

目录

一、 服务概述.....	2
二、 服务范围.....	2
三、 前提条件.....	2
四、 服务内容.....	3
4.1 运维范畴.....	3
4.2 服务内容.....	3
4.3 服务说明.....	4
五、 服务规格.....	4
六、 客户责任.....	5
七、 验收标准.....	5
八、 项目验收.....	5

一、服务概述

专有云运维服务，基于我司运维解决方案，提供专属运维服务专家，帮助企业客户做好云上运维管理，降低运维开销和风险，提升运维效率和业务连续性，增强系统安全性和合规性，助力企业客户加速数字化转型！

二、服务范围

运维产品范围：阿里专有云产品和 ZStack 产品

- 专有云运维服务范围**包含**：
 - 产品使用咨询、问题处理、故障救援、配置指导、最佳实践等。
 - 产品相关的操作或系统问题的技术指导。
 - 管理控制台或其他官方工具相关的问题。
- 专有云运维服务范围**不包含**：
 - 应用运维，包括不限于应用开发、测试、部署、诊断优化等。
 - IDC 和硬件设备维护，如网络设备、服务器、存储等硬件巡检、更换、诊断等。
 - 如需以上服务，可以单独购买我司其他技术服务。

注：对于不在服务范围内的第三方应用软件问题，客户需联系相应供应商提供技术支持。

三、前提条件

- 客户需要提供相关信息，以便于我司运维工程师评估可运维性，确认是否承接该服务申请。
- 如购买驻场服务，需要客户签署运维进场报告，双方确认服务开始和结束时间。
- 客户应在我司承接运维服务后，提供必要的访问通道、权限、授权、协助配合我司开展运维服务。
- 客户应审核我司制定的运维服务计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认计划。如无正当技术理由，不能否定双方已确认的计划和方案，以确保及时实现本服务目标。
- 客户授我司针对云上资源和应用进行监控和分析。

四、服务内容

4.1 运维范畴

编号	运维范畴	工作范围
1	业务系统, 应用系统的运维	客户在云平台上部署的业务系统以及应用系统的运维工作。
2	云平台运维	客户购买的部署在云平台上的产品的运维工作, 混合云运维服务仅针对完成了云平台可运维性评估的一方软件产品进行服务。
3	云平台网络运维 (分为网络变更和日常维护)	网络变更: 包括云平台的网络变更; 接入层网络变更; 与其它设备 (CSW, DSW) 对接的网络变更。 操作流程: 客户发起变更需求, 我司与客户一起评估执行。
		日常维护: 包括 VPC 打通 (VPC-VPC; VPC-云服务; VPC-外网)。

4.2 服务内容

序号	服务内容	服务描述	交付物
1	技术支持	提供云产品使用咨询、配置指导、问题处理等技术支持。	《问题清单》
2	故障应急	有效协调资源, 推动故障快速定位恢复, 故障应急响应<10分钟。	《故障报告》
3	监报告警	帮助客户完善监控体系, 及时处理告警事件, 提升主动预警和快恢能力。	《事件清单》
4	资源巡检	进行定期巡检、识别稳定性风险, 并提供修复建议, 提升客户的业务连续性。	《巡检报告》
5	风险管理	基于 SRE 运维体系, 帮助客户对云资源的容量、安全、运维流程规范等行为进行健康巡检与打分。	《风险报告》
6	变更支持	帮助客户进行云产品开通、配置、升级、变配、扩容等资源管理操作。	《变更清单》
7	备份管理	根据客户需求, 设计完善的备份方案, 定期检查备份任务	《备份报告》

		和备份有效性。	
8	需求管理	根据客户实际场景需求，推动云产品功能/性能/体验性等合理需求及时排期上线。	《需求清单》
9	服务报告	定期总结汇报平台运行情况，输出优化方向建议。	《运维月报》

4.3 服务说明

运维服务专家作为我司运维服务第一责任人，统一对接客户开展运维工作。

我司为客户提供专属运维服务群，并承诺响应 SLA。

运维服务专家定期向客户负责人汇报云上资源运行情况、风险修复情况、问题处理进展、费用消耗情况等，并给出相应的优化建议。

故障应急处理包括故障上报、资源协调、进展通报以及故障报告等服务。

重大故障处理，原则上只针对 P1 级别的故障给出《故障处理报告》，其他情况由客户和运维服务专家协商是否输出。

因客户自身原因导致的问题故障，不属于我司运维服务范围。

五、服务规格

服务包内容	5*8 远程运维服务	7*24 远程运维服务
运维方式	远程/驻场	远程/驻场
服务时间	工作日 9:00~18:00	每天 0:00~23:59
运维服务群	√	√
响应 SLA	<10 分钟	<10 分钟
资源巡检	1 次/每工作日	1 次/每天
服务报告	月报	周报
变更管理	×	×
技术支持	√	√

故障应急	<5 分钟	<5 分钟
风险管理	√	√
监控告警	√	√
备份管理	√	√
需求管理	√	√
费用分析	√	√

六、客户责任

- 客户须指派一位负责人协助我司顺利执行运维服务。此负责人应负责双方对口协调工作，负责我司运维服务工作的审核与验收。
- 在我司提供运维服务的过程中，如出现含有第三方软件的问题，客户须负责与第三方厂商交涉，协助我司解决问题。
- 客户在我司提供服务结束后，应及时进行服务验收，签署服务验收报告。

七、验收标准

我司提供以下交付物，视为服务验收合格：

1. 我司定期交付《运维服务报告》，并获得客户线上确认。
2. 《运维服务报告》的内容应包括：运维服务方案、资源运行状态、问题清单、事件清单、风险清单、需求清单、备份策略、费用分析、响应 SLA。

八、项目验收

运维服务合同到期后，客户应在 7 天内线上确认《验收报告》，验收通过后，运维工作结束。