服务计划

服务计划说明书

腾讯云

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

【版权声明】

©2013-2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【商标声明】

腾讯云

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。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【服务声明】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。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默示的承诺或保证。

【联系我们】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或95716。

服务计划说明书

最近更新时间：2024-08-21 14:14:41

腾讯云服务计划体系概述

腾讯云服务计划体系旨在帮助腾讯云客户快速了解腾讯云服务内容、服务渠道，服务要求与规范等，以便客户能更好地评估选择、获取享用腾讯云服务。服务内容包括技术支持、产品/解决方案咨询。支持客户通过热线、工单、IM、官网与社区等多个支持渠道咨询或反馈问题，7 × 24小时全天候为客户提供高质量的支持服务。
基于客户类别、业务规模与特点，以及技术能力，腾讯云提供4个版本的客户服务计划，包含不同的服务内容与响应处理要求。客户可以根据业务需要评估选择合适的客户服务计划。

- S1（旗舰版）
- S2（企业版）
- S3（商业版）
- S4（基础版）

腾讯云服务计划服务范围

服务范围包含

- 腾讯云技术、产品与解决方案相关的功能与使用咨询。
- 配置或使用腾讯云技术、产品与解决方案。
- 腾讯云产品相关的问题定位与故障排除解决协助。
- 腾讯云 API 和 SDK 相关的咨询与故障诊断排除。
- 腾讯云产品使用相关的部分，第三方软件配置指导与故障排查建议。（见本文章节 第三方软件目录及问题服务范围举例 ）

服务范围不包含

- 代码开发与调试。
- 不在第三方软件目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部署、测试验证、运维配置、故障排查、更新优化等。

此类上述问题可反馈软件提供商，或联系腾讯云云市场相关商家寻求帮助 。

服务支持前提条件

- 该支持服务仅面向腾讯云客户，除基础版，其他服务计划腾讯云在客户购买后提供服务。
- 腾讯云承接服务支持后，客户需提供开展服务支持工作所需的场地、设备、必要的环境及远程访问通道、权限、相关的日志、错误信息等，协助开展服务。
- 客户作为运维主体，需提供对应的技术接口人和运维团队，及时协助配合执行必要的问题说明，信息收集、故障排查等操作。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

- 客户需进行自身业务与系统相关的运维工作。

腾讯云服务计划内容

支持项目	基础版	商业版	企业版	旗舰版
自助服务	帮助/文档、智能客服、社区、消息订阅、API/SDK 等	帮助/文档、智能客服、社区、消息订阅、API/SDK 等	帮助/文档、智能客服、社区、消息订阅、API/SDK 等	帮助/文档、智能客服、社区、消息订阅、API/SDK 等
支持渠道	• 热线咨询（7 × 24） • 工单（7 × 24） • 在线支持（7 × 24）	• 热线咨询（7 × 24） • 工单（7 × 24） • 在线支持（7 × 24）	• 专属服务热线咨询（7 × 24） • 工单（7 × 24） • 在线支持（7 × 24） • IM 企业群	• 专属服务热线咨询（7 × 24） • 工单（7 × 24） • 在线支持（7 × 24） • IM 企业群
案例严重性/响应时间	2小时内受理	业务不可用 < 30分钟 业务/系统异常 < 1小时 使用咨询 < 2小时	业务不可用 < 15分钟 业务/系统异常 < 30分钟 使用咨询 < 1小时	业务不可用 < 10分钟 业务/系统异常 < 10分钟 使用咨询 < 10分钟
第三方软件支持	端口连通性问题排查建议	配置指导与故障排查建议	配置指导与故障排查建议	配置指导与故障排查建议
专属技术服务经理	–	–	–	专属技术服务经理
业务推广支持	–	–	专属商务经理全程跟踪服务。根据客户业务类型，给出合适业务推广建议。依托于腾讯强大的推广渠道，助力客户业务腾飞。	专属商务经理全程跟踪服务。根据客户业务类型，给出合适业务推广建议。依托于腾讯强大的推广渠道，助力客户业务腾飞。
架构支持	–	–	–	专属售前架构师全程服务： 产品使用方法和配置指导、量身定制基础架

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

				构、 平台服务、网络连接等。
专家保障护航服务	–	–	提供有偿专家护航服务	提供有偿专家护航服务
提交案例	–	–	–	成为腾讯云的客户案例，在腾讯云官网进行宣传展示。

腾讯云支持内容说明

电话支持

- 支持渠道：热线电话4009100100或95716。
- 客户范围：面向所有腾讯云客户。
- 支持范围：主要解决客户售前/售后的咨询类问题。
- 支持时间：7 × 24小时。

工单支持

- 支持渠道：腾讯云客户可以通过官网控制台提交工单寻求支持。
- 客户范围：面向所有腾讯云客户。
- 支持范围：主要解决技术排障类问题。
- 支持时间：7 × 24小时。

在线支持

支持渠道：腾讯云客户可以通过官网首页上方客户支持或右侧浮窗获取在线支持。
客户范围：面向所有腾讯云客户。
支持范围：主要解决技术排障类问题。
支持时间：7 × 24小时。

IM 企业群支持

- 支持渠道：IM 企业群。
- 客户范围：面向享受企业版或旗舰版服务计划的客户。
- 支持范围：主要解决技术排障类或咨询类问题。
- 支持时间：7 × 24小时。

> **注意：**
> IM 企业群支持软件类型由腾讯云指定，响应时间参考工单支持。

专属技术服务经理

- 支持渠道：指定专属的技术服务经理提供支持。
- 客户范围：面向享受旗舰版服务计划的客户。
- 支持范围：主要解决技术排障类或咨询类问题。

专家护航服务

- 支持渠道：提前申请，专属的保障护航团队提供支持。
- 客户范围：已购买专家护航服务的客户。
- 支持范围：在您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提供专属的护航保障服务。更多详细说明请参见 专家护航保障服务 。
- 支持时间：根据业务需要协商。

> **说明：**
> 该项不承诺性能压测、性能优化等高级服务项，如有需求请参考腾讯云专家服务。

架构支持

- 支持渠道：指定专属的架构师提供支持。
- 客户范围：面向享受旗舰版服务支持计划的客户。
- 支持范围：主要解决售前架构咨询类问题，提供产品配置指导、最佳实践等建议。

自助支持

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：客户可以基于腾讯云 SDK 编写代码来调用腾讯云 API，实现对产品和服务的灵活部署、快速操作。

帮助与文档

腾讯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，客户可以登录腾讯云官网 文档 进行查看。

社区支持

腾讯云客户可以在**开发者社区** > 问答 频道进行云产品相关问题咨询与提问。

开发者社区聚集云计算方面的场外专家，针对客户在开发者社区提交的云产品使用问题，将积极给予帮助，提供快速、有效的云产品问题解决渠道。

订阅支持

腾讯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腾讯云官网进入 消息中心 设置订阅或查看消息。

案例严重性/响应时间

基于业务影响情况，腾讯云定义了不同的案例严重性与响应时间。客户提交问题后，腾讯云工程师会跟进您反馈的案例严重性参照不同的 SLA 要求，及时响应处理。

案例严重性说明：

- 业务不可用：客户业务重要功能不可用，需要立即处理。
- 业务/系统异常：客户业务的重要功能受损或降级，非关键功能/系统异常。
- 使用咨询：一般性问题咨询。

第三方软件支持

- 客户须指派一名技术接口人，负责双方之协调及相关管理。
- 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，以便于腾讯云提供支持和服务。
- 在支持服务过程中，如涉及第三方软件或系统的问题，客户需要及时联系软件系统提供商解决问题，或者到腾讯云云市场购买合适的第三方软件支持服务。腾讯云不负责第三方软件的安装、配置、维护与更新。
- 针对如下的第三方软件支持范围，如有需要，腾讯云可以基于已有经验，尽最大努力为客户提供以下第三方软件在腾讯云 CVM 服务器/操作系统环境中安装、配置和疑难排解的建议，该建议仅针对有经验的系统管理人员或其他相关 IT 技术人员，并由客户评估决策是否采纳和实施，腾讯云不负责第三方软件的安装、调试、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：

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

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

			• 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 基本语法放行规则协助
	Windows 防火墙	腾讯云提供的各 Windows 版本镜像	如何添加基本出入站规则协助

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司