



一、公有云售后服务标准

服务类型	服务内容	(以下两种取价高者) 基础价:700元/月 每月阿里云产品消费 0-1(万元)部分 ×10%/月	(以下两种取价高者) 基础价:3,000元/月 每月阿里云产品消费 2-10(万元)部分×7%/月	(以下两种取价高者) 基础价:8,000元/月 每月阿里云产品消费 超过10万元以上部分(不含10万)×5%/月
专属服务团队				
电话支持		统一电话支持	专属电话支持	专属电话支持
钉钉群		专属钉钉群	专属钉钉群	专属钉钉群
专属服务经理		●	●	●
专属技术专家		○	●	●
ECS日常管理服务				
7*24 监控服务	跨云及混合云主机运行状态集中监控及告警	○	●	●
堡垒机	运维审计、操作记录	○	●	●
云资源用量提示	云资源用量提示	●	●	●
评估及成本优化	云资源用量评估分析及优化	●	●	●
定期备份服务	定期备份全盘数据(系统盘及数据盘)	○	●	●
安全巡检	每月进行云资源安全体检并提供巡检报告	○	●	●
专业技术服务				
专家支持	架构方案设计	●	●	●
	云产品使用指导	●	●	●
	专家巡检服务	○	●	●
	方案及技术支持	●	●	●
上云迁移	迁移实施	○	●	●
网络配置	基础网络配置	●	●	●
	VPN/专线配置服务	○	○	● (专线另付费)

信息安全技术服务	信息安全基础服务	●	●	●
	网站安全托管服务	○	●	●
	信息安全培训	○	○	●
第三方软件	第三方软件配置与部署	○	●	●
7*24 托管运维	7*24 运维服务	○	●	●
培训	线上及线下培训	○	○	●

注：○代表不包含，●代表包含。

二、服务范围

架构方案设计	项目调研，了解用户业务模式和系统现状，为设计架构做准备； 为客户提供上云架构方案咨询； 为客户设计VPC网络、规划资源分布、安全组策略等； 为客户提供安全防护架构以及安全产品的组合搭配； 为用户设计高可用（包含异地容灾）、可扩展架构、存储架构、混合云架构等；
云产品使用指导	阿里云所有产品的指导使用； 云产品选配方案，及产品最优组合； 协助客户解决阿里云产品使用遇到的问题； 阿里云产品二次开发指导；
专家巡检	根据用户选择的阿里云资源产品、安全产品、应用架构定期巡检，协助用户提早和发现问题，并及时定位问题，并给用户提供了巡检报告。

2.1 服务严重性等级说明

严重性级别	严重性说明	响应时间
严重	用户核心业务不可用，需要立即处理。	< 5分钟
紧急	用户业务某些功能不可用，需要尽快处理。	< 10 分钟
低	一般性技术或咨询问题。	< 30 分钟

2.2 上云迁移实施内容

线下物理机/虚拟机迁移至阿里云；
阿里云跨地域/跨账号迁移；
阿里云数据库迁移；

应用系统调研	对用户的业务系统、业务环境、应用架构进行调研； 根据用户需求或操作文档，分析迁移可行性；
--------	-------------------------------------------------

上云架构规划	根据调研结果，给用户出具上云架构方案； 为用户评估上云方案参考价格；
业务系统迁移	迁移范围：用户系统及应用内容。 迁移工具：利用阿里云闪立方、Physical to Virtual（适用范围 Windows Server 2003/2008/2012/2016、CentOS 5/6/7、Ubuntu 12/14/16、Debian 7/8/9、Red Hat 6/7）、阿里快照及镜像技术。
数据迁移	数据传输服务 DTS： 同构数据源间数据迁移：支持 MySQL、SQLServer、PostgreSQL、MongoDB、Redis、DB2 等多种数据源到 RDS 的上云迁移 异构数据源间数据迁移：支持 Oracle→MySQL、Oracle→PPAS 等异构数据源间的数据迁移
应用迁云测试	业务及数据迁移完成后，由云管家运维人员进行测试，内容包括系统完整性、数据完整性、系统可用性。
应用回滚方案	在迁移之前提供业务、数据回滚方案，保证业务完整。

2.3 迁移服务

迁移步骤	响应时长	处理时长
业务情况调研	小于 30 分钟	小于 2 个工作日
云上架构方案	小于 30 分钟	小于 2 个工作日
业务系统迁移	小于 30 分钟	小于 3 个工作日
业务数据迁移	小于 30 分钟	小于 3 个工作日
迁云测试	小于 30 分钟	小于 2 个工作日

2.4 网络服务范围

服务项目	详细内容
VPC网络配置	对VPC网段进行规划，包含VPC规划，网段选址。
安全组配置	对VPC网络中的安全组进行规划和配置。
路由配置	对VPC网络中的路由进行配置。
交换机配置	对VPC 网络中的虚拟交换机进行配置操作。
EIP配置	根据业务架构，评估购买EIP的数量，以及如何分配。
NAT网关配置	NAT 网关的规格选定，创建 NAT 网关，创建端口转发条目，创建 SNAT 条目。
VPN配置	在混合云场景中，将云上和云下资源打通，构建成一个内网。
专线配置	协助用户线下调试，以及和运营商沟通，确保专线正常使用。

2.5 信息安全服务范围

服务项目	内容描述
信息安全基础服务	包含安全架构咨询、安全事件咨询、安全工具配置、安全风险排查、漏洞通告等服务项。
网站安全托管服务	包含漏洞测试、木马检测、篡改检测、安全加固、被黑应急响应等服务项。
等级保护	协助客户完成线下机房和阿里云业务的二级、三级等保工作。

四、单项收费项目

服务器 ECS 台数	服务列表	服务价格	团队配置
3 台 ECS 内	迁移服务 1 次+备份策略 1 次+优化建议	600	云管家技术部运维团队
3 台 ECS 内	常规安全巡检 1 次+备份策略 1 次+优化建议	600	云管家技术部运维团队
3 台 ECS 内	迁移服务 1 次+常规安全巡检 1 次+备份策略 1 次+优化建议+故障排查 1 次	1000	云管家技术部高级运维团队
3 台 ECS 内	常规安全巡检 1 次+备份策略 1 次+优化建议+故障排查 1 次	1000	云管家技术部高级运维团队
3 台 ECS 内	迁移服务 1 次 +备份策略 1 次+优化建议+故障排查 1 次+健康巡检 3 次+整理架构优化策略+基础日志、监控定位服务	1500	云管家技术部专家服务
3 台 ECS 内	常规安全巡检 1 次+备份策略 1 次+优化建议+故障排查 2 次+健康巡检 6 次+整理架构优化策略+日志、监控定制服务	1500	云管家技术部专家服务

山东云管家数据科技有限公司 电话：0532-88984966

地址：山东省青岛市市北区威海路 312 号丙

主页：<http://www.chinavgj.com/>

