**中国移动天津公司移动云业务规范0228**

第一章 总则

一、本管理办法说明了中国移动天津公司移动云业务定义、业务特征，并规定了本期推出业务的实现功能、用户管理和业务流程等内容，作为本次业务推出的管理依据。

二、随着业务的发展，业务功能等将不断增加和完善，本业务规范也将适时修改。

第二章 业务定义

移动云是一个为企业用户提供服务的云计算产品，是向企业用户提供以资源和能力出租为主的、按照IaaS模式进行构建的互联网增值服务。用户只要在基于web的移动云业务自服务系统上，轻松几步就可以创建自己所需的（计算、存储和网络）资源。

用户可根据自身的业务要求选择共享云、专享云、云存储三类基本子产品，对于有特殊要求的用户，可根据其自身情况为其提供定制化服务产品。在基本子产品的基础上，移动云产品还提供快照、弹性负载均衡、主机保护等增值服务。

1. 产品类型
2. 基本产品类型：

|  |  |
| --- | --- |
| **基本产品类型** | **产品特性** |
| 共享云 | 为用户提供灵活的云主机服务，用户可使用共享云业务的全部服务内容。共享云通过系统提供的防火墙控制访问来源，进而实现简单组网。该产品针对小型、无专用设备要求或短期需求的用户提供服务。 |
| 专享云 | 为用户提供基于独立物理设备的专享云服务，用户使用独享带宽，可自行定义主机内外网IP地址。可为用户提供专线接入服务，以便用户将其内网与移动云平台提供的专享云连成一个整体系统。该服务为用户提供可管理的计算及存储资源池。专享云产品针对中大型、对网络有较高带宽要求的用户提供服务。 |
| 云存储 | 为用户提供基于云计算海量存储平台的专享存储服务。该服务基于互联网，可为企业用户提供最高为PB级的存储空间。用户仅需使用浏览器及标准FTP软件即可实现文件或数据的上传、存储、备份、管理及企业内部共享；分钟级获取海量的存储资源，同时可无缝的进行存储空间的扩展及调整。企业用户可根据自身情况按需订购，按量付费。云存储产品针对有一定在线存储需求的企业用户。 |

1. 增值产品类型：

|  |  |
| --- | --- |
| **增值产品类型** | **产品特性** |
| 主机保护 | 产品允许用户指定的云主机在异常关机后，能够自动启动和恢复服务。主机保护产品支持共享云与专享云。 |
| 弹性负载均衡 | 产品提供一个可以挂载多个用于web服务主机的负载均衡前端。弹性负载均衡产品支持共享云与专享云。 |
| 快照 | 为云主机提供全盘在线备份，该备份可快速进行磁盘恢复。快照产品支持共享云与专享云。 |
| 存储 | 产品为云主机提供存储空间，类似于物理硬盘。用户在共享云及专享云赠送的存储之外，需要额外增加存储空间，可另行购买存储。存储产品支持共享云与专享云。 |
| 防火墙 | 针对共享云客户提供虚拟网络防火墙。 |
| 监控服务 | 帮助用户监控云主机的运行指标，主要监控CPU、磁盘和网络运行状态。 |
| 7天备份 | 为用户提供7天的自动备份服务，可恢复7天内的备份数据，防止由于误操作或安全事件导致的数据丢失。 |

1. 共享云与专享云产品特点：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 对比项 | 共享云 | 专享云 |
| 购买规模 | 资源采购灵活，支持以最小颗粒（1核1G）为单位进行资源购买 | 采购的资源规模最低为  32核64G |
| 云平台功能 | 通过云平台能够对虚拟防火墙和弹性IP进行管理 | 云平台不提供虚拟防火墙，与弹性IP，防火墙采用物理设备，IP需要通过网络层进行配置 |
| 定制化 | 不支持定制化，不能接入额外的物理设备或网络安全设备 | 在环境建设上有更大的灵活性，可以允许接入专线，可以基于网络接入本地的存储设备等 |
| 实施方式 | 完全通过云平台进行资源分配，分钟级即可完成 | 存在定制化的需求的专享云，需要运维人员现场实施，时间周期以需求内容而定 |

1. 产品颗粒类型

目前专享云与共享云提供的主机颗粒共12种：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主机名称 | CPU | 内存 |
| 通用A型 | 1个CPU | 1G |
| 通用B型 | 1个CPU | 2G |
| 通用C型 | 1个CPU | 4G |
| 标准A型 | 2个CPU | 2G |
| 标准B型 | 2个CPU | 4G |
| 标准C型 | 2个CPU | 8G |
| 计算A型 | 4个CPU | 4G |
| 计算B型 | 4个CPU | 8G |
| 计算C型 | 4个CPU | 16G |
| 超大CPU A型 | 8个CPU | 8G |
| 超大CPU B型 | 8个CPU | 16G |
| 超大CPU C型 | 8个CPU | 32G |

1. 产品开放范围

移动云产品面向企业客户提供服务。

第三章 业务资费

1. **移动云业务资费方案**
   1. 共享云资费

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **产品规格** | **价格（元/月）** | **产品描述** |
| 套餐1 | 134 | 0.5个ECU，包含1核CPU、1G内存、25G存储空间 |
| 套餐2 | 260 | 1个ECU，包含1核CPU、2G内存、50G存储空间 |
| 套餐3 | 378 | 1.5个ECU，包含1核CPU、4G内存、75G存储空间；或2核CPU、2G内存、75G存储空间 |
| 套餐4 | 489 | 2个ECU，包含2核CPU、4G内存、100G存储空间 |
| 套餐5 | 713 | 3个ECU，包含2核CPU、8G内存、150G存储空间；或4核CPU、4G内存、150G存储空间 |
| 套餐6 | 923 | 4个ECU，包含4核CPU、8G内存、200G存储空间 |
| 套餐7 | 1344 | 6个ECU，包含4核CPU、16G内存、300G存储空间；或8核CPU、8G内存、300G存储空间 |
| 套餐8 | 1739 | 8个ECU，包含8核CPU、16G内存、400G存储空间 |
| 套餐9 | 2533 | 12个ECU，包含8核CPU、32G内存、600G存储空间 |
| 套餐10 | 3279 | 16个ECU，包含16核CPU、32G内存、800G存储空间 |
| 注：一个ECU（等效计算单元：Equivalent Compute Unit）相当于一个IntelE5-2620或更高频率的相当CPU的核心配合2G内存的综合计算能力。 | | |

* 1. 专享云资费

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **产品规格** | **价格（元/月）** | **产品描述** |
| 套餐1 | 6365 | 32个ECU，包含32核CPU、64G内存、1.6T存储空间 |
| 套餐2 | 12360 | 64个ECU，包含64核CPU、128G内存、3.2T存储空间 |
| 套餐3 | 49600 | 256个ECU，包含256核CPU、512G内存、12.8T存储空间 |
| 超过256个ECU | 194元/ECU | 巨型资源池 |

* 1. 云存储资费

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **存储规格** | **规格描述** | **价格（元/月）** |
| 10G | 以10G为单位采购 | 5 |
| 1T | 以1T为单位采购 | 500 |

* 1. 带宽资费

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **带宽速率（Mbps）** | **1M单价（元/月）** | **总价（元/月）** |
| 1 | 136 | 136 |
| 2 | 136 | 272 |
| 5 | 136 | 680 |
| 10 | 132 | 1320 |
| 20 | 132 | 2640 |
| 50 | 132 | 6600 |
| 100 | 128 | 12800 |

5、IP资费

每个IP价格为每月30元。

6、增值产品资费

（1）存储/快照

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **存储/快照规格** | **规格描述** | **价格（元/月）** |
| 10G | 以10G为单位采购 | 5 |
| 1T | 以1T为单位采购 | 500 |

（2）其他服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **服务描述** | **每台（元/月）** |
| 主机保护 | 通过选用该服务，可确保主机在享受该服务期间，系统将自动保持该主机的运行状态，即便该主机停止工作也会被自动重启 | 10 |
| 弹性负载均衡 | 通过选用该服务，可为用户提供自动的业务分发能力，用户多机服务时，可实现负载均衡。每个标准弹性负载均衡服务提供50Mbps的网络吞吐能力。 | 800 |
| 防火墙 | 针对共享云客户提供虚拟网络防火墙 | 免费 |
| 监控服务 | 帮助用户监控主机的运行指标，主要监控CPU、磁盘和网络运行状态 | 免费 |

第四章 业务管理

1. **业务开通**

中国移动天津公司移动云业务是面向中国移动天津公司集团客户提供的数据业务，申请开通此项业务客户需签订合同以及《IDC信息安全责任承诺书》。具体受理流程如下：



* 1. 资源确认：客户经理通过邮件、电话的方式，联系合作伙伴进行客户需求及移动云资源确认。合作伙伴以邮件方式反馈资源确认结果，同时抄送政企分公司。

合作伙伴联系人：杨卓 18618131217 [zhuo.yang@china-ops.com](mailto:zhuo.yang@china-ops.com)

* 1. 测试： （如客户需要测试，则进行以下测试流程，否则将跳过此步骤；如客户需要在未备案情况下进行网站测试，则时间不能超过一天）

1. 客户经理将业务测试申请以信息卡的形式报送政企客户分公司，信息卡中应包括测试所需资源（使用ECU、存储、带宽、IP地址、所需开放的端口等）、测试开始时间、测试结束时间（测试时间不超过2周）、是否做网站、客户经理联系方式、客户联系方式等信息，并将《移动云资源开通表》以附件的形式附在信息卡中。
2. 政企分公司以邮件方式将测试工单发给合作伙伴，抄送客户经理。
3. 合作伙伴开通测试资源后，邮件反馈政企分公司测试资源已开通，并将《移动云服务开通回执单》邮件发送给客户经理。（注意：测试资源登录信息只发给客户经理，不抄送其他部门）
4. 如需延长测试时间，客户经理需在测试到期之前发信息卡审批并报送政企分公司，否则测试到期时测试资源立即关闭。
   1. 资费审批：（如果客户申请折扣，则进行以下资费审批流程，否则将跳过此步骤）
5. 客户经理起草信息卡，报市场部进行资费审批。信息卡应包括客户名称、集团编码、租用资源（使用ECU、存储、带宽、IP地址、增值服务等）、客户经理联系方式、客户联系方式等信息。
   1. 业务开通：（如果用户由测试用户转为正式用户，则正式环境与其测试环境不存在继承关系）
6. 客户经理协助客户签订移动云服务租用合同及定单，并签署《IDC信息安全责任承诺书》。
7. 客户经理将业务开通申请以信息卡的形式报送政企客户分公司，信息卡应包括客户名称、集团编码、合同编号、租用资源情况（使用ECU、存储、带宽、IP地址、增值服务等）、需开放端口、是否做网站、是否已备案（备案号）、客户经理联系方式、客户联系方式等信息，并将《移动云资源开通表》以附件的形式附在信息卡中。
8. 政企分公司以邮件方式将业务开通工单发给合作伙伴，抄送客户经理。
9. 合作伙伴开通业务后，邮件反馈政企分公司业务已开通，并将《移动云服务开通回执单》邮件发送给客户经理。（注意：资源登录信息只发给客户经理，不抄送其他部门）如客户需接入网站，则业务开通时不开放80端口。根据《互联网站管理工作细则》第七条第二款中按照“先备案后接入”的要求，集团客户在接入前必须到[beian.chinamobile.com](http://www.miibeian.gov.cn)网站进行网站域名备案（域名包括英文、IP等形式）并取得相应备案编号。备案完成后，合作伙伴协助开放80端口。
10. 客户经理通知客户业务已开通。移动云业务开通时间以合作伙伴反馈的《移动云服务开通通知单》中的时间为准，客户经理应根据此时间点进行计费操作。
11. **业务变更**

集团客户需进行业务变更，需按照以下流程进行处理：（客户在申请业务变更时，应声明变更哪个定单的哪个资源；同时，业务合同需重新签订。）



* 1. 客户经理负责受理集团客户关于移动云业务的变更需求，如变更后的资费非标准资费，则客户经理需以信息卡形式报市场部进行资费审批。信息卡上应包括客户名称、集团编码、变更前后的资源和资费情况。
  2. 客户经理协助客户根据变更后的资源使用情况签订移动云服务租用合同及定单，并签署《IDC信息安全责任承诺书》。
  3. 客户经理将变更申请以信息卡的形式报送政企客户分公司，信息卡应包括客户名称、集团编码、合同编号、资源变更情况（变更前后使用ECU、存储、带宽、IP地址、增值服务等）、需开放端口、是否做网站、是否已备案（备案号）、客户经理联系方式、客户联系方式等信息，并将前期业务开通的信息卡和《移动云资源开通表》（填写变更后的资源情况）以附件的形式附在信息卡中。
  4. 政企分公司以邮件方式将业务变更工单发给合作伙伴，抄送客户经理。
  5. 合作伙伴变更业务后，邮件反馈政企分公司业务已变更，并将《移动云服务开通回执单》邮件发送给客户经理。（注意：资源登录信息只发给客户经理，不抄送其他部门）如客户需接入网站，则业务开通时不开放80端口。根据《互联网站管理工作细则》第七条第二款中按照“先备案后接入”的要求，集团客户在接入前必须到[beian.chinamobile.com](http://www.miibeian.gov.cn)网站进行网站域名备案（域名包括英文、IP等形式）并取得相应备案编号。备案完成后，合作伙伴协助开放80端口。
  6. 客户经理通知客户业务已变更。移动云业务变更时间以合作伙伴反馈的《移动云服务开通通知单》中的时间为准，客户经理应根据此时间点进行计费操作。

1. **业务暂停与恢复**

集团客户需进行业务暂停，需按照以下流程进行处理：



* 1. 客户经理将业务暂停申请以信息卡的形式报送政企客户分公司，信息卡应包括客户名称、集团编码、业务暂停原因、合同编号、客户经理联系方式、客户联系方式等信息，并将需暂停资源前期进行业务开通的信息卡和业务开通后合作伙伴反馈的《移动云服务开通通知单》以附件的形式附在信息卡中。
  2. 政企分公司以邮件方式将业务暂停工单发给合作伙伴，抄送客户经理。
  3. 合作伙伴暂停业务后，邮件反馈政企分公司和客户经理。
  4. 客户经理通知客户业务已暂停。

集团客户需进行业务恢复，需按照以下流程进行处理：



* 1. 客户经理将业务恢复申请以信息卡的形式报送政企客户分公司，信息卡应包括客户名称、集团编码、业务恢复原因、合同编号、客户经理联系方式、客户联系方式等信息，并将前期业务暂停的信息卡以附件的形式附在信息卡中。
  2. 政企分公司以邮件方式将业务恢复工单发给合作伙伴，抄送客户经理。
  3. 合作伙伴恢复业务后，邮件反馈政企分公司和客户经理。
  4. 客户经理通知客户业务已恢复。

1. **业务撤销**

集团客户撤销移动云业务时，需按照以下流程进行处理：



* 1. 客户经理将业务撤销申请以信息卡的形式报送政企客户分公司，信息卡应包括客户名称、集团编码、合同编号、是否到期、是否欠费、业务撤销原因、客户经理联系方式、客户联系方式等信息，并将需撤销资源前期业务开通的信息卡和业务开通后合作伙伴反馈的《移动云服务开通通知单》以附件的形式附在信息卡中。
  2. 政企分公司以邮件方式将业务撤销工单发给合作伙伴，抄送客户经理。
  3. 合作伙伴撤销业务后，邮件反馈政企分公司和客户经理。
  4. 客户经理通知客户业务已撤销。

1. **协议管理**
   1. 协议印刷：由各分公司自行印刷及盖章，印刷协议编号按照下表中的规则进行。印刷时一定要注意流水号的对应以及每套协议的完整性（每套4份协议，每套为相同的一个流水号）
   2. 协议管理：集团客户签订的协议政企分公司由各部门协办员进行审核、存档并进行管理。其它各分公司可按照各自部门内部分工情况对业务协议进行审核、存档及管理。
   3. 对于到期的协议，客户经理应及时与客户进行续签。

编号规则为 YDY－分公司－4位数字，列表如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属区域 | 政企分公司 | 滨海分公司 | 和平河西分公司 | 南开红桥分公司 |
| 协议编号 | YDY-ZQ-\*\*\*\* | YDY-BH-\*\*\*\* | YDY-HPHX-\*\*\*\* | YDY-NKHQ-\*\*\*\* |
| 所属区域 | 河北河东分公司 | 西青分公司 | 东丽分公司 | 北辰分公司 |
| 协议编号 | YDY-HBHD-\*\*\*\* | YDY-XQ-\*\*\*\* | YDY-DL-\*\*\*\* | YDY-BC-\*\*\*\* |
| 所属区域 | 武清分公司 | 津南分公司 | 大港分公司 | 静海分公司 |
| 协议编号 | YDY-WQ-\*\*\*\* | YDY-JN-\*\*\*\* | YDY-DG-\*\*\*\* | YDY-JH-\*\*\*\* |
| 所属区域 | 蓟县分公司 | 宝坻分公司 | 宁河分公司 |  |
| 协议编号 | YDY-JX-\*\*\*\* | YDY-BD-\*\*\*\* | YDY-NH-\*\*\*\* |  |

1. **欠费管理**
   1. 用户使用移动云业务未按时缴纳使用费。移动云平台自次月一日起暂时关闭用户移动云业务的使用权限，并向用户追缴未缴纳的使用费。在用户补交使用费后48小时内，移动云平台恢复用户使用移动云业务的权限。
   2. 用户自欠费暂关之日起第三个月末，仍旧没有缴纳移动云业务的使用费，移动云平台自第四个月一日起终止对用户的服务，并依法追缴欠费和违约金。鉴于存储服务为移动云平台服务的不可分割部分，因此，移动云平台在终止用户使用移动云业务服务时，提供存储服务的资源也将收回，清空客户数据。

第五章 业务计费入账

**一、现金客户**

客户一次性交纳全年的移动云费用，系统每月结算；或按月付费。

**二、代扣客户**

系统一次性从客户账户中划拨全年的移动云费用，每月结算；或按月付费。

**三、计收原则**

指标相关：收入全额计入IDC收入，并纳入信息化收入。

财务相关：用户使用“移动云”业务的收入，归属我公司的部分按使用期限按月均摊计入“5114200301移动网业务收入 － CMNET业务收入 - IDC业务”；结算给合作方的部分，按使用期限按月均摊计入“应付账款-其他-IDC业务”。

第六章 业务投诉与咨询

移动云业务咨询、投诉和报障电话：4001060608，也可通过客户经理进行咨询、投诉和保障。

移动云业务咨询、投诉和保障邮箱：[yidongyun@139.com](mailto:yidongyun@139.com)

附件一：

附件二:

附件三: