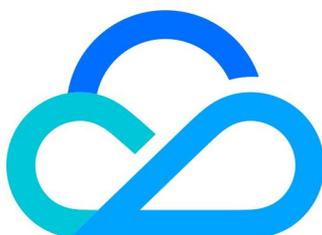


驻场技术支持 产品简介



腾讯云

【 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 】



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。

文档目录

产品简介

产品概述

产品优势

应用场景

产品简介

产品概述

最近更新时间：2025-04-18 14:20:42

驻场技术支持（Onsite Technical Support Service, OTSS）是腾讯云依托多年服务经验、成熟的流程和工具体系、以及知识库平台，现场服务的方式为您提供专业的服务，包括技术支持、故障管理、监控巡检、资源巡检、告警管理、备份管理、需求收集与反馈、服务报告。

服务时间与服务标准

本服务包含两种时间模式

以您订单上显示的选择为准：

5*8 模式	7*24 模式
工作日：周一到周五，每天8小时（上午9:00 - 下午18:00）。	周一到周日，每天24小时。
节假日：双休日（周六和周日）以及国家法定节假日。	
根据甲乙双方约定，在技术支持服务过程中各项任务的安排尽量避开节假日，如需双休日加班，事后按照加班天数1:1调休，国家法定节假日加班，按照加班天数1:3调休。	
腾讯云技术支持服务人员在节假日休假期间，应保证值班人员7*24小时通讯畅通，能远程支持解决您问题。	
当出现故障情况下，腾讯云人员须中断休假，按照 SLA 定义的时间范围内，到达您现场解决问题。	

⚠ 注意：

5*8模式仅在工作日提供驻场服务，其余时间为应急响应模式。如您购买5*8模式服务，建议将工作日作为5*8的服务启动日期，以改善服务体验。

5*8模式服务标准

服务内容

序号	服务目录	服务内容说明	服务规格	交付物
1	技术支持	提供腾讯公有云产品使用咨询、配置指导、问题处理及日常维护等技术支持。	5*8	按月度输出

2	故障管理	有效协调资源，推动故障快速定位，解决现网问题，恢复平台正常运行。	5*8	《服务报告》
3	监控巡检	针对腾讯公有云产品制定监控方案并实施，定期巡检、周期性调整方案。	1次/工作日	
4	资源巡检	定期通过腾讯巡检工具对平台系统的关键容量指标进行巡检，提前识别风险隐患，提供巡检报告。	1次/工作日	
5	告警管理	参照事件和问题处理流程，设置监控告警策略，对监控告警信息进行分析并对问题分类处理，提升主动预警和快速恢复能力。	1次/工作日	
6	备份管理	根据客户需求及平台特点，定期检查备份任务和备份有效性。	1次/月	
7	需求收集与反馈	根据项目运行情况收集客户需求与反馈。	按需	
8	服务报告	定期总结汇报平台运行情况，输出技术支持服务报告，包含平台风险及优化方向建议。	1次/月	

服务 SLA

- 日常技术支持服务：提供现场服务，根据条款要求提供工作日5*8小时，日常监控和响应腾讯公有云产品的技术支持咨询，现场立即响应和处理问题。
- 应急服务：当平台发生故障时，提供应急响应：7*24小时，并按照如下的故障分级和响应时间提供应急服务，并提供故障恢复报告。

故障分级与响应时间

故障分级	现象描述	响应时间
一级故障	平台处于瘫痪状态，不能正常运行，影响生产运营	在接到故障反馈后，现场服务时间内立即响应，如果是非现场服务时间或节假日，应在半小时之内响应。 如果是非现场服务时间或节假日，根据甲方的要求，技术支持服务人员须4小时内到达现场，如果本服务人数≥2个人，可承诺2小时到达现场（适用于北京、上海、深圳、广州、成都）。
二级故障	部分功能出现故障或较严重的性能问题，但平台仍能正常工作	在接到故障反馈后，现场服务时间内立即响应，如果是非现场服务时间或节假日，应在1小时之内响应。 如果是非现场服务时间或节假日，根据甲方的要求，技术支持服务人员须8小时内到达现场。

三级故障	一般性功能或性能故障，平台仍能正常工作	在接到故障反馈后，现场服务时间内立即响应，如果是非现场服务时间或节假日，应在2小时之内响应。 如果是非现场服务时间或节假日，根据甲方的要求，技术支持服务人员须24小时内到达现场。
------	---------------------	--

7*24模式服务标准

服务内容

序号	服务目录	服务内容说明	服务规格	交付物
1	技术支持	提供腾讯公有云产品使用咨询、配置指导、问题处理及日常维护等技术支持。	7*24	按月度输出《服务报告》
2	故障管理	有效协调资源，推动故障快速定位，解决现网问题，恢复平台正常运行。	7*24	
3	监控巡检	针对腾讯公有云产品制定监控方案并实施，定期巡检、周期性调整方案。	2次/天	
4	资源巡检	定期通过腾讯巡检工具对平台系统的关键容量指标进行巡检，提前识别风险隐患，提供巡检报告。	2次/天	
5	告警管理	参照事件和问题处理流程，设置监控告警策略，对监控告警信息进行分析并对问题分类处理，提升主动预警和快速恢复能力。	1次/天	
6	备份管理	根据客户需求及平台特点，定期检查备份任务和备份有效性。	2次/月	
7	需求收集与反馈	根据项目运行情况收集客户需求与反馈。	按需	
8	服务报告	定期总结汇报平台运行情况，输出技术支持服务报告，包含平台风险及优化方向建议。	1次/月	

服务 SLA

- 日常技术支持服务：提供现场服务，根据条款要求提供7*24小时，日常监控和响应腾讯公有云产品的技术支持咨询，现场立即响应和处理问题。
- 应急服务：当平台发生故障时，提供应急响应：7*24小时，并按照如下的故障分级和响应时间提供应急服务，并提供故障恢复报告。

故障分级与响应时间

故障	现象描述	响应时间

分级		
一级故障	平台处于瘫痪状态，不能正常运行，影响生产运营	在接到故障反馈后，现场服务立即响应。
二级故障	部分功能出现故障或较严重的性能问题，但平台仍能正常工作	
三级故障	一般性功能或性能故障，平台仍能正常工作	

服务范围不包括

- 腾讯公有云产品的软件开发和测试。
- 腾讯公有云产品的灾备与扩容。设备认证、数据迁移。
- 腾讯公有云产品的安全运营。
- 腾讯公有云产品的用户增长分析或业务增长分析等业务运营工作。
- 机房现场服务（L0层的风火水电）。
- 您公司内部的运维管理体系建设。
- 其他不在服务范围的内容。

服务交付物

腾讯云在技术支持服务到期前两周，以年度为周期，以自然月为节点，向您提交以下项目文档和报告：

- 1月~11月《腾讯公有云技术支持服务-月度报告》
- 12月《腾讯公有云技术支持服务-年度总结报告》

产品优势

最近更新时间：2025-04-17 20:43:12

全面的服务方案

依托多年服务经验，建立了从主动巡检到应急响应的体系化服务标准，帮助用户快速建立完整的运营体系，保障业务的稳定运行。

贴心的及时服务

工作时间实时响应，应急场景及时到岗，紧密配合用户的服务需求，确保服务能力在技术支持场景下持续在线。

可靠的技术保障

基于规范的流程和运营机制，通过监控巡检及告警管理等技术手段，及早发现异常情况，可靠保障系统运营稳定性。

应用场景

最近更新时间：2025-04-17 20:43:12

现场服务

业务痛点	提供能力
复杂业务下，多团队用云场景下，仅依赖远程在线工单无法实现及时响应、协同管理的要求。	<ul style="list-style-type: none">通过“日常值守”，在工作时间内，现场响应技术咨询需求，实时配合业务管理。通过“应急响应”，在突发场景下，快速到岗应对紧急事件，支持业务快速恢复。

基础运营

业务痛点	提供能力
腾讯云提供了丰富的云产品能力，可以有效承接不同业务的用户需求，同时也对技术运营人员提出一定的技术要求。	<ul style="list-style-type: none">专业的技术团队，面向不同的云产品线，提供统一的基础运营能力，执行告警管理、主动巡检等日常基础运营工作，筑实业务基础。丰富的运营经验，面向复杂的业务场景，提供简洁高效的应急支持流程，快速引入远程云技术专家，控制运营风险。