



## 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
<b>专属服务团队</b>				
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		○	●	●
<b>ECS日常管理服务</b>				
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	○	●	●
<b>专业技术服务</b>				
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/>

