1、服务内容：

|  |
| --- |
| 服务产品 |
| 产品组件 | CloudCare 账户 | **√** |
| 堡垒机 | 集群数量/资源数量/团队成员：无上限 |
| 日志存储/回放：永久 |
| 运维服务范围 |
| 服务保障 | 沟通渠道 | 专属钉钉群 |
| 支持模式 | 运维专家服务（主动） |
| 人工服务时间 | 7×24小时（含节假日） |
| 服务响应时间 | 15分钟 |
| 专属服务经理 | 高级技术服务经理 |
| 阿里工单加急 | 无限制 |
| SLA 服务保障 | 99% |
| 服务范围 | 通用架构支持 | **√** |
| 产品成本优化 | 配置指导以及故障排除 |
| 云产品支持（云网络/数据库/弹性计算/存储/云原生/云安全） |
| 主流（开源/商业）软件支持 |
| 安全基线加固 |
| 系统补丁管理 |
| 通用灾备解决方案 |
| 服务跟踪 | 月报/故障报告 | **√** |
| 年度运维总结 | **√** |
| 服务监控 | 可视化大屏 | **√** |
| 7\*24 监控服务 | 基于观测云构建 |
| 7\*24 故障响应 | 主动 |
| 可观测业务场景设计 | 实现云设施可观测（高级功能需额外选购） |

2、服务流程

1）请联系驻云科技的客服：
邮箱：support@jiagouyun.com（5×8 小时）
电话：021-50653160转230（周一至周五9:00-18:00）

2）驻云成立项目组：

由项目经理，售前人员，售后人员组成项目组，确立各方指责和沟通机制。

3）对客户进行环境调研：

售前通过访谈或POC测试等方式收集、验证客户环境信息，并形成标准调研文档。

4）召开项目启动会：

与客户同步项目范围、计划，双方分工，验收条件。

5）初步安全加固、部署监控及堡垒机：

售后人员按照实施计划执行部署工作，进行标准化操作。

6）日常7\*24小时运维：

根据SOW提供全面托管运维，保证符合SLA要求，按时交付。