承诺对应的护航基础包服务目录。

## 4.7 健康检查

针对基础级和商业级支持计划的客户，可免费使用应用高可用服务AHAS（免费版）架构感知；可免费使用智能顾问Advisor；

针对企业级支持计划的客户，可免费使用应用高可用服务AHAS（专业版）架构感知；可免费使用智能顾问Advisor；

针对顶级支持计划的客户，可免费使用应用高可用服务AHAS（专业版）架构感知；可免费使用智能顾问Advisor；专属技术服务经理提出定制化架构优化方案并协助落地。

## 4.8 容灾服务

专属技术服务经理提供容灾基础包（7天内完成，（3个应用内，节点数<100台，故障演练资源包5万次））。帮助客户在云上建立容灾能力，促进故障逃逸能力的提升，保障业务连续性。

## 4.9 最佳实践

技术服务经理按需提供月度服务大盘及分析报告，并提供云产品使用最佳实践。

## 4.10 服务报告

按需提供年度服务报告（包年有效，1次/年），总结客户年度稳定性服务项及重大项目成果。[服务报告工作说明书](#)。

## 4.11 自助支持

### 4.11.1 API与SDK支持

API支持：客户可以通过调用API对产品、资源、应用和数据进行统一入口的管理，实现灵活部署、快速操作、精确使用、及时监控。

SDK支持：客户可以基于阿里云SDK编写代码来调用阿里云API，实现对产品和服务的灵活部署、快速操作。

### 4.11.2 帮助与文档

阿里云基于云产品及海量客户的支持和服务经验，在官网对客户免费开放产品文档、常见问题知识点及部分视频教程。具体内容，客户可以登录阿里云官网、支持与服务-[帮助文档](#)频道进行查看。

### 4.11.3 订阅支持

阿里云针对购买云产品的客户，将免费提供消息订阅企业级支持，目前提供的消息种类主要包含产品消息、故障消息、服务消息、活动消息几大类，客户可根据需要登录阿里云官网进入[消息中心](#)设置订阅或查看消息。

## 5. 阿里云支持计划SLA

支持子项	基础服务	商业级	企业级	顶级
热线电话支持 400-80-13260	7×24小时 热线支持	7×24小时 快速进线人工服务（需使用绑定的服务号码）	7×24小时 热线支持	7×24小时 热线支持
官网在线咨询钉钉小智	7×24小时 智能客服 7×15小时 人工服务（早9:00-晚24:00）	7×15小时 快速进线人工服务（早9:00-晚24:00） 其余时间为智能客服	7×24小时 智能客服 7×15小时 人工服务（早9:00-晚24:00）	7×24小时 智能客服 7×15小时 人工服务（早9:00-晚24:00）
云产品技术工单支持	7×24小时 工单支持 响应时间：重要工单<90分钟 一般工单<120分钟（在提交工单时选择类型） 支持工程师：售后工程师组	7×24小时 工单支持 每月包含10次极速工单 响应时间：极速工单<10分钟；重要工单<90分钟；一般工单<120分钟（在提交工单时选择是否为极速工单） 支持工程师：重要及一般工单为售后工程师组极速工单为高级售后工程师组，每小时（或与客户约定时间）及时同步进展	7×24小时 工单支持 响应时间：核心业务不可用 < 12分钟；业务不可用 < 40分钟；业务受损 < 90分钟系统异常 < 120分钟；使用咨询 < 120分钟 支持工程师：售后工程师组 建议使用钉钉群寻求技术支持，更加高效	7×24小时 工单支持 响应时间：核心业务不可用 < 12分钟；业务不可用 < 40分钟；业务受损 < 90分钟；系统异常 < 120分钟；使用咨询 < 120分钟； 支持工程师：售后工程师组 建议使用钉钉群寻求技术支持，更加高效
专属企业钉钉群	不支持	不支持	7×24小时 专属企业钉钉群快速响应，提供业务咨询、自动预警、故障处理等服务，并可由多位专家进行疑难专项会诊案例严重性的响应时间：业务不可用 <10分钟（包含专项应急小组会诊）一般问题 <1小时一般咨询 <16小时	7×24小时 专属企业钉钉群快速响应，提供业务咨询、自动预警、故障处理等服务，并可由多位专家进行疑难专项会诊案例严重性的响应时间：业务不可用 <10分钟（包含专项应急小组会诊）一般问题 <1小时一般咨询 <16小时

工单支持响应时间如下表：

客户提交工单时，阿里云工程师将根据案例严重性，尽快提供支持。

严重性说明：

核心业务不可用：客户关键业务、核心组件明显受损或服务不可用，需要立即处理。

业务不可用：客户关键业务、核心组件受到重大影响或重要功能不可用，需要尽快处理。

业务受损：客户业务的重要功能受损或降级。

业务异常：客户业务的非关键功能异常。

使用咨询：一般性技术或咨询问题。

## 5.2 专属企业群支持

专属企业群支持范围与工单一致，提供7x24小时技术支持。

注：专属企业群支持软件类型由阿里云指定，响应时间参考工单支持。

## 6. 客户责任

- 客户须指派一名技术接口人，负责双方之间协调及相关管理。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务
- 审核阿里云给出的服务方案，并提出的具体建议及问题。
- 客户应提供相关云产品实例、对外业务介绍、业务目标、业务架构等信息，以便于阿里云提供支持和服
- 务。
- 在阿里云支持和服务的过程中，如客户提供的资料中含有第三方软件，客户应负责与第三方厂商交涉解决问题（如有），阿里云参照支持范围，提供必要的协助。

附录1第三方软件问题与说明

- 阿里云将尽最大努力为客户提供以下第三方软件在阿里云ECS服务器/操作系统环境中安装、配置和疑难排解的建议，确保其在阿里云ECS服务器/操作系统环境中正常运行。阿里云售后团队向客户提供的关于第三方软件的建议只适用于有经验的系统管理员或其他相关IT人员。阿里云不负责以上第三方软件的安装、调试或更新，或对建议的实施。
- 第三方软件目录及问题服务范围举例：

第三方软件目录	服务范围：示例	非服务范围：示例
OpenVPN	安装OpenVPN后无法代理上网的问题排查	多个OpenVPN互联
VNCServer	安装失败的问题解决	VNCServer如何支持多用户同时登录
SSH	SSH服务器无法启动	SSH传输文件速度优化
SFTP	SFTP无法启动	SFTP如何限速
FTP	FTP使用系统账号登录的配置方法	FTP如何使用MySQL来管理账号

Windows路由与远程访问	启动服务后无法访问互联网	更换VPN的证书服务
Apache	Apache的日志轮询配置	Apache的优化配置
IIS	IIS启动后访问403错误	IIS如何编写伪静态规则
Nginx	Nginx域名绑定配置方法	Nginx插件调试方法
MySQL与Microsoft SQL Server	MySQL监听内网端口修改	MySQL的SQL语句优化
Linux IPTables与Windows Firewall	IPTables基本策略语法介绍	基于IPTables打造自动化检测防御工具

## 3.支持计划-服务报告

### 1.服务概述

适用于购买了顶级支持计划的客户，按月度及年度查看支持计划服务子项交付情况。

### 2.服务范围

服务范围包含：

- 面向IT系统范围包括阿里云资源以及依托云资源建设的IT系统，包括高可用巡检、高可用防护、高可用架构，年度服务报告包含但不限于
- - 过去一年稳定性大事件回顾。
- - 稳定性工作总结。
- - 新财年稳定性工作规划。
- 面向客户在云上服务的情况，月度服务报告包含但不限于
- - 服务大盘数据。
- - 服务分析报告。
- - 问题诊断详单。
- - 云产品使用建议及最佳实践。

服务范围不包含：

- 代码开发
- 不在附录列表的第三方软件配置指导以及故障排查
- 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

注：对于不在阿里云服务范围内的**第三方软件问题**，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

### 3. 前提条件

- 购买了顶级支持计划的客户可以使用该服务。

#### 3.1 分工边界

##### 3.1.1客户与阿里云

客户购买顶级支持计划。

##### 3.1.2客户

- 在非涉密的前提下，提供系统的部署架构、技术架构；
- 在非涉密的前提下，准确提供需要阿里云协助解决相关问题的必要信息和紧急程度。

##### 3.1.3阿里云

□ 按照月度提供服务报告，根据用户提供信息及云产品使用情况提供对应技术服务支持，给出问题分析及解决方案。

□ 按照年度提供服务报告，根据过去一年的相关稳定性事件，根据阿里云可用保障体系，对客户IT系统高可用架构进行年度评估总结，并结合客户IT系统规划及阿里云产品演进，以及阿里云高可用保障体系为客户规划新财年高可用的年度工作重点。

### 3.1.4完工标准

□ 月度提交《月度服务报告》，内容包括：阿里云线上服务数据、服务分析及服务详单。

□ 年度提交《年度服务报告》，内容包括过去一年稳定性大事件回顾、高可用全局架构规划、高可用诊断体系建立规划、可用防护体系建立规划。

## 4.服务SLA

□ 针对顶级支持计划的客户，每月10日前交付上月的《月度服务报告》。

□ 针对按年订购或者按月订购12月及以上顶级支持计划的客户，按照客户购买年周期的最后一个月交付《年度服务报告》。

## 5.服务流程

服务报告发送给客户后，如有疑问，客户可联系专属技术服务经理或者在专属企业群进行咨询。

## 6.验收标准

阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

1. 阿里云交付《月度服务报告》及《年度服务报告》，并获得客户书面确认（包括但不限于电子邮件）。
2. 《月度服务报告》及《年度服务报告》的内容应包括：
  - 1) 客户月度服务数据、问题分析报告、线上问题详单及云产品使用建议；
  - 2) 客户年度大事件回顾、高可用全局架构规划、高可用诊断体系规划及高可用快恢体系建设规划。

## 7.完成标志

客户活动结束后并完成验收工作。

## 4.支持计划-API与SDK支持

### 接口名

ListEventsRequest

### 描述

返回阿里云某个产品在某个地域中的特定时间段内是否健康。

### 请求参数

名字	类型	含义
RegionId	String	地域ID 如 cn-shenzhen
ProductId	String	产品code 如 oss、ecs
EndDate	String	查询时间截至点 如 2020-01-09
NumOfDay	Integer	截至点往前几天 如 7

未region化的服务 regionId 设为 oo-region

[产品code查询地域ID查询产品信息查询](#)

### 返回参数

名字	类型	含义
code	Integer	200代表成功，其余代表失败
data	Array	该产品在该地域的事件列表
startTime	Long	开始时间戳，单位毫秒
endTime	Long	结束时间戳，单位毫秒（若未结束则空）
title	String	状态标题
currentStateSeverity	String	事件当前的严重状态：ALARM、NOTIFICATION、NORMAL

### 请求示例

Java

依赖

```
<dependencies>
  <dependency>
    <groupId>com.aliyun</groupId>
    <artifactId>aliyun-java-sdk-core</artifactId>
    <version>4.5.0</version>
  </dependency>
  <dependency>
    <groupId>com.aliyun</groupId>
    <artifactId>aliyun-java-sdk-status</artifactId>
    <version>1.8</version>
  </dependency>
</dependencies>
```

#### 代码

```
import com.aliyuncs.DefaultAcsClient;
import com.aliyuncs.IAcsClient;
import com.aliyuncs.exceptions.ClientException;
import com.aliyuncs.profile.DefaultProfile;
import com.aliyuncs.status.model.v20200117.ListEventsRequest;
import com.aliyuncs.status.model.v20200117.ListEventsResponse;
import java.util.List;
public class TestSdk {
    public static void main (String[] args){
        DefaultProfile profile = DefaultProfile.getProfile("", "ak", "sk");
        IAcsClient client = new DefaultAcsClient(profile);
        ListEventsRequest request = new ListEventsRequest();
        // 固定写好即可
        request.setEndpoint("status.aliyuncs.com");
        // 4个参数
        request.setProductId("ecs");
        request.setRegionId("cn-hangzhou");
        request.setEndDate("2020-02-15");
        request.setNumOfDay(6);
        try {
            ListEventsResponse response = client.getAcsResponse(request);
            Integer code = response.getCode();
            System.out.println(code);
            System.out.println(response.getRequestId());
            if (200==code){
                List<ListEventsResponse.DataItem> dataItemList = response.getData();
```

```
// 遍历每一条事件
for (ListEventsResponse.DataItem dataItem : dataItemList) {
    System.out.println(dataItem.getTitle());
    System.out.println(dataItem.getCurrentStateSeverity());
    System.out.println(dataItem.getStartTime());
    System.out.println(dataItem.getEndTime());
}
}
} catch (ClientException e) {
    System.out.println("ErrCode:" + e.getErrCode());
    System.out.println("ErrMsg:" + e.getErrMsg());
    System.out.println("RequestId:" + e.getRequestId());
}
}
}
```

## Python

### 依赖

```
pip install aliyun-python-sdk-status
```

### 代码

```
from aliyunsdkcore.client import AcsClient
from aliyunsdkstatus.request.v20200117 import ListEventsRequest
import json
client = AcsClient("ak","sk","")
request = ListEventsRequest.ListEventsRequest()
# 固定写好即可
request.set_endpoint("status.aliyuncs.com")
# 4个参数
request.add_query_param("ProductId", "ons")
request.add_query_param("EndDate", "2020-03-18")
request.add_query_param("NumOfDay", 5)
request.add_query_param("RegionId", "cn-shenzhen")
response = client.do_action_with_exception(request)
object = json.loads(response)
print(object['Code'])
print(object['RequestId'])
if object['Total'] < 1:
    print("no event")
else:
    dataList = object['Data']
    for data in dataList:
        print(data['Title'])
        print(data['CurrentStateSeverity'])
        print(data['SartTime'])
        print(data['EndTime'])
```

## 返回示例

```
200
C58EBAC5-3685-4B68-B162-253B4B3028F8
测试
ALARM
1581317483000
null
```

## 5.支持计划FAQ

### 1.我可以购买一个服务支持计划同时支持多个云账户吗？

不支持，所有级别的支持计划的账单计算都只针对一个账户。

### 2.我的问题多久能解决？

对所有客户的云产品工单，阿里云都给予7x24小时支持。阿里云首次响应时间基于每个客户选择的支持计划和提交问题时选择案例的严重性。阿里云将尽一切合理努力在以下时间范围内提供服务响应：

	基础计划	商业计划	企业标准计划	企业至尊计划
服务响应SLA	一个工作日之内受理	业务不可用 < 40分钟 业务受损 < 3小时 系统异常 < 8小时 使用咨询 < 16小时	核心业务不可用 < 12分钟 业务不可用 < 40分钟 业务受损 < 3小时 系统异常 < 8小时 使用咨询 < 16小时	核心业务不可用 < 12分钟 业务不可用 < 40分钟 业务受损 < 3小时 系统异常 < 8小时 使用咨询 < 16小时

阿里云解决问题所需的总时间取决于问题的复杂程度。阿里云服务团队将与您紧密合作，尽快解决问题。

### 3.如何获得阿里云的服务支持计划？

您可以通过，阿里云官网-服务与支持频道-[支持计划](<https://www.aliyun.com/support/supportplans> "支持计划")了解详情和进行购买。

### 4.支持计划能解决哪些类型的问题？

服务支持计划服务范围包含：

- 关于阿里云服务与产品功能、容量、架构的咨询
- 使用、配置阿里云产品的最佳实践
- 阿里云的产品相关的技术问题、故障诊断
- 阿里云API和阿里云SDK问题的故障诊断
- 与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术支持
- 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题
- 与阿里云产品相关的部分第三方软件配置指导以及故障排查

服务支持计划服务范围不包含：

- 代码开发
- 不在附录列表的第三方软件配置指导以及故障排查
- 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

注：对于不在阿里云服务范围内的[第三方软件问题]

([https://help.aliyun.com/knowledge\\_detail/40657.html](https://help.aliyun.com/knowledge_detail/40657.html) "第三方软件问题")，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

### 5.阿里云支持计划有哪些级别？它们有何不同？

支持计划不同级别之间的对比，请参考[服务支持比较页面]

(<https://www.aliyun.com/support/techsupport/compare> "服务支持比较页面")。

## 6.支持计划如何收费？

见[支持计划计费标准]([https://help.aliyun.com/document\\_detail/73692.html](https://help.aliyun.com/document_detail/73692.html) "支持计划计费标准")。

## 7.服务支持收费有什么注意事项？

因支持计划是采用预付费 + 后付费模式进行收费，后付费部分建议您根据购买企业服务支持计划的账号实际云产品消费（折前）情况进行评估。后付费月账单金额大约为该账号下云产品消费金额的10%，以实际账单为准，请保证账户余额充足。