客户支持计划

用户使用指南

天翼云科技有限公司

目录

客户支持计划 1

1、产品简介 4

1.1 产品定义 4

1.2 产品优势 4

1.3 服务范围 5

1.4 服务目录 6

1.5 服务内容 8

2、计费说明 15

2.1 计费标准 15

2.2 升配客户支持计划 15

2.3 降配客户支持计划 15

2.4 退订客户支持计划 16

3、 使用指南 16

3.1 购买客户支持计划 16

3.2 查看客户支持计划 19

3.3 变更客户支持计划 21

3.3.1 升配客户支持计划 21

3.3.2 降配客户支持计划 23

3.4 续订客户支持计划 24

3.5 退订客户支持计划 26

3.6 我的服务单 27

4、常见问题 29

4.1 通用类.....29

4.2 计费类.....31

1、产品简介

1.1 产品定义

客户支持计划是天翼云为了保障用户的云上业务稳定，提升用户综合感知，而面向不同规模用户提供的多级服务支持产品；客户支持计划致力于为客户打造定制化、专业化全流程的上云及用云方案，助力客户专注自身业务发展。

客户支持计划提供轻量级、商业级、企业级三个等级，服务内容涵盖高要求的响应时限、多渠道的绿色通道支持方式以及资源健康诊断、重大活动保障、服务月报等专属增值服务。企业级支持计划的服务内容、服务标准更优，您可根据自身业务保障需求灵活选择。

1.2 产品优势

客户支持计划为客户提供专属服务标识、专属服务团队、专享绿色通道、专享服务内容，帮助客户安心上云，放心用云，专心基于天翼云产品创造业务转型新价值。

支持计划级别	专属服务	适用场景
轻量级	专属绿色通道：VIP 专席快速响应，专属 IM 群高效沟通，工单加急处理，高级技术工程师专业支持	个人客户、中小型企业客户云部署场景，要求较高的响应速度
商业级	专属绿色通道：VIP 专席快速响应，专属 IM 群高效沟通，资深技术工程师专业支持 专享服务内容：围绕关键场景，提供资源健康诊断、重大活动保障、客户声音聆听等增值服务	中大型企业客户多种类较大规模云部署场景，要求较高的问题响应速度，业务可用性要求较高
企业级	专属绿色通道：VIP 专席快速响应，专属 IM 群高效沟通，技术专家专业支持	大型企业客户多种类超大规模云部署场景，要求很高的问题响应速度，业务可用

支持计划级别	专属服务	适用场景
	专享服务内容：围绕全生命周期场景，提供资源健康诊断、架构优化咨询等专业技术服务之外，更有定制服务月报、定期拜访交流、管家式备案服务、受邀品牌活动等独享增值服务	性要求高

1.3 服务范围

服务支持前提条件

- 该客户支持计划所包含服务仅面向购买了客户支持计划产品的天翼云客户。
- 您需提供服务支持工作开展所需的场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、相关的日志、错误信息、明确的业务目标（如峰值、并发量等）等，并提供必要的协助与配合。
- 您需提供对应的技术接口人和运维团队成员（“授权员工”），团队构成不限于您企业内部员工或经正式授权（包括但不限于授权函、账号代维等）的第三方，授权员工的行为即代表客户的行为，对客户具有法律效力。该团队需及时协助配合执行必要的问题说明、信息收集、故障排查等。
- 您需自行负责自身业务与系统相关的运维工作。
- 因问题排查需要，您知晓并同意，在天翼云提供服务的过程中，天翼云会对您的云资源运行指标及性能情况数据进行查看分析。

天翼云客户支持计划服务范围包含

- 天翼云技术、产品与解决方案相关咨询或需求受理；
- 使用天翼云技术、产品与解决方案过程中的最佳实践输入；
- 使用天翼云产品过程中相关的问题定位和故障排除协助；

- 使用天翼云 API 和 SDK 过程中的相关咨询和故障诊断排除；
- 与天翼云资源相关的操作问题或使用问题的技术支持；
- 与天翼云的管理控制台或其他天翼云官方工具相关的问题。

天翼云客户支持计划服务范围不包含

- 代码开发与调试；
- 任何未经认证的非“天翼云 VIP 客户-客户名称”的 IM 沟通群及非天翼云服务支持企业服务群的服务支持；
- 云上业务操作及代运维服务；
- 所有第三方软件的配置指导、故障排查、安装、补丁更新、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

  注：对于不在天翼云服务范围内的第三方软件问题，您可反馈软件提供商，或在天翼云官网-应用商城-云市场目录下联系具备相关经验的商家寻求帮助。

1.4 服务目录

服务动作	标准服务	轻量级支持计划	商业级支持计划	企业级支持计划
热线电话支持	7x24 小时，15 秒响应	7x24 小时，15 秒响应	7x24 小时，15 秒响应	7x24 小时，15 秒响应
云产品工单支持	7x24 小时 工单支持 响应时间： 紧急工单≤30 分钟 一般工单≤60 分钟	7x24 小时 工单支持 响应时间： 紧急工单≤10 分钟 一般工单≤30 分钟	7x24 小时 工单支持 响应时间： 紧急工单≤10 分钟 一般工单≤30 分钟	7x24 小时 工单支持 响应时间： 紧急工单≤10 分钟 一般工单≤30 分钟
官网在线客服	7x24 小时 智能客服 早 8:00-次日 1:00 人工服务	7x24 小时 智能客服 早 8:00-次日 1:00 人工服务	7x24 小时 智能客服 早 8:00-次日 1:00 人工服务	7x24 小时 智能客服 早 8:00-次日 1:00 人工服务
VIP 电话专属接入	-	支持	支持	支持
IM 专属支持群	-	支持	支持	支持
响应人员	客服	VIP 专席	VIP 专席	VIP 专席
处理人员	技术工程师	高级技术工程师	资深技术工程师	技术专家

帮助文档	访问帮助中心	访问帮助中心	访问帮助中心	访问帮助中心
API 支持	访问 API 中心	访问 API 中心	访问 API 中心	访问 API 中心
割接、故障通知	公告，站内信	公告，站内信	专席人工	专属服务经理人工
故障优先恢复	-	第三优先级	第二优先级	第一优先级
备案服务	自助，可咨询备案客服	自助，优先分配高星级备案客服	自助，应急情况可一对一指导	备案管家远程指导，可提供 3 次全业务流程代备案服务
上云评估与架构咨询	-	-	可申请提供	按需提供
上云配置	-	-	可申请提供	按需提供
可用性检查	-	一类提供场景 · 加入“轻量级支持计划”，主动提供	三类提供场景 · 加入“商业级支持计划”，主动提供 · 重大活动保障，可申请提供 · 重大变更，可申请提供	四类提供场景 · 加入“企业级支持计划”，主动提供 · 重大活动保障，主动提供 · 重大变更，主动提供 · 每年一次，主动提供
资源监控与优化	-	-	三类提供场景 · 加入“商业级支持计划”，主动提供 · 重大活动保障，可申请提供 · 重大变更，可申请提供	四类提供场景 · 加入“企业级支持计划”，主动提供 · 重大活动保障，主动提供 · 重大变更，主动提供 · 每年一次，主动提供
服务月报	-	-	-	支持
需求沟通-服务例会	-	-	磨合期按需组织	磨合期周例会，平稳期月例会
需求沟通-现场走访	-	-	-	每年一次+按需走访
需求沟通-评价反馈	支持	支持	支持	支持，优先入选客户体验官
客户活动	-	-	-	优先受邀出席天翼云中国行等大型品牌活动，并位列尊享席位
重保支持	-	最多 1 次三级重保	最多 4 次三级重保	最多 4 次重保，包含限定次数的一级、二级或三级重保
关联账号	-	-	最多可申请关联 3 个天翼云账号享受热线、工单接入优	最多可申请关联 5 个天翼云账号享受热线、工单接入优先

			先	

1.5 服务内容

特别提示您，除非另有约定，相关服务内容 SLA 不适用于客户支持计划的公测、邀测或免费的功能及版本。

1.5.1 支持方式

天翼云客户可以通过以下方式反馈在使用天翼云过程中遇到的各类问题：

支持方式	服务说明	服务时间
热线电话支持	400-810-9889	7x24
云产品工单支持	登录官网控制台，点击“工单”菜单，进入工单管理	7x24
官网在线客服	智能客服、人工服务	7x24 小时 智能客服 早 8:00-次日 1:00 人工服务
帮助文档	访问天翼云帮助文档（点击跳转至：https://www.ctyun.cn/document/）	7x24
API 支持	访问天翼云 OpenAPI 中心（点击跳转至：https://www.ctyun.cn/document/api）获取和使用天翼云产品 API 和 SDK	7x24
VIP 电话专属接入(**仅限轻量级、商业级和企业级**)	尊享 400 电话专线快速接入优先级特权，享受更专业贴心的 VIP 专席工程师电话服务	7x24
IM 专属支持群（**仅限轻量级、商业级和企**	订购相应的支持计划级别后，天翼云将为客户配置专属企业 IM 群，实时快速响	7x8

支持方式	服务说明	服务时间
业级）	应客户的故障处理、业务咨询等问题	
VIP 专属服务经理(**仅限商业级和企业级**)	客户支持计划商业级的 VIP 专属服务经理由天翼云资深技术工程师担任,企业级的 VIP 专属服务经理由天翼云资深技术专家担任; VIP 专属服务经理熟悉客户云上架构并提供优化建议，指导或配合客户制定解决方案，为客户提供更主动、更贴身、更全面的服务	5x8

1.5.2 响应时限

基于业务影响情况，天翼云定义了不同工单的响应时间。客户提交问题后，天翼云工程师会跟进客户反馈的工单情况，参照不同的 SLA 要求，及时响应。

工单说明：

紧急工单：客户业务重要功能不可用，需要立即处理；客户业务的重要功能受损或降级，非关键功能/系统异常；10 分钟内响应。

一般工单：一般性问题咨询；30 分钟内响应。

1.5.3 备案服务

天翼云为客户提供免费的代备案服务（链接：https://www.ctyun.cn/beian/），更多内容可以查看备案中心（链接：https://www.ctyun.cn/beian/）和网站备案帮助文档（链接：https://www.ctyun.cn/document/10000037）。

购买企业级支持计划的客户，可享受备案管家远程指导、3 次全业务流程代备案服务。

说明：

备案管家是天翼云为客户提供国内新增/变更一站式备案服务，包括备案在线咨询、在线代

提交、备案进度跟踪等，解决客户在进行网站备案和其他备案过程中，遇到的信息过载、不了解流程、效率低、申请成功率低等问题，帮助客户便捷高效地提交、修改和管理备案流程，提高客户备案一次性通过率。

1.5.4 上云评估与架构咨询

主要解决售前上云评估与架构咨询类问题，比如根据用户提供的业务规模、数据量和性能要求推荐合适的天翼云产品和服务，提供产品使用方法、最佳实践等建议，旨在帮助客户更平稳地上云。

1.5.5 上云配置

提供量身定制的云上系统架构设计、系统架构与云产品的结合、系统的适应性改造设计、网络与系统交互规划、负载均衡与弹性伸缩的规划和云上的企业级系统解决方案等建议。

1.5.6 可用性检查

可用性检查服务是结合云上重点事件或问题的实践经验总结而提供的风险检查和优化建议，解决或规避客户云上业务隐患，达到业务云上运行的最佳状态。可用性检查包括容量评估、特性评估、高可用和容灾评估、运维策略评估、安全评估、各产品部署要求等内容，随着天翼云产品丰富和优化，将不断完善可用性检查内容。

支持计划级别	提供场景
轻量级	一类提供场景 ·加入“轻量级支持计划”，主动提供

支持计划级别	提供场景
商业级	三类提供场景 · 加入“商业级支持计划”，主动提供 · 重大活动保障，可申请提供 · 重大变更，可申请提供
企业级	四类提供场景 · 加入“企业级支持计划”，主动提供 · 重大活动保障，主动提供 · 重大变更，主动提供 · 每年一次，主动提供

1.5.7 资源监控与优化

针对云上资源的告警情况、负载情况和健康情况进行检查。从监控的角度分析业务场景和历史故障，结合天翼云运维最佳实践，提供针对性的优化建议。

支持计划级别	提供场景
商业级	三类提供场景 · 加入“商业级支持计划”，主动提供 · 重大活动保障，可申请提供 · 重大变更，可申请提供
企业级	四类提供场景 · 加入“企业级支持计划”，主动提供 · 重大活动保障，主动提供 · 重大变更，主动提供 · 每年一次，主动提供

1.5.8 服务月报

服务月报是为企业级支持计划客户呈现的资源总体情况、服务总结、云上资源可用性分析、健康状态分析等，帮助客户总结云上资源运行状态，找出痛点问题和优化建议的专业报告。

天翼云在客户加入企业级支持计划次月起提供月报服务，根据客户要求，按需于每月第 15 个工作日前向客户要求的邮箱发送上月服务月报。

服务月报核心内容包括：

资源总结情况：各产品线资源数量，月度周期的资源变化量；

服务总结：月度工单整体情况，重点报障信息及需求跟进情况；

云上资源可用性分析：识别各产品线风险项，提出优化建议，整改进展和当前状态；

主要云资源和网络健康状态分析：描述使用概览，月度运行情况，以及提出优化建议；

安全防护：依据客户使用的安全产品出具安全报表和建议。

注意：

- 在一些特殊情况下，可能因数据采集制约导致天翼云无法生成和发送月报。例如，尚处于上云 POC 阶段的部署架构可能变动较大不适宜生成月报；专属云特定部署场景也可能导致工具无法采集到月报数据；部分资源池暂时无法对接，月报中部分数据可能存在一定差异；
- 在输出服务月报的过程中，天翼云需采集客户的基础设施运维数据。所有数据仅用于制作服务月报，不会用于其他任何目的。数据采集类型和用途说明如下表所示。

表 1 数据采集类型和用途说明

数据类型	说明	采集和存储方式	数据用途
服务工单数据	技术类、业务类工单清单。 工单的编号、描述、问题分类、创建时间、解决时间等工单信息。	经自动化工具调用工单 API 查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“服务工单”内容。

数据类型	说明	采集和存储方式	数据用途
云服务资源实例数据	客户创建的资源列表，各资源数量。 资源 id、名称、状态、规格、创建时间、IP 地址、使用量及服务资源相关的基本配置信息。	经自动化工具调用云服务 API 查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“资源概况”内容。
资源负载监控数据	CPU 使用率、内存使用率、磁盘使用率、磁盘读写速率、IP 出口带宽、IP 入口带宽、并发连接数、新建连接数、网络延迟、网络丢包率等资源监控指标。	经自动化工具调用云服务 API 查询结果，中途不存储数据，月报结果按照租户隔离存储。	自动化统计分析，生成月报“资源概况”内容。

1.5.9 需求沟通

商业级支持计划客户磨合期按需组织服务例会，支持沟通评价反馈；

企业级支持计划客户磨合期组织周例会，平稳期组织月例会，支持每年一次+按需现场走访、客户沟通评价反馈，并优先入选客户体验官。天翼云将竭诚为客户提供现场按需走访服务，但如遇疫情不可抗力或是客户无法协调时间等情形，现场走访服务将视情况采取延迟、远程或取消等措施。

1.5.10 客户活动

企业级支持计划客户优先受邀出席天翼云中国行等大型品牌活动，并位列尊享席位。

1.5.11 重保支持

重保支持是针对客户在重要活动或事件期间对其关键业务提供短期的重保服务。

一级重保服务：适用于客户业务系统具有实时性要求高、业务连续性高或有明显业务高峰期的应用场景。重保服务期间故障响应及处理标准按最高级别处理，一级重保期间停止业务所使用资源的所有变更，同时停止资源池可能影响业务系统的一切割接操作（包括自动和手动）。考虑到一级重保影响范围广且实施所需资源多，客户至少提前 14 天提交重保申请，一个重保周期原则上最长不超过 3 天。

二级重保服务：适用于客户业务系统实时性和业务连续性要求较高的应用场景。重保服务期间故障响应及处理标准提高一个级别，重保期间停止业务所使用资源的手工变更（故障修复除外），同时停止资源池可能影响业务系统的手动割接操作。考虑到二级重保影响范围较广且实施所需资源较多，客户至少提前 7 天提交申请，一个重保周期原则上最长不超过 5 天。

三级重保服务：提供基本资源池级保障，并按客户要求提供保障服务。考虑到三级重保影响及所需资源，客户至少提前 5 天申请重保服务，一个重保周期原则上最长不超过 10 天。

支持计划级别	服务说明
轻量级	最多 1 次三级重保
商业级	最多 4 次三级重保
企业级	最多 4 次重保，包含限定次数的一级、二级或三级重保

1.5.12 关联账号

天翼云面向已订购客户支持计划产品的客户，限时免费提供关联账号享受服务热线、工单接入优先的绿色通道服务。具体规则如下：

支持计划级别	服务说明
商业级	最多可申请关联 3 个天翼云账号享受热线、工单接入优先

支持计划级别	服务说明
企业级	最多可申请关联 5 个天翼云账号享受热线、工单接入优先

2、计费说明

2.1 计费标准

客户支持计划按订购周期收取支持服务费用。

客户支持计划产品在 2023 年 12 月 31 日前是公测期，联系客户经理申请通过后支持免费试用。

客户支持计划产品于 2024 年 1 月 1 日转商用上线，转商后产品开始收费，标准资费如下表：

支持计划级别	标准资费（月）	标准资费（年）
轻量级	500 元/月	6000 元/年
商业级	25000 元/月	300000 元/年
企业级	50000 元/月	600000 元/年

2.2 升配客户支持计划

天翼云支持升配支持计划等级，如将商业级升配为企业级，升级支持计划需补交差额支持费用。

升配涉及支持费用变化：先计算剩余服务时间内按新支持计划所需费用，减去老支持计划结余费用，则为需要补交的费用。

2.3 降配客户支持计划

天翼云支持降配支持计划等级，如将企业级降配为商业级，并按订购周期实际未使用天数比例退还差价。但是客户不应频繁变更支持计划级别，天翼云保留拒绝客户频繁升降配支持计划的权利。

降配涉及支持费用变化：先计算剩余服务时间老支持计划结余费用，减去新支持计划所需费用，则为需要退还的费用。

2.4 退订客户支持计划

天翼云支持退订支持计划服务，按实际未使用天数比例退还费用。

3、使用指南

3.1 购买客户支持计划

操作场景

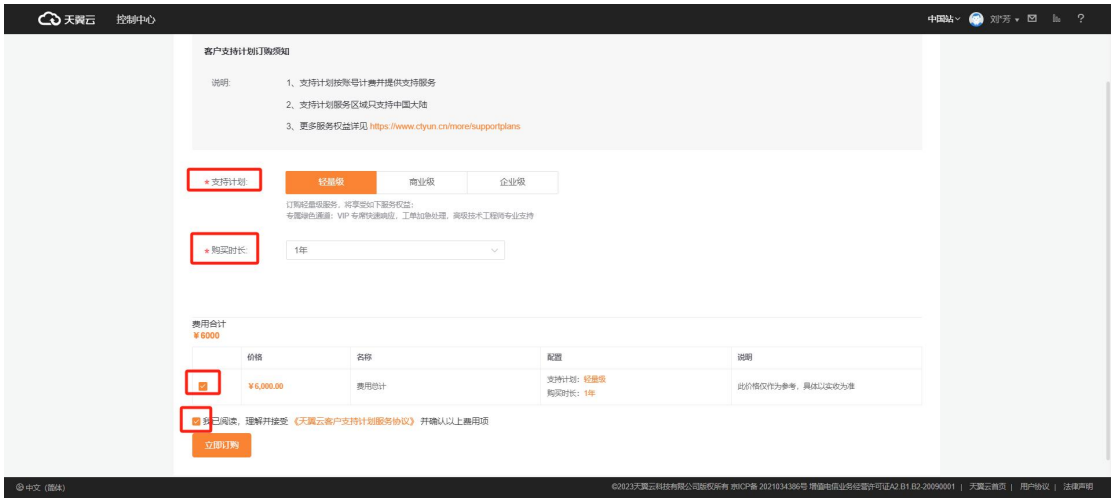
当前客户支持计划等级为标准服务时，客户根据自身业务服务需求新购客户支持计划（轻量级、商业级、企业级），以享受更高级别的服务响应时间和专属服务内容。

操作步骤

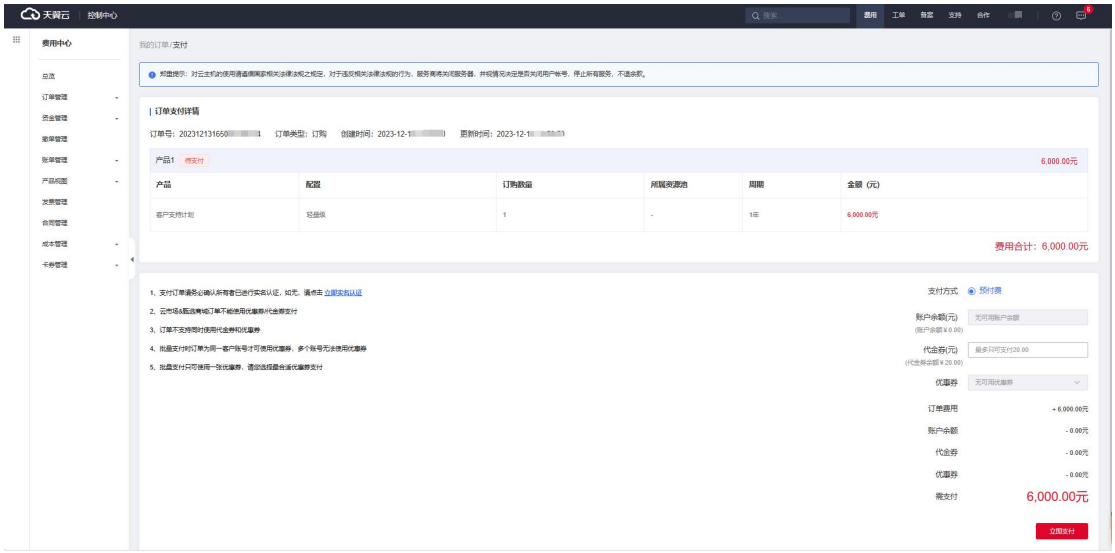
1、访问客户支持计划（链接：https://www.ctyun.cn/more/supportplans）页面，点击“立即订购”。



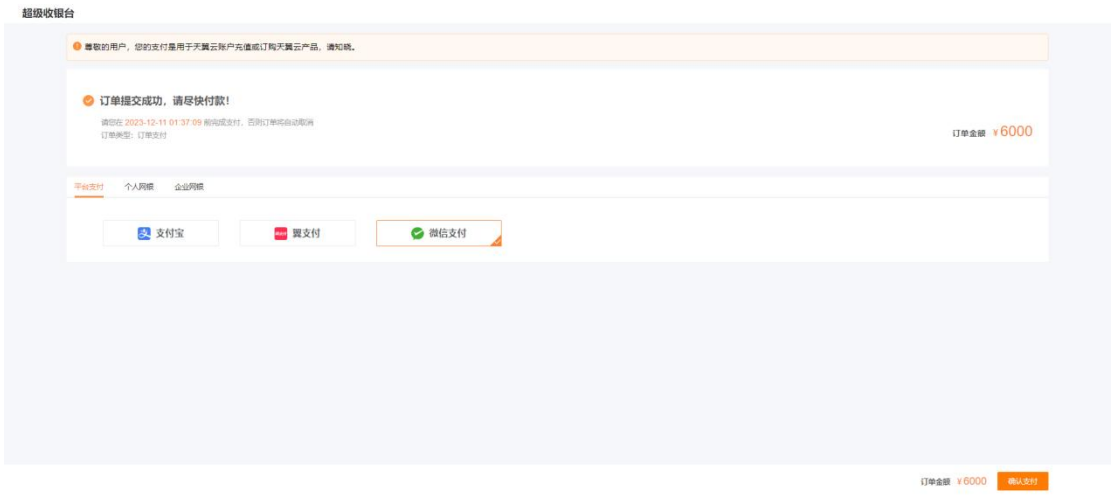
2、进入客户支持计划订购页面，选择购买的客户支持计划等级和购买时长，并勾选我已阅读并接受《天翼云客户支持计划服务协议》，点击“立即订购”。



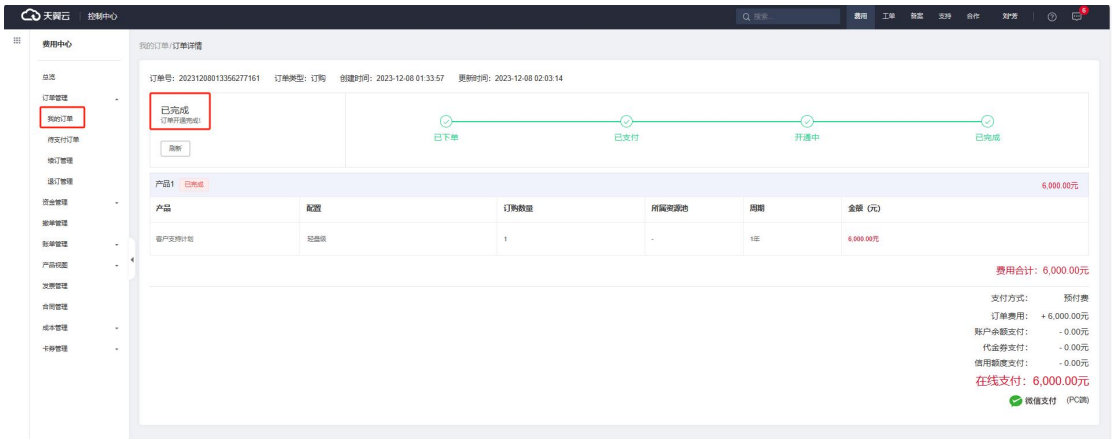
3、进入支付页面，选择优惠券、代金券相关信息，点击“立即支付”。



4、在超级收银台页面，选择支付方式，点击“确认支付”，完成支付。



5、支付完成后，可在订单中心查看开通进度，开通完成即可享受当前购买的客户支持计划等级对应的专属服务。



3.2 查看客户支持计划

操作场景

查看当前的客户支持计划等级、有效期、服务详情等。

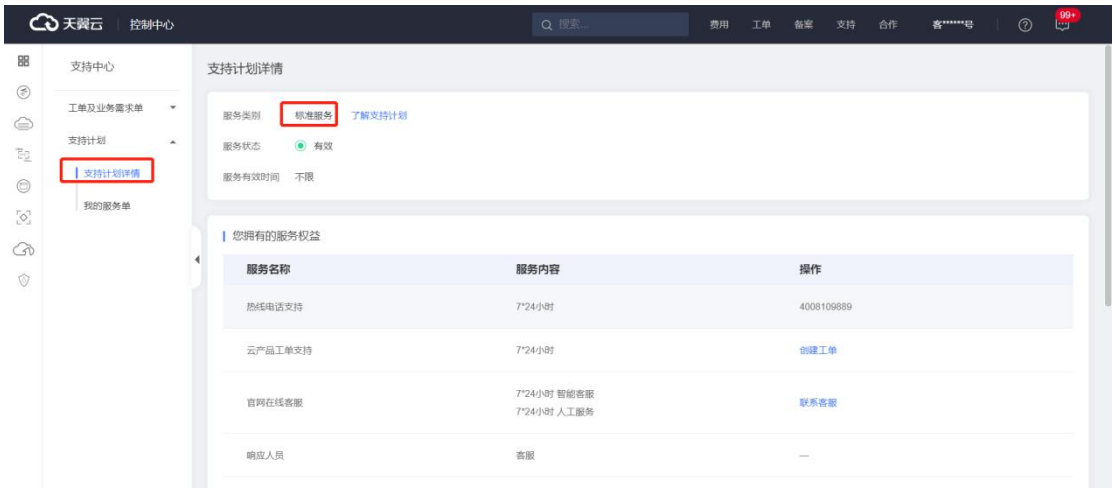
操作步骤

1、登录天翼云管理中心，点击支持-支持计划，进入“支持计划详情”（链接：

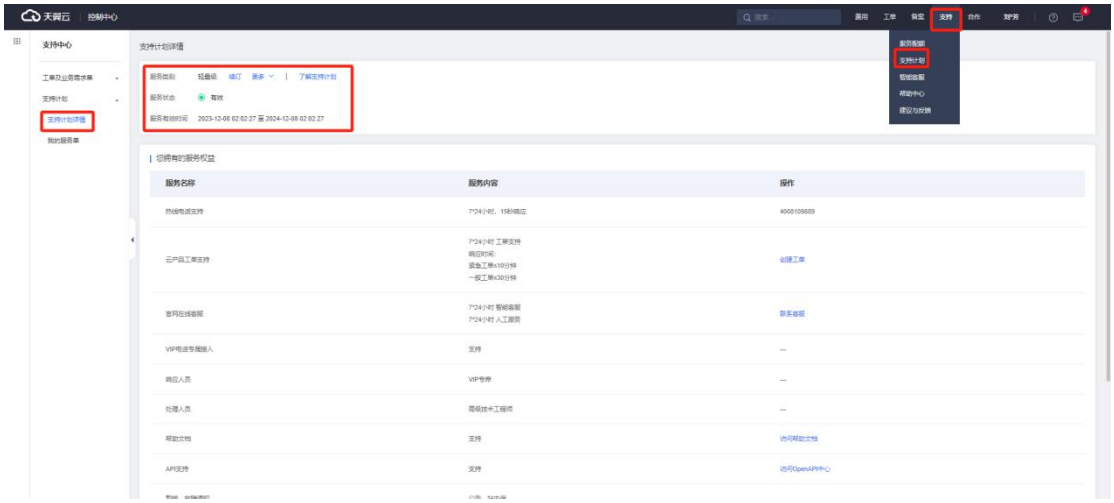
https://www.ctyun.cn/console/smartservice/supportplans/info）页面。

2、可查看当前客户支持计划的等级、专属服务内容及有效期。

（1）未订购客户支持计划界面：可查看标准服务内容。



（2）已订购支持计划客户界面：可查看已订购的支持计划等级及对应等级的服务内容。



3、申请服务：支持计划里的部分服务需要客户申请，审批通过后方可使用。



（1）点击“申请”，填写相关信息后保存提交即可。



（2）提交后在“我的服务单”（链接：

https://www.ctyun.cn/console/smartservice/supportplans/list）里可查看申请的服务工单处理情况。

3.3 变更客户支持计划

3.3.1 升配客户支持计划

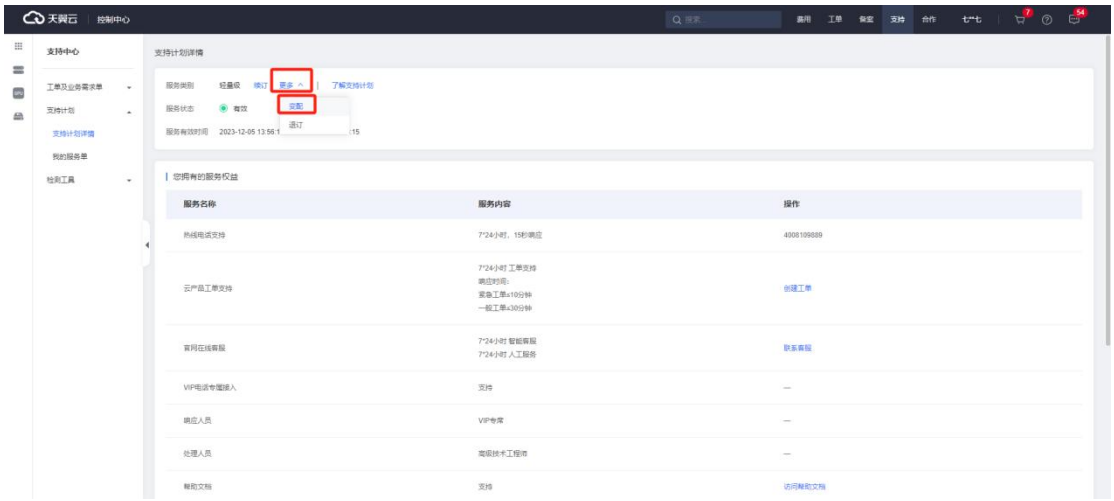
操作场景

客户需要更高级别的响应时间或专属服务等。

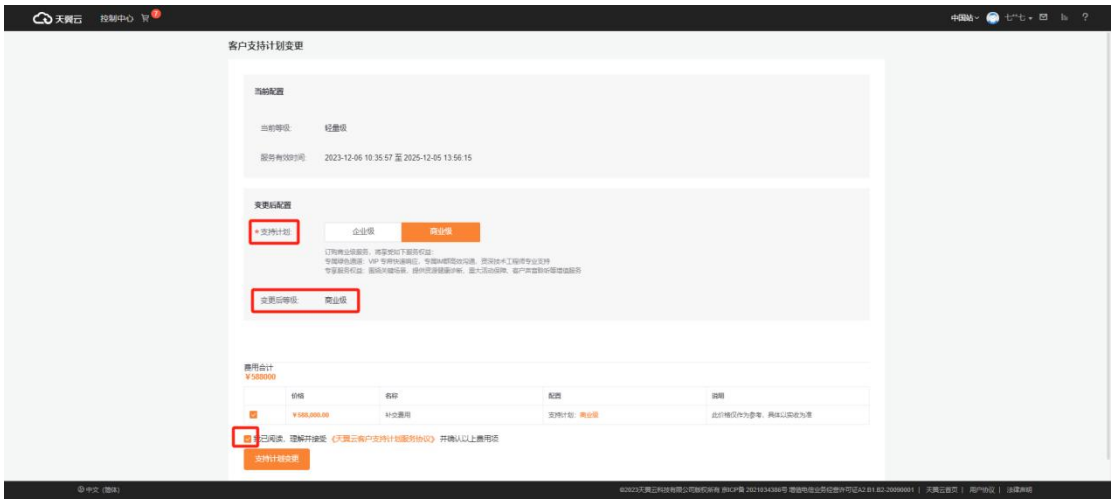
操作步骤

1、登录天翼云管理中心，点击支持-支持计划，进入“支持计划详情”（链接：https://www.ctyun.cn/console/smartservice/supportplans/info）页面。

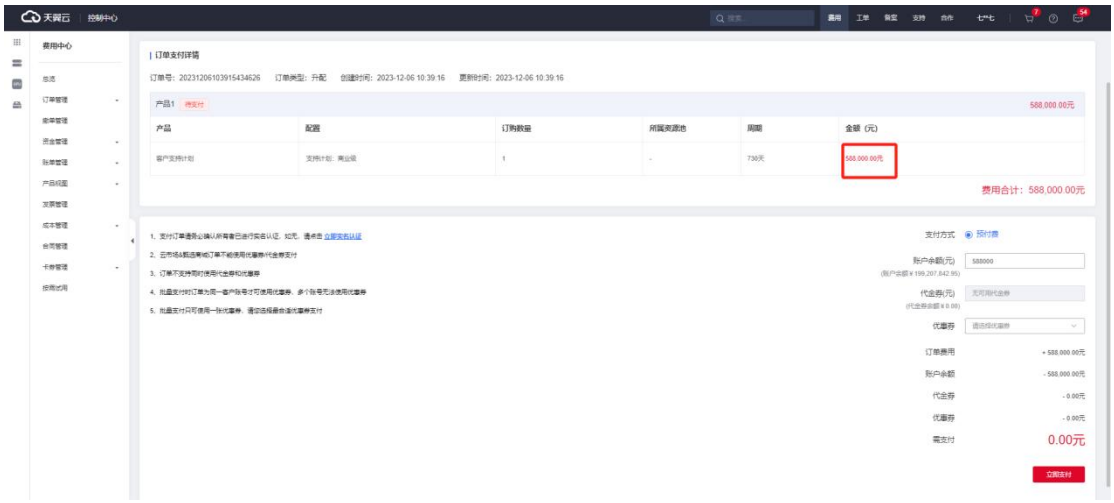
2、点击“更多 > 变配”，进入变更客户支持计划页面。



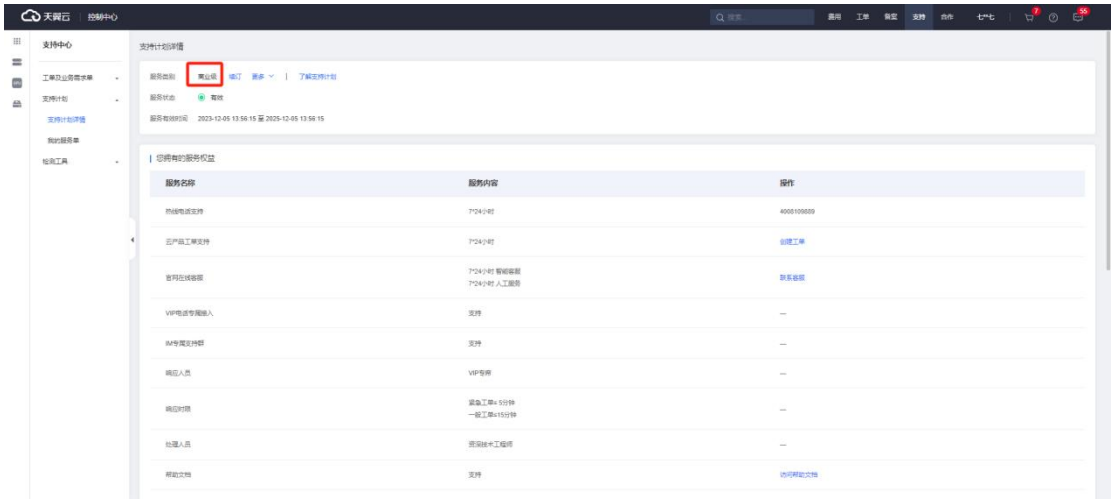
3、在变更客户支持计划页面，选择要变更的支持计划级别，查看补交的费用，勾选我已阅读并接受《天翼云客户支持计划服务协议》，点击“支持计划变更”。



4、进入支付页面，选择优惠券、代金券相关信息，点击“立即支付”。



5、支付完成后，在控制台可查看升配后客户支持计划等级和专属服务。



3.3.2 降配客户支持计划

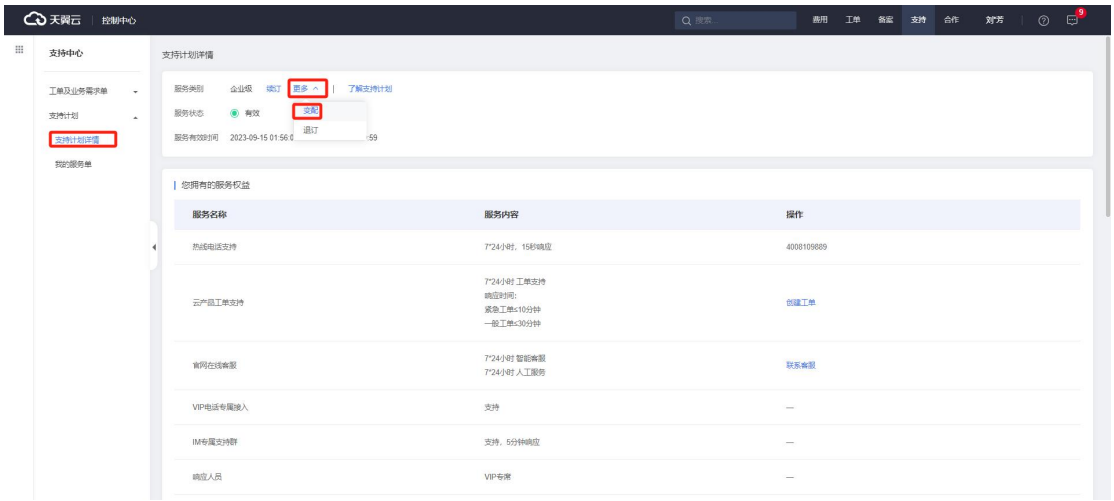
操作场景

客户根据自身业务服务需求，将客户支持计划调整到较低级别。

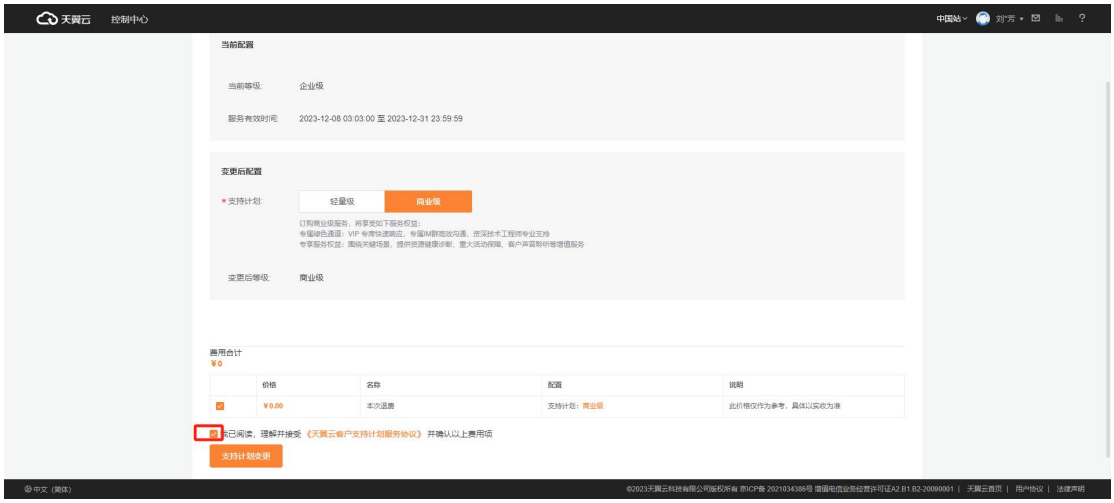
操作步骤

1、登录天翼云管理中心，点击支持-支持计划，进入“支持计划详情”（链接：https://www.ctyun.cn/console/smartservice/supportplans/info）页面。

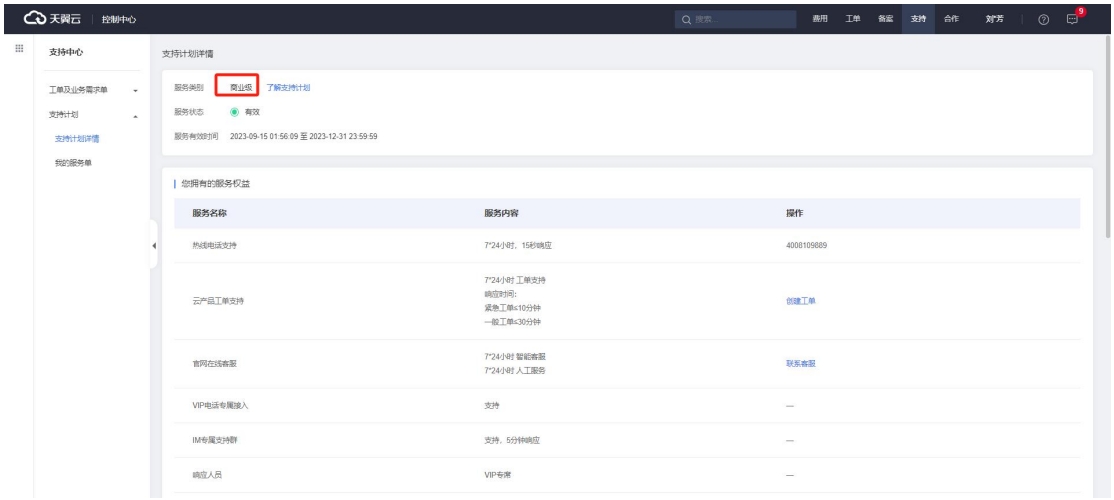
2、点击“更多 > 变配”，进入变更客户支持计划页面。



3、在变更客户支持计划页面，选择要变更的支持计划级别，查看退费金额，勾选我已阅读并接受《天翼云客户支持计划服务协议》，点击“支持计划变更”。



4、进入支付页面，提交完成后，在控制台可查看降配后客户支持计划等级和专属服务。



3.4 续订客户支持计划

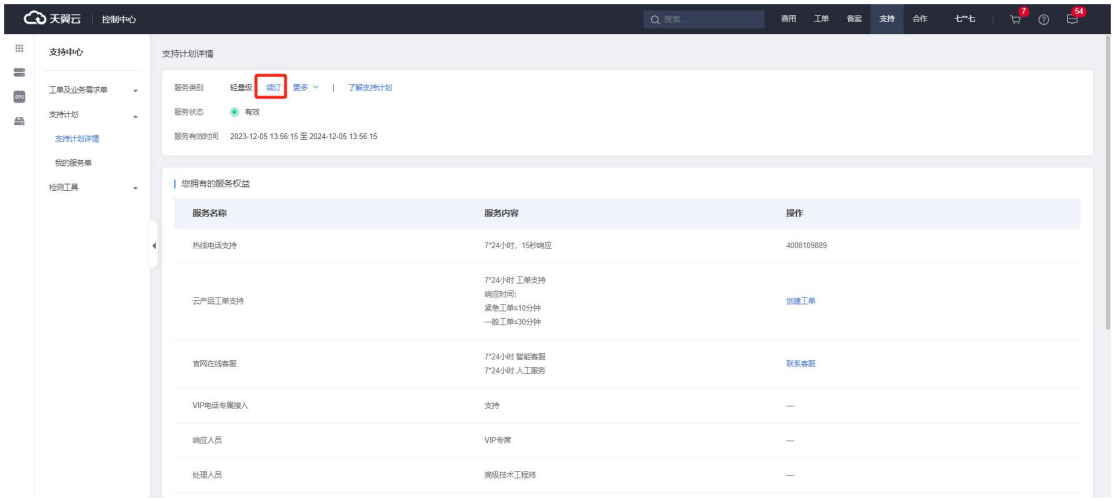
操作场景

客户支持计划将要到期或有效期内任意时间，均可续订，以继续使用客户支持计划。

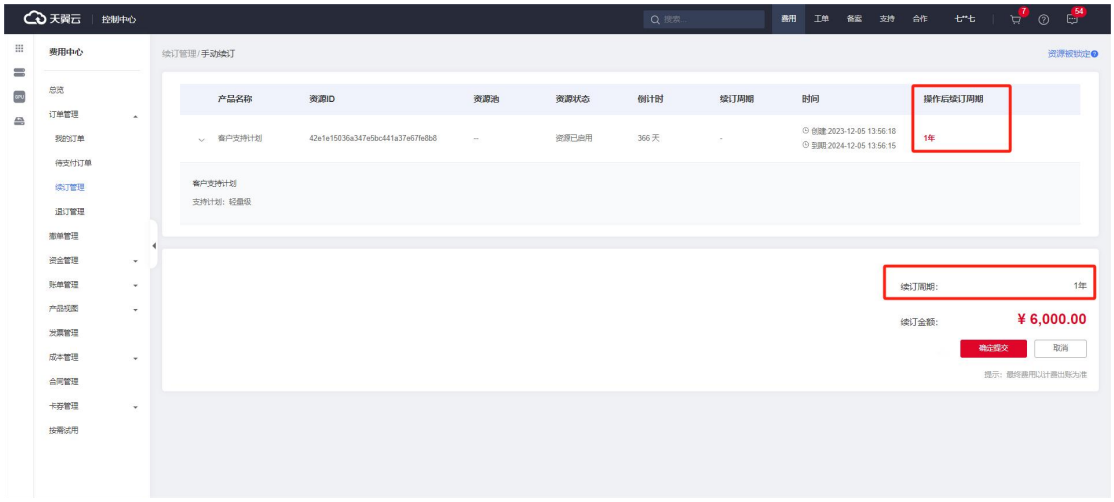
操作步骤

1、登录天翼云管理中心，点击支持-支持计划，进入“支持计划详情”（链接：https://www.ctyun.cn/console/smartservice/supportplans/info）页面。

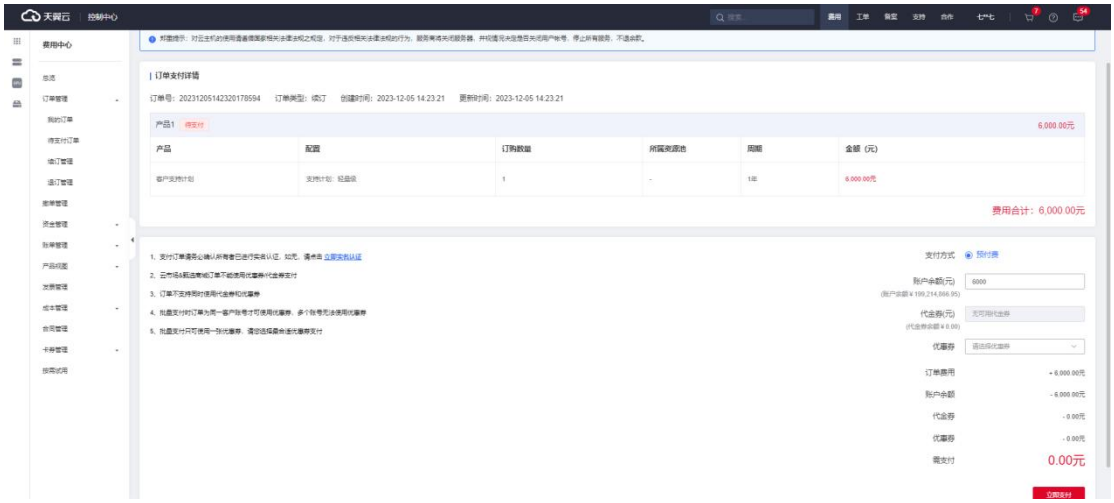
2、点击“续订”，进入续订页面。



3、在续订页面，确认续费时长、续费金额，单击“确认提交”。

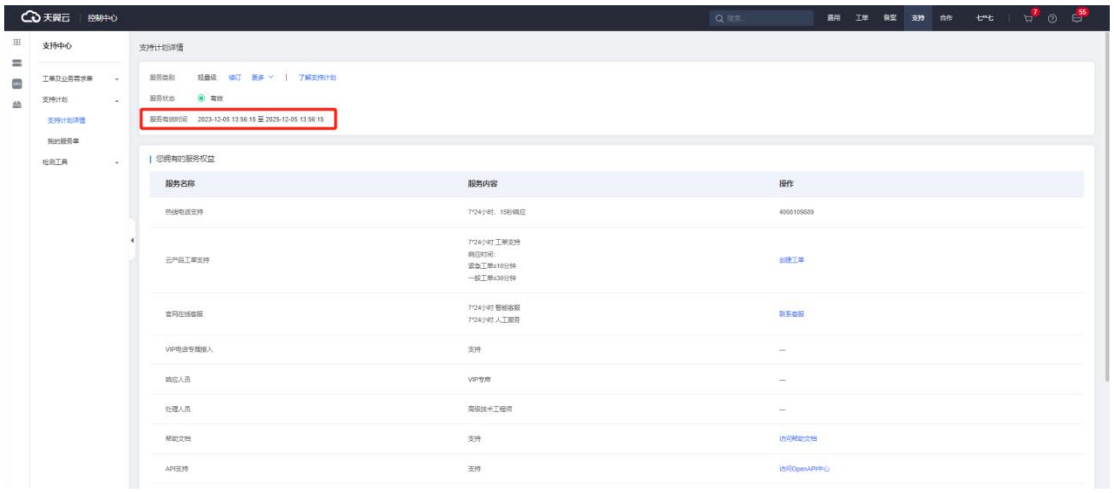


4、进入支付页面，选择优惠券、代金券相关信息，点击“立即支付”。



5、支付完成后，在控制台可查看续订后的客户支持计划服务有效期已根据续订周期进行了

延长。



3.5 退订客户支持计划

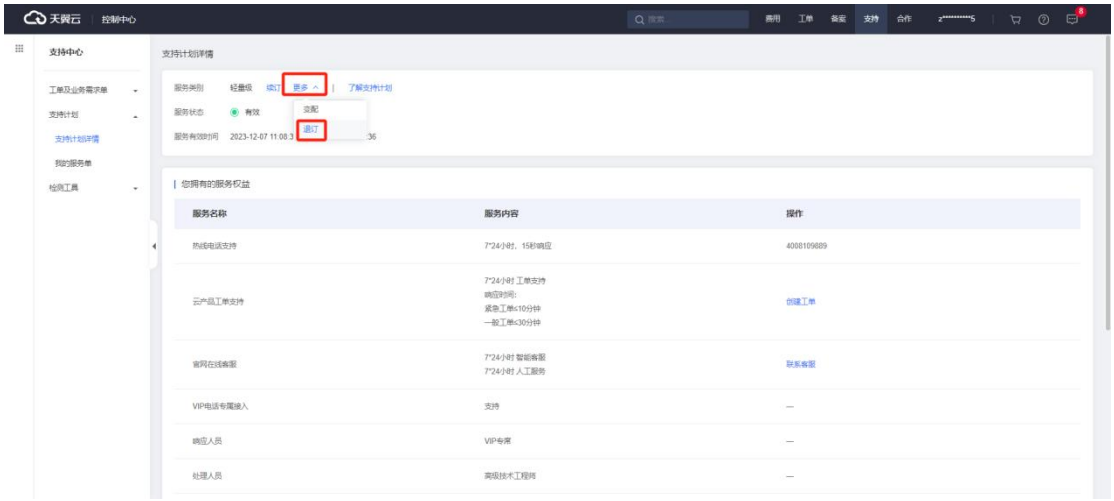
操作场景

当客户不想再享受客户支持计划的专属服务时，可退订客户支持计划；退订后，天翼云将通过 400 热线、在线工单、在线 IM 等为客户提供标准化的业务服务与技术支持。

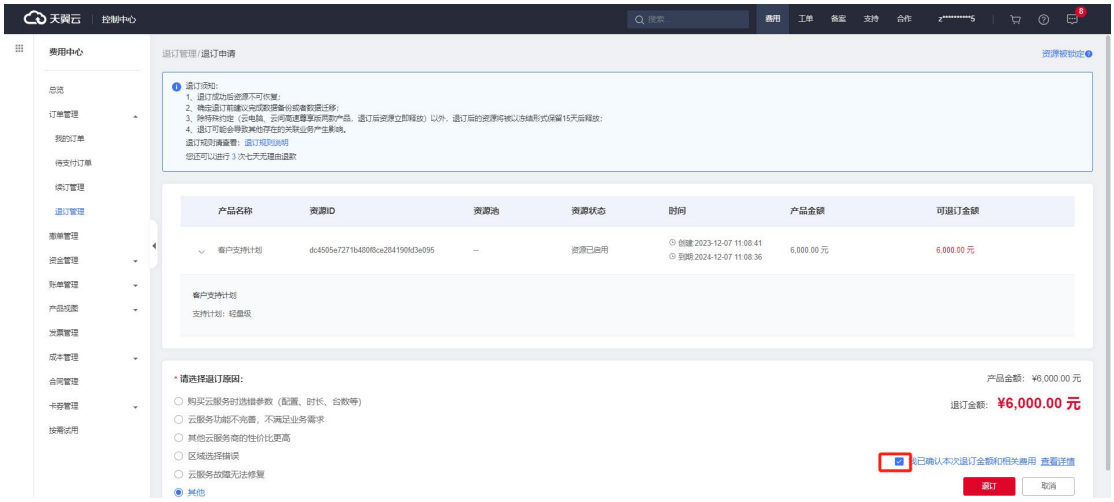
操作步骤

1、登录天翼云管理中心，点击支持-支持计划，进入“支持计划详情”（链接：https://www.ctyun.cn/console/smartservice/supportplans/info）页面。

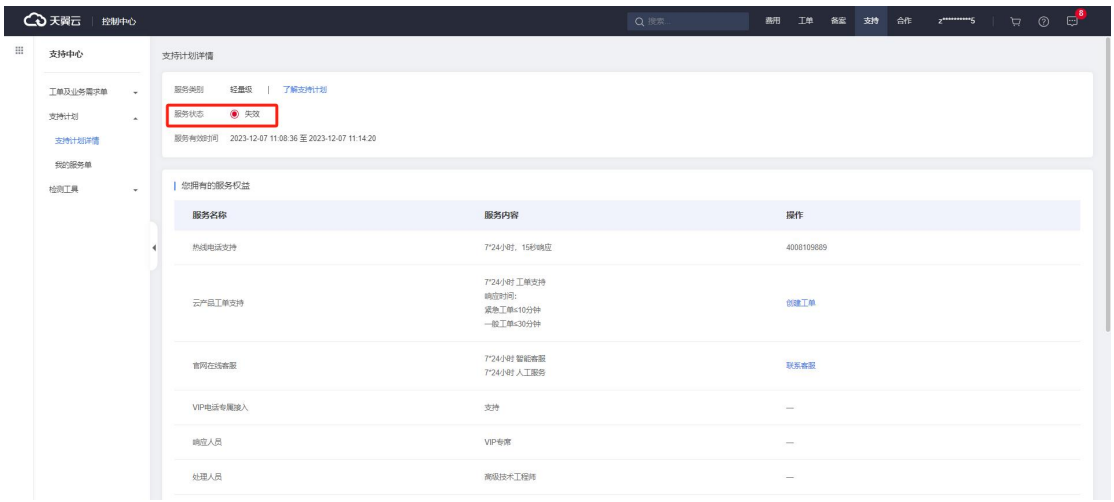
2、点击“更多 > 退订”，进入退订页面。



3、在退订页面，选择退订原因，勾选我已确认本次退订金额和相关费用，点击“退订”。



4、退订完成后，客户支持计划服务状态及专属服务将失效。



3.6 我的服务单

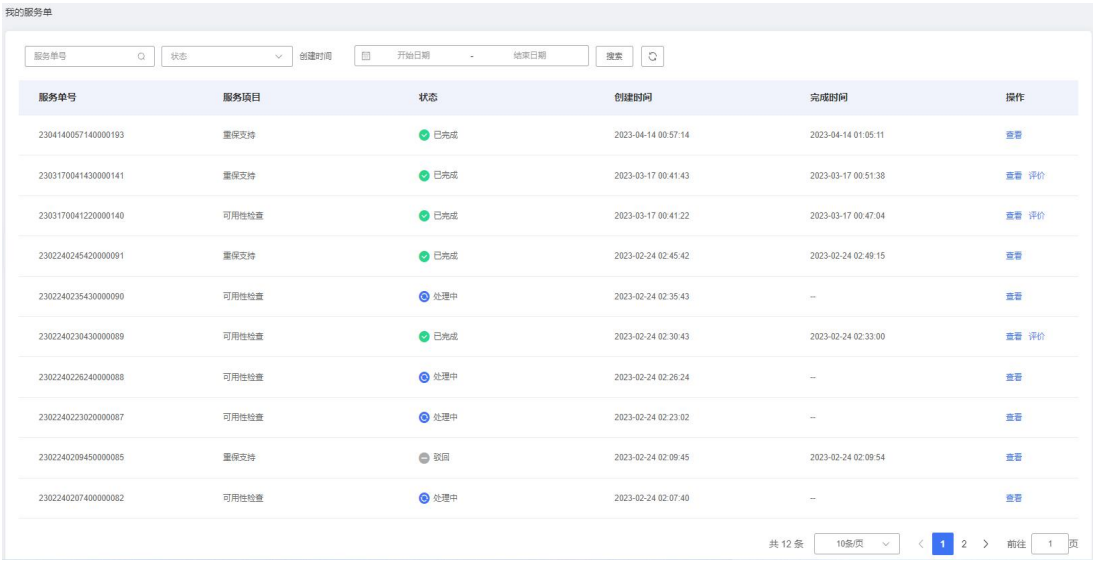
操作场景

查看重保支持、可用性检查、服务月报等服务的交付信息、状态等。当服务单完成后，可下载相关的交付件并进行评价。

查看服务单

1、登录天翼云管理中心，点击支持-支持计划，进入“我的服务单”（链接：https://www.ctyun.cn/console/smartservice/supportplans/list）页面。

服务单列表展示了客户已申请的重保支持及天翼云交付的可用性检查、服务月报的所有服务单信息。

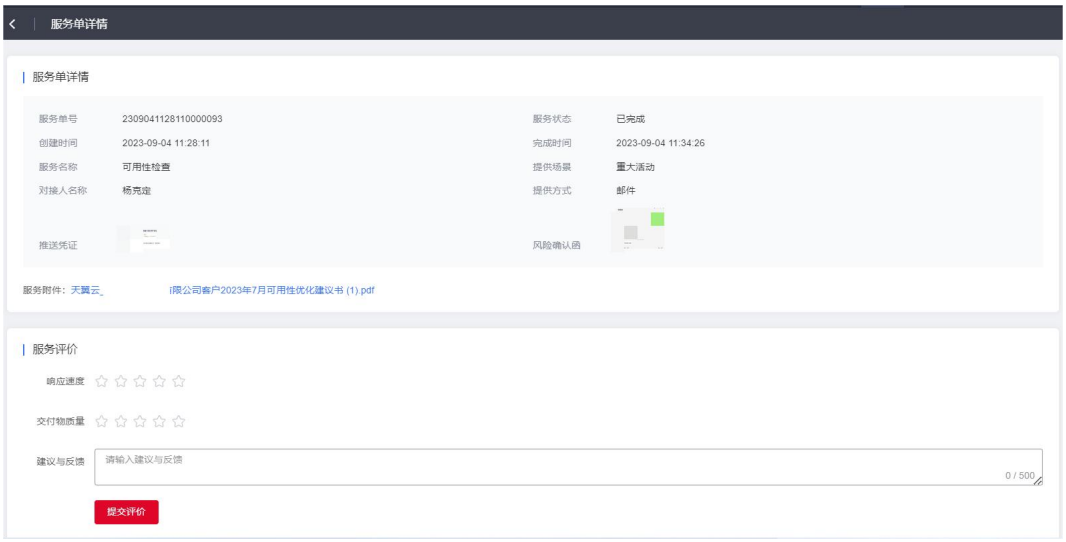


2、在服务单的“操作”栏点击“查看”，进入服务单的详情页面。

详情页面包含以下内容：

- 基础信息：服务单号、服务状态等。
- 服务专属信息：当前服务的个性化信息。

对于服务单的过程交付件，您可以在线“下载”。



评价服务单

1、登录天翼云管理中心，点击支持-支持计划，进入“我的服务单”（链接：https://www.ctyun.cn/console/smartservice/supportplans/list）页面。

2、在状态为“已完成”的服务单的“操作”栏点击“评价”，进入服务单的评价页面。

在“服务评价”区域对各服务维度打星。

服务维度包括：响应速度、交付物质量。

4、常见问题

4.1 通用类

一个客户支持计划是否支持多个云账户?

不支持，所有级别的客户支持计划只针对单个账户提供支持服务，即不支持多个用户共享一份客户支持计划服务。

如何获得客户支持计划?

您可以通过天翼云官网-支持与服务-支持计划（链接：https://www.ctyun.cn/more/supportplans）了解详情和进行购买。

客户支持计划可以解决哪些问题?

天翼云客户支持计划服务范围包含:

天翼云技术、产品与解决方案相关的功能与使用咨询。

使用天翼云技术、产品与解决方案过程中的最佳实践。

使用天翼云产品过程中相关的问题定位和故障排除协助。

使用天翼云 API 和 SDK 过程中的相关咨询和故障诊断排除。

与天翼云资源相关的操作或系统问题的技术支持。

与天翼云的管理控制台或其他天翼云官方工具相关的问题。

天翼云客户支持计划服务范围不包含:

代码开发与调试;

任何未经认证的非“天翼云 VIP 客户-客户名称”的 IM 沟通群及非天翼云服务支持企业服务群的服务支持;

云上业务操作及代运维服务;

所有第三方软件的配置指导、故障排查、安装、补丁更新、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

注:对于不在天翼云服务范围内的第三方软件问题,您可反馈软件提供商,或在天翼云官网-应用商城-云市场目录下联系具备相关经验的商家寻求帮助。

如何提交问题?

天翼云提供多种支持渠道,详情请参见支持方式(链接:https://www.ctyun.cn/document/10050806/10050874)说明。

我的问题多久可以获得回复?

天翼云提供 7x24 小时技术支持服务，客户案例请求的首次响应时间，与订购的支持计划级别和案例紧急程度有关，详情请参见响应时限（链接：https://www.ctyun.cn/document/10050806/10050875）说明。

我的问题多久可以获得解决?

对所有客户的云产品工单，天翼云都给予 7x24 小时支持。问题处理时间受问题复杂程度、技术条件、网络状态等因素的影响和约束，天翼云服务团队将与您紧密合作，尽一切努力尽快解决您的问题。

客户支持计划可以提供哪些语言支持?

支持中文。

客户支持计划支持哪些 Region?

客户支持计划在中国区提供支持服务，仅限中国大陆 Region。

客户支持计划有哪些级别？它们有何不同?

客户支持计划不同级别之间的对比，请参考支持计划详情（链接：https://www.ctyun.cn/more/supportplans）页面。

4.2 计费类

客户支持计划如何计费?

客户支持计划支持按月、按年订购，按订购周期收取支持服务费用。

具体费用详情，请参见计费标准(链接：https://www.ctyun.cn/document/10050806/10050940)。

客户支持计划是否支持退订，如何退订?



支持退订客户支持计划服务，按实际未使用天数比例退还费用。