

服务计划

产品介绍

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2023 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

文档目录

产品介绍

腾讯云服务支持计划简介

产品规格

服务目录

服务范围

服务内容

服务内容简介

标准服务-自助服务

标准服务-支持方式

标准服务-响应时间SLA

标准服务-第三方软件支持

高级服务-护航支持

高级服务-云顾问健康巡检

高级服务-赋能交流

高级服务-服务报告

专家服务-架构优化

专家服务-高可用建设

专家服务-稳定性治理

专家服务-业务健康服务

计费说明

产品介绍

腾讯云服务支持计划简介

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

腾讯云国际服务支持计划是一种售后服务产品套餐包，通过多个支持等级，满足不同规模和技术能力的客户要求，以获取云服务技术支持。您只需要购买指定期限的支持计划产品，即可在该期限内获得云服务技术支持。腾讯云支持计划的技术人员会为您提供产品使用、故障排查以及架构优化等全方位的服务支持。

无论何时何地、无论有何需求，腾讯云都将最大化帮助您更快地发展并取得成功。

产品规格

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

服务支持计划分为4个支持级别：基础级，开发者级，商业级，企业级。

当选择服务支持计划产品时，您可以参考项目预算、自身云技术储备、企业规模以及业务重要性等因素来选择适合您的产品。

支持级别	产品特性	适用场景
基础级	提供工单咨询服务	个人用户或小型企业 轻量级云业务场景，最基本的云产品使用部署
开发者级	提供所有标准服务 为技术问题提供更快、更高效的响应	开发者或小型企业 大量计算和开发的云业务场景，测试验证、部署实验或非关键生产环境
商业级	提供部分高级和专家服务 提供多渠道快速响应和增值服务	中大型企业 对性能和稳定性要求较高的云业务场景，需要较高的问题响应速度和一定的业务可用性要求
企业级	提供专属服务和技术经理、全天候专家组支持 为企业量身定制各种架构支持	大型企业或关键生产环境 对安全性、可控性和高可用性要求极高的超大规模云业务场景，需要最快的问题响应速度、高标准的业务可用性、专业的技术支持和全面的管理服务

服务目录

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

服务支持计划分为四个级别如下，其中基础级为默认免费提供，其他三个级别为付费套餐包。

关于服务目录具体内容，请参考《腾讯云国际服务支持计划介绍》。

腾讯云国际服务支持计划介绍：

服务类别	服务目录	基础级（免费）	开发者级	商业级	企业级
标准服务	自助渠道	常见问题、文档、消息订阅、接口、SDK等。	常见问题、文档、消息订阅、接口、SDK等。	常见问题、文档、消息订阅、接口、SDK等。	常见问题、文档、消息订阅、接口、SDK等。
	支持渠道	工单(7 × 24)	热线(7 × 24) 工单(7 × 24)	热线咨询(7 × 24) 工单(7 × 24)	热线咨询(7 × 24) 工单(7 × 24) IM群
	案例严重性/响应时间	使用咨询 < 16小时	业务/系统异常 < 8小时 使用咨询 < 16小时	生产系统异常 < 30分钟 业务/系统异常 < 8小时 使用咨询 < 16小时	业务不可用 < 15分钟 生产系统异常 < 20分钟 业务/系统异常 < 4小时 使用咨询 < 8小时
	案例处理人员	客服专员	客服工程师	云支持工程师	云支持专家
	技术服务经理	无	无	无	专属技术服务经理
	第三方软件支持	无	有	有	有
	高级服务	护航服务	无	无	无
云顾问健康巡检		无	有	有	有
交流赋能		无	无	无	有
服务报告		无	无	无	有
专家服务	架构优化	无	无	无	有

	高可用改造	无	无	无	有
	稳定性治理	无	无	无	有
	资源优化	无	无	无	有

说明：

7x24：全年全天候

服务范围

最近更新时间：2023-09-15 15:01:12

服务支持计划范围包含：

腾讯云国际站产品的相关咨询、问题排查、使用支持等。

腾讯云国际站技术、解决方案的使用咨询以及最佳实践分享。

使用腾讯云API和SDK过程中，相关接口咨询和故障排除协助。

使用腾讯云产品过程中，涉及相关第三方软件的配置指导以及故障排除协助。

服务支持计划范围不包含：

代码开发。

客户业务系统的运维服务。

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。

服务内容

服务内容简介

最近更新时间：2023-09-15 11:52:18

标准服务	高级服务	专家服务
自助服务 支持方式 响应时间SLA 第三方软件支持	护航支持 健康巡检 赋能交流 服务报告	架构优化 高可用建设 稳定性治理 业务健康服务

标准服务-自助服务

最近更新时间：2023-09-15 11:15:03

腾讯云提供以下自助服务渠道：

支持方式	服务地址
产品文档	文档 腾讯云
费用中心	腾讯云定价 腾讯云
API与SDK支持	云API 腾讯云
分析报告	腾讯云分析报告
白皮书	白皮书 腾讯云
行业洞察	行业洞察 腾讯云

标准服务-支持方式

最近更新时间：2023-09-18 15:39:48

支持方式	服务说明	服务时间
工单	通过 https://console.tencentcloud.com/workorder 或登陆官网控制台，点击“工单”菜单进入工单管理。	7*24
热线	中国香港 +852 800 906 020 (免费) 美国 +1 844 606 0804 (免费) 加拿大 +1 888 605 7930 (免费) 英国 +44 808 196 4551 (免费) 澳大利亚 +61 1300 986 386 (免费)	7*24
IM群 (仅限企业级支持计划客户)	IM即时沟通群，及时高效沟通 购买企业级支持计划后，腾讯云将为客户配置专属IM群，实时快速响应客户的故障排查和技术咨询等问题。 IM群支持类型：Slack，企业微信	7*24

说明：

IM群是针对购买企业级支持计划客户的主要服务支持窗口，客户可以通过IM群，直接联系腾讯云人工服务进行问题咨询和故障反馈。

标准服务-响应时间SLA

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

腾讯云技术工程师会根据客户提交案例严重性进行优先级排序，给予紧急问题更快的响应速度。

案例响应时间说明：

基础级	开发者级	商业级	企业级
使用咨询 < 16小时	业务/系统异常< 8小时 使用咨询 < 16小时	生产系统异常<30分钟 业务/系统异常< 8小时 使用咨询 < 16小时	业务不可用 < 15分钟 生产系统异常< 20分钟 业务/系统异常< 4小时 使用咨询 < 8小时

案例严重性说明：

定级	判断条件
业务不可用	指客户核心业务不可用等严重故障，例如客户生产数据丢失，被入侵等情况导致客户关键业务中断。
生产系统异常	指客户一般生产系统业务不可用等严重故障，例如解析失败，CLB掉底，网络中断，被封禁等情况导致客户关键业务中断。
业务/系统异常	指业务出现异常但并未完全失去服务能力，例如变慢，局部卡顿，间歇性报错等非关键中断的情况。
使用咨询	业务未受影响，例如普通业务咨询或者寻求技术性指导。

说明：

为了确保迅速支持紧急问题，客户应客观评估问题级别，避免将一般性指导问题误提交为高严重性案例。对于不符合实际情况的问题级别，腾讯云不保证按照客户提交级别响应。

标准服务-第三方软件支持

最近更新时间：2023-09-15 15:00:53

腾讯云的第三方软件支持服务旨在将我们运用第三方软件的经验传授给客户，通过提供相关建议，帮助客户解决业务部署和运维过程中的问题。我们的服务保障团队将向相关系统管理员或其他相关IT技术人员提供针对第三方软件的建议，但不涉及所提建议的实施过程。如果您在业务部署和运行过程中遇到与第三方应用相关的问题，我们会竭尽所能提供问题排查的建议。

第三方软件支持服务范围详见下表：

分类	第三方软件名称	系统及软件版本范围	支持范围：示例
远程接入、文件拷贝工具	SSH	腾讯云提供的各 Linux 发行版本镜像之上的原生 SSH	SSH 服务启动失败的排查协助 SSH 服务启动连接失败服务侧的排查协助
	MSTSC	腾讯云提供的各 Windows 版本镜像之上的原生 MSTSC	Server 侧远程登录服务 RDS（Remote Desktop Service）无法启动问题排查协助 RDS（Remote Desktop Service）服务启动后无法登录或登录失败服务侧的排查协助
	SCP&Rsync	腾讯云提供的各 Linux 发行版本镜像之上的原生 SCP&Rsync	SCP&Rsync 连接失败和报错的排查协助
	SFTP	腾讯云提供的各 Linux 发行版本镜像之上的原生 SFTP	SFTP 使用系统账号登录的配置协助 SFTP 连接失败服务侧的排查协助
	FTP	腾讯云提供的各 Linux 发行版本镜像之上的原生 yum 安装的 vsftpd 软件版本号 ≥ 3.0 腾讯云提供的各 Windows 发行版本之上安装的 FileZilla Server ≥ 0.9.60.2	FTP Server 侧安装和启动失败排查协助 FTP 连接失败服务侧的排查协助
安全策略工具	Linux iptables&firewalld	腾讯云提供的各 Linux 发行版本镜像	iptables 和 firewalld 基本语法放行规则的协助
	Windows 防火墙	腾讯云提供的各 Windows	协助添加基本的出入站规则

		版本镜像	
--	--	------	--

高级服务-护航支持

最近更新时间：2023-09-15 16:43:20

护航支持由腾讯云专属技术专家组成的保障项目团队主导。针对客户云上系统稳定高效运行，应对客户业务高峰的需求，在客户新业务部署上线期间、运营活动推广期间、版本更新期间等服务高峰期为客户提供专属的护航服务，帮助客户平稳度过业务高峰。

说明：

购买企业服务的客户，赠送每年3次每次不超过3个自然天的免费护航，超过的天数需单独购买护航支持服务。建议您提前10个工作日提交启动支持申请，以确保有充分的准备时间。

高级服务-云顾问健康巡检

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

云顾问(Tencent Smart Advisor)是一款开箱即用的云资源风险评估产品。基于 CAM 服务角色授权机制，一键分析云资源、应用架构、业务性能及安全方面存在的风险，并根据业务实际使用情况，在线提供优化建议，助您提升系统安全性、业务稳定性以及服务可靠性。针对购买了企业级支持计划的客户提供额外服务，由专属技术服务经理提供巡检报告解读，并提供治理方案，协助客户优化风险。

说明：

云顾问巡检不会扫描您的机器，巡检过程不会对您的系统产生任何影响，请放心使用。

高级服务-赋能交流

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

针对使用企业版服务计划的客户，可安排腾讯云资深产品专家与客户赋能交流，和客户在业务架构，使用计划，重点故障，产品需求，行业经验等各方面进行交流，提供更专业的产品咨询服务。

高级服务-服务报告

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

腾讯云大客户售后团队可以根据客户要求，给客户定制化的服务月报/年报。支持需求进展、重点问题、故障复盘、成本分析、账号概览、工单数据、重要变更通知、TSA报告分析、主动服务优化、合作项目进展等不同内容分不同优先级展示与讲解，协助客户全面掌握云上资源使用情况与重点项目进度。

专家服务-架构优化

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

腾讯云服务专家团队基于行业最佳实践以及云顾问 (Tencent Smart Advisor) ，帮助客户评估和识别云上系统架构的性能、容量、可用性或可靠性缺陷，制定架构优化方案，并协助客户进行改造。

专家服务-高可用建设

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

腾讯云专家团队将多年的海量运维经验和腾讯云产品最佳实践输出给客户，助力客户提升业务连续性。借助云顾问 (Tencent Smart Advisor) 从安全、可靠、服务限制等维度帮助客户优化云基础设施，根据客户业务实际使用情况，深挖客户痛点，识别风险并提出解决方案，高效提升业务可用性。

专家服务-稳定性治理

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

腾讯云专家团队会帮助客户进行云上系统的稳定性优化，包括制定快速恢复机制，应急预案建设，以及故障演练。基于行业先进的混沌工程理念，结合腾讯云各行业最佳实践模版，致力于帮助用户及时发现稳定性隐患，验证高可用预案的有效性，从而提高业务系统的稳定性。

专家服务-业务健康服务

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

腾讯云客户服务专家基于多年故障处理的经验沉淀出的专家规则，对用户资源核心指标进行监控，并由服务团队主动将告警信息通知客户并跟进闭环，加快客户从关键事件中的恢复速度，避免故障影响扩大化。

减少因客户使用姿势不正确导致的业务受损：

及时感知客户使用姿势类异常事件，输出专家优化建议，帮助客户及时感知和处理风险，降低客户使用姿势不正确导致的业务严重受损几率；

主动服务，提升客户满意度：

服务团队基于腾讯云技术服务能力，主动帮助客户发现业务异常、减少客户重点事件次数和降低重点事件处理时长，提升客户满意度。

计费说明

最近更新时间：2023-09-14 16:25:31

腾讯云服务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，请联系您的商务经理。