ALIBABA CLOUD

阿里云

迁云实施服务
支持计划工作说明书

文档版本：20220513

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**。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在**结果确认**页面，单击**确定**。
`Courier字体`	命令或代码。	执行 `cd /d C:/window` 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	`bae log list --instanceid` *Instance_ID*
[] 或者 [a|b]	表示可选项，至多选择一个。	`ipconfig [-all|-t]`
{} 或者 {a|b}	表示必选项，至多选择一个。	`switch {active|stand}`

目录

1.支持计划计费标准 05
2.伙伴支持计划工作说明书 07
3.支持计划 12
4.支持计划-服务报告 19
5.支持计划-API与SDK支持 21
6.支持计划FAQ 25

1.支持计划计费标准

1）基础费用（预付费）

计价模式：（以下两种取价高者）

2）阶梯费用（后付费）

服务费算法：

1）基础费用价更高时：包年包月收取（预付费收取）

2）阶梯费用价更高时，服务费= 基础费用（预付费收取）+阶梯费用（后付费）

阶梯费用（后付费）：上月云产品实际总消费（折前价格）x 服务费比例

注：随着您的在阿里云云产品费用增长，您将获得更低的服务费阶梯折扣。

收取时间：

1）基础费用（预付费）购买服务支持计划时支付

2）阶梯费用（后付费）每月4日收取上个自然月需要收取的服务费用

服务费收取标准：

支持计划	基础级	商业级	企业标准级	企业至尊级
收费标准	免费	(以下两种取价高者) 基础价：500元/月 或 每月阿里云产品消费（折前价格） 0-5,000（元）部 分×10% + 5,000-37,000（元）部分×7% + 37,000-115,000（元）部分×5% + 超过 115,000元以上部分×3% 价格计算器	(以下两种取价高者) 基础价：25,000元/月 或 每月阿里云产品消费（折前价格） 0-25（万元）部分×10% + 25-90（万元）部分×7% + 90-165（万元）部分×5% + 超过165万元以上部分×3% 价格计算器	(以下两种取价高者) 基础价：50,000元/月 或 每月阿里云产品消费（折前价格） 0-50（万元）部分×10% + 50-180（万元）部分×7% + 180-330（万元）部分×5% + 超过330万元以上部分×3% 价格计算器

说明

1.上月消费（折前）：指优惠前的价格。

2.若购买了云产品包年包月订单，将以折前价格均摊到每月，对每月均摊后的费用收取服务费。若上月使用不满整月，则将折算成天进行换算。

3.服务费一旦收取，则不再退还。

示例

点击服务支持计划费用自动计算器，计算阶梯费用

企业至尊级支持计划定价示例每月阿里云产品消费3,400,000元

500,000 x 10%=50,000元 （0-500,000元部分使用费的x10% ）

+

1,300,000 x 7%=91,000元 （500,000-1,800,000元部分使用费的x7% ）

+

1,500,000 x 5%=75,000元 （1,800,000-3,300,000元部分使用费的x5%）

+

100,000 x 3%=3,000元 （超过3,300,000元以上部分使用费的x3%）

总额：219,000元

注释：其中每月50,000元将以包年包月的形式进行预付费，如存在超出第一阶梯的服务费用，将于每月4日收取上个自然月需要收取的服务费用。

2.伙伴支持计划工作说明书

1.服务概述

1.1. 服务说明

阿里云伙伴支持计划为伙伴客户提供服务升级链路，解决伙伴客户以及其子客户在使用阿里云服务资源时遇到的问题咨询，问题排查，增加伙伴客户的服务转售能力，为伙伴客户提供生态服务一体模式支持框架和系统支撑。

1.2. 适用客户场景

- 阿里云伙伴客户以及其子客户使用阿里云服务资源，阿里云提供全链路服务支持。
- 阿里云伙伴客户承接子客户基础服务，阿里云作为伙伴客户的升级资源为伙伴及其子客户提供全链路服务支持。

2. 服务范围

2.1. 伙伴支持计划服务范围

服务范围包含：

- 阿里云国际站伙伴客户的阿里云国际站产品相关的咨询，问题排查及使用支持等。

服务范围不包含：

- 代码开发与诊断。
- 业务代运维/操作。
- 第三方软件的安装、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

注：对于不在阿里云伙伴支持计划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

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云接口人评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 客户在确认阿里云团队承接服务后，须在阿里云官网发起订单并完成支付。
- 客户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、明确的业务目标等，协助阿里云开展服务。
- 客户应审核阿里云制定的服务内容并确认阿里云提供的具体服务计划

3.1. 分工边界

3.1.1. 客户与阿里云

- 针对伙伴支持计划服务内容，双方进行商定并确认具体服务目标及范围。
- 客户与阿里云对齐服务目标后，明确交付计划，保障团队，工作说明书及双方责任分工。

3.1.2. 客户

- 客户需提供业务背景，渠道规模，增长趋势以及服务需求以供阿里云接口人评估客户业务目标及时间计划可行。
- 审核阿里云制定的服务内容，根据方案和业务需求确认阿里云提供的具体服务计划。
- 在阿里云提供服务的过程中，如出现含有第三方软件的问题，客户须负责与第三方厂商交涉，协助阿里云解决问题。

3.1.3. 阿里云

- 了解客户业务目标、业务场景，提供符合客户需求的伙伴支持计划方案。
- 服务启动后，根据客户所选的服务套餐包提供各项服务内容（服务细节参照服务目录）。

3.1.4. 完工标准

- 客户购买的伙伴支持计划进入正常服务周期，阿里云在相应服务周期内完成服务支持。

3.2. 服务项

套餐包	服务项	服务说明
精选	业务目标梳理	确认业务目标及范围
	咨询问题支持	7×24小时无限次数咨询工单
	技术问题支持	提供10例7×24小时技术工单(包含所有SLA)
套餐包	服务项	服务说明
领先	业务目标梳理	确认业务目标及范围
	咨询问题支持	7×24小时无限次数咨询工单
	技术问题支持	提供20例7×24小时技术工单(包含所有SLA)
套餐包	服务项	服务说明
	业务目标梳理	确认业务目标及范围
	咨询问题支持	7×24小时无限次数咨询工单

精英	技术问题支持	提供30例7×24小时技术工单(包含所有SLA)
	服务管理	由值班经理提供紧急问题加速，主动服务
	云产品架构咨询或培训	基于使用案例的相关架构咨询指导
	服务报告	根据不同服务套餐包提供《产品用量报告》《服务总结报告》《关键时间保障报告》等报告
套餐包	服务项	服务说明
旗舰	业务目标梳理	确认业务目标及范围
	咨询问题支持	7×24小时无限次数咨询工单
	技术问题支持	7×24小时无限次数技术工单
	企业IM群	提供7×24小时响应
	服务管理	专属技术服务经理提供紧急问题加速，主动式服务
	云产品架构咨询或培训	季度线上咨询/培训，按需研讨会及各种远程培训服务（需额：云产品架构咨询或培训 外购买）
	关键时间保障	提供高优先级的支撑服务
	服务报告	根据不同服务套餐包提供《产品用量报告》《服务总结报告》《关键时间保障报告》等报告
套餐包	服务项	服务说明
工单服务包	技术问题支持	提供10例7×24小时技术工单(包含所有SLA)

4. 服务SLA

序号	优先级	定义	响应时间
1	严重	用户核心业务严重受损或完全不可用	15分钟
2	紧急	用户核心业务出现非全局异常	40分钟
3	高	用户非核心业务严重受损或不可用	4小时
4	中	用户非核心业务出现非全局异常	8小时
5	低	用户日常技术咨询	18小时

5. 服务流程

6. 验收标准

阿里云为客户提供以下交付物：

套餐包	交付物	交付物类型
标准/银牌/工单服务包	工单闭环	工单
精英	工单闭环	工单
	产品用量/服务总结报告	文档

战略	工单闭环	工单
	企业IM钉群	企业钉群
	关键时间保障/产品用量/服务总结报告	文档

7. 完成标志

以时间为单位的伙伴支持计划进入正常的服务周期，以订单到期阿里云在订单有效期内提供服务内容视为完成标志。

3.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

商业级支持计划

企业级支持计划

顶级支持计划

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
售后支持方式	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）	系统提醒包括且不限于站内信、短信、邮件） 包月版享受人工提醒	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 阿里云帮助文档	访问 阿里云帮助文档	访问 阿里云帮助文档	访问 阿里云帮助文档
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
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

大客户专属服务	不支持	不支持	远程客户保障专家： 确保专属钉钉群的整体问题响应SLA达成； 针对紧急问题或事件，提供快速响应升级，并组织进行专项疑难应急会诊； 根据客户的云上风险诊断，进行解析并给出风险报告（1次/月）	专属技术服务经理(TAM）提供多维度服务： 定期现进行场技术交流 云上健康度评测及治理（购买三月以上享有，1次/季度） 应急流程建设(购买三月以上享有，1次/季度 月度服务报告(含专项治理、应急响应、需求对齐等） 向客户按需交付云上最佳实践 季度服务总结（购买三月以上享有，1次/季度) 年度深度服务报告及总结（购买一年享有，1次/年）

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：如购买商业支持计划的客户请在提交工单时选择使用支持计划工单加急权益。加急后的工单，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支持计划加急权益。主账号可以配置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；并定期现场进行技术交流。

4.6大客户专属服务（企业级）

应急保障：针对紧急问题或事件，提供快速响应升级，并组织进行专项疑难应急会诊。

专家评测：根据客户的云上风险诊断，进行解析并给出风险报告（1次/月)。

4.7大客户专属服务（顶级）

云上健康度评测：每月根据客户的业务属性,对云上资源进行健康度评测,并给出评估报告。

应急流程建设：根据客户的业务属性和云上架构,按需制定专属的应急保障流程。

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，客户云上稳定性需求等按需提供云产品、高可用建设等最佳实践。

服务报告：按需提供月、季、年度服务报告，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。

4.8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，可免费使用智能顾问 Advisor，一键巡检快速识别当前云资源、应用架构的潜在风险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。

4.9自助支持

4.9.1 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。

4.9.2 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。

4.9.3 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

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 热线支持 包月版享快速进线人工服务 （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 人工客服早9:00-晚24:00） 包月版享快速进线人工服务 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：工单 < 120分钟 支持工程师：售后工程师组	7×24小时 工单支持 包月版每月包含10次工单加急权益，按次版根据购买次数享有相应的工单加急次数 响应时间：加急工单<10分钟 工单 < 120分钟 支持工程师：售后工程师；加急后的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：工单 < 40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：工单 < 40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应急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

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

4.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、季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
- - 过去一年相关专项回顾。
- - 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
- - 服务问题、风险、需求报告。
- - 健康度评测文档。
- - 应急流程建设文档。
- - 云产品稳定性最佳实践。

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

客户活动结束并完成验收工作。

5.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.

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.getSartTime());
                    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
```

6.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：

	基础服务	商业级	企业级	顶级
云产品技术工单支持	7×24小时 工单支持 响应时间：工单<120分钟 支持工程师：售后工程师组	7×24小时 工单支持包月版每月包含10次工单加急权益，按次版根据购买次数享有相应的工单加急次数 响应时间：加急工单<10分钟 工单<120分钟 支持工程师：售后工程师；加急后的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：工单<40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：工单<40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

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，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。

6.支持计划如何收费？

见支持计划计费标准。

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。