

# DaoCloud 产品支持政策

2022 年 10 月 1 日生效

解释权归 DaoCloud 产品团队

综述.....	3
支持服务.....	3
<b>优选支持</b> .....	3
覆盖时间和响应时间选项.....	4
优选软件支持.....	4
<b>问题和事件</b> .....	5
<b>请求服务</b> .....	6
<b>覆盖时间</b> .....	6
<b>除外条款</b> .....	7
支持生命周期.....	8
<b>生命周期公告</b> .....	8
<b>受支持的软件版本</b> .....	8
<b>软件维护与补丁版本访问</b> .....	9
<b>停用后的软件维护和支持</b> .....	9
<b>已变更软件的软件维护和支持</b> .....	9
<b>客户可安装和可升级软件</b> .....	9
<b>软件订购/ 订阅许可</b> .....	10
<b>病毒防护扫描软件</b> .....	10
<b>DaoCloud 应用程序</b> .....	10
DaoCloud 管理应用以及其他软件支持生命周期.....	10
延长应用维护 (EAM).....	10
<b>第三方软件</b> .....	11
全国支持.....	11
<b>问题解决</b> .....	11
<b>升级指南</b> .....	13
沟通事件上报的状态.....	14
超出批准的变更控制计划的停机上报.....	14
<b>事件管理</b> .....	14
事件关闭.....	14
<b>变更控制请求</b> .....	15
客户责任.....	15
<b>现场准备</b> .....	15
远程连接.....	15
产品移动、添加或恢复.....	15
<b>操作</b> .....	16
<b>监控工具</b> .....	16
<b>DaoCloud 产品支持</b> .....	17
初步问题解决.....	17
可选服务.....	17
<b>软件实施</b> .....	17
DCE 有限升级服务.....	17
备份恢复软件实施服务.....	17
<b>DaoCloud 尊享服务</b> .....	18
指定服务管理.....	18
服务管理仪表盘.....	18
变更控制管理.....	18
客户联络.....	19
服务咨询.....	19
支持管理.....	19
软件实施.....	19
软件版本管理.....	20

## 综述

除非另有说明，本文所述的这些政策适用于 DaoCloud 软件、DCE 5.0 及其所含模块的维护与支持。在本文中，DCE 5.0 指的是由容器管理、全局管理、可观测性、应用工作台、多云编排、微服务引擎、服务网格、镜像仓库、云边协同、虚拟机、智能算力、精选中间件等组成的整体解决方案。

“客户”是指已从 DaoCloud 订购维护与支持服务的实体。

要从 DaoCloud 获取下面的“支持级别”描述中所述的维护或支持服务，客户必须：

1. 已签署包含维护与支持条款的《DaoCloud 售后支持协议》
2. 拥有已签署的维护订单，其中指定了产品、其适用的支持级别、所选的可选服务增强功能（如有）和费率
3. 拥有目前已获得许可和支持的软件版本
4. 支付维护和相关费用。

某些基于订阅的软件许可包括这种类型的软件或产品特有的支持。

DaoCloud 可以在执行特定支持任务时以及在特定地点使用分包商。DaoCloud 使用了全国交付模式，该模式中描述的维护和支持可以在我们的任何一个支持中心进行，以充分利用全国各地员工的技能和才能。任何客户对该交付模式的限制都被认为是非标准的，并且可能导致本文所述的维护与支持策略产生额外费用和变更。由于客户对 DaoCloud 的全国交付模式的限制，对交付维护和支持的任何更改都必须以书面形式达成。

“DaoCloud 产品支持”是适用于 DaoCloud 产品的 24x7 全天候支持和服务机制。DaoCloud 产品支持提供了很有价值的支持服务信息，例如用户文档、软件和安装包下载功能、24x7 全天候事件记录和跟踪以及最佳实践文档等。

DaoCloud 产品支持政策可由 DaoCloud 酌情更改，恕不另行通知。由于客户已支付此类支持的费用，DaoCloud 的政策变更不会导致合同支持期（在服务订单中定义）内向客户提供的产品支持服务水准有重大削减。

## 支持服务

### 优选支持

DaoCloud 在优选支持服务范围内为其产品提供维护和支持。某些支持可能并非向所有产品提供。生态软件和模块可能由第三方许可或带有 DaoCloud 的版权或徽标。

DaoCloud 将在支持开始时提供支持工单，其中详细说明了问题事项、支持流程以及客户获得支持应承担的基本责任。支持工单可随时修改。

此外，DaoCloud 优选支持服务还包括一项服务，该服务无需人工干预即可检测和自动处理某些低风险问题。如果客户不选择此服务，这些工作将成为客户的责任。但是对于需要客户解决的关键问题，DaoCloud 仍将通知客户。（注：客户场地必须建立到 DaoCloud 的远程连接才能获得通知）

#### 覆盖时间和响应时间选项

选项	远程和现场支持覆盖时间	响应时间
24x7	对于 1 级事件：每周 7 天，每天 24 小时；对于 2 级、3 级和 4 级事件：每周 5 个工作日，每个工作日 9 小时标准工作时间（客户当地时间），当地节假日除外	<b>远程响应：</b> 1 级和 2 级事件的远程响应时间为 2 小时；3 级和 4 级事件的远程响应时间为下一工作日 <b>现场响应：</b> 1 级和 2 级事件的现场响应时间为 4 小时；3 级和 4 级事件的现场响应时间为下一工作日
9x5 只适用于永久产品授权	每周 5 个工作日，每个工作日 9 小时标准工作时间（客户当地时间），当地节假日除外，适用于所有级别的事件	<b>远程响应：</b> 1 级和 2 级事件的远程响应时间为 9 小时；3 级和 4 级事件的远程响应时间为下一工作日 <b>现场响应：</b> 所有级别事件的现场响应时间均为下一工作日
24x7 优先级	对于 1 级和 2 级事件，每周 7 天、每天 24 小时；对于 3 级和 4 级事件，每周 5 个工作日、每个工作日 9 小时标准工作时间（客户当地时间），当地节假日除外	<b>远程响应：</b> 1 级和 2 级事件的远程响应时间为 30 分钟；3 级事件远程响应时间为 2 小时；4 级事件的远程响应时间为下一工作日 <b>现场响应：</b> 对于 DCE 系统，1 级事件的现场响应时间为 2 小时，对于在受支持的第三方系统上的生态产品，1 级事件的现场响应时间为 4 小时；2 级事件的现场响应时间为 4 小时；3 级和 4 级事件的现场响应时间为下一工作日

#### 优选软件支持

优选软件支持仅适用于 DaoCloud 或相应第三方生态产品上安装的 DCE 软件产生的问题。因设备故障而产生的任何设备或供应商协调问题要专门排除在外。

所有优选软件支持都是“远程支持”。

### 覆盖时间和响应时间

选项	远程支持覆盖时间	响应时间
24x7	对于 1 级事件，每周 7 天、每天 24 小时；对于 2 级、3 级和 4 级事件，每周 5 个工作日、每个 9 小时标准工作时间（客户当地时间），当地节假日除外	远程响应：1 级和 2 级事件的远程响应时间为 2 小时；3 级和 4 级事件的远程响应时间为下一工作日
9x5 不适用于生态产品	每周 5 个工作日、每个工作日 9 小时标准工作时间（客户当地时间），当地节假日除外，适用于所有级别的事件	远程响应：所有级别事件的响应时间均为下一工作日

注：DaoCloud 海外产品的 2 级、3 级和 4 级事件的远程支持覆盖时间为美国东部标准时间。

### 第三方平台软件支持的授权联系人

客户应指定某些联系人担任客户与 DaoCloud 之间的主要联系人，而且这些联系人是唯一经授权负责与 DaoCloud 客户服务部门沟通产品支持相关事宜的人员。授权联系人应担任系统管理员、IT、DCE 管理员或类似职位。

### 覆盖时间和响应时间

选项	远程支持覆盖时间	响应时间
24x7	对于 1 级事件，每周 7 天、每天 24 小时；对于 2 级、3 级和 4 级事件，每周 5 个工作日、每个工作日 9 小时标准工作时间（客户当地时间），当地节假日除外	远程响应：1 级和 2 级事件的远程响应时间为 2 小时；3 级和 4 级事件的远程响应时间为下一工作日
24x7 优先级	对于 1 级和 2 级事件，每周 7 天、每天 24 小时；对于 3 级和 4 级事件，每周 5 个工作日、每个工作日 9 小时标准工作时间（客户当地时间），当地节假日除外	远程响应：1 级和 2 级事件的远程响应时间为 30 分钟；3 级事件的远程响应时间为 2 小时；4 级事件的远程响应时间为下一工作日

### 问题和事件

问题指的是产品未能按照其设计规范进行运行。事件是服务请求。每个事件都必须为其指定一个级别。

## 事件级别

- 1 级：关键业务系统因停机、损坏或严重退化而无法使用，需要立即关注以将系统恢复使用。
- 2 级：系统正在运行并且可操作，但存在对日常业务有持续性严重影响的问题，需要立即介入并紧急解决。
- 3 级：存在对业务有中等影响的问题；可以在接下来的几天内实施解决办法。
- 4 级：存在对运营影响不大的问题；不需要近期解决；要解决问题，需要额外的调查、信息或文档澄清。
- 5 级：问题解决方案被推迟或由 DaoCloud 和客户同意规划。

当事件被指定为 1 级和 2 级时，客户需要让 DaoCloud 对受影响产品进行立即、安全的远程访问。如果远程访问延迟或不按 DaoCloud 的要求提供，问题解决工作将受到影响，并且可能会延误问题解决。

拥有 Internet 访问的客户同意通过 DaoCloud 产品支持报告所有 3 级和 4 级事件。此外，客户还应同意，被归入“问题”的支持请求只会被指定为 4 级。客户将收到通过 DaoCloud 产品支持创建的所有事件的电子确认函。DaoCloud 将激活其自动事件创建诊断工具，以便根据特定警报和阈值创建事件。

## 请求服务

如果客户在使用受支持的产品时遇到问题，DaoCloud 将为客户提供 DaoCloud 产品支持服务，并且将激活其自动事件创建诊断工具。客户可以在每周 7 天、每天 24 小时任意时间报告问题，然而，DaoCloud 将在订单指定的覆盖时间内提供支持。

## 覆盖时间

所有产品的覆盖时间必须相同。覆盖时间是指上文的覆盖时间和响应时间表中规定的，以客户系统所在的当地时间计算的时间。如果服务无法在请求服务当天的覆盖时间内完成，服务将在覆盖期限的下一个发生时间继续进行。

如果客户未直接联系 DaoCloud 服务代表，相关人员将在属于客户的响应时间内给客户回电。当客户报告事件时，服务代表将对查询做出响应，并确保事件得到解决。

远程响应时间按照在客户约定的远程覆盖时间内从客户初次联系（通过电子方式收到事件或接通电话） DaoCloud 到首次联系（通过电子方式收到事件或接通电话） DaoCloud 代表之间的时间间隔度量。

现场响应时间按照在客户约定的现场覆盖时间内从 DaoCloud 服务中心派遣服务代表到他/她到达客户现场之间的时间间隔度量。服务代表派遣由 DaoCloud 自行决定。

## 除外条款

超范围的维护和支持服务包括但不限于：

- 系统集成
- 与产品的安装、拆卸以及移动有关的服务
- 产品外部的电气工作
- 数据库和/或操作系统的实施、填充和管理
- 数据加载过程的执行
- 数据存档
- 数据恢复
- 修改软件以满足安全要求

各种 IT 类耗材不在维护范围内。

维护和支持不负责解决由以下原因导致的问题：

- 客户或任何第三方的疏忽、误用或滥用，包括未能遵守 DaoCloud 或生态产品供应商的现场准备标准；
- 未能根据 DaoCloud 的电力、环境和其他规定或双方约定的限制条件来操作产品；
- 未能定期实施预防性维护措施；
- 使用超过预期寿命的可替换数据介质；
- DaoCloud 或其代表之外的任何人员对产品进行移动；
- 不正确地使用耗材或未能使用达到 DaoCloud 或制造商规格的耗材；
- 未经 DaoCloud 批准也不是 DaoCloud 提供的软件或软件修改（包括安全修补程序）；
- 第三方行为；
- 未就其与 DaoCloud 签订维护协议的第三方产品；
- 未遵守第三方产品软件许可条款；
- 未能达到产品规格的配电故障（包括使用强制停机条件或紧急停电开关）；
- 通常由保险覆盖的损害；
- 不是由 DaoCloud 提供、未经 DaoCloud 书面批准或与 DaoCloud 标准接口不兼容的产品和附件变更；
- 产品安装、实施或操作不当；

- 未能执行 DaoCloud 规定的操作；
- 非 DaoCloud 支持的产品和配置实施；
- 转换和迁移；
- 更新和升级（除非已在订单上特别指明）。

DaoCloud 仅在已与客户商定适用的超范围服务费的情况下才提供超范围服务（“附加服务”）。如果某项服务是超范围工作项，DaoCloud 将在开始工作之前告知客户。但是，如果 DaoCloud 有理由认为提供某项产品服务将会导致安全隐患，则不会提供该项服务。

## 支持生命周期

DaoCloud 将在客户合同期内为未停产和经过认证的软件产品提供远程软件支持。DaoCloud 将为受支持的操作系统、DaoCloud 软件和工具提供诊断和解决问题的服务。任何现场软件服务由 DaoCloud 自行决定提供。

### 生命周期公告

英文缩写	中文含义	英文全称	描述
EOP	停止生产	End of Production	产品发布后将在 2025 年 10 月 30 日后停止生产。
EOM	停止销售	End of Marketing	产品发布后将在 2027 年 10 月 30 日后停止销售。
EOFS	停止全面支持	End of Full Support	产品发布后将在 2027 年 10 月 30 日后停止补丁版本开发并停止全面文持。
EOS	停止服务	End of Service & Support	产品发布后将在 2027 年 10 月 30 日后服务。

### 受支持的软件版本

大多数 DaoCloud 软件产品都有几个不同类型的软件版本。这些版本用版本编号 X.Y.Z.n 加以区分

- 编号 X 指的是主要软件版本，也是 DCE 的版本号



- 编号 Y 指的是次要软件版本升级
- 编号 Z 指的是维护版本更新
- 编号 n 指的是修复或补丁

“服务包”和“热修复”都是软件修复的第三方名称。根据 DaoCloud 标准，“服务包”是维护版本 (Z)， “热修复”是补丁 (n)。

### 软件维护与补丁版本访问

所有平台维护与支持服务级别都包含对任何软件维护、补丁和修复版本的访问。对于大多数问题，客户可以访问 DCE 5.0 文档站 ([docs.daocloud.io](https://docs.daocloud.io))，获得某些客户可安装软件的软件补丁、修复和维护版本更新，或者（应客户要求）DaoCloud 将提供单一介质副本，不额外收费。客户可以为每个适合的且客户已支付适用费用并获得许可的软件复制副本和/或安装补丁或维护版本更新。

### 停用后的软件维护和支持

软件代码修复维护在停用软件上不可用。不保证对停用产品的支持的可可用性，具体取决于专业技术专家和支持产品所需的其他资源的可用性。

### 已变更软件的软件维护和支持

如果客户对其指定的软件做了变更，该软件将被称为“已变更软件”。DaoCloud 不提供与已变更版本兼容的任何级别（X、Y、Z 或 n）的软件版本。将新软件与已变更版本结合使用时，DaoCloud 不保证新软件的运行与 DaoCloud 的说明一致。

### 客户可安装和可升级软件

对于客户可安装的软件，即客户可以通过 DCE 5.0 文档站下载的软件，DaoCloud 将提供用户文档的访问，该文档在 DaoCloud 社区内提供支持和讨论。DaoCloud 还将提供远程安装支持，包括：

- 就如何通过用户文档查找已知问题解决方案提供指导
- 提供解决程序性问题的信息
- 解答常见问题
- 为上报的问题提供解决方案。

此类支持不包括（但不限于）以下被视为超范围的服务内容：

- 远程安装
- 分步安装咨询
- 客户已安装修补程序和维护版本的测试
- 客户安装失败后的产品或系统恢复。

## 软件订购/订阅许可

通过这项服务，客户有权获得许可软件一般商用的主要 (X) 和次要 (Y) 版本。DaoCloud 订购或订阅许可包括客户维护和支持协议以及任何已支付的许可费用所涵盖的 DaoCloud 软件、实用程序以及工具。订购或订阅许可中不包括软件实施。

## 病毒防护扫描软件

DaoCloud 不提供用于病毒防护扫描软件的捆绑解决方案，也不提供有关任何病毒防护软件的配置和软件选择方面的咨询。

DaoCloud 对客户系统上的病毒不承担任何责任，如果在客户的系统硬盘上检测到病毒，系统维修和病毒隔离不在维护和支持服务的范围之内。在客户系统上检测到病毒时，虽然 DaoCloud 在客户请求的情况下会做出商业上合理的努力以提供协助，但 DaoCloud 对与此类病毒有关的数据丢失不承担任何责任。

## DaoCloud 应用程序

### *DaoCloud 管理应用以及其他软件支持生命周期*

对于 DaoCloud 管理应用和其他软件，DaoCloud 将提供软件问题解决服务，其中包括代码级维护，以及任何针对当前主要/次要软件版本提供现有更正或临时解决方案以解决报告的软件问题的任何活动。当客户的软件版本不再是最新版本且客户尚未升级到最新版本时，DaoCloud 将在支持期内提供“仅支持”服务，并且此类支持可能需要额外的费用。

### *延长应用维护 (EAM)*

某些应用产品的支持到期后，DaoCloud 最多还可提供 2 年延长应用维护服务。延长应用维护服务按 1 年增量提供。延长应用维护服务包括：

- 每周 7 天、每天 24 小时事件呼叫受理
- 面向 1 级和 2 级事件的代码级维护，对新问题和现有问题提供应急修复
- 可以通过 DaoCloud 产品支持记录问题呼叫
- 如果不存在可接受的临时解决方案，仅向后移植关键电子修复（如有可能）
- 仅提供远程服务支持方法，不提供现场支持
- 延续当前级别的覆盖时间

为获得享用延长应用维护服务的资格，客户必须符合下列标准：

- 客户必须有稳定的环境，用户负载不增长，或者没有计划大规模应用变更。客户必须根据其当前版本的受支持配置矩阵保留受支持配置。
- 客户必须运行主要/次要版本的最新维护版本，并愿意升级到最新电子修复，以获得更正；以及

- EAM 合同不允许支持覆盖时间有任何空缺。只要当前软件版本的电子修复支持到期，就鼓励客户迁移到 EAM 合同。任何请求支持但未签署 EAM 协议的客户，都需要签署新的 EAM 协议，并支付自电子修复支持结束之日起覆盖时间内的拖欠费用。

延长应用维护服务不包括：

- 任何设备服务
- 电子修复的服务等级协议 (SLA)
- 受支持程序、新操作系统版本或新应用的认证
- 已过正常生命周期日期的软件的更新软件认证列表
- 软件更新、一般维护版本或功能版本
- 解决或恢复时间
- 任何其他客户端或应用软件程序
- 订购期限结束后的延长应用维护服务

### 第三方软件

第三方软件产品支持由相关供应商提供，除非 DaoCloud 与该供应商之间就第三方软件支持达成了特定协议。当 DaoCloud 确实与第三方有特定协议，并且客户与 DaoCloud 签订合同，为第三方的产品提供支持时，第三方软件和驱动的安装、实施、升级和更新是客户的责任，如备份和恢复第三方软件和驱动。如果 DaoCloud 与第三方供应商之间不存在正式的支持关系，则 DaoCloud 不会对这些软件产品执行任何认证或测试。客户有责任确定供应商是否已就该软件在客户自己部署环境中的使用进行了认证。即使第三方产品经认证可以与 DaoCloud 产品一起使用，DaoCloud 对第三方产品的安装、集成、维护或支持也不承担任何责任。

在大多数情况下，DaoCloud 同意客户安装和使用第三方软件，除非 DaoCloud 先前已确定存在兼容性问题。如果 DaoCloud 识别出某第三方产品会带来一些性能、兼容性或功能上的不利影响，DaoCloud 将建议客户立即禁用或删除该产品并联系第三方供应商以获得支持。如果客户不接受 DaoCloud 的建议，这种拒绝可能会对 DaoCloud 提供的支持水准产生负面影响，并可能导致客户与 DaoCloud 之间的支持协议失去法律效力。DaoCloud 了解与第三方产品相关的问题后，将会记录这些问题。由第三方产品引起的任何问题诊断和/或解决将被视为客户服务协议的“超范围”服务内容。

### 全国支持

#### 问题解决

软件问题解决包括：

1. 提供关于通过用户文档查找已知问题解决方案的指导、解决程序性问题的信息和常见问题的解答；
2. 在后续软件版本可以解决问题时提供升级建议；
3. 在提供修复程序/代码级变更之前提供规避问题的临时应对措施；
4. 提供用于解决上报的问题的修复程序/代码级变更。修复程序/代码级变更仅由 DaoCloud 自行决定为工具和实用程序/客户端软件的受支持版本提供。

DaoCloud 软件问题解决不包括：

1. 安装
2. 分步安装咨询
3. 客户安装的修补程序和维护版本的测试
4. 客户安装失败后的产品或系统恢复。

## 升级指南

DaoCloud 支持流程包括上报、通知和解决指导。系统将根据事件的等级以及对产品性能的影响来调用这些触发程序。指导如下：

	1 级	2 级	3 级	4 级	5 级
定义	关键业务系统因停机、损坏或严重退化而无法使用，需要立即关注以将系统恢复使用	系统正在运行并且可操作，但存在对日常业务有持续性严重影响的问题，需要立即介入并紧急解决	存在对业务有中等影响的问题；可以在接下来的几天内实施解决办法（或 1 级事件的根本原因）	存在对运营影响不大的问题；需要进一步的研究或信息	问题解决方案被推迟或由 DaoCloud 和客户同意规划。
资源	立即落实 1-3 级资源介入	立即落实 2 级或 3 级资源介入	在 2 天之内落实 1 级和 2 级资源介入	在 5 天之内落实 1 级和 2 级资源介入	按需
工作投入	日夜连续工作 <sup>1</sup>	专注、持续地工作 <sup>2</sup>	在监管下工作在中心工作时间（并且与客户工作时间一致）	开展实践性工作 在中心工作时间	计划内
客户更新 <sup>3</sup>	每小时或按按照约定	每隔 6 小时或按照约定	每天 或按照约定	每隔 5 天或按照约定	与计划适应
电话会议	有	无，或在服务经理请求的情况下提供	无	无	无
上报至 3 级支持	立即	12 小时之内	3 天之内	7 天之内	按需
闭环纠正措施	是（仅限购买 DaoCloud 尊享服务）	无	无	无	无

---

<sup>1</sup> 只要能取得有意义的进展，S1 的努力将继续下去；客户需要参与且系统可访问

<sup>2</sup> 只要能取得有意义的进展，S2 将继续努力；如果客户需要进一步的进展，客户需参与且系统可访问

<sup>3</sup> 表示服务时间内（客户签订服务合同约定的时间内）

### 沟通事件上报的状态

所有 1 级事件应立即上报至当班主管和指定的 DaoCloud 客户服务代表，这些问题的状态将于每小时通过电话会议提供给客户。对于 2 级和 3 级事件，客户可以使用 DaoCloud 产品支持并根据自己的需求选择适当的“查看事件”选项来检查状态。客户还可以请求自动接收有关任何事件的电子邮件更新通知。

### 超出批准的变更控制计划的停机上报

对于生产系统上超出计划停机的变更控制，DaoCloud 将立即声明出现 1 级事件并全力处理，直到系统运行完全恢复。一旦系统恢复，DaoCloud 将与客户一起对事件进行回顾，找出防止问题再次发生的办法。

### 事件管理

当客户发起 1 级事件时，DaoCloud 将立即尽全力使客户系统处于可操作状态。为了有效解决 1 级事件，DaoCloud 要求客户立即授予对系统的无限制访问权限，并确保有适当的客户工作人员协助解决问题。否则，DaoCloud 会将事件重新分类为 2 级事件。

一旦远程 DaoCloud 支持人员开始为 1 级事件提供支持，他们将持续地、不间断地解决该问题；如果认为有必要派遣 DaoCloud 现场支持人员，他们还将协助支持人员解决问题。对于 2 级或 3 级事件，DaoCloud 可以自行决定中断客户服务代表的工作并可能重新指定客户服务代表来解决问题。

### 事件关闭

在提供事件解决方案后，DaoCloud 将请求客户同意以关闭事件。在提供解决方案时客户积极与 DaoCloud 接洽，并且客户认可解决方案已解决和/或解答了问题，在这种情况下，DaoCloud 将关闭事件。

如果在提供解决方案时客户并未直接参与（例如，客户只是通过 DaoCloud 产品支持或电子邮件获知了解决方案），DaoCloud 将为客户提供同意关闭事件的机会。如果客户在收到 DaoCloud 的电子邮件请求后 14 天内未关闭事件，并且客户未通知 DaoCloud 此类事件未修复，DaoCloud 将把事件标记为“已转移给客户”并关闭。这些事件将于两年内在 DaoCloud 产品支持中显示为“已转移给客户”。

在客户未向 DaoCloud 提供正确诊断和解决问题所必需的信息的情况下，DaoCloud 也将关闭事件。如果 DaoCloud 未在合理的时间段（由事件等级确定）内收到所请求的信息，DaoCloud 将关闭事件并标记为“已由客户取消”。对于 3 级事件，客户应在 7 天内响应请求；对于 4 级事件，客户应在 14 天内响应请求。

事件解决的定义如下：

- 提供了咨询，并且解决和/或解答了该问题
- 提供了应对措施，并且应对措施被认为是永久性解决办法

- 需要变更请求

## 变更控制请求

DaoCloud 要求客户在实施变更之前至少提前 28 天发出通知，以便于开发变更控制计划。

## 客户责任

客户有责任履行特定义务以确保 DaoCloud 提供服务。如果客户未能履行后面列出的义务，DaoCloud 可能会：

- 就额外的、超出范围的或现场工作收取时间成本费和材料费
- 重新分类事件级别
- 不执行服务

## 现场准备

客户有责任根据 DaoCloud 的规范准备（在交付要使用或维修的产品之前）、维护和/或在必要时更新客户现场，并为 DaoCloud 的维护人员提供安全、充分的工作条件。

## 远程连接

DaoCloud 需要远程连接到客户的系统，以提供所有能够远程交付的服务。客户必须允许 DaoCloud 及其支持合作伙伴访问客户的系统，以实现远程连接以及使用 DaoCloud 支持工具（如下所述）。此外，根据 DaoCloud 的要求，客户必须提供远程访问系统所需的登录名和密码。如果客户拒绝安装，或者在任何时候不允许 DaoCloud 通过专用网络连接来充分利用远程连接，则与优选支持相关的 SLA 将无效，并且 DaoCloud 不会提供任何能够远程交付的可选附加支持和服务。

对于集成的 DaoCloud 平台，如果客户不允许通过 DaoCloud 专用网络远程连接来交付优选支持服务，则除年度优选支持服务费用外，客户将需要支付与现场服务交付相关的额外费用。

除了远程连接之外，如果 DaoCloud 支持服务工具套件未完全启用，则无法提供 DaoCloud 支持的全部功能以及具有最高级别安全性和自动化级别的适用服务，并且客户将负责管理这些服务。例如使用 DaoCloud 沟通系统在 24 小时内通知 DaoCloud 所有故障和警报，以及提供所有事件日志信息等。我们的支持合作伙伴的监控/报告工具套件也需要这种远程连接。

## 产品移动、添加或恢复

如果客户需要对服务中的产品进行移动、添加或删除，或者希望变更服务时间，那么必须至少提前 30 天向 DaoCloud 发出书面通知。通知中必须提供变更的新机房和生效日期。如果客户未发出必要的通知，那么对于由此（包括诸如 DaoCloud



的技术人员被派往错误地点这样的情况）引起的延误所产生的额外服务，DaoCloud 保留向客户收取额外费用的权利。

对于在之前的维护和支持订单的服务范围之内、现需在新的维护和支持订单下恢复的产品，无论客户选择的是哪种服务级别或选项，必须先全额支付所有已到期的维护和支持费用以及任何适用的重新认证费用，然后 DaoCloud 才能接受产品以提供服务。不在 DaoCloud 保修范围内的产品须经 DaoCloud 重新认证后，DaoCloud 才能根据维护和支持订单提供服务。

## 操作

客户负责与系统相关的所有操作，包括

- 获得操作相关的适当培训；
- 确保按照 DaoCloud 的规范执行与问题相关的所有安装、升级和更正操作；
- 在系统出现故障时为系统恢复提供备份和恢复系统、流程及服务；
- 在 DaoCloud 执行服务之后恢复数据、数据连接和应用软件；
- 在 DaoCloud 执行任何服务之前，按规定的時間间隔安全存储所有软件数据和存放可移动存储；
- 执行任何必要的测试；
- 及时安装 DaoCloud 针对上报的问题提供的更正程序；
- 解决任何系统性能问题。

客户必须按照 DaoCloud 的说明文档操作产品。除非由 DaoCloud 执行或经 DaoCloud 批准，否则客户不得对产品作出或促成作出任何更正、修理或变更，或者执行或促成执行任何维护工作。

客户应负责访问 DaoCloud 产品支持以检查变更控制和事件的状态。客户必须：

1. 指定合理数量的、经过培训的人员作为与 DaoCloud 客户服务小组对接的支持联系人；
2. 检查 DaoCloud 产品支持上的支持和产品停用通知；
3. 识别需安装的任何目标软件和/或驱动修补程序及其版本（不同于 DaoCloud 为解决问题而提供的推荐项）。

## 监控工具

客户必须允许 DaoCloud 安装和运行监控和诊断工具/代理。这些工具专门用于收集和存储与支持相关的详细系统数据，以协助解决问题和实施变更控制，分析和报告系统使用情况，以及检测故障并通知 DaoCloud。系统使用情况数据不包含客户数据。



## DaoCloud 产品支持

客户必须以书面形式确定两名员工作为 DaoCloud 产品支持的主要和备份管理员，并确保他们随时待命。管理员需负责以下事项：批准自己公司内 DaoCloud 产品支持用户以及 DaoCloud 产品支持功能的添加和删除。

### 初步问题解决

客户必须尝试隔离和记录问题，并使用 DaoCloud 产品支持来检查已知问题的更正方法，追踪事件状态，提交和更新所有服务事件，以及确定问题是否有更正方法和是否有新的软件版本可用。

客户应向 DaoCloud 的技术支持人员提供商业上合理的合作与协助，以及向 DaoCloud 提供与问题相关的完整且准确的信息，直到问题得到解决。此类客户支持可能包括登录客户系统以诊断问题，下载并安装软件修补程序，检索并传输系统日志/文件，重新安装现有产品并参与修复测试。

## 可选服务

### 软件实施

#### DCE 有限升级服务

借助 DCE 有限升级服务，DaoCloud 将为客户提供 DCE 软件版本的远程更新、升级。安装应在适用于 1 级事件的远程和现场覆盖时间内进行。所有实施应遵循 DaoCloud 当时的变更控制管理和实施过程，并符合任何远程连接要求。根据 DaoCloud 的判断，任何操作系统、驱动更新或实现软件更改所需的其他软件升级都可以作为升级服务的一部分执行。

- 仅适用于安装了 DCE 4.0 或更低版本的客户；
- 并非所有 DaoCloud 软件产品都符合 DaoCloud 升级服务的要求。

DCE 有限升级服务不包括实施特定目标软件版本升级。

- 客户必须至少提前 28 天向 DaoCloud 发出变更通知，以便 DaoCloud 制定和批准合适的变更控制计划；
- 客户负责确定要实施的特定目标软件版本。

#### 备份恢复软件实施服务

DaoCloud 将远程提供相关订单涵盖的、客户拥有有效许可证的备份恢复软件版本实施服务。备份恢复软件实施服务不包括确定要实现的特定目标软件版本。实施工作应在适用于 1 级事件的远程和现场覆盖时间内进行。所有此类实施应遵循 DaoCloud 当时的变更控制管理和实施流程，并受任何远程连接要求的约束。任何操作系统、驱动更新或其他软件升级都不在备份恢复软件实施的范围内。客户必须

至少提前 28 天向 DaoCloud 提供变更通知，以便 DaoCloud 制定和批准变更控制计划。

### DaoCloud 尊享服务

DaoCloud 将提供以下服务，作为客户平台基础服务的一部分。此服务要求该平台具有优选支持服务的覆盖范围，并且仅适用于 DCE。

如果客户采购“用户级”尊享服务计划的订单，这使得所有 DCE 和相关的 DaoCloud 支持的备份/存档/恢复解决方案都有权获得尊享服务。客户必须满足以下条件才可以保持并参与该计划的资格：

客户必须为所有 DCE 平台购买尊享服务；

### 指定服务管理

DaoCloud 将分配一名服务管理资源，作为客户和 DaoCloud 支持部门之间的联络人，确保客户的需求得到满足，问题得到及时解决。

DaoCloud 将通过 DaoCloud 产品支持向客户提供该人员的姓名身份，提供联系信息，并记录交付服务中的具体角色和责任。

指定的服务管理资源负责每月审查技术警报和补丁信息，以确定其是否适用于客户的环境。如果 DaoCloud 确定该补丁对于客户的系统是必需的，则将通知客户，并提供关于何时安装该补丁的建议。

### 服务管理仪表盘

#### 事件

标识提交给 DaoCloud 服务中心的事件的平均解决时间。仪表板将提供所列报告期间打开和关闭的所有 DaoCloud 事件的统计数据，包括报告期间打开的数量、报告期间关闭的数量以及仍未关闭的数量。其他统计数据将由 DaoCloud 自行决定是否列入。

#### 变更

提供计划变更的日历视图，以及所列报告期间收到和待处理的所有 DaoCloud 变更的统计数据，包括报告期间开启的数量、报告期间关闭的数量以及仍待处理的数量。其他统计数据将由 DaoCloud 自行决定是否列入。

### 变更控制管理

DaoCloud 将在客户的协助下制定一份书面变更控制计划，同时需遵循 DaoCloud 现行的实施管理要求和流程（概述了实施计划、测试计划、退出和恢复计划，以及在对以下版本提供服务时客户和 DaoCloud 各自应承担的责任、DaoCloud 安装的

软件版本，包括修复程序和修补程序 (n)、维护版本更新 (Z)、次要版本更新 (Y) 和主要版本更新 (X)。

在此类实施期间，DaoCloud 将在整个变更控制计划的实施过程中提供远程支持（或现场支持，由 DaoCloud 自行决定）。本项服务不适用于备份与恢复软件产品，除非客户参加“客户级”尊享服务计划。该服务仅适用于优选支持系统的维护版本和修补程序/修复程序。

所有变更控制开发须遵守 28 天的通知要求并且必须通过 DaoCloud 产品支持申请。

### 客户联络

每季度一次的 DaoCloud 与客户之间的虚拟会议，期间讨论与 DaoCloud 产品、服务和解决方案有关的各种话题。这些会议的议程和讨论要点由 DaoCloud 和客户共同决定。这些会议的目的是在 DaoCloud 和客户之间建立和保持牢固的关系，同时也为客户提供机会，与 DaoCloud 分享反馈、关注和建议。这些会议采用虚拟会议技术，以远程方式进行。

### 服务咨询

提供对专家和资源的访问，以协助新安装、持续支持和运营服务。这种支持是通过支持机制提供的，包括访问管理、支持服务概述以及通过支持工单提供的持续支持。服务咨询旨在确保客户能够有效使用和管理 DaoCloud 提供的服务。

### 支持管理

DaoCloud 将提供资源、监测和协调服务交付，协助客户升级支持工单，并在季度客户联络期间提供建议和协调。

DaoCloud 的支持管理服务功能涉及以下内容：

- 监测和协调服务交付：DaoCloud 将提供资源、监测其服务的交付情况，以确保其符合商定的尊享或优选目标覆盖范围和响应时间。这涉及到跟踪服务请求，并确保这些请求得到及时和满意的解决。
- 协助客户升级支持工单：如果客户遇到服务问题或难题，DaoCloud 将提供资源，帮助客户将支持工单升级到适当的支持级别。这可能涉及与 DaoCloud 内部其他团队协调，以尽快解决问题。
- 在季度客户联络期间提供建议和协调：讨论的主题可包括服务表现、未来计划和潜在改进。在这些会议上，DaoCloud 将提供建议和协调，帮助客户充分利用其 DaoCloud 解决方案。

### 软件实施

在适用于 1 级事件的远程和现场支持“服务时间”内，DaoCloud 通过远程的方式为 DaoCloud 支持的软件提供远程安装服务。

DaoCloud 可以自行决定是否在现场执行此类安装服务。DaoCloud 在 1 级事件的远程和现场支持服务时间以外对所有版本进行的现场安装，或者在可以远程安装变更时经客户请求而进行的现场安装，都属于超范围服务。本项服务不适用于备份与恢复软件产品，除非客户参加“客户级”尊享服务计划。

软件实施的范围包括所有 DaoCloud 软件主要（X）和次要（Y）升级，以及所有维护（Z）/补丁（n）版本和所有必要的修复。

### *软件版本管理*

每季度回顾一次 DaoCloud 发布的认证维护版本更新 (Z)、修复程序和修补程序 (n)，并且如果部署，DaoCloud 就主动实施修补程序和版本以避免潜在故障提供建议。

对于支持订单涵盖的受支持的非 DaoCloud 品牌软件，DaoCloud 每季度回顾一次适用的安全修补程序。在经 DaoCloud 研发部门认证之前，DaoCloud 不会向客户建议任何热修补程序。