

分类	服务项	说明	标准服务	高级服务	尊享服务
云平台基础运维/资源管理	云平台账户管理	子账户权限管理, 多因子认证管理, 账户安全管理			●
	云平台虚拟主机资源管理	主机资源选型建议, 用量监控, 资源分组, 标签管理			●
	云平台存储资源管理	磁盘管理, 备份容量管理, 云存储管理			●
	云平台网络资源管理	VPC管理, 子网管理, 交换机管理, 安全组管理			●
账务管理	云平台余额管理	余额提醒			●
	账单查询	账单分析, 成本分摊			●
咨询服务	企业公有云及混合云架构设计咨询				●
	高可用设计咨询				●
	灾备设计咨询				●
监控及告警	应用可用性监控, 可定制监控指标	服务、进程、url、域名等状态监控		●	●
	服务器性能监控, 可定制监控指标	CPU、内存、磁盘空间、网络带宽状态监控		●	●
	监控代理	Agent安装和更新		●	●
	邮件告警	监控告警通过邮件通知到客户和工程师		●	●
	电话告警	重要故障即时通过电话通知客户		●	●
服务模式	远程邮件支持	通过邮件方式提供故障解决方案	●	●	●
	即时通讯工具支持 (微信, QQ)	通过即时通讯工具提供故障解决方案	●	●	●
	远程电话支持	通过电话方式提供故障解决方案	●	●	●
	工单服务	专业ITSM工具记录和分析, 故障预判		●	●
	事件紧急响应	预约事件或紧急故障的高级工程师响应 (标准/高级/尊享分别对应1/2/3次/月)	●	●	●
	云平台厂商协调	与原厂商沟通, 利用资源, 快速推进平台层异常处理状态	●	●	●
	专属服务经理	服务经理直接对接, 保障响应速度和SLA		●	●
系统管理	操作系统配置变更	主机升降配, 系统恢复, 系统升级	●	●	●
	中间件配置变更	Nginx、Tomcat、Apache等中间件参数调整	●	●	●
	操作系统补丁管理	生产/测试环境补丁策略设计, 定期的补丁更新			●
备份与恢复	虚拟机实例备份及恢复	主机备份策略设计, 数据回滚	●	●	●
	文件备份及恢复	文件级备份设计和数据找回			●
	数据库备份与恢复	数据库备份策略设计, 数据恢复		●	●
	备份计划设计		●	●	●
服务报告	服务响应时段		9*5	9*5	24*7
	异常响应时间 (min)	按应用重要性对事件分级, 最高级别事件的最长响应时间	30	15	10
	服务月报	服务报告, 资源及业务趋势分析, 后续服务计划			●
	优化建议	对资源及业务架构的优化建议			●
资源部署	预设镜像、模板及脚本部署			●	●
	自定义镜像、模板及脚本部署			●	●
	自动伸缩配置部署				●
	中间件软件部署 (IIS/Apache/Tomcat/Nginx)				●
	数据库软件部署 (SQL-Ser/MySQL/Oracle等)				●
安全支持	网络防火墙管理	云防火墙/自建防火墙管理, 异常分析和处理			●
	WAF部署及管理				●
	安全加固	服务器安全加固, 提高主机安全性			●
	堡垒机部署和管理				●
服务项数量:			11	21	41
服务描述:			被动服务	主动+监控	主动+监控

