



ChinaNetCloud
云络科技 *Running the World's Internet Servers*
管理全世界的互联网服务器

Customer Guide
客户指导手册

1. 欢迎您	2
1.1 云络首席执行官兼首席运营官的欢迎致辞	4
1.2 云络财务团队的欢迎致辞.....	5
1.3 云络项目管理团队的欢迎致辞	6
1.4 云络客户支持团队的欢迎致辞	7
1.5 云络的团队结构	8
2. 新客户服务流程	10
3. 云络的项目简介	10
4. 新服务器的搭建	11
4.1 ICP 申请 (中国大陆客户)	11
4.2 服务器命名规则	11
4.2 操作系统.....	11
4.3 磁盘管理.....	11
4.4 磁盘阵列 (RAID)	11
5. 信息安全	11
5.1 SSH 访问服务器.....	12
5.2 FTP 服务器.....	12
5.3 安全责任免除.....	12
6. 文档资料	12
6.1 云络的配置文件管理.....	13
6.2 备份	13
7. 云络提供技术支持的系统	14
7.1 完全支持的系统.....	14
7.2 部分支持的系统.....	15
7.3 低程度支持的系统	15
8. 云络的支持服务	15
8.1 承诺提供专业支持	15
8.2 24 小时全时段支持服务.....	16
8.3 工作日时段支持服务	16
8.4 如何使用云络的支持服务.....	17
8.5 服务工单的类型.....	17
8.6 发送服务器调整请求.....	17
8.7 电话会议简介.....	18
8.8 服务器调整须知.....	18
8.9 客户未来计划.....	18
8.10 如何联系云络的支持团队.....	18
8.11 客户责任须知.....	19
9. 云络的客户服务等级协议 (SLA)	21

1. 欢迎您

云络科技欢迎您

本文包括了大量的条款，并且在与客户合作初期的确认电话中将回顾这些条款。

建议您仔细阅读本文中云络科技（CNC）提供的服务以及顾客需提供的信息部分。

请注意：

在新服务器需求表（SIR）回馈给云络科技和确认电话完成前，服务器的搭建和系统支持无法开始。

1.1 云络 CEO & COO 的欢迎致辞

尊敬的顾客，

云络欢迎您！

我们在这里欢迎您加入正在成长中的云络的支持者的大家庭。感谢您的合作以及对于我们帮助您管理服务器的信任。我们将以严谨的态度对待您的业务和系统运营，我们的目标是获得客户百分之百的满意。我们期待和您建立长期而有效的合作。

我们有来自顾客服务、运营和财务部门的致辞，这些致辞将向您提供更多信息来帮助您管理我们的合作关系、账单、支持服务等。请您花一些时间来阅读他们，或将他们转交给你们公司的相关部门。

请注意我们的部门将很快联系您和您的工作人员，以收集更多需要的信息，比如贵公司的详情、账单信息、服务器和系统数据、IDC 细节和关键联系人。

再次感谢您的合作并欢迎您！



谨向您致以真诚的问候，

Handwritten signature of Steve Mushero in black ink.

Steve Mushero

Founder, CEO, & CTO

Handwritten signature of James Eron in black ink.

James Eron

Founder & COO

1.2 云络财务团队的欢迎致辞

尊敬的顾客，

我们很荣幸的欢迎您来到云络科技，感谢您对云络的支持。我们的财务和支付信息已在下面列出，以确保汇款过程尽可能顺利。

我们将根据服务申请单（SOR）中的时间安排将收据寄送给您。服务器管理和云端服务器管理的账单按照惯例在合同签订时开出。对于签订半年或者季度服务的客户，您将在服务开始前一个月收到账单并且需在服务开始前付款到账。包含时间和具体细节的咨询合约清单通常在月底开出。根据主服务合同，发票通常在 30 天内寄到。

云络将在收到付款后把收据寄给你，我们也会将发票寄给你作为你的存档。如果你在付款前需要发票或收据，请提前告知我们。

我们给中国客户支付人民币的银行信息：

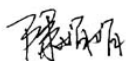
收款人： 云络网络科技(上海)有限公司
收款行： 中国工商银行（ICBC）上海分行华山路支行
账户： 1001271509016296082
银行地址： 上海市徐汇区肇嘉浜路 1065 号 邮政编码：200030
支付方式： 银行转账
货币： 人民币

我们给海外客户支付美元的银行信息：

注意：不要在海外用人民币支付

BENEFICIARY NAME:	YUN LUO WANG LUO KE JI (SHANG HAI) YOU XIAN GONG SI
Bank Name:	INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA
SWIFT CODE:	ICBKCNBJSHI
Account No:	1001271509148026608
Bank Address:	No.1065 Zhaojiabang Road, Xuhui District Shanghai 200030, China
Payment Method:	Telegraphic / Wire Transfer
Currency:	USD (We can also accept HKD & Euros to different accounts)

谨向您致以最真挚的问候，



Jenny Chen 陈娟娟
Finance 财务

1.3 项目管理团队的欢迎致辞

尊敬的客户，

云络科技欢迎您！我们团队主要负责的是服务器搭建、更新、监控、故障排除、文档和系统管理。

当您的合同被销售和财务团队确认后，将会有一位项目管理团队的成员与您联系，您会收到两个文件：新服务器的常见问题（ChinaNetCloud New Server FAQ）和新服务器需求确认单（SIR），同时会和您进行初次电话联络来确定需求和时间计划。确认了这些问题后，工程师将开始搭建/转移/接管您的系统。

如果您有任何问题和担忧，请直接通过 Support 邮件联系我，并且抄送：vivienne.yeung@chinanetcloud.com

我们期待与您的合作！

致以真诚的问候，

Vivienne Yeung
项目经理主管

1.4 客户支持团队的欢迎致辞

尊敬的客户，

云络科技欢迎您！

我们旨在为您提供高质量的客户服务，坚持高性能、可扩展性、高安全性和可管理系统。

下面是我们的公司基本信息和联系我们的方式、办公室位置、法律信息等。

公司名称：	中国云络科技（上海）有限公司
工商执照号：	上海徐汇 310000400588281
地址：	中国上海市徐汇区斜土路 1238 号 X2 空间 1-601 室
电话：	+86 (21) 6422-1946
传真：	+86 (21) 6422-1946

当您联系云络时，请发邮件到 support@chinanetcloud.com，以确保服务质量。

直接联络支持团队请拨打：+86 400-6180024

更多信息可以在我们的网站中找到：

网址：<http://www.chinanetcloud.com>

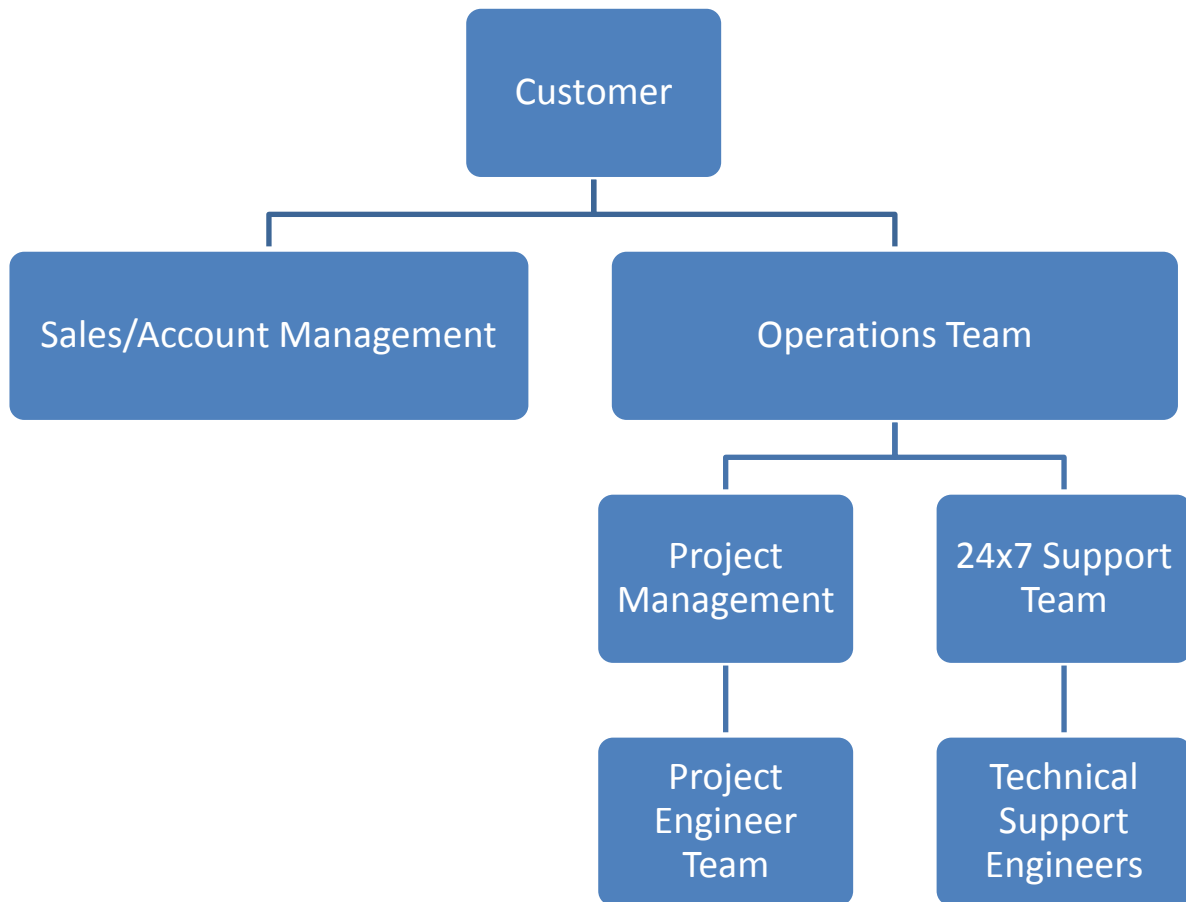
联系信息：<http://www.chinanetcloud.com/en/contact-us>

致以真诚的问候，

客户支持团队

1.5 云络的团队结构

云络科技由多个团队组成，致力于为客户的业务和系统提供一流的服务。



销售团队：

- 合作初期主要联络
- 与客户讨论合同细节、增加新服务器和服务、支付等

项目管理团队：

- 与顾客紧密合作，确认项目、优先级和建立时间表
- 管理进行中的项目和项目支持工作分配
- 与项目工程师团队合作设计和建立项目

项目工程师团队：

- 搭建新服务器和系统
- 安装和配置新的软件
- 在现有系统上安装监控和支持工具
- 更新文件以匹配实际的系统
- 为系统提供技术咨询和架构设计
- 设计最初的系统和项目计划
- 协助客户解决主要技术问题
- 作为咨询顾问提供额外的技术工作

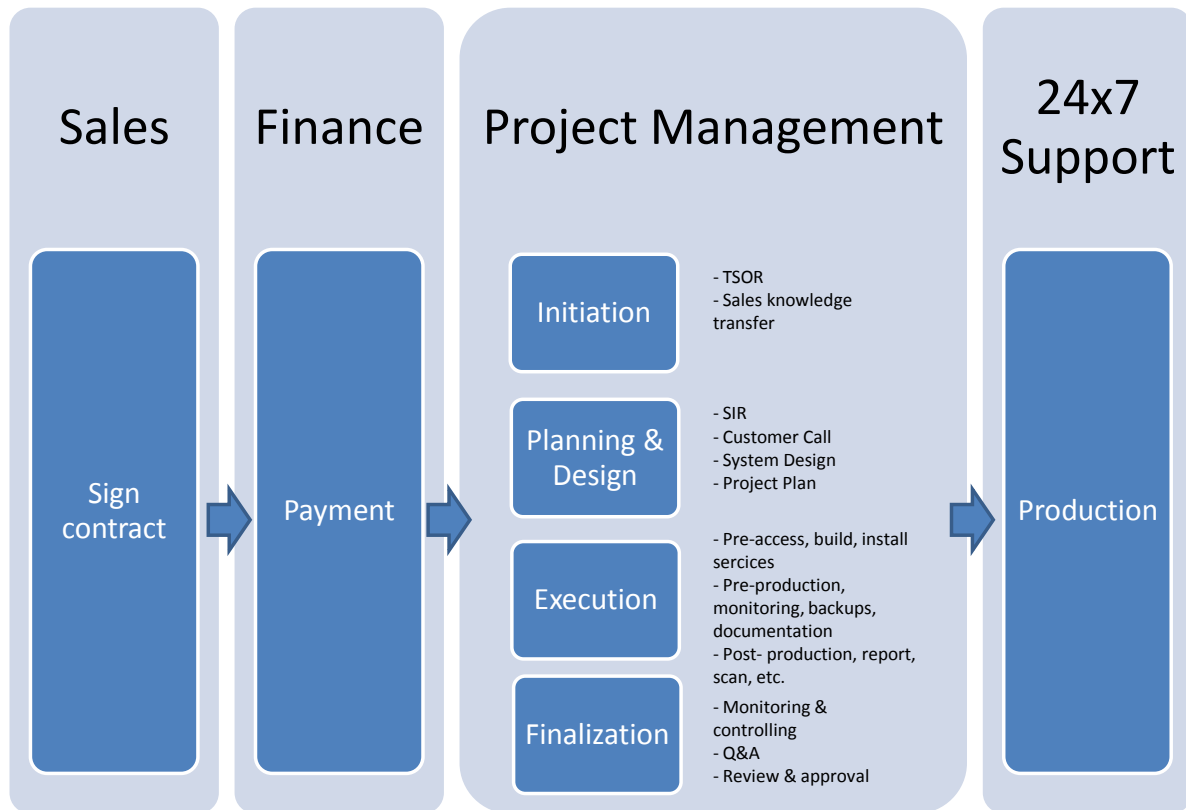
客户支持管理团队:

- 提供 24/7 监控和工作分配
- 提供 24/7 与客户沟通、更新和接受电话求助
- 与工程师团队合作调查并帮助解决问题

技术支持团队

- 系统搭建后提供每天的运维
- 提供 24x7 故障排除和解决问题
- 执行和解决客户的请求工单

2. 新客户服务流程



3. 云络的项目简介

客户的项目可以大致分为以下几类（但不仅限于这几类）：添加新的服务器或系统，安装额外的服务，硬件迁移等。项目需要更多规范的文档资料，与客户详细的讨论以及资深工程师的批准。

当客户需要建立新项目时，项目管理系统会创建一个新的项目，并生成一个项目编号（客户代码加一个额外的数字，例如 NCxxxxx.x）。项目经理会联系客户并讨论项目中的重要内容以及项目计划。电话会议或者面对面的会议都能有助于双方理解项目内容，制定详细计划。

一旦项目确立之后，项目管理团队会建立一个项目计划，如果有必要的话还需和架构师，系统工程师以及运维工程师一起探讨，以获得更多的专业意见。这一步完成后，项目计划将会发给客户去审阅和批准。

一旦双方都赞成这个项目计划，我们将会着手开始项目。项目经理将会管理项目的进展，时刻和客户保持沟通，及时向客户报告项目的进度和遇到的问题。

4. 新服务器的搭建

云络科技提供以下不同类型的服务器搭建：物理服务器, 私有云虚拟服务器, 公有云服务器。在大部分情况下, 服务器配置都是我们的默认配置, 如果客户有不同的需求, 我们会跟客户讨论后进行个性化定制。如果是接管客户现有的服务器, 云络也会为客户现有的服务器进行优化。

4.1 ICP 申请（中国大陆客户）

如果客户第一次在中国大陆搭建服务器, 必须向有关部门申请 ICP 号, 并且注册备案所有将在大陆使用的域名。子域名不需要单独进行注册。在客户得到了 ICP 号之后, 需要确保之后每一次增加新域名都捆绑在这个已获得的 ICP 号。

4.2 服务器命名规则

云络始终使用如下的服务器命名规则:

srv-(customername)-(function of server)

(例: srv-nc-web1)

服务器名字也和 IDC 所在的区域有关, 服务器同样拥有一个 ID 号。

4.2 操作系统

新服务器一般情况下将会安装最新最稳定版本的 CentOS Linux, 如果客户有特殊要求可以安装其他版本。

4.3 磁盘管理

新的服务器将会使用云络标准的磁盘和文件系统配置, 包括使用 LVM, 以及对重要目录比如 /home, /tmp, /var 的数据进行最佳的分区, 如果客户有特殊需求也可以按照客户的要求进行管理。

4.4 磁盘阵列 (RAID)

新的服务器将会使用磁盘阵列技术 (RAID), 硬阵列控制器 (Hardware RAID controllers), BBWC (battery-backed write-caching)。磁盘写入缓存通常是关闭的。

5. 信息安全

云络制定了高等级的安全策略来保护客户的服务器和数据。通常情况下坚持以下原则:

- **云络坚决不在邮件里发送任何密码** - 云络建议所有用户把密码信息放在更安全的加密文件中 (Keepass) 或者把账户密码分开发送, 通过短信方式传送密码。
- **管理文件的访问权限** - 在项目阶段, 云络会和客户讨论相关问题避免安全风险。
- **控制系统运行用户** - 在项目阶段, 云络会和客户讨论相关问题避免安全风险。

- **绝不使用 ftp 或 telnet** - 在项目阶段，云络会和客户讨论相关问题避免安全风险。
- **限制服务器访问，只通过办公室以及专用 VPN 通道** - 只能从客户办公室或其他授权 IP 来访问服务器，或者建立 VPN 通道，来保证服务器安全。
- **绝不共用账户** - 云络为每一个用户创建单独的账号来保证安全，同时能记录服务器的访问情况和服务器操作情况。
- 云络的工程师使用 SSH 以及 LDAP 验证登录服务器，其他用户将使用 SSH 通过特定端口访问服务器。
- 在每台客户的服务器上配置的云络的安全日志服务能够追踪到每一条命令。所有的系统命令都会被记录并发送到远程的日志服务器上。

Log Track example:

```
Sep 14 14:16:25 srv-example-web1 ncadmin: PPPID=6513 REMOTE_USER = peter, [root@srv-example-web1 /root]# w
```

```
Sep 14 14:16:45 srv-example-web1 ncadmin: PPPID=6513 REMOTE_USER = peter, [root@srv-example-web1 /root]# last | head
```

```
Sep 20 16:06:36 srv-example-web1 ncadmin: PPPID=21662 REMOTE_USER = michael, [ncadmin@srv-example-web1 /home/ncadmin]$ sudo su -
```

```
Sep 20 16:06:45 srv-example-web1 ncadmin: PPPID=21662 REMOTE_USER = michael, [ncadmin@srv-example-web1 /root]# uptime
```

除此以外，云络鼓励客户阅读不同云平台提供的安全技术和流程的相关文档。将IT架构在云平台意味着客户和合作伙伴共同承担责任的模型，我们都有义务理解相关安全姿势。点击下面的AWS和阿里云安全白皮书的链接获取更多的细节。

- AWS:

http://media.amazonwebservices.com/pdf/AWS_Security_Whitepaper.pdf

- Aliyun:

http://help.aliyun.com/knowledge_detail.htm?spm=5176.7114037.1996646101.13.CQaRGA&knowledgeId=5975221&pos=7

注意：客户可能一开始会不习惯这些安全规则，云络的工程师会帮助客户慢慢适应云络的安全流程和规则。

5.1 SSH 访问服务器

客户只能通过 ssh 命令行来访问服务器。出于安全的考虑，我们通常会限制服务器的防火墙，使其只能从客户办公室的 IP 访问，除非 ssh 端口改变或者使用 VPN 访问。

5.2 FTP 服务器

出于安全的考虑，我们不支持 ftp 服务器。我们推荐使用 sftp 服务器，提供相同的功能并具有更好的安全性。

5.3 安全责任免除

在特定情况下，客户可能选择不使用云络推荐的安全策略。在这种情况下，云络会发一份官方的安全责任免除通知给

客户，包括详细安全内容和相应可能造成的安全问题。需要客户签署并回馈。

6. 文档资料

云络为每位客户系统创建并管理专有系统文档，包括系统图表，软件列表等。所有文件按需适时更新，也可根据客户的要求量身定制。

6.1 云络的配置文件管理

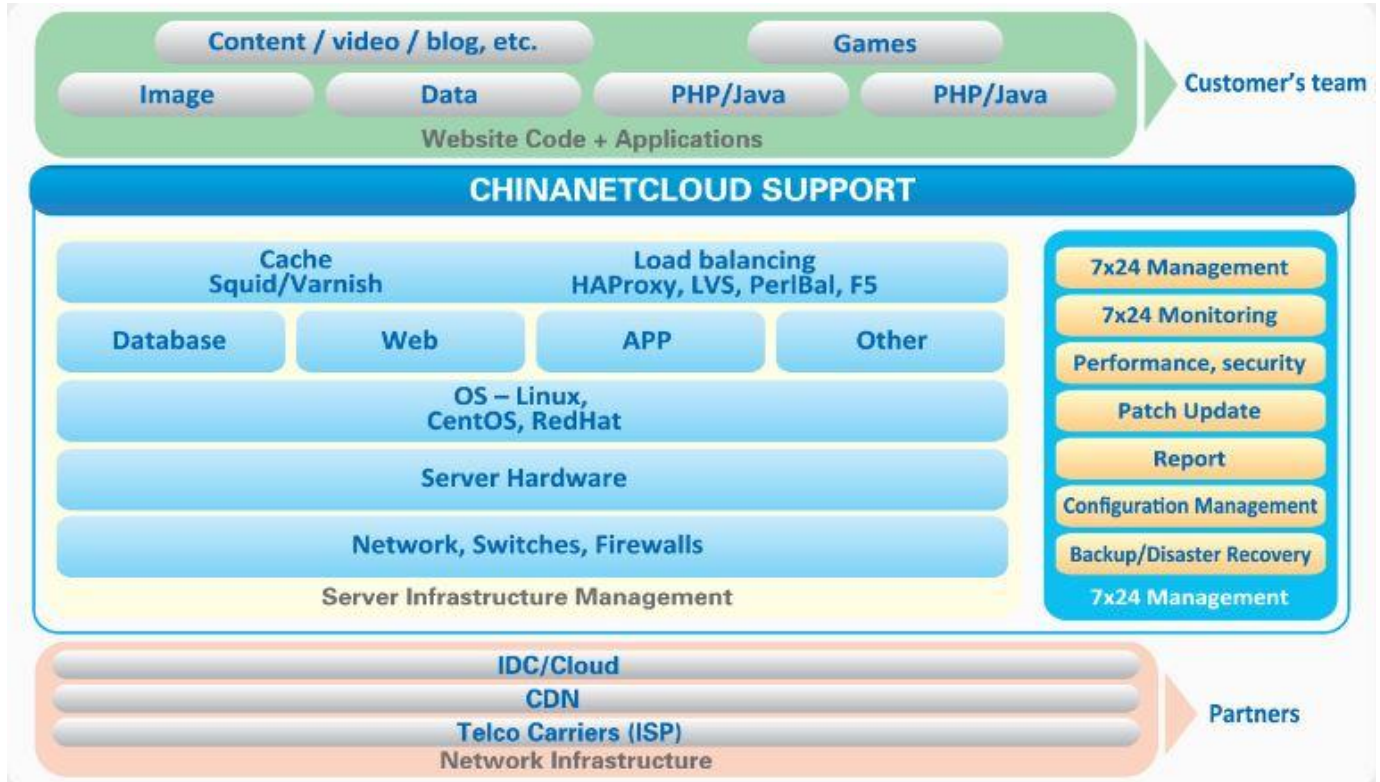
云络的操作系统通过配置文件自定义管理系统版本。可以用于查看系统上的所有重要文件的历史记录。一般来说，在系统安装和部署时，云络团队将为所有重要文件进行版本安装，包括操作系统和其他所有重要的服务，如 DNS，NTP，数据库，网站应用和其他系统。云络可以根据客户的要求提供这些文件，历史记录，以及其他信息。

6.2 Backups

云络的标准备份系统使用自定义脚本来创建数据库和某些网络数据备份，在系统安装过程中，这一步骤需要得到客户的确认。每天数据会被压缩，加密，并且发送到指定的安全备份存储服务器。不同的客户不同的系统，备份的方式也有所不同，若客户需要数据信息，备份文件和相应的报告，则可以通过发送请求邮件的方式发送给云络团队，云络团队可以满足客户的需求。详情请参阅项目阶段中发给您的备份需求确认表。

7. 云络提供技术支持的系统

为了提供世界级的运维服务，云络注重最常见的服务器的使用，注重提供一流的服务，注重当今全球网络的科技运用。



7.1 完全支持的系统

下列为完全支持的系统，由云络科技专业运营团队管理，这些服务还包括客户的月度支持合同，但不收取多余费用。

- Dell PowerEdge servers
- Cisco ASA 5500 series firewalls
- Cisco Catalyst switches (29x0 & 3x50)
- Linux – RedHat/Centos, Debian, or Ubuntu
- HA Proxy, LVS
- MySQL
- Memcached, Redis
- Apache, Lighttpd, NginX
- PHP, Java
- Varnish
- Tomcat
- Docker

7.2 部分支持的系统

下列为部分支持的系统。云络为这些系统提供尽可能最好但有限的支持。在特殊的情况下，可能要额外按小时收取费用。

- Custom software such as Game Engines
- Non-Dell Servers such as HP or IBM
- Cisco Devices other than ASA 5500 and C29x0/3x50
- Networking equipment other than Cisco ASA 5500 and C29x0/3x50
- Linux versions other than RedHat, Centos, or Debian Server
- OpenVPN
- Node.js, Ruby/Passenger, Python, PERL
- JBOSS or other JAVA servers
- Oracle and other databases (Riak, CouchDB, etc.)
- SAN or NFS Appliances

7.3 低程度支持的系统

下列是低程度支持的系统。云络可以帮助确保系统正常的运行以及提供有限的监控服务。每个系统都不尽相同，必须与客户深入探讨后再得出特定的管理形式。

- Windows Servers
- Solaris Servers
- FreeBSD
- Oracle RAC Cluster

8. 云络的支持服务

云络网络科技团队提供世界一流服务器，专业支持团队承诺提供全方位系统支持服务。

8.1 承诺提供专业支持

云络坚信由专家团队进行支持的承诺是一切的核心。这一领域的专家懂得开发一个网站的艰辛，勇于面对监控网站带来的各种挑战。不管客户的业务是大是小，云络团队承诺：

- 提供世界一流的专业支持
- 聆听一切客户的需求，要点以及反馈
- 为系统构建提供最佳方案
- 提供世界顶尖的系统和配置文件
- 力争得到客户百分百满意
- 独立只为客户服务。云络团队不会接受供应商的费用

- 提供技术熟练，专业的工程师解决问题
- 保持严格的服务水平协定 24x7
- 实行权利与责任管理客户的系统
- 24x7 全时段可支持服务

承诺提供专业支持的关键在于云络的团队，云络的培训以及在云络的优质标准下得以个性化发展的员工。

8.2 24 小时全时段支持服务

云络的 24x7 支持服务面向已经投入生产的服务器并且提供长久稳定的系统支持。云络的团队都是经过长期培训，为每位客户的系统提供持久的监控服务。

<p>监控</p> <p>超过 200 项的实时监控</p> <p>网页监控</p> <p>数据库&数据同步监控</p> <p>特殊&定制监控</p>	<p>故障诊断&管理</p> <p>响应警报</p> <p>解决关键问题</p> <p>修复紧急问题&故障排除</p> <p>重启服务</p>
--	--

8.3 工作日时段支持服务

业务支持时间为正常办公时间：周一至周五，北京时间 9：30-18：00。这项服务包含以上所有 24x7 所提及的服务，再加上以下表格内容，包括客户的非紧急请求。

<p>基本项目</p> <p>更改配置文件</p> <p>下载最新软件</p> <p>更新操作系统</p> <p>更新服务器软件</p> <p>更改备份文件</p> <p>磁盘空间管理</p> <p>性能优化</p> <p>系统优化</p>	<p>安全问题</p> <p>用户名管理</p> <p>防火墙管理</p> <p>安全日志审查</p> <p>应对意外变化</p> <p>加强安全配置</p>
<p>监控</p> <p>性能监控</p> <p>备份审查确认</p> <p>常规日志审查</p>	<p>其他</p> <p>协调 IDC 的变化和问题</p> <p>协调与硬件供应商之间的问题</p> <p>数据加密和每日异地备份</p> <p>重要配置文件的异地备份</p>

8.4 如何使用云络的支持服务

我们期盼云络的客户是了解云络的支持服务并且掌握如何使用这个系统的。当客户需要云络协助解决问题时，必须要使用这个系统流程。

8.5 服务工单的类型

云络支持服务系统会根据警报，请求，项目，任务四个类别自动生成相应的工单，工单含有具体的号码方便日后的查找及追踪。

8.5.1 服务工单的类型：

- **ALERT 警报 - Zabbix 系统警报** —— 云络的 Zabbix 监控系统探测到警报后，会自动生成一张工单，工程师会按照这个工单来解决问题。云络的支持团队会根据问题的严重程度来跟客户反馈相应的情况，如果问题得到了解决，也会及时通知客户。
- **REQUEST 请求 - 客户更改请求** - 客户可以在正常工作时间向云络的支持团队发出更改请求。云络的支持系统在收到请求后会自动生成一张工单，系统协调员或工程师负责处理客户的请求并且时时告知客户进展的状态以及根据请求的性质难度等，通知客户预计完成时间。
- **PROJECT 项目 - 客户项目** - 项目工单是基于为客户搭建服务器或日常维修而设立的。这些工单由项目管理团队生成，用来协调，讨论而后在客户的系统上执行相应的操作。
- **TASK 任务 - 日常维修** - 任务工单是服务于客户的日常维修。这些工单按需生成，我们会反馈客户任务工单完成的进度，通知客户此条任务是否得到批准，提醒客户是否对系统做出变化。
- **PROJECT 问题 - 警报消除/备份失败** - 云络优先确保客户系统的稳定性，建立了问题工单。此工单是为了解决一直重复发生的问题，备份失败，和其他持续发生的问题。

8.6 发送服务器调整请求

云络24x7服务包括系统支持，项目以及发送调整请求工单。

客户需要为每一次调整服务器请求提交一次工单，包括但不限于：创建新用户，安装软件，更改防火墙规则等等。正确使用提交流程能够让您与我们的沟通和合作更有效率。

我们建议您通过发送邮件到 support@chinanetcloud.com 来申请我们的服务。

如果客户的请求不复杂，我们会指派运维工程师来处理请求。云络会通知客户并按照流程做相应的调整。经过调整与测试后，客户将会被通知请求的完成情况，并且我们将会关闭请求工单。

注意：对于特殊的请求或者问题，我们内部规定任何操作都需要经过高级工程师的确认。

如果客户的请求非常的复杂，或者请求内容需要进一步讨论，涉及到技术方面的问题，我们将通知您。

如果请求包含很多一系列的任务，我们将会把请求升级成一个项目去进行。

8.7 电话会议简介

在项目开始阶段，项目管理团队会安排与客户的电话会议来讨论项目计划以及有可能遇到的问题。尤其在项目开始部署系统阶段，根据项目繁复需求，电话会议可能将会比较频繁。

电话会议的目的是改善与客户的交流与合作，从而提高我们的服务质量。

8.8 服务器调整须知

在对系统的操作系统、网络、数据库管理层面做调整前请先向云络咨询相关信息。在调整系统前，请发送邮件到 support@chinanetcloud.com 来通知运维团队，并在邮件中更新状态。因为任何修改都可以对云络的控制系统产生影响。

在邮件中说明以下内容：

- 服务器名称
- 将要或已做的改动
- 相关注解

在大多数情况下，云络监控系统将会侦察到改动。为了确保安全，也为了避免可疑的黑客攻击，我们将会联系您并与您确认改动是贵方实施的。

注意：不要对防火墙的IPtables做改动，否则防火墙脚本的改动会照成一些服务的丢失，所以您必须通过发送要求修改防火墙的请求邮件/工单来告知我们。

8.9 客户未来计划

如果您有将系统做改动或者添加服务的计划，请您尽快通知云络并且保持状态更新。项目管理团队会协助您制定计划，并提供计划实施的支持。

8.10 如何联络云络的支持团队

您可以通过以下方式联系运维团队：

- ❖ 发送邮件到 support@chinanetcloud.com
 - 当云络收到邮件时，系统会自动生成工单并且分配到当天值班工程师，或分配给客户专属团队。工单建立后，您会很快收到我们运维团队发来的确认邮件，为告知您我们已经收到工单并且开始进展工作。根据对工单里需求的评估，我们会再次向您发送邮件来更新工作进展状态。

- 每个工作日的早晚，云络运维团队都会回顾所有系统警报和客户邮件，从上一个轮班手中交接任务，并且跟进这些任务
- 注意：在正常情况下，客户在非正常工作时间发来的请求我们会在下一个工作日处理。然而，如果是紧急的请求，请您在邮件主题中标明“URGENT”字样。技术支持运维团队将会尽快回复您，或让高级工程师来处理。

注意：

如果邮件是发送到个人邮箱的，
也请务必抄送到 support@chinanetcloud.com 以确保所有邮件我们都能收到。

❖ 电话：

- 正常工作时间：+86 (21) 6422-1946
- 晚上或者周末：+(86) 400-618-0024

❖ MSN 账号：support@chinanetcloud.com（不推荐）

❖ 云络客户系统 Customer Portal：通过登录客户系统来创建请求工单

8.11 客户责任须知

云络坚持并期望客户承担以下责任：

主机域名注册

客户应负责主机域名注册

站点内容创建及维护

云络不负责客户的网站和代码的创建，升级，及维护。所有网站内容都是客户单方面负责，包括：

- 静态网页
- HTML文件
- 游戏文件
- 图片
- 视频
- 代码
- 数据库内容
- 其他内容文件
- DNS
- CDN
- 邮件服务

遵守中国互联网条约（仅针对中国客户）

在中国大陆的客户请遵守中国网络条约包括但不限于以下：

- ICP因特网内容提供商注册（包括额外的域名注册）
- 内容不可触犯中国法律（包括博客）

9. 云络的客户服务等级协议 (SLA)

云络的支持服务参照服务级别协议总结为以下几点。

事件或请求被分类为以下几个级别：

Level 1 CRITICAL – 以下几种情况发生时的为最高的级别：

- 由于系统错误导致的网站，游戏，或系统完全瘫痪
- 操作系统或重要系统的服务瘫痪
- 灾难级别警报

Level 2 HIGH – 以下几种情况发生时的第二级别：

- 网站，游戏，或系统遇到部分瘫痪或严重问题
- 客户遇到了马上需要解决的是问题或者特别要注意的事项
- 高级警报

Level 3 MEDIUM – 以下情况发生时的第三级别：

- 服务器上不重要的服务挂了
- 客户请求更改配置或者更新版本
- 次要的服务器，应用或者操作系统问题
- 超过监控平均值或者警告级别警报
- 不常见的问题，负载，或行为

Level 4 LOW – 低级别，一般来自于客户的非紧急请求

- 小的或者管理层面的改动，比如新建用户
- 新的软件或者系统安装
- 项目任务
- 系统或软件版本升级
- 信息级别的警告

云络服务响应时间：

级别	响应时间	解决时间	时间上限
L1 关键级	15 分钟	60 分钟	4 小时
L2 高级	30 分钟	2 小时	6 小时
L3 中级	4 小时	1 个工作日	2 个工作日
L4 低级	1 个工作日	3 个工作日	5 个工作日

如果云络没有在规定的时间内回复您，没有解决问题或是没有在规定时间内执行您的请求，云络将接受合同中指出的相应的惩罚。

免责声明：超出云络工作范围的问题，或是规定时间内不可能完成的任务，云络不负此责任。此外客户需要考虑到物理层面问题或是合理的与第三方合作协商的时间，如与硬件供应商，网络供应商等等。



Shanghai Office: X2 Space 1-601, 1238 Xietu Road, Xuhui District Shanghai, China 200032
(Headquarters) 中国上海市徐汇区斜土路1238号X2空间1-601室200032

Beijing Office: Lee World Business Building #305, 57 Happiness Village Road, Chaoyang District
Beijing, China 100027
北京市朝阳区幸福村中路57号利世商务楼 305

Silicon Valley Office: 440 North Wolfe Road Sunnyvale, CA 94085, USA