

# 合作伙伴支持计划

## 产品简介

## 产品文档



腾讯云

---

**【版权声明】**

©2013-2024 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

### 产品简介

产品概述

产品规格

服务目录

服务范围

服务内容

标准服务-自助渠道

标准服务-支持方式

标准服务-响应时间

标准服务-第三方软件支持

高级服务-护航支持

高级服务-云顾问智能巡检

高级服务-服务报告

高级服务-交流赋能

专家服务-架构优化

# 产品简介

## 产品概述

最近更新时间：2024-01-09 15:24:11

腾讯云国际合作伙伴支持计划是一种面向合作伙伴的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合作伙伴要求，以帮助合作伙伴的子客获取云服务技术支持。您只需要购买指定期限的合作伙伴支持计划产品，即可在该期限内获得云服务技术支持。腾讯云合作伙伴支持计划的技术人员会为您提供产品使用、故障排查以及架构咨询等全方位的服务支持。

腾讯云为您和您的客户提供独特的工具和专业知识，助力您和您客户的业务、产品和服务成功。

# 产品规格

最近更新时间：2024-01-09 15:17:35

合作伙伴支持计划分为3个支持级别：基础版、商业版和企业版。详情请参见 [服务目录](#)。

当选择合作伙伴支持计划产品时，您可以参考自身云技术储备、企业规模以及您客户的情况等因素来选择适合您的产品。

支持级别	产品特性	适用场景
基础版	提供工单咨询服务（有限）	小型合作伙伴
商业版	提供工单咨询服务（有限） 提供部分高级服务	中型合作伙伴
企业版	提供专属服务和技术经理、全天候专家组支持。 提供全部高级和专家服务，助力您和您的客户云上业务。	中大型合作伙伴或需要平台侧更多技术支持的合作伙伴

# 服务目录

最近更新时间：2024-01-09 15:08:33

合作伙伴支持计划分为三个级别，均为付费套餐包。

关于服务目录的具体内容，请参见下表。

腾讯云国际合作伙伴支持计划介绍：

服务类别	服务目录	基础版	商业版	企业版
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。
	支持渠道	服务热线 工单（10单/月）	服务热线 工单（30单/月）	服务热线 工单（无限制） IM 企业服务群
	案例严重性/响应时间	业务不可用 < 15分钟 生产系统异常 < 30分钟 业务/系统异常 < 8小时 一般使用咨询 < 16小时	业务不可用 < 15分钟 生产系统异常 < 30分钟 业务/系统异常 < 8小时 一般使用咨询 < 16小时	业务不可用 < 15分钟 生产系统异常 < 30分钟 业务/系统异常 < 8小时 一般使用咨询 < 16小时
	案例处理人员	客服工程师	云支持工程师	云支持专家
	技术服务经理	无	无	专属技术服务经理
	客户支持经理	无	无	专属客户支持经理
	第三方软件支持	有	有	有
高级服务	护航服务	无	无	有限
	云顾问智能巡检	有	有	有
	服务报告	无	无	有
	交流赋能	无	有限	有限
专家服	架构优化	无	无	有限

务				
---	--	--	--	--

**说明：**

该计划中的工单为合作伙伴代子客提问，请合作伙伴提问的同时提供子客的账号信息以便排查。合作伙伴的子客由伙伴提供服务。

专家服务是针对购买一年或以上企业级支持计划的客户提供的特别服务。如客户使用过专家服务，则服务退订或降级时会受到约束。

# 服务范围

最近更新时间：2024-01-09 15:08:33

合作伙伴支持计划服务范围包含：

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。

合作伙伴支持计划服务范围不包含：

代码开发。

客户业务系统维护。

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

## 标准服务-自助渠道

最近更新时间：2024-01-09 15:08:33

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	<a href="#">文档</a>
费用中心	<a href="#">腾讯云定价</a>
API 与 SDK 支持	<a href="#">云 API</a>
分析报告	<a href="#">腾讯云分析报告</a>
白皮书	<a href="#">白皮书</a>
行业洞察	<a href="#">行业洞察</a>

# 标准服务-支持方式

最近更新时间：2024-01-09 15:08:33

支持方式	服务说明	服务时间
工单	登录 <a href="#">腾讯云控制台</a> ，选择页面右上方的 <b>工单</b> ，进入工单管理。	7 × 24
服务热线	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） EdgeOne 热线 +852 300 80699	7 × 24
IM 群（仅限企业级合作伙伴支持计划客户）	IM 即时沟通群，及时高效沟通 购买企业级合作伙伴支持计划后，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

## 注意：

IM 群是针对购买企业级合作伙伴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

最近更新时间：2024-01-09 15:08:33

腾讯云技术支持团队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	商业级	企业级
业务不可用 < 15分钟 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 < 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 < 30分钟 业务/系统异常 < 8小时 使用咨询 < 16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 流量突降、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：2024-01-09 15:08:33

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 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 $\geq 3.0$ 腾讯云提供的各 Windows 发行版本之上安装的 FileZilla Server $\geq 0.9.60.2$	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 基本语法放行规则协助
	Windows 防火墙	腾讯云提供的各 Windows 版本镜像	协助添加基本的出入站规则

# 高级服务-护航支持

最近更新时间：2024-01-09 15:08:33

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：

建议您提前10个工作日提交启动支持申请，以确保双方充分准备。购买企业版支持服务的合作伙伴，赠送每年不超过8个自然日的免费护航，超过天数需单独购买 [护航服务](#)。

# 高级服务-云顾问智能巡检

最近更新时间：2024-01-09 15:08:33

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。针对购买了企业级合作伙伴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-服务报告

最近更新时间：2024-01-09 15:08:33

腾讯云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的展示与讲解，协助客户全面掌握云上资源使用情况与重点项目进度。

## 高级服务-交流赋能

最近更新时间：2024-01-09 15:08:33

针对使用企业级合作伙伴支持计划的客户，可每年安排4次腾讯云资深产品专家与合作伙伴赋能交流，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。

# 专家服务-架构优化

最近更新时间：2024-01-09 15:08:33

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、识别云上系统架构的性能、容量、可用性、可靠性缺陷，制定架构优化方案并协助进行改造。