

运维服务 UOPS

产品文档

目录

目录	2
概览	4
什么是运维	5
产品优势	6
降低成本	6
业务稳定性保障	6
原厂直维	6
提高效率	6
相关产品	7
U管家服务	7
系统运维管理服务	7
托管云管理服务	7
监控运维管理服务	7
其他服务	8
运维场景	9
上云前	9
上云中	9
上云后	9

购买运维服务	11
Step1. 注册UCloud账户	11
Step2. 开通权限, 开通成功将会通知	11
Step3. 访问控制台	11
Step4. 进行付费	12
计费模式	13
续费	13
服务内容	15
服务验收标准	16
U管家服务	16
系统运维管理服务	16
托管云管理服务	16
监控运维管理服务	17
其他服务	17
计费模式	17
常见问题	19
1、购买运维服务的完整流程是什么样子的?	19
2、后续运维和售后如何界定?	20
3、运维服务中包含涉及哪些产品? 市面上所有设备都可以提供运维服务吗?	20
4、服务是否有相应保障以及说明?	21

概览

- 产品简介
 - 什么是运维
 - 产品优势
 - 相关产品
- 应用场景
 - 运维场景
- 快速上手
 - 购买运维服务
- 购买指导
 - 计费模式
 - 续费
- 使用指南
 - 服务内容
 - 服务验收标准
- 产品价格
 - 计费模式
- FAQ
 - 常见问题

什么是运维

一般是指对大型组织已经建立好的网络软硬件的维护,其中传统的运维是指信息技术运维(IT运维)。

随着信息化进程的推进,运维管理将覆盖组织的整个生命周期,进行支持的管理信息系统涵盖的所有内容,除了传统的IT运维,还拓展了业务运维和日常管理运维。其参与的对象也从IT部门和人员,拓展到组织的管理层和各部门,及其相关的业务骨干。

运维的最终结果是对软件运行中各种性能的维护。

产品优势

降低成本

围绕业务需求,通过代客户运维服务节省客户在运维的人员、时间、金钱等方面的投入成本,让客户更专注于业务发展。

业务稳定性保障

UCloud服务结合平台数万客户、各行业场景的最佳实践经验,提供客户全生命周期的业务高稳定性保障。

原厂直维

UCloud服务团队进行维护,拥有丰富云计算运维、运营经验,深度了解客户运维场景,与第三方维护厂商相比有天然适配度高、接入成本低的优势。

提高效率

客户业务快速发展期,通过运维服务实现极快速、规范且安全的运维项目支撑,满足多样化的需求。

相关产品

U管家服务

全程呵护用户平滑迁移上云服务,通过提供全程服务,在上云不同阶段聚焦客户痛点问题,有针对性给出解决方案。

- 上云前:针对产品选型难,技术架构转换困难等痛点问题,协助客户合理选型,定制合理的云上架构迁移方案,降低迁移上云门槛。
- 上云中:全程协助客户上云迁移,对于出现的突发故障问题极速定位解决,同时通过提供经验丰富技术人员减轻了客户迁移上云中人力不足等问题。
- 上云后:通过定期的健康巡检服务,主动识别客户迁移上云后架构和产品使用不合理,安全死角,监控覆盖不全,无法动态获取资源运营信息和产品发布信息等问题,提出一站式解决方案,让客户上云无忧,用云无悔。

系统运维管理服务

针对云上应用资源部署困难,维护成本高,运维人员经验不足,学习成本高等痛点问题,提供系统运维服务,对指定范围内的应用服务提供一键部署安装的交钥匙工程。确保客户关注核心业务功能,助力客户业务快速发展。

托管云管理服务

针对混合云模式中普遍存在的改造调整对接流程过重,用户采购设备周期过长导致项目延期,混合云部署资源无法及时自助巡检,无法掌握资源健康状态等问题,提供托管云全程代管服务。包括用户完成从接入托管开始的设备代配、方案制定、巡检报告以及风险周知,代提工单等众多服务。急客户之所急,想客户之所想。

监控运维管理服务

监控系统的全方位覆盖,监控指标的精细化制定都影响着能否提前感知业务趋势,及时发现风险故障隐患。基于此,在现有监控系统基础上,提供监控运维服务,通过行业视角,提供定制化的应用监控指标,协助客户完成监控运维工作。

其他服务

成本优化:基于客户整体云产品使用情况,帮助客户进行成本控制以及消费降低,从而降低运维成本,释放IT压力。

变更支持:针对重要变更,通过现场支持,保障客户重要变更、活动大促等重要场景下的产品使用稳定性、可靠性。

定制化运维服务:根据客户需求,通过casebycase方式完成客户需求,提供定制化运维服务,从而保障客户云上业务搭建与运转

运维场景

上云前

- 存在迁移上云需求,但是不知道具体如何产品选型,迁移成本最小化;
- 存在迁移上云需求,但是无法将本地业务架构转换为云上架构最佳实践;
- 存在迁移上云需求,但人力不足导致工期过长,不能满足业务扩张需要,出现问题无法及时排查。

场景解法: 通过提供一站式上云解决方案,帮助用户解决产品选型困难,产品不合理使用等痛点,协助客户设计云上架构,保障用户业务在线上云的同时,提升业务架构稳定性。

上云中

- 存在迁移上云需求,但人力不足导致工期过长,不能满足业务扩张需求;
- 出现问题无法及时排查,正规流程支持时间过长问题;

场景解法: 通过技术部门帮助客户进行迁移操作,缓解客户人力不足的痛点,通过长期积累的公有云使用经验,及时解决云上使用问题以及故障。

上云后

- 迁移上云后,存在监控指标设置不当或者本地监控系统无法全面覆盖集成问题;
- 迁移上云后,对云上资源使用不当或者其他已知因素引起的潜在故障风险无法及时识别整改问题;
- 迁移上云后,由于业务需要定制化产品需求,现有标准云产品及服务无法很好适配满足的场景;

- 迁移上云后,动态掌握云资源运营使用情况以及最新产品动态信息;
- 迁移上云后,资源不合理使用导致的资源浪费,利用率过低等问题;

场景解法: 迁移完成后,合理帮助客户进行云上监控的调试,对现有产品定制化需求进行实时跟踪,周期性反馈云资源运营状态,结合运营使用情况帮助客户进行资源优化,最终达到云上业务合理运行的目标。

购买运维服务

Step1. 注册UCloud账户

如果已注册了UCloud账户,则可以立即开始使用产品。如果尚未注册,请参见‘账号注册’。注册UCloud时,账户默认不会开启运维服务产品功能,需要与客户经理联系或提交工单联系技术支持申请通过后,方可使用。

Step2. 开通权限, 开通成功将会通知

当注册完成后,由于运维服务需要单独开通购买权限,请联系我司技术支持(qq:4000188113,tel:4000188113)或者与客户经理进行咨询。权限开通后,访问URL:https://extend-console.ucloud.cn进行购买。

Step3.访问控制台

1) 进入运维服务产品界面,点击运维服务,立即购买



2) 选择对应服务, 点击确认即可购买。

选择服务

项目名称 *

服务类型 *

计费方式 *

数量 *

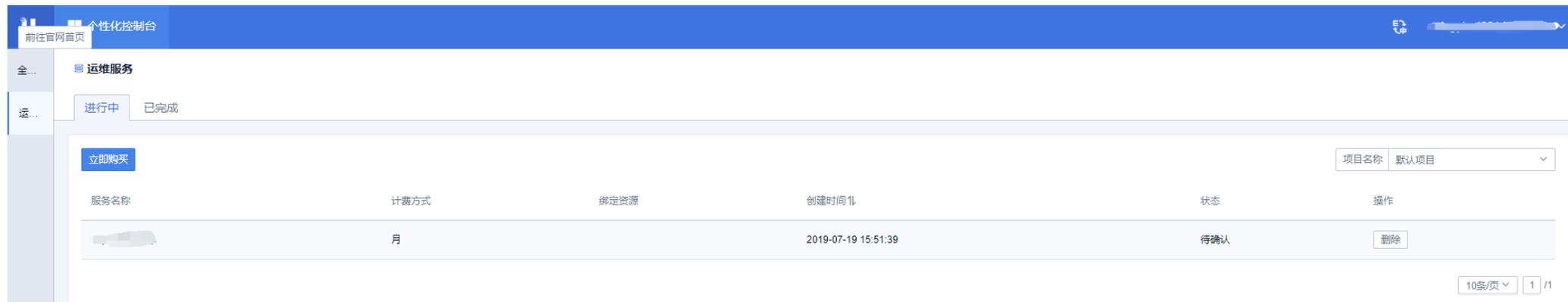
价格 *

在弹出页面中,选择相应项目名称,服务类型,计费方式,数量:

1. 项目名称,指U管家服务根据项目来进行收费,比如默认项目需要使用U管家服务,选择默认项目即可。
2. 服务类型,指不同服务产品支持不同服务,具体可参考产品详情(此处超链接)
3. 计费方式,采用预付费的计费模式,支持按年、按月支付,具体价格可参考产品价格

Step4. 进行付费

当订单创建成功后,客户经理会与您进行服务内容审核,如未及时与您联系,请联系我司技术支持 (qq:4000188113,tel:4000188113) 或者客户经理进行咨询。产品经理通过审核后,用户即可付费。



计费模式

1. 运维服务UOPS支持以下几种计费方式:按年、按月(均为预付费) 按年:以年为计费周期支付订单。享受每年订单减免2个月费用的优惠。按月:以月为计费周期支付订单。
2. 回收:不同的计费模式都有着自动回收的策略。对于预付费的服务产品来说,如不续费,默认7天回收。
3. 退费:当您的资源还未到期时,如果您删除资源,系统不会退还资源剩余价值的金额。

续费

预付费产品支持开关“自动续费”功能。

- 开启“自动续费开关”,当您的账户余额充足时,系统会在即将到期时,自动为您续费。需要特别说明的是,自动续费是按之前时长为您自动续费。当账户余额不足时,系统在资源即将到期时,会扣费失败,您充值后可进行“手动续费”。
- 关闭“自动续费开关”,到期后资源自动进入欠费状态,系统会提醒您资源到期和续费事宜。用户可通过“手动”续费来进行续费,用户在续费时可重新选择按月付费或按年付费。如果用户不进行充值并“手动续费”,则扣费失败。
- 产品到期通知提醒。当您关闭“自动续费开关”时,系统会在产品到期前3天以邮件和短信形式提醒您,产品到期后7天内系统会每天提醒您产品到期时间及续费事宜。如果您没有收到相

关通知事宜,请关注站内信信息。

服务内容

服务范围

不包括UCloud以外的其他公有云咨询

服务分工

1. 客户须指派一位项目负责人协助乙方顺利执行实施服务。此负责人应负责双方工作内容的协调及管理,负责审核、验收U管家服务。
2. 客户提供迁移业务系统相关的信息(包括不限于技术栈、应用架构、部署架构、数据量和性能等)
3. 实施迁移上云服务过程中,如客户提供的资料中含有第三方软件,甲方需尽力协调第三方,配合乙方完成迁移上云工作;
4. 迁移上云过程中,如存在割接引起的服务不可用,本着友好协商原则,在尽量降低甲方业务影响前提下,对齐割接时间窗口。如无特殊问题,不应随意变动。

服务流程

setp1. 需求确认

setp2. 项目方案计划沟通

setp3. 项目实施

setp4. 项目完成试运行测试

setp5. 项目验收

具体内容可参考FAQ流程图以及工作说明书

服务验收标准

U管家服务

迁云服务完成后, UCloud提交如下交付物:

- 1、《迁云项目计划书》
- 2、《迁云项目实施方案》(最终版)
- 3、《迁云项目实施报告》

由客户确认验收交付物是否符合要求, 并发起签署双方验收报告, 表明服务正式完成。

系统运维管理服务

客户根据合同约定软件部署服务安装清单进行核验检查, 由客户确认验收交付物是否符合要求, 并发起签署双方验收报告, 表明服务正式完成。

托管云管理服务

托管服务启动前, UCloud提交《托管项目实施方案》;

托管服务实施中, UCLOUD提交《技术托管项目阶段进展报告》;

托管服务结案时,UCloud提交《技术托管项目总结报告》;

由客户确认验收交付物是否符合要求,并发起签署双方验收报告,表明服务正式完成。

监控运维管理服务

UCloud提供监控运维管理服务期间,按照客户要求定期提供《监控运维管理报告》(报告中包含客户指定维度指标情况、状态分析、异常原因分析、优化措施建议等);

由客户确认验收交付物是否符合要求,并发起签署双方验收报告,表明服务正式完成。

其他服务

1. 成本优化

UCloud提供《运维成本控制方案》和《运维成本控制总结报告》由客户确认验收交付物是否符合要求,并发起签署双方验收报告,表明服务正式完成。

2. 重要变更现场支持

UCloud提供驻场服务,本服务交付标准为成功保证客户重要变更顺利进行。

3. 定制化运维服务

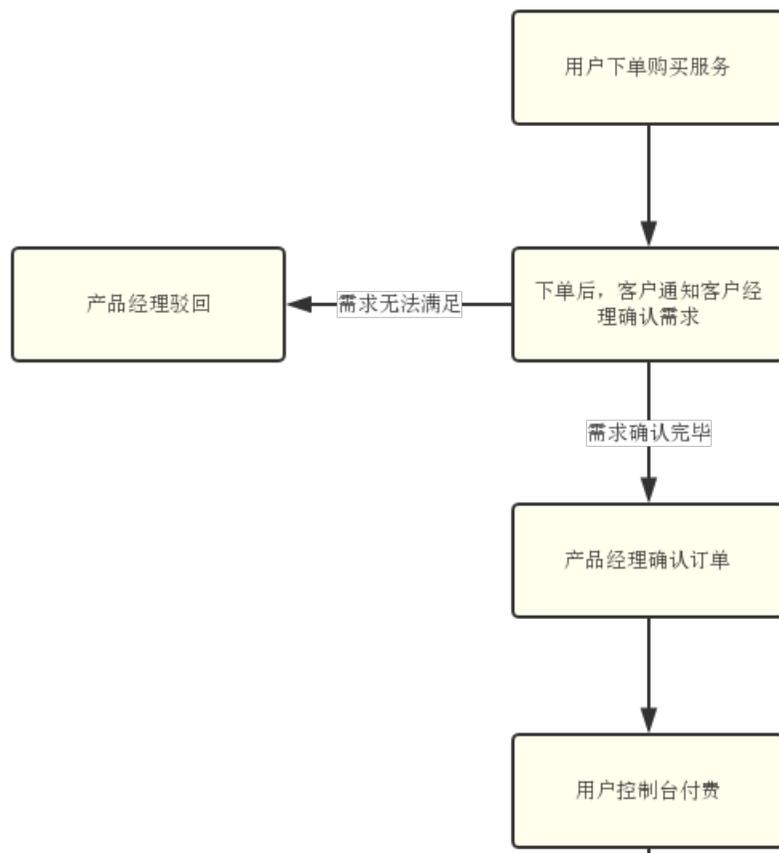
客户与UCloud签署定制化运维服务合作协议,在合同中约定定制化交付物。

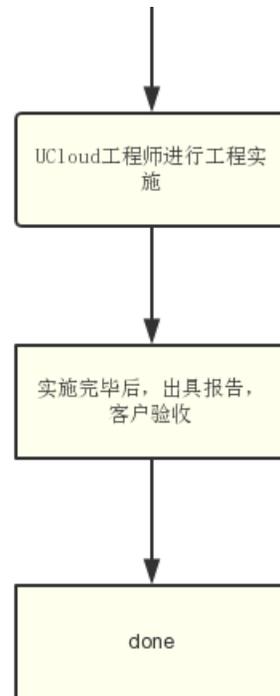
计费模式

付费方式:U管家服务以账号月销来计算价格,其余服务产品根据设备数量定价,具体可咨询技术支持&客户经理 计费周期:支持按月、按年; 预付/后付: 均采用预付费的方式

常见问题

1、购买运维服务的完整流程是什么样子的？





2、后续运维和售后如何界定?

默认按照合同约定在服务期限内进行维护,如服务到期不续费,默认不在提供技术支持与维护。

3、运维服务中包含涉及哪些产品? 市面上所有设备都可以提供运维服务吗?

默认提供UCloud云平台的所有产品,非UCloud资源不进行维护。关于托管云管理服务设备范围,可提供市面上常规路由交换以及防火墙设备维护。

4、服务是否有相应保障以及说明?

购买前需与UCloud签订服务合同,购买中会提供相关服务工作说明书以及SLA与客户进行确认,如工作说明书以及SLA有相关疑问以及待修改需求,可与客户经理联系进行咨询。