

ALIBABA CLOUD

阿里云

迁云实施服务 专家服务工作说明书

文档版本：20220706

 阿里云

法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

通用约定

格式	说明	样例
 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 警告 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
 注意	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 注意 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击 确定 。
Courier字体	命令或代码。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <i>Instance_ID</i>
[] 或者 [a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ } 或者 {a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

目录

1.数据中台建设架构咨询服务说明书	06
2.云上护航服务	10
3.阿里云上稳定性保障服务（容灾）	14
4.阿里云上稳定性保障服务（架构优化）	18
5.阿里云上稳定性保障服务（容量规划）	21
6.公共云基础服务说明书	24
7.运维服务工作说明书	28
8.可运维性咨询服务	32
9.健康检查服务	36
10.迁云服务	41
11.容器化交付服务	50
12.数据库上云咨询服务	58
13.数据库上云实施支持服务	64
14.阿里云金融云稳定性咨询服务工作说明书	69
15.阿里云mPaaS客户端优化服务工作说明书	71
16.阿里云mPaaS全链路优化服务工作说明书	73
17.阿里云安全产品方案咨询及支持服务工作说明书	76
18.数据中台建设实施指导服务说明书	80
19.全链路专家服务包	84
20.数据类云产品专家服务	88
21.专属钉钉配套服务说明书	93
22.mPaaS应用与运维指导服务说明书	96
23.企业云化IT治理服务工作说明书	99
24.专家成长计划说明书	110
25.大数据实时计算性能调优服务	126
26.阿里云Landing Zone服务工作说明书	140

27.金融行业系统设计与咨询服务	151
28.成本管家服务工作说明书	160
29.大数据平台迁移咨询服务	165

1.数据中台建设架构咨询服务说明书

1. 服务概述

1.1. 服务说明

通过阿里云数据中台产品和建设实施方法论，建设【XXX】集团数据中台数据资产目录，并基于资产盘点设计数据中台技术规范及总体架构，指导客户构建数据中台建设框架，并完成数据中台详细设计及开发实现。

2. 服务范围

2.1. 数据中台建设架构咨询服务范围

以阿里巴巴数据中台方法论为核心，将本工作说明书约定的数据中台架构设计建设完成，赋能【XXX】集团，指导其数据中台详细设计及实施，使其具有统一数据获取的能力、大数据计算能力、统一数据中间层、数据分析快速响应能力。数据中台建设咨询内容包括【技术调研、数据资源盘点（仅表级别盘点）、架构设计、技术规范设计】。

根据以上的具体目标，本次项目交付范围如下。详细交付内容见工作说明书《2. 项目计划、实施方法与内容》：

- 技术调研：完成IT系统概要调研，梳理系统之间的集成关系。
- 数据资源盘点：完成【XXX】集团总计不超过50张业务系统数据库表表级（表存储核心数据）资源梳理，详见附件【XXX】《数据资源盘点清单》。若超出50张，按照50张作为一个计价单位，不够50张按50张算
- 总体架构设计：完成数据中台整体架构设计、集成架构设计、技术架构设计、数据分层架构、数据模型架构设计；
- 技术规范设计：完成数据中台数据开发与建模规范；

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如峰值、并发量等）等，协助阿里云开展服务。
- 客户应审核阿里云制定的项目实施计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体实施计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 按双方协商约定时间开展具体的数据中台建设架构咨询项目的组织和安排。
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。

3.1. 分工边界

3.1.1. 客户与阿里云

- 客户购买数据中台建设架构咨询服务
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确认具体业务目标及范围。

3.1.2. 客户

- 根据项目计划与访谈计划，组织关键用户提供业务系统现状与数据资源现状，并参与数据资源盘点业务支持工作
- 架构设计组织相关技术人员，支持乙方技术人员完成数据中台整体架构、集成架构设计、数据架构、模型架构及规范设计等
- 指定验收人负责审核乙方交付物并提供反馈与确认验收
- 指定用户参加培训课程
- 指定验收人负责审核乙方交付物并提供

3.1.3. 阿里云

- 数据资源盘点：提供访谈计划并根据访谈结果，评估业务系统核心流程及数据现状。在甲方业务系统技术人员的支持下，完成技术调研与数据资源盘点
- 数据架构设计：按本工作说明书完成技术架构设计、数据开发规范和数据建模规范工作
- 知识转移：提供培训课程、进行文档交接

3.1.4. 完工标准

项目阶段	交付内容	交付物	交付物类型
项目准备	项目准备	《【XXX】项目管理章程》或	文档
		《【XXX】项目启动会议材料》	
技术调研	技术调研	《【XXX】集团技术调研纪要》	文档
数据资源盘点	数据资源调研	《【XXX】集团数据资源目录》	文档
总体架构设计	架构设计	《【XXX】集团数据中台架构设计文档》	文档
	技术规范设计	《【XXX】集团数据开发与建模规范》	文档
知识转移	知识转移	完成本项目总体架构设计交付物培训	培训

交付文档说明：

- 《【XXX】集团数据资源目录》，文档格式excel，文档内容包含：表英文名称、表中文名称、表的数据内容描述、业务系统名称、所属业务系统数据库名；
- 《【XXX】集团数据中台架构设计文档》，文档格式PDF，文档内容包含：数据中台OneData方法论、数据架构设计、平台架构设计等三大部分。其中OneData方法论仅包含OneModel建模方法论；数据架构设计包含OneModel体系架构、数据分层架构、数据流设计、业务板块及数据域设计；平台架构设计包含技术架构、网络架构、部署架构、云平台基础安全架构。

- 《【XXX】集团数据开发与建模规范》，文档格式PDF，文档内容包含：设计理念、基本原则、架构层次及层次调用、数据类型、数据生命周期管理、命名规范（数据域、业务限定、维度、业务过程、数据源、表、字段、任务）、指标建模规范。

3.2. 服务项

服务内容：阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务：

服务项	服务说明
专家指导团队	提供专职数据中台建设咨询架构师
数据资源盘点	提供访谈计划并根据访谈结果，评估业务系统核心流程及数据现状。在甲方业务系统技术人员的支持下，完成技术调研与数据资源盘点 根据甲方验收反馈确保最终交付物符合验收标准
建设咨询内容	按本工作说明书完成技术架构设计、数据开发规范和数据建模规范工作 根据约定的工作内容输出相应交付物 根据甲方验收反馈确保最终交付物符合验收标准
知识转移	提供培训课程 进行文档交接

4. 服务 SLA

提供数据中台建设咨询架构师，通过远程和驻场方式完成服务内容交付，驻场人天数不超过10人天。

按照 3.1.4 的完工标准提供交付物

5. 服务流程

申请时间限制：客户须至少应于数据中台建设架构咨询开始日之前提前10个工作日提出申请。



数据中台建设咨询标准流程如上，一般周期在1-2个月完成（视表级盘点范围而定）

6. 验收标准

阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

阿里云交付按照 3.1.4 交付物，并获得客户书面确认（含电子邮件形式），如客户收到阿里云提交的全部交付物后，5个工作日内未反馈则自动完成项目验收。

7. 完成标志

实施结束并完成客户验收工作。

2. 云上护航服务

阿里云SRE团队为云上客户提供量身定制的护航服务，帮助客户平稳度过业务高峰。

1. 服务概述

在客户业务推广、广告营销、版本更新、线上大促活动等期间，其网络系统压力爆发时，阿里云向客户提供相关技术保障服务，协助客户业务稳定度过峰值。

2. 服务范围

2.1 云上护航服务范围

- 云上护航服务范围包含：
 - 阿里云服务与产品功能、容量、架构的咨询、使用、配置，提供阿里云产品的最佳实践。
 - 与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术指导。
 - 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题。
- 云上护航服务范围不包含：
 - 代码开发。
 - 第三方软件的安装、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

注：对于不在阿里云云上护航服务范围内的第三方软件问题，客户可登录阿里云社区获取免费咨询服务，或联系云市场商家寻求帮助。

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如峰值、并发量等）等，协助阿里云开展服务。
- 客户应审核阿里云制定的项目实施计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体实施计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 按双方协商约定时间执行具体的优化和扩容方案。
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。
- 如有必要，客户应授权阿里云设置、调整高防IP服务参数、设置防御带宽、使用安骑士产品开展系统漏洞、WEB应用漏洞、端口安全扫描以及病毒和木马检测。
- 客户授权阿里云针对安全事件进行7x24小时监控和分析。

3.1 分工边界

3.1.1 客户与阿里云

- 双方商定并确认具体业务目标及范围。
- 合同签订完毕，完成付费。

3.1.2 客户角色

- 确定业务目标（如峰值、并发量等）。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 配合阿里云调研系统现有问题，参与具体的计划实施，如容量压测，问题定位等。
- 审核阿里云制定的护航实施计划，并以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体实施计划。客户无正当理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。
- 执行具体的优化和扩容方案。
- 作为运维主体，负责相关运维工作。
- 授权阿里云设置、调整高防IP服务参数、设置防御带宽、使用安骑士产品开展系统漏洞、WEB应用漏洞、端口安全扫描以及病毒和木马检测。
- 授权阿里云针对安全事件进行7x24小时监控和分析。

3.1.3 阿里云

- 负责项目的组织，成立专家保障团队。
- 了解客户业务目标、范围，制定护航实施计划，并获得客户项目发起者的书面（包括但不限于电子邮件）确认。
- 提供本工作说明书规定的各项服务目录，如容量评估、云产品架构优化等，给出确保系统的容量指标达到业务目标的建议。
- 在护航过程中，参与客户的运维和应急保障，包括提供技术建议与方案。
- 经客户授权，设置、调整高防IP服务参数、设置防御带宽、使用安骑士产品开展系统漏洞、WEB应用漏洞、端口安全扫描以及病毒和木马检测，并根据检测结果制定修复方案。
- 经客户授权，针对安全事件进行7X24小时监控和分析，按照应急预案制定修复方案。

3.1.4 完工标准

提交《云上护航服务验收报告》，内容包括：

- 阿里云资源诊断分析、压测分析、架构优化等建议或方案
- 护航活动中所发现的问题及建议或解决方案
- 安全事件监控报告及修复方案（如有）

3.2 服务目录

服务内容：阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务：

服务进度	服务目录	基础包	标准包	进阶包	尊享包	自定义包	云产品支持
	活动干系人梳理	支持	支持	支持	支持		
	护航目标确认	支持	支持	支持	支持		

服务进度	服务目录	基础包	标准包	进阶包	尊享包	自定义包	云产品支持
护航前	护航范围确认	支持	支持	支持	支持	按需支持	
	风险巡检	支持	支持	支持	支持		
	系统容量规划		支持	支持	支持		
	按需压测		支持	支持	支持		PTS
	流量防护规划		支持	支持	支持		
	安全加固规划			支持	支持		
	云架构规划			支持	支持		
	数据库优化			支持	支持		
	应用性能优化				支持		
护航中	7*24护航应急保障群	支持	支持	支持	支持	按需支持	钉钉护航群
	流量防护保障		支持	支持	支持		
	技术服务经理(TAM)支持	支持	支持	支持	支持		

服务进度	服务目录	基础包	标准包	进阶包	尊享包	自定义包	云产品支持
护航后	输出护航总结	支持	支持	支持	支持		
	验收报告	支持	支持	支持	支持		

说明：以上服务由技术服务经理（TAM）提供，如需驻场服务需按人天额外收取驻场服务费（国家法定节假日按照3倍人天计算），驻场时间不超过护航服务包时间。

4. 服务SLA

- 提供护航技术专家。
- 在服务期间内向客户提供7x24小时的IM护航群。
- 提供《云上护航服务工作计划书》及《云上护航服务验收报告》。

5. 服务流程

申请时间限制：客户须至少应于云上护航服务开始日之前提前10个工作日提出申请。

6. 验收标准

客户阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

1. 《云上护航服务工作计划书》、《云上护航服务报告》，并获得客户书面确认（含电子邮件形式）
2. 《云上护航服务工作计划书》及《云上护航服务报告》内容包括：
 - 服务开始之前，阿里云对客户应用系统的容量、性能分析。
 - 基于客户的业务特性和业务需求，阿里云对客户系统（应用和数据库）所进行的分析，以及提出的优化建议
 - a. 阿里云就客户应用系统提供的容灾方案建议。
 - b. 高防IP参数表（如有）。
 - c. 安骑士产品检测报告及修复方案（如有）。
 - d. 安全事件监控报告及修复方案（如有）。

7. 完成标志

客户验收完成。

3. 阿里云上稳定性保障服务（容灾）

1. 服务概述

1.1 服务说明

帮助客户在云上建立容灾能力，当灾难发生时，在保证生产环境的数据尽力少丢失的情况下，保证生产系统的业务不间断运行，促进故障逃逸能力的提升。

1.2 适用的客户场景

云上容灾服务适用于客户同一个地域（Region）的整体架构容灾，而非单独的数据库或存储服务。

2. 服务范围

2.1 云上容灾服务范围

- 云上容灾服务范围包含：
 - 阿里云服务与产品功能、容灾架构的咨询、使用、配置，典型容灾验证场景的逃逸演练指导，提供阿里云容灾服务建设实践。
 - 与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术指导。
 - 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题。
- 云上容灾服务范围不包含：
 - 代码开发。
 - 第三方软件的安装、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

注：对于不在阿里云云上容灾服务范围内的第三方软件问题，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如峰值、并发量等）等，协助阿里云开展服务。
- 客户应审核阿里云制定的项目实施计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体实施计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 按双方协商约定时间执行具体的优化和容灾方案，约定后需按照拟定的时间进行实施，确保在服务履约周期内完成。
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。

3.1 分工边界

3.1.1 客户与阿里云

- 客户购买容灾服务
- 针对容灾服务，双方商定并确认具体业务目标及范围。

3.1.2 客户

- 确定业务目标（如峰值、并发量、业务连续性SLA等）。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 配合阿里云调研系统现有问题，参与具体的计划实施，如容量压测，问题定位等。
- 审核阿里云制定的实施计划，并以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体实施计划。客户无正当理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。
- 执行具体的容灾方案。
- 作为运维主体，负责相关运维工作。

3.1.3 阿里云

- 负责项目的组织，成立专家方案实施团队。
- 了解客户业务目标、范围，制定容灾实施方案，并获得客户的书面（包括但不限于电子邮件）确认。
- 提供本工作说明书规定的各项服务目录，如架构高可用、限流等能力评估，提供可行方案，确保系统指标达到客户容灾要求。

3.1.4 完工标准

- 提交《容灾服务验收报告》，内容包括：阿里云资源诊断分析、压测分析、架构分析、业务连续性等建议或方案；在容灾方案实施中所发现的问题及建议或解决方案；安全事件监控报告及修复方案（如有）。

3.2 服务项

服务内容：阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务（不同服务包服务目录和规格不同）：

服务项	容灾验证包	容灾基础包	容灾标准包	容灾尊享包	服务说明
专家保障	支持	支持	支持	支持	提供专职容灾技术经理 可提供驻场服务 <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #e6f2ff; padding: 5px; margin-top: 10px;"> ? 说明 驻场服务需要按人日额外收取，国家法定节假日按照三倍人天计算。 </div>
业务目标与架构梳理		支持	支持	支持	确认容灾目标 确认业务范围
压测分析		支持	支持	支持	阿里云按需协助客户压测，并分析压测结果

服务项	容灾验证包	容灾基础包	容灾标准包	容灾尊享包	服务说明
安全加固		支持	支持	支持	根据客户业务安全需求，提供安全加固建议 提供安全方案，协助客户做安全产品的架构配置
容灾方案规划		支持	支持	支持	根据客户业务目标和现有架构情况，提供容灾方案
容灾方案验证	支持	支持	支持	支持	根据客户业务目标和架构情况，提供容灾验证
容灾方案实施日报	支持	支持	支持	支持	方案实施期间每日发生的问题、实施情况等提供日报
规格	故障演练资源包（5万次以内）	5个应用内，节点数<100台，故障演练资源包5万次	10个应用内，节点数<200台，故障演练资源包10万次	20个应用内，节点数<500台，故障演练资源包20万次	

4. 服务SLA

提供容灾方案技术经理。

提供《云上容灾服务工作计划书》及《云上容灾服务验收报告》。

5. 服务流程

申请时间限制：客户须至少应于云上容灾服务开始日之前提前10个工作日提出申请。



6. 验收标准

阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

- 阿里云交付《云上容灾服务工作计划书》、《云上容灾服务报告》，并获得客户书面确认（含电子邮件形式）
- 《云上容灾服务工作计划书》及《云上容灾服务报告》内容包括：

- i. 服务开始之前，阿里云对客户应用系统的容灾能力分析。
- ii. 基于客户的业务特性和业务需求，阿里云就客户应用系统提供的容灾方案建议。

7. 完成标志

客户验收完成。

4. 阿里云上稳定性保障服务（架构优化）

1. 服务概述

根据客户的业务需求，从云资产和应用架构的角度帮助客户进行巡检，主动发现潜在风险，提供优化方案建议。

2. 服务范围

- 服务范围包含：
 - 阿里云服务与产品功能、云上架构的咨询、使用、配置，提供最佳实践。
 - 与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术指导。
 - 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题。
- 服务范围不包含：
 - 代码开发。
 - 第三方软件的安装、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

注：对于不在云上稳定性保障服务（架构优化）范围内的第三方软件问题，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如峰值、并发量等）等，协助阿里云开展服务。
- 客户应审核阿里云制定的项目实施计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体实施计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 按双方协商约定时间执行具体的优化方案。
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。

3.1 分工边界

3.1.1 客户与阿里云

- 客户购买云上稳定性服务（架构优化）。
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确认具体业务目标及范围。

3.1.2 客户

- 确定业务目标（如峰值、并发量等）。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 配合阿里云调研系统现有问题，参与具体的计划实施，如容量压测，问题定位等。
- 审核阿里云制定的实施计划，并以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体实施计划。客户无正当技术理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。

- 执行具体的优化方案。
- 作为运维主体，负责相关运维工作。
- 授权阿里云针对安全事件进行7*24小时监控和分析。

3.1.3 阿里云

- 负责项目的组织，成立专家方案实施团队。
- 了解客户业务目标、范围，制定实施计划，并获得客户的书面（包括但不限于电子邮件）确认。
- 提供本工作说明书规定的各项服务目录，如业务目标、压测、架构等评估，提供可行建议，确保系统指标达到业务稳定性要求。

3.1.4 完工标准

- 提交《架构优化服务验收报告》，内容包括：阿里云资源诊断分析、压测分析、架构分析等建议或方案；在架构优化方案实施中所发现的问题及建议或解决方案。

3.2 服务项

服务内容：阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务：

服务项	服务说明
专家保障团队	提供专职架构优化技术经理 可提供驻场服务  说明 驻场服务需要按人日额外收取，国家法定节假日按照三倍人天计算。
业务目标梳理	确认架构优化目标 确认业务范围
现有系统分析	阿里云提供现有系统的承载能力分析（流量、并发、请求RT、数据库等）
改造实施	阿里云根据现有系统的能力输出改造方案
安全加固	根据客户业务安全需求，提供安全加固建议 提供安全方案，协助客户做安全产品的架构配置
演练及验证	根据客户业务目标进行演练，验证改造
架构优化方案实施报告	方案实施期间每日发生的问题、实施情况等提供日报

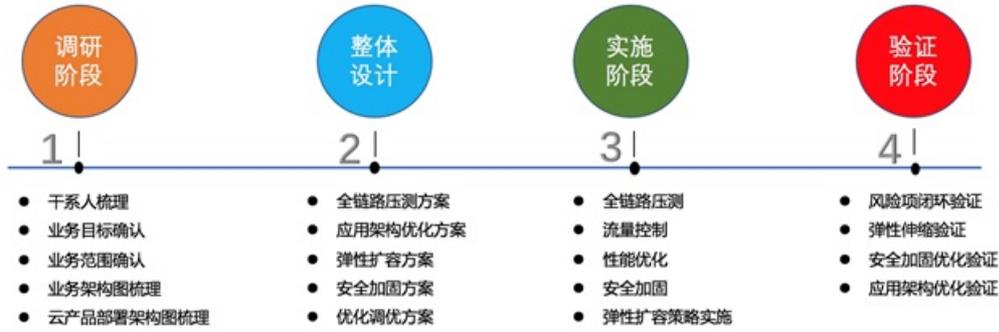
4. 服务SLA

提供云上稳定性保障服务-架构优化方案技术经理。

提供《架构优化服务工作计划书》及《架构优化服务验收报告》。

5. 服务流程

申请时间限制：客户须至少应于架构优化服务开始日之前提前10个工作日提出申请。



6. 验收标准

阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

1. 阿里云交付《架构优化工作计划书》、《架构优化报告》，并获得客户书面确认（含电子邮件形式）
2. 《架构优化工作计划书》及《架构优化报告》内容包括：
 - i. 服务开始之前，阿里云对客户应用系统资源和架构进行梳理。
 - ii. 基于客户的业务特性和业务需求，阿里云就客户应用系统提供方案建议。

7. 完成标志

客户验收完成。

5. 阿里云上稳定性保障服务（容量规划）

1. 服务概述

1.1 服务说明

云上容量规划服务根据客户的业务需求，使用容量评估帮助客户探测云上系统的最佳压力点、极限压力点和破坏压力点，并进行降级、限流保护，帮助客户达到系统容量和云上资源成本的最佳平衡点。

1.2 适用的客户场景

云上容量规划服务适用于客户需要针对云上架构资源进行精准评估，从稳定性、成本的维度评测，达到系统容量和云上资源成本的最佳平衡点。

2. 服务范围

- 服务范围包含：
 - 阿里云服务与产品功能、容量使用、配置，提供阿里云服务的最佳实践。
 - 与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术指导。
 - 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题。
- 服务范围不包含：
 - 代码开发。
 - 第三方软件的安装、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

注：对于不在服务范围内的第三方软件问题，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如峰值、性能要求、并发量等）等，协助阿里云开展服务。
- 客户应审核阿里云制定的项目实施计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体实施计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 按双方协商约定时间执行具体的容量规划方案。
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。

3.1 分工边界

3.1.1 客户与阿里云

- 客户购买云上稳定性保障服务（容量规划）
- 针对稳定性保障服务（容量规划），双方商定并确认具体业务目标及范围。

3.1.2 客户

- 确定业务目标（如峰值、并发量、数据量、延迟等）。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 配合阿里云调研系统现有问题，参与具体的计划实施，如容量规模，性能问题定位等。
- 审核阿里云制定的实施计划，并以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体实施计划。客户无正当理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。
- 执行具体的容量规划方案。
- 作为运维主体，负责相关运维工作。
- 授权阿里云针对相关事件进行7×24小时监控和分析。

3.1.3 阿里云

- 负责项目的组织，成立专属方案实施团队。
- 了解客户业务目标、范围，制定容量规划实施计划，并获得客户的书面（包括但不限于电子邮件）确认。
- 提供本工作说明书规定的各项服务目录，如业务目标、容量规模、稳定性SLA等评估，提供可行建议，确保系统指标达到业务要求。

3.1.4 完工标准

- 提交《容量规划服务验收报告》，内容包括：阿里云资源、架构诊断分析、通过压测、流量管理等进行实施和验证；在容量规划方案实施中所发现的问题及建议或解决方案。

3.2 服务项

服务内容：阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务：

服务项	服务说明
专家保障团队	提供专职容量规划技术经理 可提供驻场服务  说明 驻场服务需要按人日额外收取，国家法定节假日按照三倍人天计算。
业务目标对齐	确认容量规划目标 确认业务范围
现有系统容量分析	阿里云提供现有系统的数据量、流量、消息量等分析和风险识别
容量规划的验证	根据业务需求和架构情况，进行容量的合理水位验证
方案实施日报	方案实施期间每日发生的问题、实施情况等提供日报

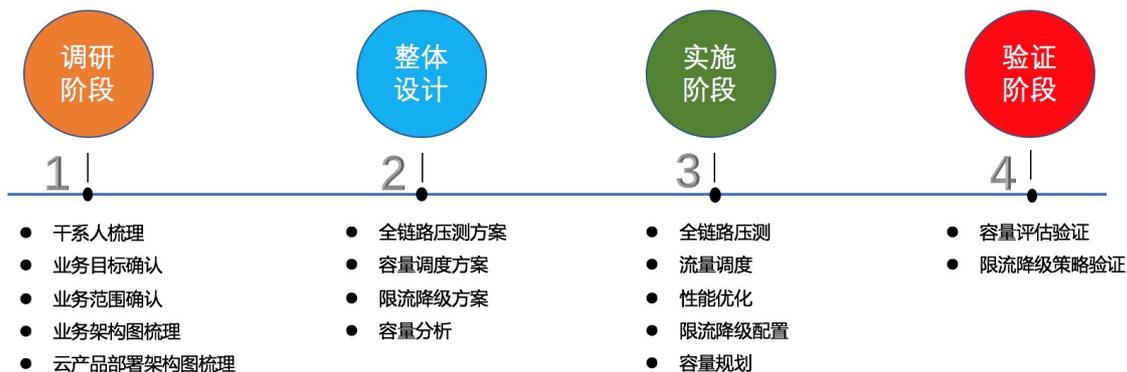
4. 服务SLA

提供容量规划服务技术经理。

提供《容量规划服务工作计划书》及《容量规划服务验收报告》。

5. 服务流程

申请时间限制：客户须至少应于容量规划服务开始日之前提前10个工作日提出申请。



6. 验收标准

阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

1. 阿里云交付《容量规划服务工作计划书》、《容量规划服务报告》，并获得客户书面确认（含电子邮件形式）
2. 《容量规划服务工作计划书》及《容量规划服务报告》内容包括：
 - i. 服务开始之前，阿里云对客户稳定性SLA、架构能力的分析。
 - ii. 基于客户的业务特性和业务需求，阿里云就客户资源容量需求提供方案并落地。

7. 完成标志

客户验收完成。

6. 公共云基础服务说明书

1. 服务概述

1.1. 服务说明

阿里云公共云基础服务是阿里云客户购买云产品后获得云产品基本使用、技术支持等服务能力的通道，阿里云也提供包括电话、工单、官网在线咨询等多种支持方式，全天候不间断（7x24）小时为客户提供服务，通过各种工具和技术、人员及计划，旨在主动帮助客户优化性能、降低成本并更快地进行创新，帮助客户基于阿里云提供的产品和服务在其云之旅中取得成功，并满足从回答最佳实践问题、提供配置指导到修复故障和解决问题的各种要求。

1.2. 阿里云基础服务范围

- 服务范围包含：
 - 阿里云服务与产品功能、云上架构的基础咨询、使用、配置，提供产品使用建议。
 - 与阿里云资源相关的操作或系统问题的基础技术指导。
 - 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题。
 - 阿里云的产品故障、异常上报。
 - 与阿里云相关的财务及账号合同问题的咨询支持。
 - 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题。
- 服务范围不包含：
 - 代码开发与诊断。
 - 基于阿里云原生能力的三方自建业务支持。
 - 业务代运维或操作。
 - 不在附录列表的第三方软件配置指导以及故障排查。

注：对于不在阿里云基础服务范围内的第三方软件问题，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

2. 前提条件

2.1. 分工边界

2.1.1. 客户

- 明确服务诉求，提出需要解决的问题，目标，并提供和服务诉求相关的内容资料，如日志，问题现象，账号信息等。
- 提供设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 明确对应问题的影响程度如业务不可用，数据丢失、业务受损等。
- 审核阿里云给出的服务方案，并提出的具体建议及问题。
- 执行具体的方案实施。
- 客户应提供相关云产品实例信息、诉求场景的具体说明、业务架构、相关日志和截图等信息，以便于阿里云提供支持和服

- 客户需要确保登录账号联系阿里云人员有对应业务和数据的完全操作权限，并确保相关授权的最小化原则，如授权时间控制及授权信息的唯一性。
- 在阿里云支持和服务的过程中，如客户提供的资料中含有第三方软件，客户应负责与第三方厂商交涉解决问题（如有），阿里云参照支持范围，提供必要的协助。

2.1.2. 阿里云

- 关于阿里云服务与产品功能、使用、容量的基础咨询。
- 了解客户服务诉求、范围，并结合用户诉求及云产品使用情况制定解决方案，并提供最佳使用建议。
- 通过智能在线，官网标准工单，电话方式提供日常云产品使用问答及支持。
- 在获得客户授权后进行与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术支持。
- 与阿里云产品相关的部分第三方软件配置指导以及故障排查。
- 确保支持过程中用户信息的独占性及私密性。

2.1.3. 完工标准

发送对应服务解决方案并配合客户实施解决对应方案，需通过客户确认，如客户长时间未确认则在7天后关闭该次服务请求。

2.2. 服务项

服务内容：阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务：

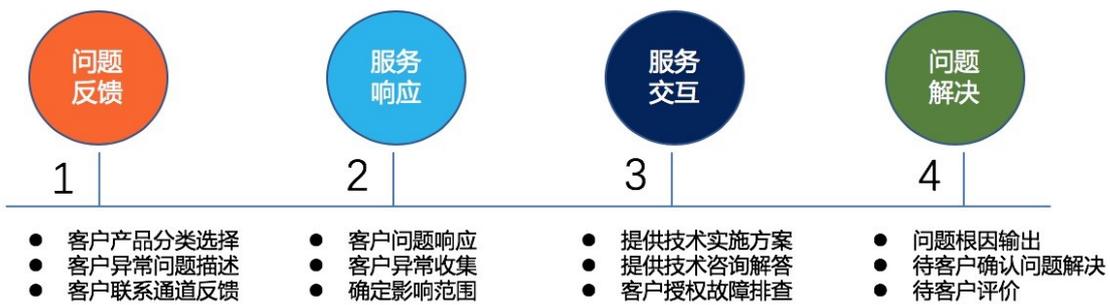
服务项	服务说明
官网在线咨询	7×24小时 智能客服，7×15小时 人工服务（早9:00-晚24:00）。
电话支持 400-80-13260	提供售后7×24小时的电话基础支持，解决客户账号、财务、备案等咨询问题。
工单支持	提供7×24小时标准工单支持，进行咨询及基础技术支持。
帮助与文档	阿里云基于云产品及海量客户的支持和服务经验，在官网对客户开放产品使用文档、常见问题知识点及部分视频教程。具体内容，客户可以登录阿里云官网、支持与服务- 帮助文档 频道进行查看。
订阅支持	阿里云针对购买云产品的客户，将提供消息订阅基础支持，目前提供的消息种类主要包含产品消息、故障消息、服务消息、活动消息几大类，客户可根据需要登录阿里云官网进入 消息中心 设置订阅或查看消息。

3. 服务SLA

电话/官网在线咨询/工单支持响应时间如下表：

支持子项	支持时间/响应时间
电话支持 400-80-13260	7×24小时 电话支持
官网在线咨询	7×24小时 智能客服 7×15小时 人工服务（早9:00-晚24:00）
云产品技术工单支持	7×24小时 工单支持 <ul style="list-style-type: none"> 注册客户响应时间：<120分钟 飞天会员响应时间：<90分钟 支持工程师：售后工程师组

4. 服务流程



5. 验收标准

阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

1. 阿里云交付对应服务诉求解决方案及后续建议并确保对应渠道SLA达标率大于90%。
2. 客户对相关服务结束后进行服务评价。

6. 完成标志

客户确认问题解决。

附录：第三方软件问题与说明

阿里云将尽最大努力为客户提供以下第三方软件在阿里云ECS服务器/操作系统环境中安装、配置和疑难排解的建议，确保其在阿里云ECS服务器/操作系统环境中正常运行。阿里云售后团队向客户提供的关于第三方软件的建议只适用于有经验的系统管理员或其他相关IT人员。阿里云不负责以上第三方软件的安装、调试或更新，或对建议的实施。

第三方软件目录及问题服务范围举例：

第三方软件目录	服务范围：示例	非服务范围：示例
OpenVPN	安装OpenVPN后无法代理上网的问题排查	多个OpenVPN互联
VNCServer	安装失败的问题解决	VNCServer如何支持多用户同时登录
SSH	SSH服务器无法启动	SSH传输文件速度优化
SFTP	SFTP无法启动	SFTP如何限速
FTP	FTP使用系统账号登录的配置方法	FTP如何使用MySQL来管理账号
Windows路由与远程访问	启动服务后无法访问互联网	更换VPN的证书服务
Apache	Apache的日志轮询配置	Apache的优化配置
IIS	IIS启动后访问403错误	IIS如何编写伪静态规则
Nginx	Nginx域名绑定配置方法	Nginx插件调试方法
MySQL与Microsoft SQL Server	MySQL监听内网端口修改	MySQL的SQL语句优化
Linux IPTables与Windows Firewall	IPTables基本策略语法介绍	基于IPTables打造自动化检测防御工具

7. 运维服务工作说明书

1. 服务概述

阿里云运维服务（Alibaba Cloud Managed Services），基于阿里巴巴数字化运维解决方案，提供专属运维服务专家，帮助企业客户做好云上运维管理，降低运维开销和风险，提升运维效率和业务连续性，增强系统安全性和合规性，助力企业客户加速数字化转型！

2. 服务范围

运维产品范围：阿里公共云云产品（详见附录一：运维服务产品清单）

- 阿里云运维服务范围包含：
 - 阿里云产品使用咨询、问题处理、故障救援、配置指导、最佳实践等。
 - 阿里云产品相关的操作或系统问题的技术指导。
 - 阿里云管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题。
- 阿里云运维服务范围不包含：
 - 应用运维，包括不限于应用开发、测试、部署、诊断优化等。
 - IDC和硬件设备维护，如网络设备、服务器、存储等硬件巡检、更换、诊断等。

注：对于不在服务范围内的第三方应用软件问题，客户需联系相应供应商提供技术支持。

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云工程师评估可运维性，确认是否承接该服务申请。
- 如购买驻场服务，客户应在服务开始时提供必要的办公条件包括办公桌、办公椅、洗手间、市电及插板、网线等；客户提供的办公环境应不存在对人体有害的污染气体；室外环境需要提供可应对恶劣天气的防护条件，并保障阿里云驻场人员的人身安全。
- 如购买驻场服务，需要客户签署运维进场报告，双方确认服务开始和结束时间。
- 客户应在阿里云承接运维服务后，提供必要的访问通道、权限、授权、协助配合阿里云开展运维服务。
- 客户应审核阿里云制定的运维服务计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认计划。如无正当技术理由，不能否定双方已确认的计划和方案，以确保及时实现本服务目标。
- 客户授权阿里云针对云上资源和应用进行监控和分析。

4. 服务内容

序号	服务内容	服务描述	交付物
1	专属运维服务专家	专属运维服务专家，统一对接运维工作，保障客户在阿里云的整体体验。	专属运维服务专家
2	专属运维服务群	专属运维服务群，远程运维服务响应时间<10分钟，驻场运维服务响应时间<5分钟。	《运维服务群》

序号	服务内容	服务描述	交付物
3	技术支持	提供云产品使用咨询、配置指导、问题处理等技术支持。	《问题清单》
4	故障救援	有效协调资源，推动故障快速定位恢复，故障应急响应<5分钟。	《故障报告》
5	监控预警	帮助客户完善监控体系，及时处理告警事件，提升主动预警和快恢能力。	《事件清单》
6	智能巡检	定期健康巡检，提前识别风险隐患，提供巡检报告。	《巡检报告》
7	风险修复	针对巡检发现的容量、性能、安全、稳定性等类型风险，提供针对性的修复方案和优化指导。	《风险报告》
8	变更支持	帮助客户进行云产品开通、配置、升级、变配、扩容等资源管理操作。	《变更清单》
9	备份管理	根据客户需求，设计完善的备份方案，定期检查备份任务和备份有效性。	《备份报告》
10	需求管理	根据客户实际场景需求，推动云产品功能/性能/体验性等合理需求及时排期上线。	《需求清单》
11	成本优化	提供云上资源成本分析和优化建议，降低TCO。	《成本报告》
12	服务报告	定期总结汇报平台运行情况，输出优化方向建议。	《运维月报》

服务说明：

- 运维服务专家作为阿里云运维服务第一责任人，统一对接客户开展运维工作。
- 阿里云为客户提供专属运维服务群，并承诺响应SLA。
- 运维服务专家定期向客户负责人汇报云上资源运行情况、风险修复情况、问题处理进展、费用消耗情况等，并给出相应的优化建议。
- 故障应急处理包括故障上报、资源协调、进展通报以及故障报告等服务。
- 重大故障处理，原则上只针对P1级别的故障给出《故障处理报告》，其他情况由客户和运维服务专家协商是否输出。
- 原则上阿里云不负责非阿里云平台（如第三方软件、应用系统）的运维支持工作。

- 因客户自身原因导致的问题故障，不属于阿里云运维服务范围。
- 如客户有不定期现场服务需求，可按天购买运维专家现场服务。运维服务专家可帮助客户进行疑难问题现场处理，故障现场救援，变更现场保障、现场运维培训等服务。
- 运维专家现场服务需提前两个工作日申请，现场服务完成后，客户需当天签署《现场运维服务单》。现场服务时间段为工作日9:00~17:00。

5. 服务规格

	5*8驻场运维服务	7*24驻场运维服务	5*8远程运维服务	7*24远程运维服务
运维服务方式	驻场	驻场	远程	远程
运维服务时间	工作日9:00~17:00	每天0:00~23:59	工作日9:00~17:00	每天0:00~23:59
运维服务钉群	√	√	√	√
运维服务专家	√	√	√	√
响应SLA	<5分钟	<5分钟	<10分钟	<10分钟
资源巡检	1次/每工作日	1次/每天	1次/每工作日	1次/每天
服务报告	月报	周报	月报	周报
变更支持	√	√	×	×
技术支持	√	√	√	√
故障救援	<5分钟	<5分钟	<5分钟	<5分钟
风险修复	√	√	√	√
监控预警	√	√	√	√
备份管理	√	√	√	√
需求管理	√	√	√	√

	5*8驻场运维服务	7*24驻场运维服务	5*8远程运维服务	7*24远程运维服务
成本优化	√	√	√	√

6. 服务SLA

- 提供专属运维服务专家。
- 提供专属运维服务群。
- 提供《运维服务报告》。

7. 客户责任

- 客户须指派一位负责人协助阿里云顺利执行运维服务。此负责人应负责双方对口协调工作，负责阿里云运维服务工作的审核与验收。
- 在阿里云提供运维服务的过程中，如出现含有第三方软件的问题，客户须负责与第三方厂商交涉，协助阿里云解决问题。
- 客户在阿里云提供服务结束后，应及时进行服务验收，签署服务验收报告。

8. 验收标准

客户阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

1. 阿里云定期交付《运维服务报告》，并获得客户线上确认。
2. 《运维服务报告》的内容应包括：运维服务方案、资源运行状态、问题清单、事件清单、风险清单、需求清单、备份策略、费用分析、响应SLA。

9. 完成标志

- 运维服务专家定期提交服务报告，如无异议，客户应在7天内线上点击确认服务报告。
- 运维服务合同到期后，客户应在7天内线上确认《验收报告》，验收通过后，运维工作结束。

8. 可运维性咨询服务

1. 服务概述

本服务工作说明书（以下简称“SOW”）列明由阿里云计算有限公司（以下简称“阿里云”，或“乙方”）为XXXX（以下简称“甲方”）实施“可运维性咨询项目”（以下简称“本项目”）所提供的专业设计和咨询服务内容。

本服务工作说明书（以下简称“SOW”）列明阿里云提供的服务目录、服务范围、分工界面、双方职责等，以此来约束双方服务行为。

本服务工作说明书是《XXX应用可运维性咨询服务项目合同》的附件，本工作说明书的具体实施，应依从《XXX应用可运维性咨询服务项目合同》的条款和条件。

2. 服务范围

本项目乙方服务包括以下内容：

1. 基于阿里巴巴SRE最佳实践帮助乙方全面评估云平台和应用运维成熟度，量身定制面向云时代的稳敏双态运维体系，提升业务连续性，降低！
2. 可运维性咨询内容包括高可用性、可观测性、可弹性、安全性、稳定性、自动化能力、容灾能力和安全生产八大领域。

本项目乙方服务不包括以下内容：

1. 未明确认定为“范围内”的应用系统可运维性咨询；
2. 未明确认定为“范围内”的云平台可运维性咨询；
3. 云平台和应用系统优化项的实施改造工作；
4. 第三方软件的安装、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估甲方需求实现可能性，确认是否承接该服务申请。
- 甲方应在项目开始时提供必要的办公条件包括办公桌、办公椅、洗手间、市电及插板、网线等；甲方提供的办公环境应不存在对人体有害的污染气体；室外环境需要提供可应对恶劣天气的防护条件，并保障乙方人员的人身安全。
- 本项目所有工作记录和文档以中文为工作语言，根据甲方需求提供。提交的电子文档为Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel或Microsoft Project格式。
- 在项目过程中，采用甲乙双方同意的通讯方式，包括：钉钉、互联网、FAX、电子邮件、纸介质等。
- 甲方应在阿里云承接服务后，提供必要的调研时间、系统访问通道、权限、授权、协助配合阿里云开展咨询调研服务。
- 甲方授权阿里云针对云上资源和应用进行监控、巡检、分析。

4. 服务内容

4.1 高可用性评估

高可用架构。乙方专家团队通过对甲方应用系统和云平台的调研，评估系统在接入层、服务层、缓存、数据库、中间件、存储等链路组件在架构层面是否具备完善的高可用能力，选择并设计基于阿里云产品的高可用架构整体解决方案。

高可用防护。乙方专家团队通过对甲方应用系统和云平台的调研，评估系统动态限流、异常隔离、依赖降级、热点防控、功能开关等高可用防护能力建设情况，选择并设计基于阿里云产品的高可用防护整体解决方案。

故障演练。乙方专家团队通过对甲方应用系统和云平台的调研，评估系统是否具备故障演练和逃逸能力，并基于阿里巴巴多年业务的真实线上故障库的积累，通过模拟调用延迟、服务不可用、机器资源满载等，真实检验应用的高可用能力，同时考察相关人员对问题的应急能力，以及问题上报、处理流程是否合理，达到以战养战，锻炼人定位与解决问题的能力。

4.2可观测性评估

乙方专家团队通过对甲方应用系统和云平台的调研，评估系统在监控方面的完善度，并基于云上最佳实践，帮助甲方设计包括资源监控、应用监控、容器监控、业务监控、前端监控、小程序监控、APP监控、服务调用链追踪的端到端精细化的立体监控和报警体系，提高监控覆盖率和准确性，提高故障提前发现率，最大限度降低业务不可用时长。

4.3安全性评估

乙方专家团队通过对甲方应用系统和云平台的调研，评估系统安全防护能力，并基于云上最佳实践，帮助甲方设计包括账号安全、主机安全、网络安全、数据安全、业务安全的全域立体安全防护体系，打造零信任网络。

4.4稳定性评估

乙方专家团队通过对甲方应用系统和云平台的调研，评估系统稳定性现状，并基于阿里云SRE丰富的风险库和最佳实践，提前识别修复在架构和资源层面存在的不稳定因素，提高系统健壮性！

4.5可弹性评估

乙方专家团队通过对甲方应用系统和云平台的调研，评估系统弹性伸缩能力，并基于云上最佳实践，帮助甲方设计包括资源自动化弹性扩缩容、应用自动化弹性伸缩、数据库自动化弹性伸缩、容器自动化伸缩方案，让系统整体能够自动根据业务负载变化动态扩缩容资源，实现业务负载和资源成本的完美平衡！

4.6自动化评估

乙方专家团队通过对甲方应用系统和云平台的调研，评估系统自动化运维效率，并基于云上最佳实践，帮助甲方设计包括持续集成、持续部署、批量配置管理、周期定时运维管理、IT基础架构自动化编排方案，实现基础设施即代码（IaC），安全高效地配置和管理云基础架构和资源，提高运维效率，降低运维成本和风险。

4.7容灾能力评估

乙方专家团队通过对甲方应用系统和云平台的调研，评估系统容灾能力，并基于云上最佳实践，帮助甲方设计规划应用级同城/异地多活容灾架构，打造机房或地域级别的故障逃逸能力、流量调度能力，从宏观架构的高可用层面来保证系统的整体可用性

4.8安全生产评估

乙方专家团队通过对甲方运维制度、流程、规范、工具平台的调研，评估甲方安全生产能力，并基于阿里巴巴安全生产体系和文化，帮助甲方设计成熟的组织文化机制、业务连续性管理、异常事件处理、故障生命周期管理、客户客情/舆情管理、变更管理、活动保障、稳定性指标度量机制等8大安全生产体系，系统性提升业务连续性。

5.服务流程

流程说明：

流程	流程说明	完工标准
项目启动	确定项目目标和范围 明确咨询开展计划 召开项目启动会	双方确认《可运维性咨询启动报告》
调研报告	采用调查表、访谈、工具等方式获取目标应用系统的平台、配置、架构及关联等信息	双方确认《可运维性咨询调研报告》信息符合现状
评估报告	基于阿里云最佳实践和运维体系评估应用系统可运维性水平	乙方提交《可运维性咨询评估报告》并汇报，双方确认报告内容
改造方案	双方就可运维性的改造项、改造方案、改造优先级、改造步骤达成一致	乙方提交《可运维性咨询改造方案》并汇报，双方确认报告内容
项目验收	准备验收报告	乙方提交《项目验收报告》，甲方应在5个工作日内签署项目验收报告

6.项目里程碑

本项目主要里程碑有五个：

项目启动会议。阿里云提交《可运维性咨询启动报告》，客户负责召开项目启动会议，双方就项目咨询内容、评估方法和项目计划达成一致；

调研报告汇报。阿里云提交《可运维性咨询调研报告》，双方就调研报告内容达成一致，确认调研的应用系统设计、架构、运维方式等信息符合现状；

评估报告汇报。阿里云提交《可运维性咨询评估报告》，双方就咨询报告评估的运维能力成熟度、评估准确性、评估完整性达成一致。

改造方案汇报：阿里云提交《可运维性咨询改造方案》，双方就可运维性的改造项、改造方案、改造优先级、改造步骤达成一致；

项目验收：阿里云提交《项目验收报告》后，客户应在5个工作日内确认项目验收报告内容、签署验收意见。

【注】项目开始时间以《XXX应用可运维性咨询项目合同》签署时间为准。

工作内容	交付时间
项目启动会议	T+3
可运维性调研报告	T+10
可运维性评估汇报	T+24

可运维性改造方案	T+28
项目验收	T+30

7. 客户责任

- 客户须指派一位项目负责人协助阿里云顺利执行咨询服务。此负责人应负责双方之协调及管理（如阿里云需要进行业务系统的调研，客户的项目负责人应协调相关人员参与），负责审核、验收阿里云服务。
- 客户应在项目执行过程中按计划安排相关的业务人员参与项目的调研、会议、评审等工作，并向项目组提供符合业务的现状信息和预期目标。
- 客户应在项目执行过程中按计划安排相关的需求、设计、开发、运维、管控等技术人员，并向项目组提供准确恰当的技术现状信息和预期目标；
- 客户应在项目执行过程中按计划安排相关的主管/决策者参与主要会议和里程碑，及时了解项目的进展情况，并推动各类问题及时有效的解决。
- 客户应在项目执行过程中按计划协调其他各类资源的参与，并向项目组提供准确恰当的现状信息和预期目标。客户须指派一位负责人协助阿里云顺利执行运维服务。此负责人应负责双方对口协调工作，负责阿里云运维服务工作的审核与验收。

8. 验收标准

工作验收标准满足以下条件即可启动项目验收：

阿里云向客户提交以下项目报告：

序号		文档名称
1	验收 交付物	《XXX应用可运维性咨询启动报告》
2		《XXX应用可运维性咨询调研报告》
3		《XXX应用可运维性咨询评估报告》
4		《XXX应用可运维性咨询改造方案》

上述项目报告提交后，客户应在5个工作日内确认方案，如无异议，双方签署《项目验收报告》；

签署《项目验收报告》，视为项目验收完成。

9. 完成标志

验收通过，签署《项目验收报告》，可运维性咨询工作结束。

9. 健康检查服务

1. 服务概述

1.1 服务说明

针对云上IT系统架构进行健康检查，分析运行指标并评估系统的效率、健壮性和安全性。针对隐患与问题，给出专业的解决方案，让客户全面掌握系统运行情况，并提前做好预防和加固，避免因产品架构问题影响业务的持续性。

2. 服务范围

2.1 健康检查服务范围

- 服务范围包含：
 - 阿里云基于客户业务系统和应用的架构现状和预期目标，通过专家团队的业务和技术调研，采集运行数据和日志，收集配置和架构信息，评估检查范围内的所有系统整体的架构健康状况，针对出现的问题提供针对性的解决思路 and 方案，并评估当前架构对预期目标可能的影响；
 - 架构健康检查的主要针对业务系统和大数据应用的现有架构，通过对各业务系统的主机、网络、存储等各方面的运行参数和指标分析，提供综合的健康检查结果和结论。
- 服务范围不包含：
 - 针对架构改造的技术支持；
 - 对业务系统和大数据应用的开发；
 - 具体应用及数据库改造设计工作；
 - 应用程序改造、应用程序设计、数据库逻辑结构设计；
 - 迁移未明确认定为“范围内”的应用系统；
 - 迁移未明确认定为“范围内”的数据；
 - 云平台基础架构设施及环境的设计与搭建；
 - 实施所需的通信基础架构和组件；
 - 安装或配置电气、电子通信、布线基础架构和组件，以及为其提供支持；
 - 非IT设备以及桌面设备（如办公桌椅、打印设备、空调、UPS、磁带等）等的安装配置。

注：对于不在健康检查服务范围内的第三方软件问题，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如峰值、并发量等）等，协助阿里云开展服务。客户提供的办公环境应不存在对人体有害的污染气体；室外环境需要提供可应对恶劣天气的防护条件，并保障阿里云人员的人身安全。
- 客户应审核阿里云制定的项目实施计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体实施计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。

- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。
- 本项目所有工作记录和文档以中文为工作语言，根据客户需求提供。提交的电子文档为Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel或Microsoft Project格式；
- 在项目过程中，采用甲乙双方同意的通讯方式，包括：钉钉、互联网、FAX、电子邮件、纸介质等；。

3.1 分工边界

3.1.1 客户与阿里云

1. 客户购买健康检查服务。
2. 针对该服务的业务目标，双方商定并确认具体业务目标及范围。

3.1.2 客户

1. 确定业务目标（如实例信息等）。
2. 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
3. 配合阿里云调研系统现有问题，参与具体的计划实施，如访问权限、配置查看等。
4. 审核阿里云制定的实施计划，并以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体实施计划。客户无正当理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。
5. 作为运维主体，负责相关运维工作。

3.1.3 阿里云

负责项目的组织，成立健康检查实施团队。

- 了解客户业务目标、范围，制定实施计划，并获得客户的书面（包括但不限于电子邮件）确认。
- 提供本工作说明书规定的各项服务目录，如健康检查实例范围、时间范围等评估，提供可行建议，确保系统指标达到业务稳定性要求。

3.1.4 完工标准

提交《健康检查服务验收报告》，内容包括：网络架构检查结果、弹性计算架构检查结果、存储架构检查结果、数据库架构检查结果、中间件架构检查结果、安全架构检查结果。

3.2 服务项

版本说明：基础版：适用于资源数量小于等于100个；企业版：适用于资源数量大于100个，小于等于500个。

阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务：

3.2.1 网络架构检查

阿里云专家团队通过调研、工具软件等方式收集客户云上IT系统的网络架构方面的信息，包括但不限于负载均衡（Server Load Balancer, SLB）、NAT网关（NAT Gateway）、专有网络（Virtual Private Cloud, VPC）、弹性公网IP（Elastic IP Address, EIP）、VPN网关（VPN Gateway）等网络云产品的配置参数和运行指标，并通过调研了解客户云上IT系统的运行现状以及预期目标。阿里云网络专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析客户网络架构、配置参数和运行指标的有效程度，评估网络整体的运行效率、健壮性和安全性，指出当前网络架构存在的不足和隐患，针对存在的隐患或问题提供针对性的解决方案，满足客户对网络架构方面的专业性评估需求。

经过网络架构检查，客户将全面掌握云上IT系统的网络方面的现状及其运行情况，掌握网络架构方面存在的不足和隐患，做好预防和加固措施，避免网络架构的因素影响业务的持续服务。

3.2.2 弹性计算架构检查

阿里云专家团队通过调研、工具软件等方式收集客户云上IT系统的弹性计算架构方面的信息，包括但不限于云服务器（Elastic Compute Service, ECS）、函数计算、高性能计算、容器服务等弹性计算云产品的配置参数和运行指标（包括但不限于CPU、内存、磁盘等），并通过调研了解客户云上IT系统的运行现状以及预期目标。阿里云的弹性计算专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析客户应用架构、配置参数和运行指标的有效程度，评估弹性计算产品的运行效率、健壮性和安全性，指出当前弹性计算方面存在的不足和隐患，针对存在的隐患或问题提供针对性的解决方案，满足客户对弹性计算方面的专业性评估需求。

经过弹性计算架构的检查，客户将全面掌握云上IT系统的弹性计算方面的现状及其运行情况，掌握弹性计算方面存在的不足和隐患，做好预防和加固措施，避免弹性计算的因素影响业务的持续服务。

3.2.3 存储架构健康检查

阿里云专家团队通过调研、工具软件等方式收集客户云上IT系统的存储架构方面的信息，包括但不限于对象存储（Object Storage Service, OSS）、归档存储（Object Archive Service, OAS）、文件存储（Network Attached Storage, NAS）、块存储、闪电立方等存储云产品的配置参数和运行指标（包括但不限于使用率、增长率、IOPS等），并通过调研了解客户云上IT系统的运行现状以及预期目标。阿里云存储专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析客户应用存储架构、配置参数和运行指标的有效程度，评估存储云产品的运行效率、健壮性和安全性，指出当前云上存储方面存在的不足和隐患，针对存在的隐患或问题提供针对性的解决方案，满足客户对云上存储方面的专业性评估需求。

经过云上存储架构的检查，客户将全面掌握IT系统的云上存储方面的现状及其运行情况，掌握云上存储方面存在的不足和隐患，做好预防和加固措施，避免存储的因素影响业务的持续服务。

3.2.4 数据库架构健康检查

阿里云专家团队通过调研、工具软件等方式收集客户云上IT系统的数据库架构方面的信息，包括但不限于关系型数据库（Relational Database Service, RDS）、分布式关系型数据库服务（Distributed Relational Database Service, DRDS）、ElasticSearch、数据传输服务（Data Transmission Service, DTS）等数据库云产品的配置参数和运行指标（包括但不限于使用率、增长率、IOPS等），并通过调研了解客户云上IT系统的运行现状以及预期目标。阿里云的数据库专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析客户数据库应用架构、配置参数和运行指标的有效程度，评估数据库云产品的运行效率、健壮性和安全性，指出当前云上数据库方面存在的不足和隐患，针对存在的隐患或问题提供针对性的解决方案，满足客户对云上数据库方面的专业性评估需求。

经过数据库架构健康的检查，客户将全面掌握IT系统的云上数据库方面的现状及其运行情况，掌握云上数据库方面存在的不足和隐患，做好预防和加固措施，避免数据库的因素影响业务的持续服务。

3.2.5 中间件架构健康检查

阿里云专家团队通过调研、工具软件等方式收集客户云上IT系统的中间件架构方面的信息，包括但不限于企业级分布式应用服务（Enterprise Distributed Application Service, EDAS）、性能测试（Performance Testing Service, PTS）、消息队列（Message Queue, MQ）等互联网中间件云产品的配置参数和运行指标，并通过调研了解客户云上IT系统的运行现状以及预期目标。阿里云的中间件专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析客户的中间件使用架构、配置参数和运行指标的有效程度，评估中间件云产品的运行效率、健壮性和安全性，指出当前中间件方面存在的不足和隐患，针对存在的隐患或问题提供针对性的解决方案，满足客户对云上中间件方面的专业性评估需求。

经过中间件架构的检查，客户将全面掌握IT系统的云上中间件方面的现状及其运行情况，掌握云上中间件方面存在的不足和隐患，做好预防和加固措施，避免中间件的因素影响业务的持续服务。

3.2.6 安全架构健康检查

阿里云专家团队通过调研、工具软件等方式收集客户云上IT系统的安全方面的信息，包括但不限于DDoS高防IP、云盾Web应用防火墙（Web Application Firewall, WAF）、安骑士等安全云产品的配置参数和运行指标，并通过调研了解客户云上IT系统的运行现状以及预期目标。阿里云安全专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析客户网络、存储、中间件、数据库等云产品的安全策略和配置，评估系统整体安全架构和安全策略的配置和运行效果，指出当前安全方面存在的不足和隐患，针对存在的隐患或问题提供针对性的解决方案，满足客户对安全方面的专业性评估需求。

经过安全架构的检查，客户将全面掌握IT系统的云上安全方面的现状及其运行情况，掌握云上IT系统安全方面存在的不足和隐患，做好预防和加固措施，避免安全的因素影响业务的持续服务。

4. 服务SLA

提供健康检查服务，提供《健康检查方案》及《健康检查报告》。

5. 服务流程

申请时间限制：客户须至少应于健康检查服务开始日之前提前10个工作日提出申请。

流程	流程说明	完工标准
项目启动会议	双方协商确定各方干系人和接口人，明确项目预期准备并启动项目启动会议，编制《项目启动会议报告》	阿里云提交《XXXX项目启动会议报告》，客户负责召开了项目启动会议，双方就项目内容达成一致
确认检查方案	编制并确认健康检查方案内容和计划	阿里云提交《XXXX项目健康检查方案》，双方就检查方案达成一致
收集架构现状	采用调查表、工具、访谈等方式收集现有业务系统云产品的架构和使用现状	阿里云启动系统现状调查，收集并提交《XXXX项目架构调查报告》，双方就现状达成一致
架构健康评估	整理并梳理收集的架构现状 结合阿里云的最佳实践给出架构的评估意见和建议	阿里云提交《XXXX项目架构健康报告》，双方就健康检查结果达成一致
服务验收	整理并提交项目资料 提交项目验收报告	阿里云提交《XXXX项目验收报告》，客户签字确认

6. 验收标准

工作验收标准满足以下条件即可启动项目验收：

- 阿里云向客户提交以下项目报告：

序号	验收交付物-文档名称
1	《XXXX架构健康检查启动会议报告》
2	《XXXX架构健康检查方案》
3	《XXXX架构健康检查报告》

- 上述项目报告提交后，客户应在5个工作日内确认方案；如无异议，双方签署《项目验收报告》；
- 签署《项目验收报告》，视为项目验收完成。

7. 完成标志

验收通过，签署《项目验收报告》，健康检查服务项目工作结束。

10. 迁云服务

1. 服务概述

1.1. 服务说明

迁云服务是在客户系统在上云的过程中，提供基于阿里云产品体系的迁云咨询和迁云实施服务。通过该服务帮助客户进行云上架构设计、云上技术选型、基于技术选型的迁移方案设计、技术咨询、迁移实施支持服务。通过该服务指导客户在上云的过程中，更加合理和高效的使用阿里云产品和技术，完成快速平滑上云，实现数字化转型的第一步。

迁云服务包含3项子服务，客户可以结合自身业务需求进行购买：

迁云咨询服务(必选)

- 包含云上架构设计、云上技术选型，基于技术选型的迁移方案设计、技术咨询服务
- 不包含迁云实施以及基于应用的详细迁移方案，如需要请购买下面的迁云实施服务

迁云实施服务(可选，以下2选1)

- 基础版
- 一个基础包包含连续10个工作日的迁云实施服务，服务方式为远程
- 标准版
- 一个标准包包含连续10个工作日的迁云实施服务，服务方式为现场

任何未在本SOW中定义的工作或方案均在本项目的范围之外。

2. 服务范围

以下服务范围按照三个类别进行分类，分别是迁云咨询，迁云实施基础版，迁云实施标准版，不同客户类型可按照不同需求进行交付。

2.1. 迁云咨询服务范围

迁云咨询服务内容如下：

- 上云调研与评估
- 以调研表、访谈等多种方式快速调研和分析应用技术栈现状，系统上云可行性进行评估。确定业务系统上云数量、优先级和策略。
- 基于评估的结果，给出云上技术选型建议。
- 云上架构设计
- 基于上云调研与评估的结果，为客户设计云上技术架构，包含：
 - 网络设计：VPC规划、VSwitch规划、IP段规划、IDC到云上网络连通规划。
 - 安全设计：基于阿里云安全产品进行安全架构设计，主要包含安全组规范、堡垒机接入、数据库审计、高防和WAF接入等必备的安全设计。
 - 账户体系设计：包含云上组织关系管理、RAM账户使用规范等
 - 云产品选型设计：基于技术栈的调研结果，结合上云策略，给定上云产品选型，包含操作系统版本，产品规格，带宽大小等使用到的各类云产品的详细规格。
- 迁移技术方案设计

- 基于技术选型的结果，和客户当前各技术栈的详细信息，进行基于阿里云产品的迁移技术方案设计，主要涉及到如下各种类型技术栈迁移场景。
- 数据库迁移方案设计(不含Oracle、DB2等商业数据库)，包含数据库全量+增量迁移，以及数据割接方案。
- 存储迁移方案设计，主要为云下自建存储或本地文件迁移到OSS或NAS，提供数据迁移及校验方案，以及数据存储接口改造内容，不涉及到具体业务逻辑。
- 中间件迁移方案设计，如云下消息队列、kafka等迁移上云，提供技术改造方案内容，不涉及到具体业务逻辑。
- 缓存迁移方案设计，如云下redis，memcache到阿里云上对应场景，提供数据迁移及接口改造方案。
- 文件索引迁移方案设计，如云下Solr，ElasticSearch迁移上云，提供数据迁移方案。
- 只提供使用阿里云产品的技术迁移方案，如在阿里云上自建服务，则不在方案涵盖范围内。

本服务不包含：

- 迁移技术方案设计主要集中在技术组件层面，不深入到业务做详细分析，不按照每个系统单独设计应用迁移方案。
- 迁移技术方案设计不包含Oracle上云方案设计、微服务设计方案、应用容器化方案、大数据上云方案内容，如有需求请购买对应单独服务。
- 迁云咨询服务是以客户当前待迁移系统上云为基础的迁移技术方案设计和云上架构设计服务，不负责客户全局的云化架构咨询，如此类需求请单独购买云化架构咨询服务。
- 甲方不应限制服务方式，乙方按照项目需要通过现场或远程方式进行详细调研以及咨询方案设计，并产出最终结果；。
- 乙方不负责提供除阿里云官方文档、云上架构设计、迁移技术方案设计之外的任何技术文档。
- 乙方不负责甲方业务系统规划、架构设计、迁移、应用过程中的任何实施与维护责任。
- 乙方不负责非阿里云平台以外（第三方软件、应用系统）问题处理、技术的支持和答疑工作。
- 架构设计完成之后的应用迁移实施、数据迁移实施等工作不在迁云咨询服务范围之内。

2.2.迁云实施服务基础版服务范围

迁云实施基础版服务内容如下：

- 一个基础包包含连续10个工作日的迁云实施服务，服务方式为远程，但是乙方会结合项目需求，提供不超过2次，每次不超过2人天的现场支持。
- 基于迁云咨询的结果，支持客户选定系统的迁移实施工作，工作内容具体包含：
- 协助开通云资源、云账号、完成云上基础架构搭建、配置混合云网络连通。
- 提供迁移技术支持、迁移问题排查与解决方案。
- 协助进行应用部署与安装调试工作，解决过程中的问题。
- 协助进行同构或异构数据库迁移(不含Oracle、DB2等商业数据库)、存储数据迁移工作，解决迁移过程中的问题。
- 协助进行应用割接方案设计，帮助客户实现应用平滑、快速上云。

本服务不包含：

- 本服务不承诺提供任何交付物，以服务周期为期限，服务时间到期则服务终止

- 乙方服务过程中不负责甲方应用的部署、应用代码的改造、数据代码改造、数据迁移等具体的实施工作，具体的实施工作由甲方执行，在实施过程中乙方只负责提供技术支持和指导，并协助甲方解决阿里云产品使用相关的问题
- 乙方不为具体进度负责，由甲方原因导致的进度不符合预期，乙方不承担延期责任

2.3.迁云实施服务标准版服务范围

- 一个标准包包含连续10个工作日的迁云实施服务，服务方式为现场
- 基于迁云咨询的结果，支持客户选定系统的迁移实施工作，工作内容具体包含
- 协助开通云资源、云账号、完成云上基础架构搭建、配置混合云网络连通
- 提供迁移技术支持、迁移问题排查与解决方案
- 协助进行应用部署与安装调试工作，解决过程中的问题
- 协助进行同构或异构数据库迁移(不含Oracle、DB2等商业数据库)、存储数据迁移工作，解决迁移过程中的问题。
- 协助进行应用割接方案设计，帮助客户实现应用平滑、快速上云

本服务不包含：

- 本服务不承诺提供任何交付物，以服务周期为期限，服务时间到期则服务终止
- 乙方服务过程中不负责甲方应用的部署、应用代码的改造、数据代码改造、数据迁移等具体的实施工作，具体的实施工作由甲方执行，在实施过程中乙方只负责提供技术支持和指导，并协助甲方解决阿里云产品使用相关的问题。
- 乙方不为具体进度负责，由甲方原因导致的进度不符合预期，乙方不承担延期责任

3.前提条件

- 客户应提前至少15个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应及时向乙方提供所有需要的合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限、远程访问通道以使乙方可以提供服务。且所有这些资料将受到本协议项下的保密条款的约束。甲方同意向乙方已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
- 迁云咨询服务和迁云实施服务基础版乙方的办公地点不受项目约束，服务的提供方式主要以：电话、钉钉、邮件等方式。迁云实施服务标准版会以现场交付方式为主。
- 本项目交付过程中，实施主体为甲方，乙方主要提供方案设计以及实施过程中的问题处理，具体的应用部署和测试动作需要由甲方进行。
- 乙方将在正常业务时间，即星期一到星期五的正常业务时间，即北京时间上午 9:00 到下午 6:00（国家法定节假日除外）提供本项目的交付服务。
- 双方在项目实施期间采用双方同意的通讯方式，由双方的项目经理负责传递本项目所需的书面信息，可选的通讯方式包括：钉钉，互联网、FAX、电子邮件等。
- 所有项目交付物为中文（简体），工作语言为中文。所有交付作品采用Microsoft Office（包括 PPT，WORD，Excel，Visio）格式，并以电子拷贝方式提交。
- 甲方与乙方应须按双方事先达成一致的工作计划、人员资源计划与系统确定的工作起止日期投入项目工作。如遇到甲方相关业务系统迭代延期上线，相关项目进度将会产生顺延，乙方对此不承担责任。

- 如需引入第三方，甲乙双方应分别负责同各自第三方签订合同。乙方不对甲方的其他分包商或厂商（除乙方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责；甲方不对乙方的其他分包商或厂商（除甲方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责。
- 任何一方均不对本合同项下的特殊、附带、或间接损害或后果性经济损失（包括利润或节省金额损失）负责，即便该方已被告知该等损害赔偿的可能性
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。

4.分工界面

4.1.客户与阿里云

- 客户单独购买迁云咨询服务或者迁云咨询服务+迁云实施服务,经过阿里云审核及交流后确认服务成立
- 针对该服务期限内，双方商定并确认具体业务目标及范围。
- 具体分工界面见下图

服务类型	阶段	任务名称	任务明细	客户	阿里云
迁云咨询服务	现状调研	系统调研评估	基础设施调研、系统调研、待迁移系统技术栈和应用场景调研	A/S/C/I	R/I
		上云/迁移策略与计划	上云/迁移策略评估，制定计划	A/S/C/I	R/I
	方案设计	云上架构设计	产品与技术选型，云上网络架构，混合云组网方案，账号体系，资源规格，安全架构等，满足客户应用上云架构需求	A/S/C/I	R/I
		迁移技术方案设计	内容包括数据库迁移、存储迁移、中间件迁移等包含各技术组件的迁移方案	A/S/C/I	R/I
		迁移技术方案验证	验证迁移技术方案可行性，存在的问题，基于结果修正迁移方案	A/S/C/I	R/I

迁移实施服务	迁移实施支持	应用迁移与改造	应用重新部署、业务改造以及云产品使用答疑	A/R/I	S/C/I
		数据库迁移	数据库迁移、校验支持	A/R/I	S/C/I
		非结构化数据迁移	非结构化数据迁移、校验支持	A/R/I	S/C/I
		中间件迁移	中间件选型，改造支持	A/R/I	S/C/I
		功能与性能测试	迁移应用功能与性能测试支持	A/R/I	S/C/I
	割接实施支持	割接演练	协助进行割接方案设计，并进行割接演练确保割接方案可行	A/R/I	S/C/I
		割接实施	协助进行最终割接实施上云	A/R/I	S/C/I

责任简称：R-Responsible执行人，A-Accountable负责人，C-Consulted征求意见人，I-Informed

被告知人，S-Support负责配合“R”完成指标的工作

4.1.1.客户

- 客户指定一名具备合适技能和经验的项目经理作为与阿里云沟通的主要联系人，代表客户直接负责项目实施的计划、协调、监督与控制以及升级问题与风险，同时全权代表客户在本项目的各个方面做出决策。
- 根据项目情况，由甲方项目经理协调各方资源主导迁移调研以及实施工作。
- 项目开始，甲方圈定计划迁移的业务系统，由乙方一起评估迁移可行性，制定迁移策略
- 配合阿里云进行待迁移应用现状调研，提供合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限、远程访问通道。
- 进行具体迁移实施动作
- 作为运维主体，负责云上业务的运维工作。
- 授权阿里云针对安全事件进行7x24小时监控和分析。

4.1.2.阿里云

- 指派一名有经验的上云项目经理执行迁移项目管理，并引入、管理乙方项目组人员，与甲方项目经理沟通。

- 通过现状调研了解客户待迁移系统的基本架构、业务使用场景、技术组件和开发框架等信息，并对系统上云的可行性，以及上云的成本进行评估
- 基于现状调研设计云上架构方案、迁移技术方案。
- 配合甲方进行迁移实施，协助解决迁移实施过程中遇到的各类问题。
- 配合甲方完成应用割接上云以及云上护航保障工作

4.1.3.完工标准

- 迁云咨询服务完工标准
- 云上架构设计方案设计完成并经过甲方确认
- 迁移技术方案设计完成并经过甲方确认
- 产出交付物
- 《云上架构设计方案》
- 《迁移技术方案》
- 迁云实施服务基础版完工标准
- 服务为时间周期类服务，正常服务时间到期后，视为服务完工，时间到期前提前和客户沟通好完工相关事项，协助客户妥善收尾；
- 迁云实施服务基础版完工标准
- 服务为时间周期类服务，正常服务时间到期后，视为服务完工，时间到期前提前和客户沟通好完工相关事项，协助客户妥善收尾；

4.2.服务目录

服务内容：迁云服务针对客户的业务目标，包含以下服务：

阶段名称	服务目录	迁云咨询服务	迁云实施服务基础版	迁云实施服务标准版
现状调研	系统调研评估	支持		
	上云/迁移策略与计划	支持		
方案设计	云上架构设计	支持		
	迁移技术方案设计	支持		
	迁移技术方案验证	支持		
	应用迁移与改造		支持	支持

迁移实施支持	数据库迁移		支持	支持
	非结构化数据迁移		支持	支持
	中间件迁移		支持	支持
	功能与性能测试		支持	支持
割接实施支持	割接演练		支持	支持
	割接实施		支持	支持

备注：迁云实施服务基础版和标准版的服务内容完全一致，区别在于基础版为远程支持，标准版为现场支持。

5.服务SLA

- 迁云咨询服务和迁云实施服务基础版
- 在远程服务期间，问题能在30min内响应
- 提供5*8小时内随时电话、钉钉咨询
- 建立服务钉钉群
- 迁云实施服务标准版提供现场保障，提供实时的端到端服务
- 迁云咨询服务提供《云上架构设计方案》《迁移技术方案》

6.服务流程

迁云咨询服务流程

售前交流——官网下单——项目准备——现状调研——方案设计与验证——方案验收——项目验收

迁云实施服务流程

售前交流——官网下单——项目准备——实施方案设计——实施支持——项目验收

迁云实施必须和迁云咨询服务联合售卖，不可单独购买

7.验收标准

7.1.验收分项清单

编号	交付阶段	交付明细	交付物	交付物类型
1	现状调研阶段	系统调研评估	《云上架构设计方案》	文档

2	方案设计阶段	云上架构设计	《应用迁移技术方案》	文档
3		迁移技术方案设计		
4		迁移技术方案验证		
5	实施支持阶段	应用迁移与改造	《迁移实施支持报告》	文档
6		数据库迁移		
7		非结构化数据迁移		
8		中间件迁移		
9		功能与性能测试		
10	割接实施支持	割接演练		
11		割接实施		

7.2.验收标准

- 乙方项目交付过程中提供迁移咨询、迁移实施工作顺利进行，并将关键信息记录在文档内，因此文档类交付成果应着重文档实质内容的验收，确认乙方提交内容符合甲方需求。
- 若甲方业务流程要求在乙方提交交付成果前需进行各类内部评审，甲方应在约定的验收时点前推动并及时完成其内部所需评审和汇报。
- 文档内容经过评审会，若需要修改，乙方修改后提请甲方进行验收，由甲方指定的代表进行签收确认。验收在公共云服务系统页面上点击验收确认按钮。
- 迁云咨询服务验收标准
- 《云上架构设计方案》满足预期
- 《迁移技术方案》满足预期
- 迁云实施服务基础版验收标准
- 以双周为单位的服务，以服务到期时间视为完成标志，时间到期前提前和客户沟通好完工相关事项，协助客户妥善收尾；
- 迁云实施服务标准版验收标准
- 以双周为单位的服务，以服务到期时间视为完成标志，时间到期前提前和客户沟通好完工相关事项，协助客户妥善收尾；

7.3.验收计划

根据《7.1验收分项清单》所列示各阶段的交付内容与交付物，本项目将按照以下验收计划进行项目验收，甲方同意根据此验收计划对乙方的交付物进行验收。

迁云咨询服务验收计划

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志1
1	《云上架构设计方案》与《迁移技术方案》设计与验证完成	《云上架构设计方案》 《迁移技术方案》	甲方在线确认验收方案

迁云实施服务验收计划

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	单个服务时间期满	实施支持报告	甲方在线确认《验收报告》

- 迁云咨询服务与迁云实施一起购买的情况下，分开验收
- 一次性购买多个迁云实施服务的情况下，每个实施服务包分开验收

8.完成标志

客户验收完成

11. 容器化交付服务

1. 服务概述

1.1 服务说明

随着云计算的不断发展、普及，越来越多的企业不断加深了对云的了解，并积极落地云化改造，趋势已经从上云逐渐转变为用好云，而标志着云计算技术红利的云原生技术，则渐渐的成为业界标准以及未来方向。作为云原生技术的重要组成部分，容器化是云原生的基础，也是企业进行云原生技术转型的第一步。近年来，来自 CNCF（Cloud Native Computing Foundation 云原生基金会）的 Kubernetes 已经成为容器编排领域的事实标准，阿里云作为 CNCF 的成员与贡献者，在云原生、容器化方面进行了深入的投入，并为客户提供应用容器化的交付服务。通过落地容器化、自动化等云原生领域的关键技术，配合阿里云完整的云原生布局，与客户一起打造更灵活、更现代、更标准的云原生应用，为更高效、更快速的业务发展提供助力。

广义上来说，云原生一般指代四种核心技术：容器化、微服务、DevOps 与持续交付，随着云计算的发展，这四种概念可以分别扩展，容器化特指应用程序的运行环境，达到统一的管理和编排；微服务则强调应用程序架构，足够分布式、解耦并高内聚，是面向弹性的无状态式聚合；DevOps 强调自动化与可观测性，通过该领域内流行的方法论、工具达到资源利用、性能监控、服务治理等能力；而持续交付则代表应用程序响应业务的能力，不论是灵活性还是健壮性，以及常说的弹性。应用容器化服务不仅仅限于将应用程序封装入容器，在其他云原生象限也会有持续的改进与落地，比如自动化与 DevOps，微服务治理与可观测性等，这些会根据具体项目与甲方需求进行调整。

2. 服务范围

以下服务范围按三个类别进行分类，分别是标准版、升级版和尊享版，不同客户类型按照不同的需求进行交付。

2.1 标准版服务范围

标准版的服务内容如下：

- 基础设施调研：对已有的基础设施使用情况进行调研，包括IDC内、云上的网络规划，云资源与运行环境整理，评估基础设施规模，理清应用现状与痛点。
- 业务现状和应用系统调研：针对需要进行云原生容器化改造的业务系统进行调研，主要内容集中在应用层，包括技术栈，研发方式，自动化与测试，性能与负载等方面。
- 云上架构设计：通过之前的调研结果，并根据客户需求对云上容器化方面的基础设施进行设计，包括容器服务、镜像服务、DevOps自动化与可观测性服务的选型与开通。
- 应用容器化方案设计：本阶段进行应用进行容器化落地，通过对之前系统的分析与容器化诉求，进行应用容器化的过程设计。
- 容器化上云方案设计：针对已经完成容器化改造的应用与系统，开始进行轻改造上云的方案设计。这一部分的着重于以最小改造的方式实现容器化上云。
- DevOps自动化方案设计：这一阶段关注于容器化改造中必不可少的DevOps落地，该部分专注于“部署前”与“部署”这两个阶段，实施从容器到生产环境的自动化路径。
- 1个示例应用改造实施：针对客户选取的示例应用进行容器化上云的全套改造工作，验证方案与容器化上云路径，形成标准化方案以便指引其他应用进行改造。

2.2 升级版服务范围

升级版服务包含标准版的全部交付内容，并在标准版的基础上增加了以下两项服务：

- 微服务治理方案设计：通过阿里云全面的微服务产品，对客户已有的微服务系统提出治理方案设计，例如注册发现、配置管理、健康监控、流量管理等，达到可视、可控的治理效果。
- 可观测性落地方案设计：可观测性是DevOps理念中的重要一环，本阶段基于阿里云云监控、日志、警报相关产品，设计与已有应用系统的集成方式，达到对系统运行情况的全部掌握。

2.3 尊享版服务范围

尊享版包含上述服务包所提供的全部内容，并增加了以下服务：

- 可观测性落地方案额外提供一个月的支持服务，帮助客户更快捷的实现核心业务系统的容器化改造。

2.4 服务边界及内容

- 咨询包中乙方只提供约定范围内的咨询方案设计，协助完成一个示例核心业务系统的容器化改造实施，其余系统由客户自行完成。
- 咨询包和实施支持包中乙方都不参与甲方具体代码改造和实施动作，需要由甲方或甲方开发商进行。
- 乙方不提供容器化改造后的应用运维服务。
- 乙方只基于阿里云平台输出对应技术方案和提供技术支持，如使用阿里云平台以外（第三方软件、应用系统），则乙方只提供咨询与建议，不提供实施与兜底服务。
- 乙方只基于阿里云容器服务ACK提供容器化技术方案，不支持在云上自建Kubernetes或其它容器集群的方式。

3. 前提条件

- 甲方应提前至少15个工作日申请该服务，以便于阿里云评估甲方业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 甲方应及时向乙方提供所有需要的合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限、远程访问通道以使乙方可以提供服务。且所有这些资料将受到本协议项下的保密条款的约束。甲方同意向乙方已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
- 本项目提供的是容器化咨询服务，乙方的办公地点不受项目约束，服务的提供方式主要以：电话、钉钉、邮件等方式。
- 本项目交付过程中，实施主体为甲方，乙方主要提供方案设计以及实施过程中的问题处理，具体的应用部署和测试动作需要由甲方进行。
- 双方在项目实施期间采用双方同意的通讯方式，由双方的项目经理负责传递本项目所需的书面信息，可选的通讯方式包括：钉钉、互联网、电子邮件等。
- 所有项目交付物为中文（简体），工作语言为中文。所有交付作品采用Microsoft Office（包括PowerPoint，Word，Excel，Visio）格式，并以电子拷贝方式提交。
- 甲方与乙方应须按双方事先达成一致的工作计划、人员资源计划与书面确定的工作起止日期投入项目工作。如遇到甲方相关业务系统迭代延期上线，相关项目进度将会产生顺延，乙方对此不承担责任。
- 任何一方均不对本项目下的特殊、附带、或间接损害或后果性经济损害（包括利润或节省金额损失）负责，即便该方已被告知该等损害赔偿的可能性。
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。

4. 分工边界

4.1 客户与阿里云

- 双方商定并确认具体业务目标及范围。

- 合同签订完毕，完成付费。

4.1.1 各阶段工作的双方职责

根据项目计划的阶段任务工作，双方在不同阶段需要承担不同的分工以顺利推进项目进行。

项目阶段	甲方	乙方
项目准备阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指定一名具备合适技能和经验的项目经理作为与乙方沟通的主要联系人，代表甲方直接负责项目实施的计划、协调、监督与控制以及升级问题与风险，同时全权代表甲方在本项目的各个方面做出决策 2. 项目经理应协同乙方人员针对项目准备阶段的所有事项（见本工作说明书《3 前提条件》）进行确认 3. 办公环境准备与人员出入许可权限批准 4. 管理甲方项目组相关人员且和各阶段需投入人员进行沟通交流并取得投入项目的承诺与时间 5. 管理甲方项目组相关人员 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指派一名有经验的项目经理执行项目管理，并引入、管理乙方项目组人员，与甲方项目经理沟通 2. 针对项目准备阶段的所有事项（见本工作说明书《3 前提条件》）提出方案与计划与甲方项目经理进行确认并书面记录在案
现状调研阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据项目计划与访谈计划，组织关键用户参与调研访谈 2. 根据乙方调研需求提供现有业务概况，如系统、应用、数据、组织结构、人员分工等作为乙方评估调研评估输入 3. 确认乙方的容器化策略与风险控制策略 4. 指定验收人负责审核乙方交付物并提供反馈与确认验收 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供访谈计划并根据访谈结果评估现有基础设施、容器相关基础设施、应用架构、权限配置、业务数据、应用依赖关系 2. 根据评估结果提出迁云策略与风险控制策略，并与甲方达成协议 3. 根据甲方验收反馈确保最终交付物符合验收标注
方案设计阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合乙方进行容器化方案与DevOps等相关方案的整体设计 2. 协助乙方验证方案的可行性，为方案验证提供必要的资源、环境等，并负责依据方案进行具体的代码改造和实施工作 3. 指定验收人负责审核乙方交付物并提供反馈与确认验收 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据服务范围，结合客户具体场景进行容器化方案和DevOps方案等相关方案的设计 2. 进行方案的可行性落地验证，在客户环境进行真实测试，确认方案可行 3. 根据甲方验收反馈确保最终交付物符合验收标准

项目阶段	甲方	乙方
方案实施阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据容器化方案、DevOps方案、可观测性方案(如有), 进行1个示例核心应用容器化改造, 跑通方案全流程 2. 根据方案甲方及甲方开发商负责执行应用代码改造、功能回归、联调测试等实施工作 3. 根据改造测试结果准备最终应用割接 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 协助并指导甲方开通或购买云资源以及完成基础架构搭建与配置 2. 协助甲方对基础设施与自动化运维部分, 根据设计进行搭建与配置 3. 提供容器化技术支持、DevOps实施支持, 问题排查与解决方案 4. 与甲方对方案的验证结果达成共识后为系统割接进行准备 5. 咨询服务在该阶段只进行1个示例核心应用的落地。
割接与护航	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确认系统割接计划并指定相应的协同割接执行人员 2. 清理测试数据并确认系统割接前的云平台环境准备就绪 3. 根据系统割接计划在计划时间窗口内完成系统割接工作, 并验证切换后的云平台运行测试 4. 指定运维接口人, 交接云平台运维工作 5. 根据乙方排查问题的分析, 对于非乙方维保范围内的负责与第三方人员或系统进行问题修复 6. 指定验收人负责审核乙方交付物并提供反馈与确认验收 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 协助甲方进行系统割接准备并对系统割接计划与甲方达成共识 2. 协助甲方进行系统割接并在系统割接过程中提供技术支持、问题排查与解决方案 3. 在系统切换完成后, 提供运维问题排查, 针对在项目范围内的问题提供修复或临时解决方案 4. 与甲方运维接口人进行运维交接

责任分工见下图:

阶段	任务名称	包含活动	客户	阿里云交付团队
项目准备阶段	工作环境准备	确定联系人及负责人，确定项目实施的计划、协调、监督与控制以及升级问题与风险，进行工作内容确认，环境准备	A/S/C/I	R/I
项目调研阶段	基础设施调研	对已有的基础设施使用情况进行调研，包括 IDC 内、云上的网络规划，云资源与运行环境整理，评估基础设施规模，理清应用现状与痛点	A/S/C/I	R/I
	业务现状和应用系统调研	通过远程信息收集+现场沟通讨论的方式，摸清客户当前详细业务现状，技术架构，容器化核心诉求	A/S/C/I	R/I
方案设计阶段	云上架构设计	根据调研现状与客户的意愿，对容器化上云后的应用架构进行设计	A/S/C/I	R/I
	应用容器化方案设计	基于客户当前应用及技术栈，制作应用容器化方案	A/S/C/I	R/I
	容器化上云方案设计	确定了容器云上架构以及容器化方案，指定上云迁移方案，如果对已经在云上的应用，则无此步骤	A/S/C/I	R/I
	DevOps自动化方案设计	基于容器服务和阿里云产品体系，帮助客户构建 CICD 流程体系	A/S/C/I	R/I
验证实施阶段	1个示例应用改造实施	检查基础设施是否满足容器化需求并支持客户 DevOps 自动化落地支持	A/R/I	S/C/I
割接与护航	割接准备与实施	进行割接的准备与实施	A/R/I	S/C/I
	护航保障	割接完成后一周时间内的护航保障	A/R/I	S/C/I

责任简称：R-Responsible 执行人，A-Accountable 负责人，C-Consulted 征求意见人，I-Informed 被告知人，S-Support 负责配合 “R” 完成指标的工作

4.1.2 完工标准

系统割接确认完成后，乙方协助甲方对系统进行功能方面的全面验收，协助进行功能方面的回归测试，对可能出现的问题与异常进行排查与定位，并协助甲方解决。

- 标准版与升级版的完工标准为：
 - 所涵盖的交付物被验收，即客户签字并确认
 - 完成1个示例核心应用的落地实施
- 尊享版的完工标准为：
 - 标准版与升级版所涵盖的交付物被验收，即客户签字并确认
 - 增加的1个月支持服务按时间为限，服务时间到期后，视为服务完工

4.2 服务目录

服务内容：阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务：

阶段名称	服务目录	标准版	升级版	尊享版
项目准备阶段	项目交付前准备工作	支持	支持	支持
项目调研阶段	基础设施调研	支持	支持	支持
	业务现状和应用系统调研	支持	支持	支持
	容器化目标调研	支持	支持	支持

阶段名称	服务目录	标准版	升级版	尊享版
方案设计阶段	云上架构设计	支持	支持	支持
	应用容器化方案设计	支持	支持	支持
	DevOps自动化方案设计	支持	支持	支持
	容器化上云方案设计	支持	支持	支持
	微服务治理方案设计		支持	支持
	可观测性方案设计		支持	支持
方案实施阶段 (只负责1个示例应用)	基础设施与架构实施	支持	支持	支持
	容器化改造实施	支持	支持	支持
	DevOps落地实施	支持	支持	支持
	可观测性接入实施		支持	支持
	容器化迁移上云实施		支持	支持
割接保障	割接准备与实施	支持	支持	支持
持续改造支持	为期1个月的应用改造支持（只是增加服务周期）			支持

5. 服务SLA

- 提供容器化交付专家服务。
- 在服务期间内向客户提供应用改造支持群以及按需提供现场保障。
- 按对应服务规格提供《应用容器化方案》、《DevOps自动化方案》、《容器化上云方案》、《可观测性方案》、《微服务治理方案》具体交付物根据服务内容有所不同。

6. 服务流程

申请时间限制：客户须至少在服务开始前15天提出服务购买申请。

服务流程介绍：



7. 验收标准

7.1 验收分项清单

编号	交付阶段	交付物	交付物类型
1	项目调研阶段	《项目调研报告》	文档
2	方案设计阶段	《云上容器架构设计方案》	支持
3		《应用容器化方案》	文档
4		《DevOps自动化方案》	文档
5		《容器化迁移上云方案》	文档
6		《微服务治理方案》	文档
7		《可观测性方案》	文档
8	方案实施阶段	《应用容器化实施支持问题处理清单》	文档

7.2 验收标准

- 乙方项目交付过程中提供容器化改造的技术支持，协助甲方容器化过程顺利进行，并将关键信息记录在文档内，因此文档类交付成果应着重文档实质内容的验收，确认乙方提交内容符合甲方需求。
- 若甲方业务流程要求在乙方提交交付成果前需进行各类内部评审，甲方应在约定的验收时点前推动并及时完成其内部所需评审和汇报。
- 文档内容经过评审会，若需要修改，乙方修改后提请甲方进行验收，由甲方指定的代表进行签收确认。验收在公共云服务系统页面上点击验收确认按钮。
- 标准版和升级版验收标准：
 - 方案设计达到也客户要求，经过签字确认，具体方案见《7.1 验收分项清单》

- 以1个示例核心系统成功容器化落地为准，完成系统容器化建设即视为项目达到验收要求。
- 尊享版验收标准：
 - 方案设计达到客户要求，经过签字确认，具体方案见《7.1 验收分项清单》
 - 以1个示例核心系统成功容器化落地为准，完成系统容器化建设即视为项目达到验收要求。
 - 完成1个示例核心系统改造完成后的30天支持服务期满则视为服务完成，达到验收要求。

7.3 验收计划

根据《7.1验收分项清单》所列示各阶段的交付内容与交付物，本项目将按照以下验收计划进行项目验收，甲方同意根据此验收计划对乙方的交付物进行验收。

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	容器化方案设计与验证完成	项目准备、容器化调研评估、容器化上云设计阶段所有交付物	甲方在线确认《验收报告》
2	1个示例核心业务系统改造与割接	容器化改造实施支持涉及的所有交付物，详见《7.1验收分项清单》	甲方在线确认《验收报告》

8. 完成标志

客户验收完成。

12.数据库上云咨询服务

1.服务概述

1.1. 服务说明

随着云计算和云原生数据库的不断发展、普及，越来越多的企业拥抱云数据库，并积极地将现有传统商业数据库进行云化改造，而云上数据库最佳实践，以及如何把商业数据库改造迁移到云原生数据库的方法，逐渐成为企业的普遍诉求。阿里云数据库交付与架构团队提供的Oracle数据库上云咨询服务，为客户提供数据库系统上云方案咨询，包括云上数据库选型与架构设计、数据库兼容性评估分析、数据库改造建议、应用改造建议、数据库迁移方案制定，结合客户需求进行方案验证，并在验证过程中提供产品技术咨询与支持等服务。阿里云数据库交付与架构团队对IT系统架构、数据库技术和迁移技术有深入研究，积累了丰富的系统上云、Oracle改造上云和云上数据库设计和优化的最佳实践，从而为客户的IT系统云化提供强有力的技术服务保障。

2.服务范围

以下服务范围按两个类别进行分类，分别是高兼容版、通用版，不同客户类型按照不同的需求进行交付。

2.1.高兼容版服务范围

高兼容版服务主要内容如下：

- 业务系统现状调研
- 数据库系统调研、采集与评估
- 云上数据库PolarDB-O容量规划与架构设计
- 兼容性分析与改造建议
- 数据库迁移方案设计
- 1个示例应用改造与迁移方案验证

注：“1个示例应用”是指构建于1个Oracle实例的1个应用程序，该实例中的业务表少于100张且数据量小于100G，超过则需要购买1个实施支持尊享版服务。

2.2.通用版服务范围

通用版服务主要内容如下：

- 业务系统现状调研
- 数据库系统调研、采集与评估
- 云上数据库RDS for MySQL容量规划与架构设计
- 兼容性分析与改造建议
- 数据库迁移方案设计
- 1个示例应用改造与迁移方案验证

注：“1个示例应用”是指构建于1个Oracle实例的1个应用程序，该实例中的业务表少于100张且数据量小于100G，超过则需要购买1个实施支持尊享版服务。

2.3.服务边界

服务边界及内容：

- 咨询包中乙方只提供约定范围内的咨询方案设计，协助完成一个约定范围内的示例业务系统进行方案验证，约定范围外的系统改造或迁移由客户自行完成。
- 两个版本的咨询包，乙方都不参与甲方具体代码改造和实施动作，需要由甲方或甲方开发商进行。
- 乙方只基于阿里云数据库和相关工具平台输出对应技术方案和提供技术支持，如使用阿里云平台以外（第三方软件、应用系统），则乙方只提供建议，不提供实施与兜底服务。
- 乙方只基于阿里云数据库服务提供方案，不支持在云上自建数据库的方式。
- 本服务范围内不提供云上数据库的运维服务。

3.前提条件

- 甲方应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估甲方业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 甲方应及时向乙方提供所有需要的合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限、远程访问通道以使乙方可以提供服务。且所有这些资料将受到本协议项下的保密条款的约束。甲方同意向乙方已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
- 本项目提供的是Oracle数据库上云咨询服务，乙方的办公地点不受项目约束，服务的提供方式主要以：电话、钉钉、邮件等方式。
- 本项目交付过程中，实施主体为甲方，乙方主要提供方案设计以及方案验证过程中的问题处理，具体方案验证中的数据库改造、数据库迁移、应用改造、应用部署和应用测试动作需要由甲方进行。
- 双方在项目交付期间采用双方同意的通讯方式，由双方的项目经理负责传递本项目所需的书面信息，可选择的通讯方式包括：钉钉、互联网、电子邮件等。
- 所有项目交付物为中文（简体），工作语言为中文。所有交付作品采用Microsoft Office（包括PowerPoint，Word，Excel，Visio）格式，并以电子拷贝方式提交。
- 甲方与乙方应须按双方事先达成一致的工作计划、人员资源计划与书面确定的工作起止日期投入项目工作。如遇到甲方相关业务系统迭代延期上线，相关项目进度将会产生顺延，乙方对此不承担责任。
- 任何一方均不对本项目下的特殊、附带、或间接损害或后果性经济损失（包括利润或节省金额损失）负责，即便该方已被告知该等损害赔偿的可能性。
- 若客户有示例应用迁移上云，客户是应用运维主体，需进行自身业务应用相关的运维工作。

3.1.分工边界

3.1.1.客户与阿里云

- 双方商定并确认具体业务目标及范围。
- 合同签订完毕，完成付费。

3.1.2.各阶段工作的双方职责

根据项目计划的阶段任务工作，双方在不同阶段需要承担不同的分工以顺利推进项目进行。

项目阶段	甲方	乙方
------	----	----

<p>项目准备阶段</p>	<p>1.指定一名具备合适技能和经验的项目经理作为与乙方沟通的主要联系人，代表甲方直接负责项目实施的计划、协调、监督与控制以及升级问题与风险，同时全权代表甲方在本项目的各个方面做出决策 2.项目经理应协同乙方人员针对项目准备阶段的所有事项（见本工作说明书《3 前提条件》）进行确认 3.办公环境准备与人员出入许可权限批准 4.管理甲方项目组相关人员且和各阶段需投入人员进行沟通交流并取得投入项目的承诺与时间 5.管理甲方项目组相关人员</p>	<p>1. 指派一名有经验的项目经理执行项目管理，并引入、管理乙方项目组成员，与甲方项目经理沟通 2.针对项目准备阶段的所有事项（见本工作说明书《3 前提条件》）提出方案与计划与甲方项目经理进行确认并书面记录在案</p>
<p>现状调研阶段</p>	<p>1.根据项目计划与访谈计划，组织关键用户参与调研访谈 2.根据乙方提供的需求调研表格，提供现有业务概况，如系统、应用、数据库、组织结构、人员分工等信息作为乙方评估调研评估输入 3.确认乙方的数据库上云策略与风险控制策略 4.部署乙方提供的数据库采集工具，并上传采集结果完成评估分析 5.指定验收人负责审核乙方交付物并提供反馈与确认</p>	<p>1.提供访谈计划并根据访谈结果评估现有系统架构和数据库架构现状 2.根据调研评估结果提出数据库上云策略与风险控制策略，并与甲方达成一致 3.协助甲方分析数据库评估结果 4.根据甲方验收反馈确保最终交付物符合验收标准</p>
<p>方案设计阶段</p>	<p>1.配合乙方进行数据库架构、容量、备份、容灾等相关方案的整体设计 2.配合乙方进行数据库迁移方案的设计 3.根据乙方的应用改造建议，进行代码检查，确认具体改造的业务和改造方案 4.指定验收人负责审核乙方交付物并提供反馈与确认验收</p>	<p>1.根据服务范围，结合客户具体场景进行数据库选型和架构设计、容量设计 2.根据客户需求，设计备份、容灾方案 3.分析目标数据库与源数据库的兼容性，提供数据库改造和应用程序改造建议 4.根据客户数据库的规模和大小，业务特点，设计数据库迁移方案，推荐合适的迁移工具 5.根据甲方验收反馈确保最终交付物符合验收标准</p>
<p>方案验证阶段</p>	<p>1.根据数据库兼容性分析、应用改造建议，进行1个示例应用改造，并进行业务验证 2.验证数据库迁移方案 3.根据方案甲方或甲方开发商负责执行应用代码改造、功能回归、联调测试等实施工作</p>	<p>1.协助并指导甲方开通或购买云资源以及基础架构搭建与配置 2.提供应用改造过程、功能回归中的数据库相关技术支持 3.协助甲方验证数据库迁移方案，提供迁移过程中的答疑、工具培训、技术支持 4.咨询服务高兼容版或通用版在该阶段只选择1个示例应用进行咨询方案的验证。</p>

3.1.3.完工标准

- 数据库上云咨询服务高兼容版与通用版的完工标准为：
 1. 所涵盖的交付物被验收，即客户线上确认验收
 2. 完成1个示例应用的方案验证

3.2.服务目录

服务内容：阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务：

阶段名称	服务目录	高兼容版	通用版
项目准备阶段	项目交付前准备工作	支持	支持
现状调研阶段	业务现状和应用系统调研	支持	支持
	数据库采集与评估	支持	支持
方案设计阶段	基于Polardb-O数据库的 架构、容量设计	支持	不支持
	基于RDS for MySQL数据库的 架构、容量设计	不支持	支持
	基于Polardb-O的 数据库和应用改造方案设计	支持	不支持
	基于RDS for MySQL的 数据库和应用改造方案设计	不支持	支持
	数据库迁移方案设计	支持	支持
方案验证阶段	方案验证(1个示例应用)	支持	支持

4.服务 SLA

- 提供Oracle数据库上云交付专家服务。
- 在服务期间内向客户提供应用改造支持群以及按需提供现场保障。
- 按对应服务规格提供《项目调研报告》《数据库架构与容量设计方案》、《数据库与应用改造方案》、《数据库迁移方案》具体交付物根据服务内容有所不同。

5.服务流程

申请时间限制：客户须至少在服务开始前10天提出服务购买申请。

服务流程介绍：



6.验收标准

6.1.验收分项清单

编号	交付阶段	交付物	交付物类型
1	现状调研阶段	《项目调研报告》	文档
2	方案设计阶段	《ADAM评估报告》	文档
3		《数据库架构与容量设计方案》	文档
4		《数据库与应用改造方案》	文档
5		《数据库迁移方案》	文档
6	方案验证阶段	《数据库上云方案验证问题处理清单》	文档

6.2.验收标准

- 乙方项目交付过程中提供数据库相关的技术支持，协助甲方顺利进行适配阿里云数据库的应用改造和数据迁移，并将关键信息记录在文档内，因此文档类交付成果应着重文档实质内容的验收，确认乙方提交内容符合甲方需求。
- 若甲方业务流程要求在乙方提交交付成果前需进行各类内部评审，甲方应在约定的验收时点前推动并及时完成其内部所需评审和汇报。
- 文档内容经过评审会，若需要修改，乙方修改后提请甲方进行验收，由甲方指定的代表进行签收确认。验收在公共云服务系统页面上点击验收确认按钮。
- 高兼容版和通用版验收标准：
 1. 方案设计达到客户要求，经过线上验收确认，具体方案见《6.1 验收分项清单》
 2. 以1个示例系统进行方案验证通过为准，示例系统的数据库迁移到阿里云即视为项目达到验收要求。

6.3.验收计划

根据《6.1验收分项清单》所列示各阶段的交付内容与交付物，本项目将按照以下验收计划进行项目验收，甲方同意根据此验收计划对乙方的交付物进行验收。

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	方案设计完成	项目准备、现状调研评估、设计阶段所有交付物	甲方在线确认《验收报告》
2	1个示例业务系统迁移到阿里云	数据库迁移方案验证涉及的所有交付物，详见《6.1验收分项清单》	甲方在线确认《验收报告》

7.完成标志

客户验收完成。

13.数据库上云实施支持服务

1.服务概述

1.1.服务说明

随着云计算和云原生数据库的不断发展、普及，越来越多的企业拥抱云数据库，并积极地将现有传统商业数据库进行云化改造，如何把商业数据库改造迁移到云原生数据库的方法以及云上数据库最佳实践，逐渐成为企业的普遍诉求。阿里云数据库交付与架构团队在数据库上云咨询的基础上，提供Oracle数据库上云实施支持服务，满足客户在大型系统迁移阿里云数据库过程中，所需的数据库产品技术咨询需求，并为客户解决实施过程遇到的迁移工具、数据库使用的问题。阿里云数据库交付与架构团队对IT系统架构、数据库技术和迁移技术有深入研究，积累了丰富的系统上云、Oracle改造上云和云上数据库设计和优化的最佳实践，从而为客户的IT系统云化提供强有力的技术服务保障。

2.服务范围

以下服务属于实施支持类服务，与数据库上云咨询服务分属数据库上云流程的两个阶段，实施支持尊享版须与咨询服务配合，不提供单独购买。

2.1.实施支持尊享版服务范围

实施支持尊享版主要是在数据库上云咨询服务高兼容版或通用版的基础上，额外提供实施支持服务，帮助客户更快捷的实现核心业务系统的数据库改造上云。服务内容如下：

- 数据库改造支持；
- 应用改造支持；
- 业务测试支持；
- 数据迁移实施支持；
- 业务割接支持与护航

2.2.服务边界

- 甲方同意数据库上云咨询服务中的交付的《数据库与应用改造方案》后，方可要求乙方进行实施支持。
- 实施支持服务中乙方不参与甲方具体代码改造和实施动作，需要由甲方或甲方开发商进行，阿里云提供技术支持。
- 尊享版实施支持包中数据库容量需在1T以内，超过1T的Oracle实例，则每超过1倍（不足则取整）需要另加购1个尊享版实施支持包。
- 乙方只基于阿里云数据库和相关工具平台输出对应技术方案和提供技术支持，如使用阿里云平台以外（第三方软件、应用系统），则乙方只提供咨询与建议，不提供实施支持与技术兜底服务。
- 乙方只基于阿里云数据库服务提供方案，不支持在云上自建数据库的方式。
- 业务割接上线后，阿里云提供为期14个自然日的护航服务，14个自然日后，客户按照阿里云官网的客服与工单系统进行相关问题咨询和解决。
- 本服务范围内不提供云上数据库的运维服务。

3.前提条件

- 本服务不单独提供购买，甲方应先购买数据库上云咨询服务。

- 甲方应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估甲方业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 甲方应及时向乙方提供所有需要的合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限、远程访问通道以使乙方可以提供服务。且所有这些资料将受到本协议项下的保密条款的约束。甲方同意向乙方已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
- 本项目提供的是Oracle数据库上云咨询服务，乙方的办公地点不受项目约束，服务的提供方式主要以：电话、钉钉、邮件等方式。
- 本项目交付过程中，实施主体为甲方，乙方主要提供方案设计以及实施过程中的问题处理，具体的数据库改造、数据库迁移、应用改造、应用部署和应用测试、业务割接动作需要由甲方进行。
- 双方在项目交付期间采用双方同意的通讯方式，由双方的项目经理负责传递本项目所需的书面信息，可选的通讯方式包括：钉钉、互联网、电子邮件等。
- 所有项目交付物为中文（简体），工作语言为中文。所有交付作品采用MicrosoftOffice（包括PowerPoint，Word，Excel，Visio）格式，并以电子拷贝方式提交。
- 甲方与乙方应须按双方事先达成一致的工作计划、人员资源计划与书面确定的工作起止日期投入项目工作。如遇到甲方相关业务系统迭代延期上线，相关项目进度将会产生顺延，乙方对此不承担责任。
- 任何一方均不对本项目下的特殊、附带、或间接损害或后果性经济损失（包括利润或节省金额损失）负责，即便该方已被告知该等损害赔偿的可能性。
- 若客户有应用迁移上云，客户是应用运维主体，需进行自身业务应用相关的运维工作。

3.1.分工边界

3.1.1.客户与阿里云

- 双方商定并确认具体业务目标及范围。
- 合同签订完毕，完成付费。

3.1.2.各阶段工作的双方职责

根据项目计划的阶段任务工作，双方在不同阶段需要承担不同的分工以顺利推进项目进行，阿里云提供的实施支持服务从实施阶段开始服务，双方职责描述如下。

项目阶段	甲方	乙方
实施阶段	1.根据数据库兼容性分析、应用改造建议，执行应用代码改造、功能回归、联调测试等实施工作 2.执行数据库迁移，割接演练 3.根据应用测试、割接演练结果准备业务割接	1.协助并指导甲方开通或购买云资源以及基础架构搭建与配置 2.提供应用改造、功能回归过程中的数据库相关技术支持 3.协助甲方数据库迁移，提供迁移过程中的答疑、工具培训、技术支持

割接与护航	1.确认业务割接到阿里云数据库的计划并指定相应的协同割接人员 2.清理测试数据并确认生产资源准备就绪 3.在计划时间窗口内完成系统割接工作,并验证切换后的业务测试 4.若遇非乙方系统或服务问题,协助乙方协调第三方系统相关人员进行问题修复 5.指定运维接口人与乙方交接业务上线后的注意事项 6.指定验收人负责审核乙方交付物并提供反馈与确认验收	1.协助甲方进行系统割接准备并对系统割接计划与甲方达成共识 2.根据甲方指定的具体业务系统,在割接演练期间提供数据库相关技术支持和问题解决。 3.协助甲方进行系统割接并在系统割接过程中提供阿里云数据库相关的技术支持、问题排查与解决方案 4.在系统切换完成后,提供运维问题排查,针对在项目范围内的问题提供修复或临时解决方案 5.与甲方运维接口人进行运维交接
-------	--	---

3.1.3.完工标准

甲方把数据库迁移到阿里云数据库确认完成后,乙方协助甲方对相关系统进行功能测试,对出现的相关问题与异常进行排查与定位,并协助甲方解决。

- 实施支持尊享版的完工标准为：
 1. 完成基于1个数据库的应用的数据库迁移到阿里云的实施支持,客户在线确认验收。
 2. 因客户侧原因导致项目暂停或终止,若阿里云已按时间期限提供了30人天服务,则也算完工。

3.2.服务目录

服务内容：阿里云针对客户的业务目标,从实施阶段开始,提供基于1个数据库的应用系统的实施支持服务,具体包含以下服务：

阶段名称	服务目录	尊享版
实施阶段	数据库与应用改造实施支持	支持
	数据迁移实施支持	支持
	业务测试支持	支持
割接与护航	割接准备与实施	支持
	上线护航	支持

4.服务 SLA

- 提供Oracle数据库上云实施支持服务。
- 在服务期间内向客户提供应用改造支持群以及按需的现场保障。
- 提供《数据库上云实施支持问题处理清单》。

5.服务流程

申请时间限制：客户须至少在服务开始前10天提出服务购买申请。

服务流程介绍：



其中项目准备、现状调研、方案设计，在数据库上云咨询服务中已经完成，本服务主要从实施支持阶段开始服务。

6.验收标准

6.1.验收分项清单

编号	交付阶段	交付物
6	割接护航阶段	《数据库上云实施支持问题处理清单》

6.2.验收标准

- 乙方项目交付过程中提供数据库相关的技术支持，协助甲方顺利进行适配阿里云数据库的应用改造和数据迁移，并将关键信息记录在文档内，因此文档类交付成果应着重文档实质内容的验收，确认乙方提交内容符合甲方需求。
- 若甲方业务流程要求在乙方提交交付成果前需进行各类内部评审，甲方应在约定的验收时点前推动并及时完成其内部所需评审和汇报。
- 文档内容经过评审会，若需要修改，乙方修改后提请甲方进行验收，由甲方指定的代表进行签收确认。验收在公共云服务系统页面上点击验收确认按钮。
- 实施支持尊享版验收标准：
- 高兼容版或通用版方案设计达到约定交付标准，经过线上确认验收，具体方案见《6.1 验收分项清单》
- 以1个示例应用系统的数据库成功迁移阿里云或30人天服务乙方已按时间期限完成服务即视为项目达到验收要求。

6.3.验收计划

根据《6.1验收分项清单》所列示各阶段的交付内容与交付物，本项目将按照以下验收计划进行项目验收，甲方同意根据此验收计划对乙方的交付物进行验收。

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	1个示例业务系统迁移与割接	数据库迁移实施支持涉及的所有交付物，详见《6.1 验收分项清单》	甲方在线确认《验收报告》

7.完成标志

客户验收完成。

14. 阿里云金融云稳定性咨询服务工作说明书

1. 服务概述

此工作说明书描述了由阿里云计算有限公司(以下简称“阿里云”, 或“乙方”)为XXXX(以下简称“甲方”)实施“xxx最佳实践”(以下简称“本项目”)过程中提供的专业服务。

本服务工作说明书(以下简称“SOW”)向客户说明阿里云提供的服务目录、服务范围、分工界面、双方职责等, 以此来约束双方服务行为。

2. 服务定义

客户环境中的应用异常, 可能是客户自身代码、自身运行环境、或者第三方组件引起的, 而非阿里云产品引起的问题, 由阿里云专家远程进行问题定位并提供合理的问题解决建议; 或者客户在开发过程中遇到的通用问题咨询(如开源技术的使用、网络协议的讲解等)、应用架构咨询、技术细节咨询、可行性方案咨询等。这类服务可以通过远程服务的方式来满足客户的需求, 预计服务时长为1天。根据客户的具体需求和问题复杂度, 可以购买多个服务产品来完成一次完整的咨询服务。

如果客户需要现场服务的, 双方可以事先协商好, 那么乙方也可以提供现场服务。

3. 服务范围

- 本项目包含如下内容:
 - 乙方通过技术手段, 就甲方所提出的某一个应用程序的问题, 做问题排查。
 - 如果最终定位到问题是由产品本身缺陷、客户使用不当、软件环境不兼容等原因引起的, 乙方将提供相对应的解决方案。
 - 如果最终定位到问题并不是由阿里云相关产品引起的, 而是由第三方组件引起的, 或者甲方的使用方式不符合业界标准等, 则甲方将提供合理的建议, 最终问题解决由第三方供应商或者甲方自行解决。
 - 对于开发咨询服务, 可以包括基于阿里云产品的开发培训、开发指导、计算机通用行业知识的分享、技术实现细节讨论等。
- 本项目不包括在乙方工作范围之内
 - 超出事先双方约定好的问题定义之外的咨询服务。
 - 发生问题的组件中不存在阿里云的产品。
 - 由第三方组件报错引起的问题。

4. 服务目标

解决客户在使用阿里云产品开发应用或应用上线的过程中遇到的疑难杂症, 或提供咨询支持, 并在过程中提升客户在云产品问题上的解决能力。

5. 服务前提条件

- 如果是具体问题的排查, 甲乙双方就所要解决的问题有清晰的定义, 问题定义包括但不限于以下内容: 问题描述、所使用的组件、问题重现步骤、可重现的Demo、已尝试的排查手段。
- 如果是开发咨询服务, 甲方需要明确需求, 双方就服务范围事先进行详细的定义。
- 如果本项目执行地点在甲方办公地点, 甲方负责为本项目相关活动提供办公环境(如座席, 电话, 打印机, 传真机)、相应场地(会议室)。所有的项目相关的工作和会议, 在甲方提供的办公环境进行。

- 在项目实施过程中，甲乙双方均需确保所提供资料及信息的来源合法、内容准确。
- 本项目所有工作记录和文档以中文为工作语言，根据甲方需求提供。提交的电子文档为Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel或Microsoft Project格式。
- 在项目过程中，采用甲乙双方同意的通讯方式，可选择的通讯方式包括：互联网、FAX、电子邮件、纸介质等。

6. 客户职责

1. 甲方对本工作说明书所做的任何更改均需经阿里云审阅，以评估所做更改在开销和时间上的影响，双方需另行签署书面协议确认后方可生效。
2. 阿里云根据本工作说明书中的要求向甲方提交项目各阶段的交付物，甲方应在收到交付件后的5个工作日内给予签署，或者给出书面详细修改意见，阿里云在收到甲方的修改意见后，应在5个工作日内作出修改或反馈意见，并再次提交给甲方。如果超过5个工作日没有得到甲方的回复则该交付件视同甲方已审阅并通过。
3. 甲方提供所有需要的合理的信息，资料，以及必要的权限以使阿里云可以提供服务。甲方同意向阿里云已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
4. 甲方需指派一名人员，作为甲方技术对接人，协助一方进行初期的环境摸查和需求沟通，提供必要的应用程序设计架构、监控部署情况、日志文件等，并负责与乙方联络并被授权代表甲方在服务的各方面处理相关事宜。由于甲方技术对接人未尽到协调责任所造成实施延误，乙方将不承担相关责任。
5. 参考国家标准《GB/T 31167-2014 信息安全技术-云计算服务安全指南》之相关规定，客户应履行包括但不限于如下安全责任：
 - i. 根据国家法律法规、行业合规要求，建立健全针对专有云项目的安全管理制度与流程并确保执行。
 - ii. 适应项目保密性质以及国家法律法规要求，对参与项目的人员执行保密审查、签订保密协议、执行保密培训。
 - iii. 采取必要安全保障解决方案或技术手段，建立专有云平台及业务系统的安全防护能力。
 - iv. 执行专有云项目相关产品漏洞补丁升级或修复，进行必要安全配置。
 - v. 执行专有云项目相关产品范围内的账号分配、权限授予、操作审计、安全检查。

7. 验收标准

本阶段工作验收标准满足以下条件即可启动项目验收：

- 阿里云输出《金融云稳定性咨询报告》，向甲方汇报。

阿里云在本阶段提交如下交付物：

序号		文档名称
1	验收交付物	《XXX金融云稳定性咨询报告》

- 交付物提交完成，甲方应在5个工作日内确认方案，如无异议，双方签署《验收报告》。
- 签署项目《金融云稳定性咨询报告》，视为项目验收完成。

8. 完成标志

验收通过，签署《金融云稳定性咨询报告》，服务工作结束。

15. 阿里云mPaaS客户端优化服务工作说明书

1. 服务概述

此工作说明书描述了由阿里云计算有限公司(以下简称“阿里云”, 或“乙方”)为XXXX(以下简称“甲方”)实施“mPaaS客户端优化”(以下简称“本项目”)过程中提供的专业服务。

本服务工作说明书(以下简称“SOW”)向客户说明阿里云提供的服务目录、服务范围、分工界面、双方职责等, 以此来约束双方服务行为。

2. 服务定义

mPaaS客户端优化建设服务, 是阿里云原厂给企业客户提供的应用质量调优服务, 借助mPaaS平台, 为客户提供基础性原理分析、性能问题监控与定位以及客户端崩溃防护技术等技术内容。同时, 协助客户体系化地降低崩溃、卡死卡顿的情况, 帮助用户稳步提高客户端质量和用户体验。

客户购买服务产品来完成相对应的服务。

3. 服务范围

- 本项目包含如下内容:
 - 乙方跟甲方的开发、运维、架构等人员进行前期的摸查, 充分了解稳定性建设需求。
 - 乙方为甲方制定完整的稳定性建设方案, 包含主要治理指标基线和治理方案。
 - 乙方为甲方进行客户端优化治理方案的解读和培训。
 - 如有需要, 乙方为甲方重点分析部分严重影响客户端稳定的问题, 包括崩溃问题、卡死卡顿等问题。
 - 乙方协助甲方制定长期的客户端优化治理策略。
- 本项目不包括在乙方工作范围之内:
 - 超出事先双方约定好的问题定义之外的咨询服务。
 - 不负责解决三方组件自身的问题, 协助客户绕过或避免触发问题。

4. 服务目标

基于移动开发平台mPaaS的技术栈为客户提供移动高可用服务, 打造高质量客户端和用户体验。

5. 服务前提条件

- 甲方购买和使用乙方提供的移动开发平台mPaaS。
- 如果本项目执行地点在甲方办公地点, 甲方负责为本项目相关活动提供办公环境(如座席, 电话, 打印机, 传真机)、相应场地(会议室)。所有的项目相关的工作和会议, 在甲方提供的办公环境进行。
- 在项目实施过程中, 甲乙双方均需确保所提供资料及信息的来源合法、内容准确。
- 本项目所有工作记录和文档以中文为工作语言, 根据甲方需求提供。提交的电子文档为Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel或Microsoft Project格式。
- 在项目过程中, 采用甲乙双方同意的通讯方式, 可选择的通讯方式包括: 互联网、FAX、电子邮件、纸介质等。

6. 客户职责

1. 甲方对本工作说明书所做的任何更改均需经阿里云审阅，以评估所做更改在开销和时间上的影响，双方需另行签署书面协议确认后方可生效。
2. 阿里云根据本工作说明书中的要求向甲方提交项目各阶段的交付物，甲方应在收到交付件后的5个工作日内给予签署，或者给出书面详细修改意见，阿里云在收到甲方的修改意见后，应在5个工作日内作出修改或反馈意见，并再次提交给甲方。如果超过5个工作日没有得到甲方的回复则该交付件视同甲方已审阅并通过。
3. 甲方提供所有需要的合理的信息，资料，以及必要的权限以使阿里云可以提供服务。甲方同意向阿里云已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
4. 甲方需指派一名人员，作为甲方技术对接人，协助一方进行初期的环境摸查和需求沟通，提供必要的应用程序设计架构、监控部署情况、日志文件等，并负责与乙方联络并被授权代表甲方在服务的各方面处理相关事宜。由于甲方技术对接人未尽到协调责任所造成服务实施延误，乙方将不承担相关责任。
5. 参考国家标准《GB/T 31167-2014 信息安全技术-云计算服务安全指南》之相关规定，客户应履行包括但不限于如下安全责任：
 - i. 根据国家法律法规、行业合规要求，建立健全针对专有云项目的安全管理制度与流程并确保执行。
 - ii. 适应项目保密性质以及国家法律法规要求，对参与项目的人员执行保密审查、签订保密协议、执行保密培训。
 - iii. 采取必要安全保障解决方案或技术手段，建立专有云平台及业务系统的安全防护能力。
 - iv. 执行专有云项目相关产品漏洞补丁升级或修复，进行必要安全配置。
 - v. 执行专有云项目相关产品范围内的账号分配、权限授予、操作审计、安全检查。

7. 验收标准

本阶段工作验收标准满足以下条件即可启动项目验收：

- 阿里云输出《mPaaS客户端优化报告》，向甲方汇报。

阿里云在本阶段提交如下交付物：

序号		文档名称
1	验收交付物	《XXX mPaaS客户端优化报告》 《XXX问题治理长期策略》 《xxx 问题分析报告》

- 交付物提交完成，甲方应在5个工作日内确认方案，如无异议，双方签署《验收报告》。
- 签署项目《验收报告》，视为项目验收完成。

8. 完成标志

验收通过，签署《验收报告》，服务工作结束。

16. 阿里云mPaaS全链路优化服务工作说明书

1. 服务概述

此工作说明书描述了由阿里云计算有限公司(以下简称“阿里云”,或“乙方”)为XXXX(以下简称“甲方”)实施“xxxmPaaS全链路优化”(以下简称“本项目”)过程中提供的专业服务。

本服务工作说明书(以下简称“SOW”)向客户说明阿里云提供的服务目录、服务范围、分工界面、双方职责等,以此来约束双方服务行为。

2. 服务定义

mPaaS全链路优化专家服务,是阿里云原厂给企业客户提供的应用压测服务,以此来确定客户应用的压力水位以及性能瓶颈。阿里云针对客户的业务目标,包含以下服务:

服务项		标准包	进阶包	尊享包
服务包内容	测试方案制定	√	√	√
	工具使用培训	√	√	√
	线上压测护航	√	√	√
	压测报告解读	√	√	√
	压测最佳实践咨询		√	√
	互联网高可用架构咨询			√
	用户应用架构调优咨询			√
PTS额度	1000w VUM PTS额度 (最高规格,并发20W 或IP节点600个)	2000w VUM PTS额度 (最高规格,并发20W 或IP节点600个)	4000w VUM PTS额度 (最高规格,并发20W 或IP节点600个)	
覆盖场景	覆盖1个主要场景的压力测试	覆盖2个主要场景的压力测试,协助解决主要性能瓶颈点2个	覆盖3个主要场景的压力测试,协助解决主要性能瓶颈点4个	
服务时长	约1周	约2周	约3周	

3. 服务范围

- 本项目包含如下内容：
 - 乙方跟甲方的开发、运维、架构等人员进行前期的摸查，充分了解压测需求。
 - 乙方为甲方制定完整的压力测试方案，包含测试计划、压测模型。
 - 乙方为甲方进行基于PTS的压力测试培训，使得甲方的测试人员掌握PTS的基本使用以及测试脚本的基本开发。
 - 如有需要，乙方可以为甲方开发一至两个测试脚本（单个脚本代码行少于2000）。如果压测脚本中涉及到阿里云产品的调用，乙方负责打通这些环节。
 - 乙方负责压测护航，并且对压测报告进行解读。
 - 如果购买的是规格2，乙方还会为甲方提供压测最佳实践咨询，同时协助甲方解决最多2个性能瓶颈点。
 - 如果购买的是规格3，乙方还会为甲方提供压测最佳实践咨询、互联网高可用架构咨询、用户应用架构调优咨询，同时协助甲方解决最多4个性能瓶颈点。
- 本项目不包括在乙方工作范围之内：
 - 超出事先双方约定好的问题定义之外的咨询服务。
 - 编写所有场景的性能测试脚本。
 - 主导性能瓶颈的解决。

4. 服务目标

基于阿里云性能测试服务，提供高保真压测方案及自研插件 mPaasMGS JMeter extension 及，打通“云端压测(PTS)-压测工具(JMeter)-mPaaS网关(MGS)-后端业务系统”完整链路，支持金融客户实现mPaaS全链路优化。

5. 服务前提条件

- 在项目过程中，采用甲乙双方同意的通讯方式，可选择的通讯方式包括：互联网、FAX、电子邮件、纸质等。
- 在项目实施前，甲方需要开通及使用阿里云提供的移动开发平台mPaas，以及提供可压测的环境、场景。同时，甲方需要开通阿里云提供的性能测试服务PTS服务。
- 如果本项目执行地点在甲方办公地点，甲方负责为本项目相关活动提供办公环境（如座席，电话，打印机，传真机）、相应场地（会议室）。所有的项目相关的工作和会议，在甲方提供的办公环境进行。
- 在项目实施过程中，甲乙双方均需确保所提供资料及信息的来源合法、内容准确。
- 本项目所有工作记录和文档以中文为工作语言，根据甲方需求提供。提交的电子文档为Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel或Microsoft Project格式。

6. 客户职责

1. 甲方对本工作说明书所做的任何更改均需经阿里云审阅，以评估所做更改在开销和时间上的影响，双方需另行签署书面协议确认后方可生效。
2. 阿里云根据本工作说明书中的要求向甲方提交项目各阶段的交付物，甲方应在收到交付件后的5个工作日内给予签署，或者给出书面详细修改意见，阿里云在收到甲方的修改意见后，应在5个工作日内作出修改或反馈意见，并再次提交给甲方。如果超过5个工作日没有得到甲方的回复则该交付件视同甲方已审阅并通过。

3. 甲方提供所有需要的合理的信息，资料，以及必要的权限以使阿里云可以提供服务。甲方同意向阿里云已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
4. 甲方需指派一名人员，作为甲方技术对接人，协助一方进行初期的环境摸查和需求沟通，提供必要的应用程序设计架构、监控部署情况、日志文件等，并负责与乙方联络并被授权代表甲方在服务的各方面处理相关事宜。由于甲方技术对接人未尽到协调责任而造成压测实施延误，乙方将不承担相关责任。
5. 参考国家标准《GB/T 31167-2014 信息安全技术-云计算服务安全指南》之相关规定，客户应履行包括但不限于如下安全责任：
 - i. 根据国家法律法规、行业合规要求，建立健全针对专有云项目的安全管理制度与流程并确保执行。
 - ii. 适应项目保密性质以及国家法律法规要求，对参与项目的人员执行保密审查、签订保密协议、执行保密培训。
 - iii. 采取必要安全保障解决方案或技术手段，建立专有云平台及业务系统的安全防护能力。
 - iv. 执行专有云项目相关产品漏洞补丁升级或修复，进行必要安全配置。
 - v. 执行专有云项目相关产品范围内的账号分配、权限授予、操作审计、安全检查。

7. 验收标准

本阶段工作验收标准满足以下条件即可启动项目验收：

- 阿里云输出《mPaaS全链路优化报告》，向甲方汇报。

阿里云在本阶段提交如下交付物：

序号		文档名称
1	验收交付物	《XXX压测服务方案设计》《XXX性能测试报告》《相关的测试脚本》

- 交付物提交完成，甲方应在5个工作日内确认方案，如无异议，双方签署《验收报告》。
- 签署项目《验收报告》，视为项目验收完成。

8. 完成标志

验收通过，签署《验收报告》，压测服务工作结束。

17. 阿里云安全产品方案咨询及支持服务工作说明书

1. 服务概述

1.1. 服务说明

一站式立体阿里云安全产品方案咨询及支持服务。为客户提供阿里云安全产品架构环境方案咨询以及支持服务，帮助您更有效地使用安全产品保护资产、降低业务安全风险、减少运维人力投入，设计符合您业务及行业最佳实践的云上安全技术架构，并根据实际需求，提供定制化服务，适用于缺少专业技术人员，对云安全产品不熟悉、安全漏洞较多导致攻击风险较高的企业。

注意：

1. 安全产品的防护效果遵循安全产品本身的能力，本服务仅提供产品方案咨询以及支持服务。
2. 由于服务支持系统和服务人力资源投入的特殊性，阿里云安全产品方案咨询及支持服务在支付购买后暂不支持退款。

2. 服务范围

2.1. 安全产品方案咨询及支持服务范围

- 服务范围包含：
 - 阿里云安全产品使用方案设计、云上安全产品架构的咨询、使用支持等。
 - 阿里云安全产品使用方案落地过程中疑难问题定位与优化。
- 服务范围不包含：
 - 代码开发与诊断。
 - 基于阿里云原生能力的三方自建业务支持。
 - 业务代运维/操作。
 - 第三方软件的安装、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

注：对于不在阿里云安全产品方案咨询及支持服务范围内的第三方软件问题，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

3. 前提条件

- 客户应在阿里云承接服务后，提供必要的场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如峰值、并发量等）等，协助阿里云开展服务。
- 客户应审核阿里云制定的项目实施计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体实施计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 客户在申请服务时，应尽量提供服务相关的所有信息（包括但不限于详细需求、遇到问题的详细报错和日志、业务系统的IT架构等），不得有需求或问题相关信息的隐瞒，否则阿里云有权在服务过程中提前结束或中止服务；其中信息的提供形式可以是服务申请时填写的说明，也可以是服务申请提交后的详细电话或现场沟通形式。

3.1. 分工边界

3.1.1. 客户与阿里云

- 客户购买阿里云安全产品方案咨询及支持服务。
- 客户购买需要服务的云安全产品并根据建议开启产品附加功能。

3.1.2. 客户

- 客户须指派一位负责人协助阿里云顺利执行阿里云安全产品方案咨询及支持服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责阿里云完成工作的审核。
- 提供远程访问通道、权限、子账号等，配合阿里云开展服务。
- 配合阿里云调研系统现有问题，参与具体的计划实施，如架构调整、风险评估等。并进行详细需求，以及详细异常和相关信息的描述。
- 审核阿里云制定的实施计划，并以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体实施计划。客户无正当理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。
- 在阿里云提供服务的过程中，如出现含有第三方软件的问题，客户须负责与第三方厂商交涉，协助阿里云解决问题。
- 授权阿里云针对安全事件进行7x24小时监控和分析。

3.1.3. 阿里云

- 负责项目的组织，成立服务实施团队。
- 了解客户业务目标、范围，在双方商定并确认的具体业务目标及范围的基础上制定方案或实施计划，并获得客户的书面（包括但不限于电子邮件）确认。
- 提供本工作说明书规定的各项服务目录，如配置优化、日常巡检与监控、接入配置等。

4. 服务项

4.1. 服务内容

阿里云安全产品方案咨询与支持针对客户购买模块，包括可选为：DDoS高防产品、Web应用防火墙产品、云防火墙产品、堡垒机产品、云安全中心产品、数据库审计产品；提供以下服务：

服务类别	描述
安全方案咨询	云安全产品使用方案设计、功能、防护策略等日常运营方面的咨询。
策略&配置优化	根据云上安全风险情况或在不同时间段的安全防护要求，提供云安全产品防护策略优化服务。
服务报表方案咨询	提供多维度展示分析的报表配置方案咨询服务，如果客户授权后，依据云产品使用手册，可提供云安全产品报表配置服务。
接入配置咨询	客户自行配置，提供接入配置指导及协助等方面的服务； 如果客户授权后，依据云产品使用手册，提供云安全产品接入配置服务。

服务类别	描述
日常巡检、监控、预警	定期开展云安全产品可用性巡检，判断云安全产品工作有效性。 定期开展云安全产品策略有效性巡检，根据安全事件告警判断、验证防护策略有效性。 定期开展云安全产品告警及日志巡检。 高危安全事件实时监控，挖矿、病毒、WebShell等安全事件实时监控、钉钉群通知。
升级方案咨询	提供升级方案咨询服务；不定期提供配置、规则升级服务，确保云安全产品防御及时、有效性，保障业务稳定。

注：如出现未在服务产品范围内以及服务内容范围内，请联系阿里云售后团队。

4.2. 服务套餐

4.2.1. 5*8 阿里云安全产品方案咨询及支持服务

5*8阿里云安全产品方案咨询及支持服务是以订单周期为单位，为客户提供服务范围内的产品托管服务。工作时间：国家法定工作日，9:00~17:00，工作方式：远程。

注：如出现未在服务时间范围内的问题，请联系阿里云服务与支持计划。

4.2.2. 7*24阿里云安全产品方案咨询及支持服务

7*24阿里云安全产品方案咨询及支持服务是以订单周期为单位，为客户提供服务范围内的产品托管服务。工作时间：全年无休，0:00~23:59，工作方式：远程。

4.2.3. 服务SLA

序号	优先级	定义	5*8响应时间	7*24响应时间
1	危险	用户核心业务严重受损或完全不可用	15分钟	30分钟
2	紧急	用户核心业务出现非全局异常	30分钟	45分钟
3	高	用户非核心业务严重受损或不可用	2小时	2小时
4	中	用户非核心业务出现非全局异常	4小时	4小时
5	低	用户日常技术咨询	8小时	8小时

5. 服务流程

用户须购买对应产品后方可购买产品对应安全产品方案咨询及支持服务；便于阿里云开展服务。



6. 完成标志

以时间为单位的安全产品方案咨询及支持服务，以订单到期视为服务完成标志。同时提供如下交付物：《安全云产品使用报告》、《安全产品方案设计报告》、《服务报告》、《配置变更控制申请单》（如有）

18.数据中台建设实施指导服务说明书

1. 服务概述

1.1. 服务说明

通过阿里云数据中台产品和建设实施方法论，建设【XXX】企业数据资产体系，全面实现【XXX】企业数据资产化，并为企业数据服务化和数据智能驱动业务提供数据支撑。本项目中阿里云仅在指定业务范围及服务周期内提供远程和现场的技术赋能和技术咨询服务。

2. 服务范围

2.1. 数据中台建设实施指导服务范围

本项目服务交付包括：

以阿里巴巴数据中台方法论为核心，支持甲方完成数据资产化建设，内容包括：数据中台平台详细设计、数据资源探查、数据上云、数据建模、指标体系建设、标签体系建设过程中提供方案及技术指导工作。

根据以上的具体目标，本次项目交付范围如下。详细交付内容见工作说明书《2. 项目计划、实施方法与内容》：

- 本SOW技术指导业务范围约定为：不超过 50 张源数据表+不超过 50 个业务指标或标签；
- 平台详细设计支持：赋能与培训客户IT或大数据团队，在数据中台基础大数据平台涉及的详细技术架构设计、平台部署方案、生产开发测试环境划分、云资源规划清单、账号与权限规划、基础安全方案等方面进行指导与培训，协助其完成平台详细设计方案。
- 平台环境搭建支持：完成数据中台独立部署产品安装部署，支持客户云资源开通与配置、混合云网络方案实施、项目开发测试与生产环境搭建等工作、基础安全配置等。
- 数据探查与上云，数据探查方法支撑、数据探查模板支持、技术方案评审、技术问题答疑；
- 数据建模设计与实施，基于阿里巴巴数据中台方法论及阿里云产品工具，协助甲方完成数据模型设计与实施，提供方法论、模板、技术方案评审及过程中的技术问题答疑；
- 数据体系建设：基于阿里巴巴数据中台方法论及阿里云产品工具，协助甲方完成数据体系设计与实施，提供方法论、模板、技术方案评审及过程中的技术问题答疑。
- 试运行保障：在数据中台上线试运行期间，提供试运行上线保障方案评审及技术咨询

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如峰值、并发量等）等，协助阿里云开展服务。
- 客户应审核阿里云制定的项目实施计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体实施计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 按双方协商约定时间执行。
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。

3.1. 分工边界

3.1.1 客户与阿里云

- 客户购买数据中台建设实施支持服务
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确认具体业务目标及范围。

3.1.2. 客户

- 确定业务目标（要构建的业务指标和标签）。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 配合阿里云调研数据源，确定上云方式，参与具体的计划实施。
- 审核阿里云制定的实施计划，并以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体实施计划。客户无正当理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。
- 在阿里云的支持下，完成具体的平台建设实施。
- 在阿里云的支持下，完成具体的数据资产建设实施。
- 作为运维主体，负责相关运维工作。
- 授权阿里云针对安全事件进行 7x24 小时监控和分析。

3.1.3. 阿里云

- 负责项目的组织，成立专家指导团队。
- 在数据中台建设的各实施阶段包括平台详细设计指导、平台环境搭建支持、数据探查与上云、数据建模设计与实施、数据体系建设、试运行保障各实施环节完成方法论的输入、实施方法的指导、实现过程的技术支持及方案评审、产出物的质量把关

3.1.4. 完工标准

项目阶段	交付内容	交付物	交付物类型
平台详细设计实施支持	平台详细设计指导	《【XXX】集团数据中台大数据平台详细设计培训文档》	文档
平台环境搭建支持	平台环境搭建支持	《独立化部署数据中台产品验收测试报告》 (如有独立部署) 《大数据平台环境搭建技术问题清单》	定制化模块和文档
数据探查	数据探查	《【XXX】数据探查结果》评审建议	文档
数据上云	数据上云方案设计	《【XXX】数据上云方案》评审建议	文档
	数据上云实施	《【XXX】数据上云实施技术支持清单》	文档

数据建模	模型详细设计文档	《【XXX】集团数据建模详细设计文档》评审建议	文档
	模型开发实施	《【XXX】数据建模实施技术支持清单》	文档
数据体系建设	指标/标签体系设计	《【XXX】集团数据指标体系详细设计文档》评审建议 《【XXX】集团数据标签体系详细设计文档》评审建议	文档
	指标/标签体系开发	《【XXX】数据体系建设技术支持清单》	文档
上线与试运行	试运行	《【XXX】试运行技术支持清单》	文档

3.2. 服务项

服务内容：阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务：

服务项	服务说明
专家指导团队	提供专职数据中台技术架构师，指导客户完成大数据平台与数据资产化建设工作。
平台详细设计支持	赋能与培训客户IT或大数据团队，在数据中台基础大数据平台涉及的详细技术架构设计、生产开发测试环境划分、云资源规划清单、账号与权限规划、基础安全方案等方面进行指导与培训，协助其完成平台详细设计方案
平台环境搭建支持	支持客户云资源开通与配置、混合云网络方案实施、项目开发测试与生产环境搭建等工作、基础云安全配置等。
数据资源探查与上云	数据探查方法支撑、数据探查模板支持、技术方案评审、技术问题答疑；
数据建模设计与实施	基于阿里巴巴数据中台OneModel方法论及阿里云产品工具，协助甲方完成数据模型设计与实施，提供方法论、模板、技术方案评审及过程中的技术问题答疑；
数据体系建设	基于阿里巴巴数据中台方法论及阿里云产品工具，协助甲方完成数据体系设计与实施，提供方法论、模板、技术方案评审及过程中的技术问题答疑。
试运行保障	在数据中台上线试运行期间，提供试运行上线保障方案评审及技术咨询

4. 服务 SLA

提供专职数据中台技术架构师，通过远程为主、现场为辅的方式完成服务内容交付，现场人天数不超过2人天。

按照 3.1.4 的完工标准提供交付物

5. 服务流程

申请时间限制：客户须至少应于数据中台建设实施开始日之前提前10个工作日提出申请。

按照下述服务流程，但提供的是专家实施指导服务。

1) 大数平台建设服务流程



2) 数据资产化部分



6. 验收标准

阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

阿里云交付按照 3.1.4 交付物，并获得客户书面确认（含电子邮件形式），如客户收到阿里云提交的全部交付物后，5个工作日内未反馈则自动完成项目验收。

7. 完成标志

实施结束并完成客户验收工作。

19. 全链路专家服务包

1. 服务概述

1.1. 服务说明

阿里云专家服务充分利用阿里云专家服务团队长期沉淀的丰富案例经验和专家工具平台，帮助阿里云用户进行云上产品相关的产品咨询、架构设计、性能调优和疑难诊断等工作，并提供针对性的解决方案、最佳实践、资源风险评估和赋能专场咨询。使得用户能够合理部署云资源，选择最优的解决方案，提前规避潜在的云资源风险，保障业务稳定性。同时提供对用户技术人员针对重点问题的技术原理和实施方案的咨询，帮助提升用户运维团队的技术能力。

2. 服务范围

2.1. 服务范围

服务范围包含：

- 阿里云服务与产品功能、云上架构的咨询、使用、配置，提供最佳实践。
- 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题。
- 与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术指导。
- 项目型（需要专人一定时间段持续为客户提供服务）的专家保障和技术支持。
- 阿里云产品相关疑难问题定位与修复。
- 阿里云产品潜在风险评估并提供解决方案。
- 阿里云的产品故障、异常上报。

服务范围不包含：

- 代码开发与诊断。
- 基于阿里云产品上自建的第三方业务。
- 业务代运维/操作。
- 第三方软件配置指导以及故障排查。

注：对于不在专家服务范围内的第三方软件问题，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 客户在申请服务时，应尽量提供服务相关的所有信息（包括但不限于详细需求、遇到问题的详细报错和日志、业务系统的IT架构等），不得有需求或问题相关信息的隐瞒，否则阿里云有权在服务过程中提前结束或中止服务；其中信息的提供形式可以是服务申请时填写的说明，也可以是服务申请提交后的详细电话或现场沟通形式。
- 如客户问题涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如生产系统异常描述、性能升级目标、数据同步需求等）等，协助阿里云开展服务。

- 客户应审核阿里云制定的项目支持计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体支持计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 客户应在项目开始时提供必要的办公条件包括办公桌、办公椅、洗手间、市电及插板、网线等；客户提供的办公环境应不存在对人体有害的污染气体；室外环境需要提供可应对恶劣天气的防护条件，并保障阿里云人员的人身安全。
- 按双方协商约定时间（最长不得超过方案提出后的一个自然月）执行具体的解决方案。
- 客户作为架构和运维主体，按照方案执行双方协商约定的相关云资源实施和运维操作。
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。
- 按双方协商确定的时间范围进行驻场服务，客户不得随意更改要求阿里云工程师的驻场时间范围，除非经过双方再次协商确定。

3.1. 分工边界

3.1.1. 客户与阿里云

- 客户购买云产品专家服务。
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确认具体业务目标及范围。
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确定是否需要阿里云工程师在客户现场驻场，并确定驻场时间范围。

3.1.2. 客户

- 确定专家服务可服务的业务目标（如生产系统异常描述、性能升级目标、数据同步需求等，具体见第四项服务目录说明），并进行详细需求，以及详细异常和相关信息的描述。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 配合阿里云调研系统现有问题，参与具体的需求及架构反馈，方案实施和问题定位等。
- 审核阿里云制定的支持计划，并在5个工作日内以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体支持计划。客户无正当技术理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。
- 在有具体方案实施落地的支持或保障服务内容时，需要尽快安排方案的实施落地，实施的时间节点最长不得超过方案提出后的一个自然月。
- 授权阿里云针对安全事件进行 7x24 小时监控和分析。

3.1.3. 阿里云

- 负责项目的组织，成立专家方案服务团队。
- 了解客户业务目标、范围，在双方商定并确认的具体业务目标及范围的基础上制定方案或支持计划，并获得客户的书面（包括但不限于电子邮件）确认。
- 提供本工作说明书规定的各项服务目录，如业务目标、云资源架构和云资源健康度等评估，提供可行建议，确保系统指标达到双方沟通确定的业务稳定性要求。
- 按照商定并确定的驻场时间范围到客户现场驻场进行服务。

3.1.4. 完工标准

- 提交《专家服务验收报告》，内容包括：阿里云资源架构分析、问题诊断分析、压测分析、最佳实践建议和解决方案等；针对相关问题的技术原理和方案赋能；以及针对相关潜在风险的评估和建议。

4. 服务目录

4.1 全链路专家服务包

一、全链路技术专家服务包

专家服务包从客户业务整体链路角度，针对客户的需求及痛点，为客户提供全链路专家诊断与调优。结合阿里云技术专家丰富的云上实战经验，以及丰富的技术沉淀，为客户整体业务系统保驾护航。内容如下：

阿里云专家结合丰富的云上实战经验和最佳实践，从全链路维度分析客户反馈的所需分析诊断的问题点或故障，排查确定问题的根本原因，提供针对性的解决方案并指导客户实施。包括如下场景及场景间的组合（每个专家诊断与调优的具体支持场景可参考专家服务中相应条目的具体说明）：

- 1、基础设施云产品问题诊断与调优
- 2、数据类云产品问题诊断与调优
- 3、云原生应用产品问题诊断与优化

交付物：《专家服务报告-全链路专家诊断与调优》

二、全链路技术咨询

基于海量云上的诊断排查实战经验，针对使用基础设施、数据类、云原生应用等云产品的场景，提供针对阿里云产品功能特性、架构设计、性能调优、疑难诊断等方面技术专场咨询，包括但不限于如下场景的综合技术咨询项：

- 1、网络安全产品攻击防护应用技巧（如CC攻击防护）
- 2、安全异常诊断分析（如异常拦截原因分析及处理）
- 3、对象存储底层技术深度指导（基础知识简介、OSS入门及实操、应用在客户场景的分析讨论）
- 4、操作系统性能调优（如操作系统内核参数调优）
- 5、ECS异常诊断分析（如操作系统coredump分析）
- 6、视频云系统性能调优（如CDN命中率调优）
- 7、视频云异常诊断分析（如视频直播推拉流失败分析）
- 8、数据库性能调优（如SQL调优、RDS参数调优）
- 9、数据库异常诊断分析（如RDS内存泄漏分析、SQL执行计划异常分析）
- 10、网络性能调优（如操作系统内核网络参数调优）
- 11、网络异常诊断分析（如网络丢包分析）
- 12、产品使用技巧/最佳实践（如高性能网络架构）
- 13、云原生组成原理（Kubernetes、Istio、Serverless等）
- 14、云原生诊断技术及案例（如系统化诊断方法、网络问题诊断等）
- 15、云原生解决方案（Spark on Kubernetes）
- 16、应用性能优化咨询
- 17、最佳中间件行业级别的典型案例
- 18、产品使用技巧/最佳实践（如高性能网络架构、PolarDB特性及适用场景）

交付物：现场或线上技术专场咨询

5. 服务SLA

提供云产品技术专家。

提供《项目启动报告》、《项目专家服务方案》、《项目架构调查报告》、《项目专家服务报告》、《项目验收报告》。

6. 服务流程

申请时间限制：客户须至少应于服务开始日之前提前10个工作日提出申请。

服务阶段	服务说明
评估阶段	需求交流 业务调研 技术架构调研 云资源盘点
检查阶段	健康检查 风险评估 专场咨询 具体产品问题的专家诊断与优化 具体需求方案及支持 方案支持 质量优化 安全加固 安全巡检 架构改造 压测调优
验收阶段	《项目专家服务报告》 《项目验收报告》

7. 验收标准

一、阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

- 1.阿里云交付《项目验收报告》，并获得客户在阿里云账号控制台线上完成确认。
- 2.《项目专家服务报告》根据客户在问题诊断、性能调优、安全巡检等方面的具体需求，内容包括如下一项或多项：
 - 1)健康检查
 - 2)风险评估
 - 3)专场咨询
 - 4)具体产品问题的专家诊断与优化
 - 5)具体需求方案及支持
 - 6)活动保障
 - 7)质量优化
 - 8)安全加固
 - 9)安全巡检
 - 10)其他具体需求或问题

二、在阿里云提供的方案需要实施落地才可确认方案有效性的场景下（比如安全方案设计），客户需要尽快安排方案的实施落地，并进行验收确认；方案提出后，如无不可抗力因素等特殊情况，客户需要在一个月内进行安排落地，并在阿里云账号控制台进行《项目验收报告》确认。

8. 完成标志

完成《项目验收报告》，并获得客户书面盖章或签字确认（含电子邮件形式）。

20. 数据类云产品专家服务

1. 服务概述

1.1. 服务说明

阿里云专家服务充分利用阿里云专家服务团队长期沉淀的丰富案例经验和专家工具平台，帮助阿里云用户进行云上产品相关的产品咨询、架构设计、性能调优和疑难诊断等工作，并提供针对性的解决方案、最佳实践、资源风险评估和方案赋能。使得用户能够合理部署云资源，选择最优的解决方案，提前规避潜在的云资源风险，保障业务稳定性。同时提供对用户技术人员针对重点问题的技术原理和技术支持方案的赋能，帮助提升用户运维团队的技术能力。

2. 服务范围

2.1. 服务范围

服务范围包含：

- 阿里云服务与产品功能、云上架构的咨询、使用、配置，提供最佳实践。
- 与阿里云的管理控制台或其他阿里云官方工具相关的问题。
- 与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术指导。
- 项目型（需要专人一定时间段持续为客户提供服务）的专家保障和技术支持。
- 阿里云产品相关疑难问题定位与修复。
- 阿里云产品潜在风险评估并提供解决方案。
- 阿里云的产品故障、异常上报。

服务范围不包含：

- 代码开发与诊断。
- 基于阿里云产品上自建的第三方业务。
- 业务代运维/操作。
- 第三方软件配置指导以及故障排查。

注：对于不在专家服务范围内的第三方软件问题，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 客户在申请服务时，应尽量提供服务相关的所有信息（包括但不限于详细需求、遇到问题的详细报错和日志、业务系统的IT架构等），不得有需求或问题相关信息的隐瞒，否则阿里云有权在服务过程中提前结束或中止服务；其中信息的提供形式可以是服务申请时填写的说明，也可以是服务申请提交后的详细电话或现场沟通形式。
- 如客户问题涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如生产系统异常描述、性能升级目标、数据同步需求等）等，协助阿里云开展服务。

- 客户应审核阿里云制定的项目技术支持计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体技术支持计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 客户应在项目开始时提供必要的办公条件包括办公桌、办公椅、洗手间、市电及插板、网线等；客户提供的办公环境应不存在对人体有害的污染气体；室外环境需要提供可应对恶劣天气的防护条件，并保障阿里云人员的人身安全。
- 按双方协商约定时间（最长不得超过方案提出后的一个自然月）执行具体的解决方案。
- 客户作为架构和运维主体，按照方案执行双方协商约定的相关云资源技术支持和运维操作。
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。
- 按双方协商确定的时间范围进行驻场服务，客户不得随意更改要求阿里云工程师的驻场时间范围，除非经过双方再次协商确定。

3.1. 分工边界

3.1.1. 客户与阿里云

- 客户购买云产品专家服务
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确认具体业务目标及范围。
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确定是否需要阿里云工程师在客户现场驻场，并确定驻场时间范围。

3.1.2. 客户

- 确定专家服务可服务的业务目标（如生产系统异常描述、性能升级目标、数据同步需求等，具体见第四项服务目录说明），并进行详细需求，以及详细异常和相关信息的描述。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 配合阿里云调研系统现有问题，参与具体的需求及架构反馈，方案咨询和问题定位等。
- 审核阿里云制定的技术支持计划，并在5个工作日内以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体技术支持计划。客户如无正当技术理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。
- 在有具体技术方案落地的支持或保障服务内容时，需要尽快安排方案落地，技术支持的时间节点最长不得超过方案提出后的一个自然月。
- 授权阿里云针对安全事件进行7x24小时监控和分析。

3.1.3. 阿里云

- 负责项目的组织，成立专家方案技术支持团队。
- 了解客户业务目标、范围，在双方商定并确认的具体业务目标及范围的基础上制定方案或技术支持计划，并获得客户的书面（包括但不限于电子邮件）确认。
- 提供本工作说明书规定的各项服务目录，如业务目标、云资源架构和云资源健康度等评估，提供可行建议，确保系统指标达到双方沟通确定的业务稳定性要求。
- 按照商定并确定的驻场时间范围到客户现场驻场进行服务。

3.1.4. 完工标准

- 提交《专家服务验收报告》，内容包括：阿里云资源架构分析、问题诊断分析、压测分析、最佳实践建议和解决方案等；针对相关问题的技术原理和方案技术支持赋能；以及针对相关潜在风险的评估和建议。

4. 服务目录

4.1. 数据类云产品专家服务

4.1.1. 数据类云产品问题诊断与调优

基于阿里云专家在传统行业和云产品行业深厚的技术积累、海量的支持经验，并依托相应的数据类云产品（数据库、大数据）的诊断日志等，帮助客户解决产品使用过程中反馈的问题，根据不同的用户业务诉求，提供定制化、高效及时的问题专家诊断与调优服务；包含如下具体服务内容：

数据库问题专家诊断与调优

阿里云数据库专家结合丰富的云上实战经验和最佳实践，结合各项数据库指标，以及前后端的日志及各项应用指标，分析客户反馈的数据库所需分析诊断的问题点或故障，排查确定数据库问题的根本原因，提供针对性的解决方案并指导客户操作；设置数据库容量和性能优化等的方案，指导或协助客户完成数据库容量及性能优化，满足客户对云上数据库性能及容量优化等的需求。包括但不限于如下场景问题：

- 1、前端应用连接数据库失败等问题排查与解决
- 2、数据库SQL执行慢等性能问题排查与解决
- 3、数据库CPU使用率高等性能问题排查与解决
- 4、数据库IOPS占用率高等性能问题排查与解决
- 5、前端应用业务请求响应慢等问题排查与解决
- 6、数据库空间使用率异常等问题排查与解决
- 7、数据库的数据恢复等问题排查与解决
- 8、由于数据库响应慢等问题导致业务异常
- 9、数据库主从同步延迟问题排查与解决
- 10、数据库系统内存占用异常高导致内存溢出问题等问题排查与解决
- 11、非SQL或相关表自身异常导致的SQL执行性能问题
- 12、非SQL占用CPU等原因导致的数据库实例负载高问题
- 13、业务SQL执行等过程异常报错问题
- 14、数据库的性能等问题导致整体业务受影响
- 15、未能定位具体原因的业务系统处理能力无法达到预期

大数据产品问题诊断与处置

依托大数据专家的海量支持经验以及大数据产品诊断日志等，帮助客户解决大数据产品使用过程中反馈的问题。包括但不限于如下场景问题：

- 1、DataWorks数据集成任务排查定位
- 2、Maxcompute数据问题排查定位
- 3、ES集群性能问题排查定位
- 4、数据可视化使用排查定位

交付物：《专家服务报告-数据类云产品问题诊断与调优》

4.1.2. 数据类云产品方案设计与支持

可针对客户的需求及痛点，为客户提供诸如数据库方案设计及支持保障服务、数据库的方案选型、数据库的分布式改造等专家服务，结合阿里云技术专家丰富的云上实战经验，以及丰富的技术沉淀，为客户提供各项数据库、大数据专家服务，解决客户的数据类云产品的各项需求或疑难问题，为客户的数据系统保驾护航。包括如下产品项：

数据库方案设计及保障支持

分析客户数据库的现状并选择合适的数据库云产品，设计符合客户业务需求的、详细的数据库部署、使用、优化、迁移和割接方案，满足客户将业务数据库转型的需求；并可提供客户业务迁移过程的支持保障服务。包括但不限于如下场景：

- 1、传统数据库转型需求的选型及改造场景。
- 2、针对新业务规划期间的数据库方案设计及支持。

数据库方案咨询及保障支持

分析客户数据库的现状，综合考虑客户的数据库转型需求，以及可选目标数据库的不同特性和适用场景，并结合阿里云专家丰富的数据库行业经验和最佳实践，选择满足客户需求的目标数据库类型，并提供具体的数据库架构选型方案、数据迁移方案（如有），并可提供数据转型过程的支持保障服务。包括但不限于如下场景：

- 1、数据库方案的选型咨询及支持保障。
- 2、数据库换代（如RDS换为ADB）的选型咨询及支持保障。
- 3、具有行业特殊属性的数据库的打磨与优化（比如社交行业场景下的图数据库、IOT场景下的Hbase、电商、直播、教育行业等的场景）。

数据同步方案咨询及支持

与客户共同梳理业务架构和数据库的数据同步/迁移方案，并结合丰富的云上数据库迁移/同步经验，提供满足业务需求的数据同步/迁移方案，并提供数据同步/迁移相关的技术支持工作。包括但不限于如下场景：

- 1、通过阿里云数据同步工具进行的不同环境的数据迁移。
- 2、数据库多活方案、异地容灾方案的支持。

分布式数据库架构改造

分析客户数据库的现状、架构、配置、使用以及运行指标，评估数据库的运行效率、健壮性、稳定性和安全性，设计符合客户业务预期目标的数据库分布式架构及分阶段改造和割接方案，指导或协助客户完成数据库分布式改造，满足客户对云上数据库分布式改造的需求。包括但不限于如下场景：数据库改造，如改造为DRDS/POLARDB-X实例、RDS实例组成的自建分布式架构。

DataWorks数据迁移技术支持

结合用户数据源、数据量、DataWorks等工具特性，提供技术支持服务帮助用户实现数据迁移工作。

交付物：《专家服务报告-基础设施云产品设计方案与支持》

5. 服务 SLA

提供云产品技术专家。

提供《项目启动报告》、《项目专家服务方案》、《项目架构调查报告》、《项目专家服务报告》、《项目验收报告》。

6. 服务流程

申请时间限制：客户须至少应于服务开始日之前提前10个工作日提出申请。

服务阶段	服务说明
评估阶段	需求交流 业务调研 技术架构调研 云资源盘点
检查阶段	健康检查 风险评估 赋能课程 具体产品问题的专家诊断与优化 具体需求方案及支持 方案支持 质量优化 安全加固 安全巡检 架构改造 压测调优
验收阶段	《项目专家服务报告》 《项目验收报告》

7. 验收标准

1、阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

1. 阿里云交付《项目验收报告》，专家服务工程师上传《项目验收报告》至阿里云控制台，并获得客户在阿里云控制台确认。

2. 《项目专家服务报告》根据客户在问题诊断、性能调优、安全巡检等方面的具体需求，内容包括如下一项或多项：

- 1)健康检查
- 2)风险评估
- 3)赋能课程
- 4)具体产品问题的专家诊断与优化
- 5)具体需求方案及支持
- 6)活动保障
- 7)质量优化
- 8)安全加固
- 9)安全巡检
- 10)其他具体需求或问题

2、在阿里云提供的方案需要实施落地才可确认方案有效性的场景下（比如安全方案设计），客户需要尽快安排方案的实施落地，并进行验收确认；方案提出后，如无不可抗力因素等特殊情况，客户需要在一个自然月内进行安排落地，并在阿里云账号控制台进行《项目验收报告》确认。

8. 完成标志

客户在阿里云账号控制台进行《项目验收报告》确认。

21. 专属钉钉配套服务说明书

1. 服务概述

1.1. 服务说明

阿里云专属钉钉配套服务是专属钉钉优选解决方案服务的一部分，是专属钉钉交付实施配套标准服务。专属钉钉标准交付服务，协助客户更好的使用钉钉，完成数字办公转型。

2. 服务范围

2.1. 专属钉钉配套服务交付范围

服务范围包含：

- 专属钉钉功能开通服务
- 专属钉钉标准功能交付专家服务
- 专属钉钉培训服务

服务范围不包含：

- 代码开发，集成等定开工作
- 非标功能，依赖三方服务功能
- 第三方软件的安装、测试、故障诊断、优化等日常运维服务。

3. 前提条件

- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 客户如有专属打包，专属存储需求，需提前申请准备相关必要条件，或硬件采购。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如使用人数、功能配置等）等，协助阿里云开展服务。
- 客户应审核阿里云制定的项目实施计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体实施计划。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 按双方协商约定时间执行具体的交付实施工作。

3.1. 分工边界

3.1.1. 客户与阿里云

- 客户购买专属钉钉配套交付服务
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确认具体业务目标及范围。

3.1.2. 客户

- 确定业务目标（如使用人数、专属安全，专属存储，专属设计等功能）。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 配合阿里云进行需求调研。

- 提前准备专属钉钉应用必要材料，如申请IOS企业开发者账号，各手机厂商推送Key，打包素材，存储资源。
- 审核阿里云制定的实施计划，并以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体实施计划。客户无正当理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。

3.1.3. 阿里云

- 安排组织交付专家成员对接客户，负责交付实施
- 了解客户业务目标、范围，制定实施计划。
- 提供本工作说明书规定的各项服务目录，以及交付件。

3.1.4. 完工标准

- 提交《专属功能验证测试报告》，完成专属钉钉标准功能交付实施并配合客户测试验证通过。

3.2. 服务项

服务内容：阿里云针对客户的业务目标，包含以下服务：

服务项	服务说明
专属功能开通服务	收集客户开通信息 开通信息审核 服务开通 专属功能开通验证 提交相关文档，交付件：专属钉钉大客户使用手册，客户信息收集表
交付专家服务	交付过程中咨询答疑 协助专属功能配置（通讯录导入，专属安全配置，专属设计配置等） 专属打包（打包素材收集，审核，专属打包，各个端专属功能验证，专属包分发） 专属存储（专属数据存储服务，和钉钉打通，专属存储功能验证） 提交相关文档，交付件：专属钉钉打包说明书，打包测试报告，专属功能验证报告
培训服务	员工使用培训：针对钉钉常用基础功能使用培训，包括不限于沟通，协同，文件，圈子等功能。 管理员培训：针对专属钉钉功能后台配置，进行操作培训，包括不限于通讯录管理，人事，考勤打卡，界面设置，专属安全管控等功能配置。

4. 服务 SLA

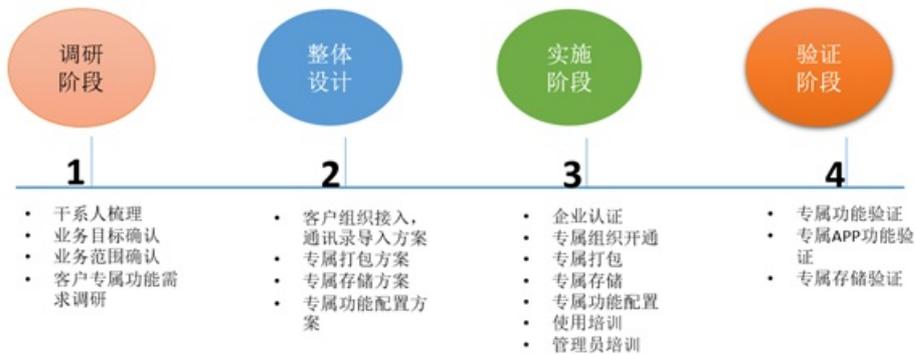
提供专属钉钉标准功能交付实施技术经理。

服务项	交付文档
专属功能开通服务	《专属钉钉大客户使用手册》，《客户信息收集表》
交付专家服务	《专属钉钉打包说明书》，《打包测试报告》，《专属功能验证报告》，《专属功能测试报告》

培训服务	《钉钉培训手册》，《专属钉钉培训文档》
------	---------------------

5.服务流程

申请时间限制：客户须至少应于专属钉钉交付开始日之前提前10个工作日提出申请。



6.验收标准

阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

阿里云交付提供《打包测试报告》，《专属存储验证报告》，《专属功能测试报告》并获得客户书面确认（含电子邮件形式）。

7.完成标志

实施结束并完成客户验收工作。

22.mPaaS应用与运维指导服务说明书

1.服务概述

1.1.服务说明

mPaaS应用与运维指导服务，提供针对阿里云移动开发平台（mPaaS）使用能力的指导服务，涵盖APP准备期、开发期、运维期各方面的能力建设，帮助客户了解mPaaS的功能及技术原理，实现APP开发的快速上手，并以最佳实践经验，赋能客户建设稳定运维的能力。

2.服务范围

2.1.mPaaS应用与运维指导服务

服务范围包含：

在移动APP准备期介绍mPaaS五大件的架构以及基础原理，内容范围如下：

- mPaaS移动网关服务（MGS）开发
- mPaaS移动推送服务（MPS）开发
- mPaaS移动同步服务（MSS）开发
- mPaaS移动部署服务（MDS）开发
- mPaaS移动分析服务（MAS）开发

在移动APP开发期介绍移动开发崩溃分析实训，移动分析服务最佳实践等，提升用户解决开发期问题的能力。内容范围如下：

- mPaaS移动开发崩溃分析实训
- mPaaS移动分析服务最佳实践
- mPaaS H5离线包最佳实践
- mPaaS基于网络的排查分析实训-应用层
- mPaaS基于网络的排查分析实训-网络层
- mPaaS H5调试和日常问题排查

在移动APP运维期，针对线上问题排查提供方案分享，提升用户在App上线运维期排查问题的能力，同时为客户提供约定的指定问题解决方案。

- 线上问题排查流程分享
- 常见线上问题解决方案分享
- 为甲乙双方约定的指定问题提供解决方案

服务范围不包含：

- 基于阿里云产品上自建的第三方业务。
- 业务代运维/操作。
- 第三方软件配置指导以及故障排查等。

3.前提条件

- 客户开通和使用阿里云移动开发平台服务（mPaaS）。
- 本服务对象人员需具备移动端的技术开发背景。
- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 客户在申请服务时，应尽量提供服务相关的所有信息（包括但不限于详细需求、遇到问题的详细报错和日志、业务系统的IT架构等），不得有需求或问题相关信息的隐瞒，否则阿里云有权在服务过程中提前结束或中止服务；其中信息的提供形式可以是服务申请时填写的说明，也可以是服务申请提交后的详细电话或现场沟通形式。
- 客户应在阿里云承接服务后，提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限、明确的业务目标（如当前APP现状、异常描述等）等，协助阿里云开展服务。
- 客户应审核阿里云制定的项目技术支持计划，以书面形式（包括但不限于电子邮件）确认阿里云提供的具体服务方案。客户如无正当技术理由，不得否定双方已确认的技术建议或方案，以确保及时实现本服务目的。
- 客户应在项目开始时提供必要的办公条件包括办公桌、办公椅、洗手间、市电及插板、网线等；客户提供的办公环境应不存在对人体有害的污染气体；室外环境需要提供可应对恶劣天气的防护条件，并保障阿里云人员的人身安全。
- 按双方协商约定时间（最长不得超过方案提出后的一个自然月）执行具体的解决方案。
- 客户作为架构和运维主体，按照方案执行双方协商约定的相关云资源技术支持和运维操作。
- 客户作为运维主体，需进行自身业务相关的运维工作。

4.分工边界

4.1.客户与阿里云

- 客户购买mPaas应用与运维指导服务
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确认具体业务目标及范围。
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确定是否服务方案、服务结束标准和服务时间等。

4.2.客户

- 确定可服务的业务目标（如能力提升目标、移动APP现状、系统异常描述等），并进行详细需求，以及详细异常和相关信息的描述。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 配合阿里云调研系统现有问题，参与具体的需求及建议反馈，方案咨询和问题定位等。
- 审核阿里云制定的服务方案，并在5个工作日内在阿里云产品控制台确认阿里云提出的服务方案。客户无正当理由，不得否定阿里云提供的技术建议或方案。

4.3.阿里云

- 负责在服务前根据客户沟通方案准备赋能内容，准备演示环境。
- 负责在服务期间按双方约定的服务方案履约，主要包括课件知识点讲解及答疑。
- 负责在服务期间提供双方预定的指定问题解决方案的提供。

- 负责的服务方案将于5个工作日内完成服务。若因阿里云原因未在指定时间内完成约定的服务方案内容，客户需配合阿里云共同延期完成；若客户中间提出已确认的服务方案以外的内容，需另行购服务包。

4.4.验收标准

完成阿里云移动开发平台mPaaS在移动APP准备期、开发期和运维期的赋能并提供服务方案中约定问题的解决方案作为验收标准。本服务将在5个工作日内完成，若服务完成后客户未及时系统确认，阿里云方将在上传验收报告的7天后自动确认服务完结。

4.5.服务交付完成标准

阿里云交付《mPaaS应用与运维指导服务汇总报告》，客户确认经过本次指导服务，客户自身的mPaaS使用及运维能力的提升符合预期。

5.注意事项

阿里云提供的服务内容、教材及其他材料、素材的知识产权由阿里云享有，甲方不得用于本合同之外的任何目的。服务过程中不可对阿里云内容进行录音、录像，或存储、发布、传播相关的音视频内容。

23.企业云化IT治理服务工作说明书

1.服务概述

1.1.服务说明

企业云化IT治理服务（Landing Zone）是在客户系统上云的过程中，提供基于阿里云产品体系的云治理方案设计 with 方案技术验证服务。通过该服务帮助客户进行资源管理、财务管理、身份管理、网络规划、安全防护、合规管理、运维管理、基础设施即代码的自动化方案（IaC）设计的技术服务。该服务指导客户根据阿里云最佳实践更快地设置安全的多账户阿里云环境。

企业云化IT治理服务包含3个版本，客户可以结合自身业务需求进行购买，注意，任何未在本SOW中定义的工作内容或方案均不包含在本项目的交付范围内。

企业云化IT治理服务（必选，基础版与标准版 2 选 1；实施服务按需购买）

● 基础版

- 基础咨询服务：基于客户的需求进行方案设计，含资源管理、身份管理、网络规划和安全防护。
- 包含基于以上方案的技术验证工作，确保设定的技术方案具备落地能力。
- 包含以上内容与客户自建系统的对接技术方案，例如 SSO、CMDB、ITSM、财务系统，该集成只基于阿里云已有标准产品能力，客户已有系统的重构、定制开发、配置工作不在服务范围之内。

● 标准版

- 标准咨询服务：基于客户的需求进行方案设计，含资源管理、身份管理、网络规划、安全防护、合规审计、财务管理、运维管理以及基础设施即代码的自动化方案（IaC）。
- 包含基于以上方案的技术验证工作，确保设定的技术方案具备落地能力。
- 包含以上内容与客户自建系统的对接技术方案，例如 SSO、CMDB、ITSM、财务系统，该集成只基于阿里云已有标准产品能力，客户已有系统的重构、定制开发、配置工作不在服务范围之内。

● 实施服务

- 如果客户需要阿里云团队提供具体的落地实施工作，则可购买实施服务，根据项目实际工作量来评估需要购买服务包的数量。
- 实施服务负责落地项目中的全部设计，但不包括客户自建系统或其他云平台、SaaS 服务上的配置、改造、调试工作，范围仅限于阿里云上的产品。
- 本服务包以远程服务为主，可结合项目需求与客户实际情况进行调整。
- 对于基础版服务，推荐至少购买实施服务包 x 1，结合具体项目情况进行调整。
- 对于标准版服务，推荐至少购买实施服务包 x 2，结合具体项目情况进行调整。
- 如客户有额外的集成需求，或项目范围大于标准版，结合实际情况进行沟通。

2.服务范围

以下服务范围按照3个版本分类，分别是企业云化IT治理服务基础版，企业云化IT治理服务标准版，企业云化IT治理实施服务，不同版本类型服务范围如下。

2.1.企业云化IT治理服务基础版服务范围

企业云化IT治理服务基础版内容如下：

- 企业云化IT治理调研与评估

- 通过远程信息收集及现场沟通的方式，对客户业务现状及应用系统进行全面调研，了解客户对于业务及应用的长期规划。
- 调研客户现行IT治理规范，如安全规范、网络规范、运维规范等，了解客户的管理现状以及在规范层面对治理方案的需求。
- 资源管理方案设计
 - 基于调研与评估的结果，为客户设计资源管理方案，包含：
 - 账号架构：规划阿里云上多账号体系，规划上云应用的资源部署原则。
 - 标签体系：基于标签进行资源的管理，设计标签元数据和标签的全生命周期流程。
- 身份管理方案设计
 - 基于调研与评估的结果，为客户设计身份管理方案，包含：
 - 身份认证：梳理身份使用场景，根据场景设计身份认证集成方案，实现与现有身份认证管理系统的集成。
 - 基于角色授权方案：梳理企业云上角色，基于“权限最小化”原则进行权限定义。
- 网络规划方案设计
 - 基于调研与评估的结果，为客户设计网络治理方案，包含：
 - 网络接入方案：规划客户环境与云平台网络接入方案，包括专线或VPN接入、应用层访问接入，运维管理接入方案。
 - 云内部网络方案：定义网络架构规划方案，包括VPC规划、网段及IP地址规划、云上DMZ区域设计。
 - 云间互联方案：基于阿里云CEN，在不同的区域、不同的账号、不同的本地数据中心建立VPC互联。
- 安全防护方案设计
 - 基于企业IT治理调研与评估的结果，为客户设计安全防护方案，包含：
 - 网络安全：主要指安全组配置，设计云上网络安全域划分方案，通过网络安全区域进行应用的隔离，同时针对应用的具体需求进行联通配置。
 - 主机安全：包括主机的漏洞、威胁和攻击防护方案。
 - 数据安全：包括密钥管理、数据库访问控制、存储访问控制，根据客户需求设计满足客户安全要求的数据安全方案。
 - 需要注意的是，安全方案仅包含云平台本身涉及到的安全，并遵循企业安全管理规范，不涉及客户应用及其它安全需求。
- 技术验证
 - 根据以上资源管理方案、身份管理方案、网络规划方案和安全防护方案，该阶段的目标是为了对方案中所用的技术选型进行技术验证。技术验证范围包括：
 - 企业多账号体系验证
 - 用户身份、权限管理验证
 - 网络分配、网段划分、网络连通验证

本服务不包含：

- 云化IT治理仅包含客户云上的IT治理内容，不提供企业自身IT体系治理咨询，如有需求请单独购买相关服务。

- 方案涉及到安全治理仅包括云平台层面的安全审计治理相关设计，不涉及客户业务系统本身的应用安全、内容安全、数据安全与传输安全，不包含客户的等保要求等。
- 方案涉及到对接客户自有平台，如SSO、CMDB、ITSM、计费平台等，均只提供对接方案，不负责处理客户自有平台本身的技术问题以及不负责具体的对接实现。
- 由甲方原因导致的进度不符合预期，乙方不承担延期责任。
- 乙方按照项目需要通过现场或远程方式进行详细调研以及咨询方案设计，并产出最终结果。
- 乙方不负责提供除阿里云官方文档、项目交付范围内文档之外的任何技术文档。
- 乙方不负责甲方业务系统规划、架构设计、上云改造、应用过程中的任何实施与维护责任。
- 乙方不负责非阿里云平台以外（第三方软件、应用系统）问题处理、技术的支持和答疑工作。
- 云化IT治理方案设计完成后的方案实施不在云化IT治理咨询服务的服务范围之内，需要客户结合自身情况落地实施。

2.2.企业云化IT治理服务标准版服务范围

企业云化IT治理服务标准版内容如下：

- 企业云化IT治理调研与评估
 - 通过远程信息收集及现场沟通的方式，对客户业务现状及应用系统进行全面调研，了解客户对于业务及应用的长期规划。
 - 调研客户现行IT治理规范，如安全规范、网络规范、运维规范等，了解客户的管理现状以及在规范层面对治理方案的需求。
- 资源管理方案设计
 - 基于调研与评估的结果，为客户设计资源管理方案，包含
 - 账号架构：规划阿里云上多账号体系，规划上云应用的资源部署原则。
 - 标签体系：基于标签进行资源的管理，设计标签元数据和标签的全生命周期流程。
- 身份管理方案设计
 - 基于调研与评估的结果，为客户设计身份管理方案，包含：
 - 身份认证：梳理身份使用场景，根据场景设计身份认证集成方案，实现与现有身份认证管理系统的集成。
 - 基于角色授权方案：梳理企业云上角色，基于“权限最小化”原则进行权限定义。
- 网络规划方案设计
 - 基于调研与评估的结果，为客户设计网络治理方案，包含：
 - 网络接入方案：规划客户环境与云平台网络接入方案，包括专线或VPN接入、应用层访问接入，运维管理接入方案。
 - 云内部网络方案：定义网络架构规划方案，包括VPC规划、网段及IP地址规划、云上DMZ区域设计。
 - 云间互联方案：基于阿里云CEN，在不同的区域、不同的账号、不同的本地数据中心建立VPC互联。
- 安全防护方案设计

- 基于企业IT治理调研与评估的结果，为客户设计安全防护方案，包含：
 - 网络安全：主要指安全组配置，设计云上网络安全域划分方案，通过网络安全区域进行应用的隔离，同时针对应用的具体需求进行联通配置。
 - 主机安全：包括主机的漏洞、威胁和攻击防护方案。
 - 数据安全：包括密钥管理、数据库访问控制、存储访问控制，根据客户需求设计满足客户安全要求的数据安全方案。
- 需要注意的是，安全方案仅包含云平台本身涉及到的安全，并遵循企业安全管理规范，不涉及客户应用及其它安全需求。
- 财务管理方案设计
 - 基于调研与评估的结果，为客户设计财务管理方案，包含：
 - 成本分账：设计成本核算模型，对云上支出进行基于成本中心的账单分析方案。
 - 成本分析：设计客户的财务分析方案，提供阿里云计费能力对接方案，协助客户接入企业内部财务分析平台，获取账单、费用明细等费用数据。
 - 成本优化：根据所采用的云服务成本优化的最佳实践、部署方案和审计方案。
- 合规审计方案设计
 - 基于调研与评估的结果，为客户设计合规审计方案，包含：
 - 事前防护：基于管控策略对于合规的红线进行租户级别的限制。
 - 事中审计：包含操作审计、账号审计、日志审计等，结合企业审计要求定制服务企业要求的审计方案
 - 预防性管控：设计符合企业合规红线，禁止执行某些管理操作，基于管控策略实现租户级的管控。
 - 发现性管控：设计合规基线并对企业资源进行持续监控，发现不合规资源时，进行记录、报警乃至自动修复。
 - 操作日志的审计：对云上操作、资源变更等日志进行持久化保存，以备审计之需。
- 运维管理方案设计
 - 基于企业IT治理调研与评估的结果，为客户设计运维管理方案，其包含：
 - 监控管理：基于阿里云已有的监控产品，以阿里云云监控+Arms+Prometheus为基础，帮助客户设计应用和基础设施监控的标准和规范。
 - 日志管理：基于阿里云已有日志服务产品SLS，结合客户实际情况设计日志接入和管理规范。
- 基础设施即代码（IaC）的自动化资源管理方案设计
 - 基于企业IT治理调研与评估的结果，为客户设计自动化资源管理方案，其中包含：
 - 自动化基础设施管理流程设计：基于客户项目现状，设计自动化基础设施管理流程，包括基础设施代码研发、管理、部署规范；但不包含应用相关的自动化流程设计。
 - CI/CD 工具集成设计：设计针对客户现有CI/CD工具的集成方案，包含CI/CD 工具部署基础设施所需的阿里云环境网络连通性方案以及基础设施部署所需的阿里云上相关服务的认证授权方案。
 - IaC 模版：构建服务目录模版化资源创建，实现自助服务，包含RAM 身份创建模板、网络基础设施构建模板。
- 技术验证

- 根据以上资源管理方案、财务管理方案、身份管理方案、网络规划方案、合规审计方案、安全防护方案、运维管理方案和自动化方案，该阶段的目标是为了对方案中所用的技术选型进行技术验证。技术验证范围包括：
 - 企业多账号体系验证
 - 用户身份、权限管理验证
 - 网络分配、网段划分、网络连通验证
 - IP白名单、网络安全组
 - 操作审计、配置审计验证
 - 安全域隔离性、数据访问白名单验证

本服务不包含：

- 云化IT治理仅包含客户云上的IT治理内容，不提供企业自身IT体系治理咨询，如有需求请单独购买相关服务。
- 方案涉及到安全治理仅包括云平台层面的安全审计治理相关设计，不涉及客户业务系统本身的应用安全、内容安全，不包含客户的等保要求等。
- 方案涉及到对接客户自有平台，如SSO、CMDB、计费平台等，均只提供对接方案，不负责处理客户自有平台本身的技术问题以及不负责具体的对接实现。
- 方案涉及到的运维管理方案仅包括云平台层面的运维管理规范设计，不包括客户业务系统本身以及客户自拥有IT系统的运维和管理。
- 方案涉及到的自动化管理规范仅包括阿里云服务基础设施自动化管理的流程与规范，不包括客户业务应用、自拥有IT系统的研发、管理、部署规范。
- 由甲方原因导致的进度不符合预期，乙方不承担延期责任。
- 乙方按照项目需要通过现场或远程方式进行详细调研以及咨询方案设计，并产出最终结果。
- 乙方不负责提供除阿里云官方文档、项目交付范围内文档之外的任何技术文档。
- 乙方不负责甲方业务系统规划、架构设计、上云改造、应用过程中的任何实施与维护责任。
- 乙方不负责非阿里云平台以外（第三方软件、应用系统）问题处理、技术的支持和答疑工作。
- 云化IT治理方案设计完成后的方案实施不在云化IT治理服务的服务范围之内，需要客户结合自身情况落地实施。

2.3.企业云化IT治理实施服务范围

实施服务包含基于IT治理咨询与设计的结果，进行云上环境的落地与实施的服务，工作内容具体包含：

- 协助开通云资源、云账号、完成云上基础架构搭建、设置多账号体系，设置云上授权体系，配置混合云网络与相关安全防护。
- 对接客户自有平台，如SSO、CMDB、ITSM、计费平台等，完成阿里云侧的设置，并协助客户团队进行集成，提供过程中问题排查与解决方案。
- 优先使用基础设施即代码（IaC）的方式完成实施工作，对不支持IaC的云服务与配置，使用阿里云OpenAPI或手动配置。对于代码库与流水线，优先复用客户已有DevOps工具链。
- 客户可根据实际服务范围采购多个实施服务包。

本服务不包含：

- 实施服务包必须和咨询服务配合使用，不支持单独购买。

- 实施阶段不承诺提供任何书面交付物。
- 乙方服务过程中不负责甲方应用的部署、应用代码的改造、数据代码改造、数据迁移等具体的实施工作，具体的实施工作由甲方执行，在实施过程中乙方只负责阿里云侧云上环境设置与集成，并协助甲方解决阿里云产品使用相关的问题。
- 由甲方原因导致的进度不符合预期，乙方不承担延期责任。

3.前提条件

- 客户应提前至少15个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应及时向乙方提供所有需要的合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限、远程访问通道以使乙方可以提供服务。且所有这些资料将受到本协议项下的保密条款的约束。甲方同意向乙方已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
- 企业云化IT治理服务基础版和企业云化IT治理服务标准版，乙方的办公地点不受项目约束，服务的提供方式主要以：电话、钉钉、邮件等方式。
- 本项目交付过程中，实施主体为甲方，乙方主要提供方案设计及技术验证过程中的问题处理，具体的IT治理实施动作需要由甲方进行。
- 乙方将在正常业务时间，即星期一到星期五北京时间上午 9:00 到下午 6:00（国家法定节假日除外）提供本项目的交付服务。
- 双方在项目实施期间采用双方同意的通讯方式，由双方的项目经理负责传递本项目所需的书面信息，可选择的通讯方式包括：钉钉，互联网、FAX、电子邮件等。
- 所有项目交付物为中文（简体），工作语言为中文。所有交付作品采用Microsoft Office（包括 PPT，WORD，Excel，Visio）格式，并以电子拷贝方式提交。
- 甲方与乙方应须按双方事先达成一致的工作计划、人员资源计划与系统确定的工作起止日期投入项目工作。如遇到甲方相关业务系统迭代延期上线，相关项目进度将会产生顺延，乙方对此不承担责任。
- 如需引入第三方，甲乙双方应分别负责同各自第三方签订合同。乙方不对甲方的其他分包商或厂商（除乙方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责；甲方不对乙方的其他分包商或厂商（除甲方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责。
- 任何一方均不对本合同项下的特殊、附带、或间接损害或后果性经济损失（包括利润或节省金额损失）负责，即便该方已被告知该等损害赔偿的可能性。

4.分工界面

4.1.客户与阿里云

- 客户购买企业云化IT治理服务（基础版、标准版），经过阿里云审核及交流后确认服务成立
- 针对该服务期限内，双方商定并确认具体业务目标及范围
- 具体分工界面见下图

服务类型	阶段	任务名称	任务明细	客户	阿里云
企业云化IT治理服务	现状调研	基础设施调研	分析用户的部署架构，收集当前运行收集当前计算、存储、中间件与应用之间的关系，并对这些节点进行数据上的统计和分析	A/S/C/I	R/I
		业务现状与应用系统调研	通过远程信息收集+现场沟通讨论的方式，摸清客户当前IT治理现状，对于云上IT治理的需求情况	A/S/C/I	R/I
		企业IT治理规范调研	收集用户IT治理规范，如安全规范、网络规范、账号管理规范、计费分账规范的等，摸清企业IT治理架构	A/S/C/I	R/I
	方案设计	资源管理方案设计	根据评估对云上资源的需求进行资源架构设计，满足应用对于云资源部署和管理需求	A/S/C/I	R/I
		身份管理方案设计	针对企业用户账号设计方案，包含SSO对接、权限管理等	A/S/C/I	R/I
		网络规划方案设计	基于客户网络规划，设计网络治理方案，满足客户系统对于网络的需求	A/S/C/I	R/I
		安全防护方案设计	基于企业安全规范，结合云上产品制定安全治理方案，满足企业诉求。仅包含云上安全	A/S/C/I	R/I
		财务管理方案设计	基于客户财务管理需求，设计付款、开票、成本分析和优化方案，满足企业对财务管理的需求	A/S/C/I	R/I
		合规审计方案设计	基于企业合规审计规范，结合云上产品制定合规与审计方案，满足企业诉求	A/S/C/I	R/I

服务类型	阶段	任务名称	任务明细	客户	阿里云
		运维管理方案设计	基于企业运维管理规范，结合云上产品制定云上运维管理方案，满足企业诉求	A/S/C/I	R/I
		自动化资源管理方案设计	基于企业自动化管理规范，结合云上产品制定云上资源自动化管理方案，满足企业诉求	A/S/C/I	R/I
	技术验证	企业云化IT治理方案技术验证	方案技术验证，协助解决方案验证过程中遇到的问题	A/R/I	S/C/I

责任简称：R-Responsible执行人，A-Accountable负责人，C-Consulted征求意见人，I-Informed被告知人，S-Support负责配合“R”完成指标的工作

4.1.1.客户

- 客户指定一名具备合适技能和经验的项目经理作为与阿里云沟通的主要联系人，代表客户直接负责项目实施的计划、协调、监督与控制以及升级问题与风险，同时全权代表客户在本项目的各个方面做出决策。
- 根据项目情况，由甲方项目经理协调各方资源主导云化IT治理调研以及技术验证工作。
- 项目开始由甲方提供企业内部IT治理相关的资料和规范文档，并明确说明执行要求。

4.1.2.阿里云

- 指派一名有经验的技术经理执行云化IT治理项目管理，并引入、管理乙方项目组人员，与甲方项目经理沟通。
- 通过现状调研了解客户系统的基本架构、业务使用场景、技术组件和开发框架等信息，并对企业IT治理规范进行评估。
- 基于现状调研设计企业云化IT治理方案。
- 配合甲方进行企业云化IT治理方案技术验证，协助解决技术验证过程中遇到的各类问题。

4.1.3.完工标准

- 企业云化IT治理服务基础版完工标准
 - 企业云化IT治理方案设计完成并经过甲方确认，需包含资源管理、身份管理、网络规划及安全防护四项内容
 - 产出交付物：《企业云化IT治理基础治理方案》
- 企业云化IT治理服务标准版完工标准
 - 企业云化IT治理方案设计完成并经过甲方确认，需包含资源管理、身份管理、网络规划、安全防护、合规审计、财务管理、运维管理、IaC自动化八项内容。
 - 产出交付物：《企业云化IT治理标准治理方案》
- 企业云化IT治理服务实施服务完工标准

- 该服务为实施落地服务，客户环境实施完成并经过甲方确认，实施部分应包含《企业云化IT治理基础/标准治理方案》的所有需实施的内容。

4.2.服务目录

服务内容：企业云化IT治理服务针对客户的业务目标，包含以下服务：

阶段名称	服务目录	企业云化IT治理服务基础版	企业云化IT治理服务标准版
现状调研	基础设施调研	支持	支持
	业务现状与应用系统调研	支持	支持
	企业IT治理规范调研	支持	支持
方案设计	资源管理	支持	支持
	身份管理	支持	支持
	网络规划	支持	支持
	安全防护	支持	支持
	财务管理		支持
	合规审计		支持
	运维管理		支持
	laC 自动化资源管理		支持
技术验证	企业云化IT治理方案技术验证	支持	支持

5.服务SLA

- 提供企业云化IT治理服务
- 在服务期间内向客户提供方案技术验证支持群以及按需的现场保障
- 按对应服务规格提供《企业云化IT治理基础治理方案》或《企业云化IT治理标准治理方案》

6.服务流程

企业云化IT治理服务流程



7.验收标准

7.1.验收分项清单

编号	交付阶段	交付明细	交付物	交付物类型
1	现状调研阶段	基础设施调研	《企业云化IT治理现状调研报告》	
		业务现状和应用系统调研		
		企业IT治理规范调研		
2	方案设计阶段	资源管理	《企业云化IT治理基础治理方案》或《企业云化IT治理标准治理方案》	文档
		身份管理		
		网络规划		
		安全防护		
		财务管理（标准版）		
		合规审计（标准版）		
		运维管理（标准版）		
		laC 自动化资源管理（标准版）		
3	技术验证	方案技术验证	无	

7.2.验收标准

- 乙方项目交付过程中提供企业云化IT治理咨询，并将关键信息记录在文档内，因此文档类交付成果应着重文档实质内容的验收，确认乙方提交内容符合甲方需求。
- 若甲方业务流程要求在乙方提交交付成果前需进行各类内部评审，甲方应在约定的验收时点前推动并及时完成其内部所需评审和汇报。
- 文档内容经过评审会，若需要修改，乙方修改后提请甲方进行验收，由甲方指定的代表进行签收确认。验收在公共云服务系统页面上点击验收确认按钮。
- 企业云化IT治理服务基础版验收标准
 - 《企业云化IT治理基础治理方案》满足预期
- 企业云化IT治理服务标准版验收标准
 - 《企业云化IT治理标准治理方案》满足预期
- 企业云化IT治理实施服务验收标准
 - 在阿里云上完成《企业云化IT治理基础/标准版治理方案》落地

7.3.验收计划

根据《7.1验收分项清单》所列示各阶段的交付内容与交付物，本项目将按照以下验收计划进行项目验收，甲方同意根据此验收计划对乙方的交付物进行验收。

企业云化IT治理服务基础版验收计划

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	《企业云化IT治理基础治理方案》设计与验证完成	《企业云化IT治理基础治理方案》	甲方在线确认验收方案

企业云化IT治理服务标准版验收计划

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	《企业云化IT治理基础治理方案》 《企业云化IT治理标准治理方案》设计与验证完成	《企业云化IT治理基础治理方案》 《企业云化IT治理标准治理方案》	甲方在线确认验收方案

企业云化IT治理实施服务验收计划

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	基于《企业云化IT治理基础/标准治理方案》，在客户云账号下实施完成	基于《企业云化IT治理基础/标准治理方案》，在客户云账号下的实施成果	甲方在线确认验收实施成果

8.完成标志

客户验收完成

24. 专家成长计划说明书

1. 服务概述

1.1. 服务说明

阿里云专家服务充分利用阿里云专家服务团队长期沉淀的丰富案例经验和专家工具平台，帮助阿里云用户进行云上产品相关的产品咨询、架构设计、性能调优和疑难诊断等工作，并提供针对性的解决方案、最佳实践、资源风险评估和技术赋能。使得用户能够合理部署云资源，选择最优的解决方案，提前规避潜在的云资源风险，保障业务稳定性。同时提供对用户技术人员针对重点问题的技术原理和实施方案的咨询和技能传递，帮助提升用户运维团队的技术能力。

1.2. 专家成长计划服务定义

专家成长计划指在客户购买阿里云专家服务项目并在合同签署完成后，由阿里云专家服务团队为最终客户提供的一系列旨在提升客户技术能力，掌握阿里云云产品理念、原理和操作方式，针对专业技术人员遇到的技术问题提供方案定制，提供云上运维及深度故障处理、开发工具及方法的专家培养服务。其体现形式为在客户现场或阿里云园区以一个赋能专场形式组织的能力传递服务交付，阿里云专家服务团队安排专家并组织参与成员完成对应专场的讲授、实验、研讨、测评等操作。

1.3. 训战计划服务定义

卓越运维训战计划直面客户关注的运维技术问题，构建由导师交付的引导+实训的实战型工作坊，通过带领参与者进行研讨，整合地为客户专业人员进行技能和内容的输入，研讨运维问题解决的策略和方法，并在解决问题的过程中实现技能提升和团队融合，为客户构建学习、解决问题和创造成果的专业赋能环境。

2. 服务范围

2.1. 专家成长计划服务范围

专家成长计划服务内容主要覆盖当前客户专业技术人员涉及到的云计算，大数据，数据库，中间件，安全等方面的赋能需求，从通识性基础到配置，使用，运维，开发等。

每场赋能的参与人数上限为30人，以具体的专家成长计划服务内容清单信息为准。

专家成长计划服务有效期自双方加盖公章后生效，至合同签署后的6个自然月内或服务履行完毕之日终止（二者以较早发生事件时间为准）。如发生合有效期结束而专家成长计划的服务尚未完成情况，则视为甲方自动放弃相应服务权益，如由于乙方原因导致无法交付，专家成长计划名额有效期顺延不超过6个月。

服务范围包含：

- 由阿里云原厂专家交付的阿里云服务与产品功能、云上架构的咨询、使用、配置，提供最佳实践的能力传递。
- 与阿里云的运维管控技术或其他阿里云官方产品相关的问题答疑。
- 与阿里云资源相关的操作或系统问题的技术指导。

服务范围不包含：

- 代码开发与诊断工单处理。
- 基于阿里云产品上自建的第三方业务赋能。
- 第三方软件配置指导以及故障排查。

注：对于不在专家服务范围内的第三方软件问题，客户可登录阿里云社区获取免费咨询，或联系云市场商家寻求帮助。

3.前提条件

- 甲方需至少提前十五个工作日向阿里云发送申请需求，由阿里云专家服务团队根据专家成长计划服务内容进行相应的专家，材料实验等资源准备，具体交付时间由甲乙双方根据甲方时间计划以及资源状态协商后确定。
- 最终双方需通过邮件正式确认交付计划；为保证专家成长计划交付能够按时且高质量进行，甲方需在项目启动和交付期间指定一位负责人与乙方进行对接，共同完成交付计划的协调和场地准备等。

3.1.分工边界

3.1.1.客户与阿里云

- 客户购买云产品专家服务。
- 针对该服务的业务目标，双方商定并确认具体业务目标及范围。

3.1.2.客户

- 确定专家服务可服务的业务目标，提出组织和专家人才能力提升需求和赋能要求。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合阿里云开展服务。
- 负责组织客户参与者及人员管理；
- 在专家成长计划前期调研阶段，协助阿里云了解具体业务问题和赋能需求；
- 负责提供场地设备（如需），并根据阿里云授课需要，为阿里云布置环境提供协助；
- 按本合同约定付款。审核阿里云制定的实施计划，并在5个工作日内以书面或邮件方式确认阿里云提出的具体实施计划。

3.1.3.阿里云

- 负责项目的组织，成立专家方案实施团队。
- 了解客户业务目标、范围，在双方商定并确认的具体业务目标及范围的基础上制定方案或实施计划，并获得客户的书面（包括但不限于电子邮件）确认。
- 提供本工作说明书规定的各项服务目录，如业务目标、云资源架构、云资源健康度等评估服务。
- 负责组织和有效管理本合同项下专家成长计划所需专家讲师、助教等服务人员；
- 保证阿里云专家按照客户赋能需求和要求认真定制内容和交付技能传递，保证服务质量，达到客户专业人员能力提升目的；
- 应于专家成长计划服务开始前一与客户就交付前内容咨询、技能传递设计及讲授内容进行充分沟通，按照专业准则和客户需求相结合的原则组织设计专场和内容，向客户提供邀请函；
- 专家成长计划过程中，阿里云专家服务相关工作人员准时到达指定地点，保质保量完成能力传递工作，完成签到表、现场照片的记录工作，提前准备好所需相关材料；
- 专家成长计划结束后，向客户提供验收结算所需签到表、现场照片等相关资料。

4.服务目录

4.1.专家成长计划服务

阿里云专家服务专家成长计划，以阿里云技术专家丰富的实战经验，技术沉淀以及强大的云平台工具为基础，针对客户在上云过程中专业技术人员能力方面关注的问题进行赋能计划定制，为客户提供专业的技术能力传递，快速提升客户在云上的运维能力，助力培养保障和提升客户业务效能的技术专家。

专家成长计划技术领域培训参考清单：

能力大类	技术领域专场咨询专题	参考时长(小时)	内容简介&概要	人员容量
阿里云产品技术能力	云计算服务基础综述	8	内容主要包括云计算概述、阿里云简介、阿里云的云平台架构、阿里云解决方案。通过专题的赋能学习者将能够了解云计算的基础和发展；了解阿里云的概念，指导参与者掌握阿里云整个体系架构，熟悉阿里云基础和关键云产品及相关技术。	30人
	云计算运维安全认证专家培训	32	课程帮助学员了解云安全的通用理论、攻击方式及安全防护的技术手段，认识和掌握云上安全最关键的主机层、网络层和应用层安全以及运维安全管理的实践技能；在了解安全技术知识基础上，会从用云服务稳定性体系建设出发，帮助企业了解如何建立一套完善的运维保障体系。通过运维稳定性保障的机制文化建设；业务连续性管理；异常事件处理；故障生命周期管理；变更发布管理；稳定性度量机制等方法 and 工具，提升企业业务的稳定性。	30人
	阿里云云计算ACP认证技术详解	24	ECS\SLB\VPC\RDS\安全\ESS\OSS\CDN的概念、架构、原理、定义和操作使用，内容涵盖了ACP云计算认证的考试范围，但是并不局限于ACP考试范围。	30人
	云原生与Kubernetes基础	8	从云原生基本概念，发展进行引入，介绍容器基本概念以及Kubernetes 核心概念，帮助学习者理解Pod 和容器设计模式、应用编排与管理核心原理与组建、应用配置管理、应用存储和持久化数据卷，通过Kubernetes网络介绍以及监控与日志使学习者具备Kubernetes基础。	30人
	阿里云云原生技术进阶	8	深入剖析 Linux 容器，深入理解 etcd 、Kubernetes 调度和资源管理，Kubernetes存储架构及插件使用，Kubernetes API，Kubernetes网络进阶，理解CNI和CNI插件。Kubernetes安全之访问控制，理解容器运行时接口CRI。	30人

能力大类	技术领域专场咨询专题	参考时长(小时)	内容简介&概要	人员容量
	IT运维通用技术	16	<p>课程内容包括网络基础、Linux系统管理、Docker、MySQL数据库管理、Shell编程、Python编程。重点以学生自主学习和实践，教师为引导、组织和穿针引线角色，学生完成本课程学习后，能够了解网络基础命令，熟练查看网络日志、问题定位，掌握Linux日常运维命令，掌握Docker使用命令，掌握MySQL日志运维，熟悉Shell和Python的语法，熟练阅读日常运维脚本。</p>	30人
	阿里云弹性计算产品运维	8	<p>基于海量云上的诊断排查实战经验，针对使用ECS产品场景，提供针对阿里云产品功能特性、架构设计、性能调优、疑难诊断等方面技术赋能，包括但不限于如下场景的综合技术项：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、ECS和磁盘使用基本介绍、Linux启动问题处理、Linux登录问题处理、Linux性能问题排查、windows启动问题处理、windows性能问题排查 2、负载均衡SLB原理介绍、无法访问SLB问题排查、健康检查原理和健康检查异常时处理思路、转发策略&多https站点部署最佳实践、LB出现5xx的排查思路、负载均衡SLB的高级功能 3、系统性能调优（比如操作系统内核参数调优） 4、异常诊断分析（比如操作系统coredump分析） 5、产品使用技巧/最佳实践 	30人

能力大类	技术领域专场咨询专题	参考时长(小时)	内容简介&概要	人员容量
	阿里云网络产品运维	8	<p>通过深入介绍阿里云网络族产品介绍，包括SLB、VPC、VPN、混合云、云解析、全球加速等产品的原理、架构、操作使用和运维详解，使学习者全面了解物理网络和虚拟网络，快速具备网络产品的操作使用和深入故障处理和排查能力；</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、VPC 产品介绍 2、VPC产品（NAT网关、弹性公网IP）的最佳实践 专线接入的最佳实践 3、如何快速构建混合云（云下IDC&云上服务器&门店终端）网络 4、网络性能调优（比如操作系统内核网络参数调优） 5、异常诊断分析（比如网络丢包分析） 6、产品使用技巧/最佳实践（比如高性能网络架构） 	30人
	阿里云存储产品运维	8	<p>OSS基础知识讲解+控制台操作 开发技能-OSS API使用 问题排查-SLS日志工具用法 OSS和其他云产品结合方案解析 OSS疑难问题排查注意事项 CDN站点访问慢案例分析 CDN常用日志平台用法说明 OTS基础知识</p>	30人

能力大类	技术领域专场咨询专题	参考时长(小时)	内容简介&概要	人员容量
公共云-深入运维故障处理技术能力	阿里云数据库产品运维	16	<p>基于海量云上的诊断排查实战经验，针对使用数据库产品场景，提供针对阿里云产品功能特性、架构设计、性能调优、疑难诊断等方面技术赋能，包括但不限于如下场景的综合技术项：</p> <p>RDS基础使用-Mysql(一)</p> <p>RDS基础使用-Mysql(二)</p> <p>Redis基础使用(一)</p> <p>Redis基础使用(二)</p> <p>DTS基础使用</p> <p>RDS实例间的相互同步</p> <p>云下实例上云相关方案</p> <p>DRDS, ADB等分析类数据间的数据流转</p> <p>RDB数据库到大数据类服务间的同步方案</p> <p>DTS订阅配置介绍</p>	30人
	阿里云安全运维	8	<p>全面介绍基础安全知识、云盾的解决方案及操作，结合实际案例帮助大家理解阿里云安全产品的功能，学会如何对自己的业务进行有效防护，帮助大家正确认识和理解安全风险，能进行系统的预警和优化，有效保护业务系统的安全。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、网络安全产品攻击防护应用技巧(比如CC攻击防护) 2、异常诊断分析(比如异常拦截原因分析及处理) 3、产品使用技巧/最佳实践 	30人

能力大类	技术领域专场咨询专题	参考时长 (小时)	内容简介&概要	人员容量
	阿里云容器技术运维	16	阿里云容器服务集群授权管理 阿里云容器服务集群节点管理 阿里云容器服务集群节点弹性伸缩 阿里云容器服务阿里云容器镜像服务 阿里云容器服务集群应用管理（创建、更新、删除） 阿里云容器服务集群存储 阿里云容器服务集群网络 阿里云容器服务集群ingress 阿里云容器服务集群控制器 阿里云容器服务集群升级 阿里云容器服务集群日志 阿里云容器服务集群监控 阿里云容器服务故障处理与疑难处置	30人
	阿里云大数据技术运维	16	MaxCompute和DataWorks大数据产品的操作和使用,掌握如何通过大数据产品解决实际问题。	30人
	云存储问题处理详解专题	8	全面介绍磁盘的基础知识，Linux和Windows操作系统的磁盘分区和文件系统结构，以及关键扇区的含义和作用，查看和编译磁盘结构的主要工具，例如Linux系统下的fdisk，并重点针对常见的磁盘故障进行了场景化的分析，介绍相应的恢复方法以及深入介绍了阿里云存储的架构和基本原理。该模块是阿里云块存储知识的高级知识，建议参与者具备相关的阿里云存储通识知识。	30人
	Windows问题处理和性能调优专题	8	windows启动问题排查 windows激活问题排查 windows更新问题排查 windows服务问题排查 资源占用高（内存/CPU） kernel dump分析 windows 磁盘/IO问题排查 远程/网络相关问题排查 windows异常问题-怀疑中毒	30人

能力大类	技术领域专场咨询专题	参考时长(小时)	内容简介&概要	人员容量
	弹性计算神龙架构OS性能优化专题	8	1. OS 性能指标 2. OS 性能优化 3. OS 问题定位与修复 4. 案例分享	30人
	大型游戏上云专题之一Windows性能毛刺分析利剑	8	1. windows性能介绍 2. windows性能排查工具介绍 3. windows性能毛刺案例分享	30人
	阿里云专有云产品介绍	8	课程内容包括ASO&ASCM简介及日常使用、专有云常用运维命令、专有云云监控运维、容器基础与问题定位等。通过课程的学习学员将能够了解专有云平台的日常使用及运维；本课程为纯面授/线上授课类课程，无需实验环境。	30人
	专有云服务基础课程 - ECS	16	本课程是为更好的学习阿里云专有云产品ECS知识，进行的基础知识铺垫。课程内容涵盖了弹性计算产品基础介绍、ECS产品架构、日常运维、应急方案等。通过课程的学习学员将能够了解弹性计算产品ECS产品及架构，自行解决部分日常运维问题。本课程为纯面授/线上授课类课程，无需实验环境。	30人
	专有云服务基础课程 - 存储	8	本课程是为更好的学习阿里云专有云产品OSS知识，进行的基础知识铺垫。课程内容涵盖了OSS基础、OSS常见运维及工具的使用、OSS赤骥入门简介。通过课程的学习学员将能够了解存储产品OSS产品基础知识，利用工具协助排查并解决部分日常运维问题。本课程为纯面授/线上授课类课程，无需实验环境。	30人
	专有云服务基础课程 - 基础网络&VPC&SLB	16	本课程将全面介绍阿里云专有云基础网络的概念及产品特性，学员可以了解专有云基础网络相关逻辑概念和组成部分；掌握专有网络产品VPC和使用及日常运维。本课程为纯面授/线上授课类课程，无需实验环境。	30人

能力大类	技术领域专场咨询专题	参考时长(小时)	内容简介&概要	人员容量
混合云-云平台运维基础	专有云服务基础课程 - 基础组件与天基	8	本课程将全面介绍专有云服务基础组件与天基的概念及产品特性，学员可以了解专有云服务基础课程掌握专有云基础组件与天基使用及日常运维。本课程为纯面授/线上授课类课程，无需实验环境。	30人
	专有云服务基础课程 - 数据库	8	专有云关系型数据库服务（Relational Database Service, 简称RDS）是一种即开即用、稳定可靠、可弹性伸缩的在线数据库服务，本培训课程以专有云RDS产品为核心，介绍RDS产品、架构；学员可以了解掌握杜康平台的使用及日常运维，本课程为纯面授/线上授课类课程，无需实验环境。	30人
	专有云服务基础课程 - ADB	8	专有云分析型数据库服务（AnalyticDB, 简称ADB）擅长事务处理，在数据操作中保持着很强的一致性和原子性，能够很好的支持频繁的数据插入和修改，本培训课程以专有云ADB产品为核心，介绍ADB产品、架构；学员可以了解掌握ADB的使用及日常运维，本课程为纯面授/线上授课类课程，无需实验环境。	30人
	专有云服务基础课程 - 云盾	8	本培训课程介绍专有云基础安全知识、云盾系列产品的使用，结合实际案例帮助大家理解云盾的功能，学会如何对自己的业务进行有效防护。课程从基础安全知识开始讲起，帮助大家正确认识和理解安全风险，学会使用阿里云的安全利器（云盾）防范风险，能进行系统的预警和优化，有效保护业务系统的安全。本课程为纯面授/线上授课类课程，无需实验环境。	30人
	基于ITSM/ITIL的阿里云运维最佳实践工作坊	8	数字化时代业务形态越来越复杂，IT技术已经是业务发展的主要驱动力，面对复杂不确定的业务形态，如何让运维体系保障业务的安全、稳定和灵活性？阿里云集合传统IT运维理论并通过大规模商业实践的考验和沉淀，打造出适合不同业务形态的运维解决方案，帮助企业实现数字化平滑转型。通过交流分享让参与者了解阿里技术发展历程中，云平台运维在不同阶段遇到的痛点和解决方案，为企业提供云运维的方案思路。	30人

能力大类	技术领域专场咨询专题	参考时长(小时)	内容简介&概要	人员容量
	阿里云Apsara企业版云平台运维与管理	24	课程通过对运维体系概述和运维工具的介绍,学员能够了解阿里云专有云的运维服务体系,熟悉并掌握多个通用运维工具、飞天平台服务运维命令以及专有云云产品运维的主要功能及常见操作,掌握运维服务内容、服务边界、服务价值,了解所有运维工具的分类和作用,了解运维是如何具体保障云平台稳定安全运行,对专有云平台的价值有更清晰深入的认识。	30人
	阿里敏捷研发&DevOps实践	24	阿里研发效能提升的组织管理和DevOps落地实践方法;指导如何打通和管理产品交付的价值流,从而快速和持续的功能交付。基于云效平台的研发模式管理策略、测试环境管理策略以及测试自动化。	30人
	云上安全生产稳定性体系	16	基于阿里巴巴安全生产管理的最佳实践,是阿里安全生产十多年集团复杂场景稳定性管理的精髓。包含安全生产的组织文化机制建设、业务连续性管理、异常事件处理、故障生命周期管理、客户客情/舆情管理、变更管理、活动保障、稳定性指标度量机制。	30人
	在阿里云上进行通用云架构设计	24	本课程将结合实战演练使学员全面了解阿里云上的架构设计,具备在阿里云上进行架构设计的基本能力,包括掌握云上架构设计的基本原则和方法;根据不同场景和需求,设计良好的架构和选择合理的云产品;掌握云上弹性架构、高性能架构、高可用架构、混合云架构的设计方法。	30人
	阿里云原生引领产业变革和升级	24	数字化转型将科技创新与商业元素不断融合、重构,重新定义商业新的增长模式。云原生让云计算变得标准、开放、简单高效、触手可及。本课程包括3大部分,有3天的课程内容,系统性结合阿里云自身的云原生开源、云原生技术、云原生架构、企业客户上云实践经验,带学员实践持续、安全、高质量的应用交付,帮助企业顺利找到数字化转型最短路径。	30人

能力大类	技术领域专场咨询专题	参考时长(小时)	内容简介&概要	人员容量
解决方案最佳实践案例	RPG游戏特护重保解决方案分析	1	1、游戏行业介绍 2、RPG游戏特护重保流程 3、游戏行业优化案例分享 4、游戏行业各主要领域解决方案	30人
	存储在线迁移解决方案	1	存储迁移业务连续性保障最佳实践	30人
	云原生容器集群迁移案例分享	1	1. 集群迁移背景 2. 集群迁移方案设计和实施 3. 集群迁移项目最佳实践	30人
	国际云上典型客户技术服务案例分享 Introduction to Enterprise Support/Service for Key Account Customers - SAP Case Sharing	1	分享服务与支持国际头部客户的经验总结，及可复用的支持体系与产品方案能力，SAP案例分享。	30人

4.2.卓越运维训战计划服务

阿里云专家服务卓越运维训战计划，是面向B端企业客户技术保障体系中技术人员构建云上运维能力，通过混合式教学+工作坊研讨+实战演练+成果输出的训战赋能形式，帮助客户运维领域人员转型成为云上运维专家，最终助力企业运维组织能力提升，实施风险评估和优化运维体系实现降本增效，保证业务在云上的平稳运行

适用场景和目标：

针对客户有重要紧急的业务问题解决需求和能力发展需求提供赋能和研讨解决方案；

关键流程：

- 1.1.1.提出问题与期望；
- 1.1.2.理解需求并设计方案；
- 1.1.3.计划启动预热，组织学习社群
- 1.1.4.线上学习
- 1.1.5.组织现场赋能+工作坊研讨；
- 1.1.6.真实业务健康检查实施；
- 1.1.7.输出成果和后期跟踪；
- 1.1.8.全程专家答疑支持引导；

典型交付物：

- 训战计划设计方案；
- 训战计划赋能内容资料如课件或案例；
- 评估诊断分析报告；
- 学习成果答辩；

典型优势：

- 场景化问题收集和挑选，直面真实问题；
- 学习者为主体，参与度高，结束后得到可用成果产出；
- 专家讲师转变为解决方案提供者（咨询顾问）

显著价值：

- 推动问题解决的目标达到
- 促进工作交流和团队融合
- 鼓励相互学习和技能提升
- 激活独立个体和唤醒体验

5.服务SLA

5.1.咨询赋能专家：

阿里云专家服务原厂专家，具备成长计划能力传递模块范围的专业知识及交付能力。

5.2.交付时间：

工作日的上午9:00-12:00，下午14:00-17:00，工作日指国家规定的法定休息日以及节假日以外的正常工作时间。

注：单模块需为连续交付，如3天模块需在三个自然日连续交付；

5.3.专场咨询地点：

甲方现场/甲方中国大陆境内的可提供专场咨询会议场地的分支机构，需满足如下场地要求，以保证交付质量。

满足所有参加人员需求的桌椅；

较好的投影及音响设备；

满足全部参加人员上网的WIFI环境；

较好的通风环境；

白板架&白板笔（参与者互动使用）；

请准备满足全部参加人员使用的插线板；

对于交付中间有实验动手环节，参与者自行携带电脑参加。

5.4.交付语言

服务交付语言为中文。

5.5.实验环境说明：

对于阿里云无法提供实验环境（例如混合云等依赖于实际环境），甲方需在赋能计划前基于自有环境提供专家使用的测试账号（或账号已经隔离，在赋能演示中对生产环境运行无影响）。

5.6.专家成长计划参与要求

为了达到预期效果，甲方派出的参与人员需具备一定的技术基础，或符合当次内容对应的参与者参加要求，并确保参与人员信息的真实性、准确性。

5.7.专家成长计划取消/推迟：

如果甲方在专家成长计划开始前变更、取消该场次或调整时间、内容，请在报到时间前至少7个工作日以书面方式通知乙方，逾期通知或不通知则视为服务如期执行，该次专家成长计划服务将被确认为完成交付；甲方取消/推迟计划次数不能超过总体计划的10%。

如遇外界不可抗力因素如：洪水、地震、战争、瘟疫、政府禁令等产生的取消/推迟，乙方不承担责任，可与甲方协商后延迟履行或采用其他方式交付；

5.8.知识产权

1. 本文或其附件中的任何条款或内容没有包括任何知识产权上的持有权转让、授予使用或许可权利之授予、任何源自其他单位之产品、服务或技术、或任何其他单位之知识产权之授权或转让。
2. 阿里云提供的赋能胶片及其他材料、素材的知识产权由阿里云享有，甲方不得用于本合同之外的任何目的。
3. 未经阿里云书面同意，甲方不得擅自对授课内容进行录音、录像，或存储、发布、传播相关内容的音视频内容，否则将按甲方侵权处理。

6.专家成长计划服务流程

申请时间限制：客户须至少应于服务开始日之前提前15个工作日提出申请。

服务阶段	服务说明
评估阶段	需求交流 业务调研 技术架构调研
准备阶段	确认专家成长计划需求 受理赋能计划 确认赋能日期 创建专场记录 问卷调查生成 书面材料打印 申请实验资源 邀请函发放、线上报名
交付阶段	能力传递交付实施 满意度调查 班级管理 专家答疑
归档&验收阶段	总结归档 签到表 满意度调查反馈 现场照片 《专家成长计划服务验收报告》

附：卓越运维自训战计划标准版流程



上图为卓越运维训战计划-标准版交付流程

备注：

卓越运维训战计划不同版本规格介绍：

——精简版（含工作坊实训+业务健康诊断评估实战+社群运营）”

——标准版（含问题收集、在线学习、工作坊实训、实战演习、出营答辩、社群运营）”

——定制版（含需求调研、方案定制、在线学习、5天专家成长计划课程包、工作坊实训、实战演习、出营答辩、社群运营）”

7.验收标准

1、阿里云提供以下交付物，视为服务验收合格：

1. 阿里云交付《项目验收报告》，并获得客户书面盖章或签字确认（含电子邮件形式）
2. 《项目专家服务报告》根据客户在问题诊断、性能调优、网络规划、安全巡检、数据库同步、云原生化等方面的具体需求，内容包括如下一项或多项：

- 1)健康检查
- 2)风险评估
- 3)专场咨询工作坊
- 4)具体产品问题的专家诊断与优化
- 5)具体需求方案及支持
- 6)活动保障
- 7)质量优化
- 8)安全加固

- 9)安全巡检
- 10)架构改造
- 11)压测调优
- 12)其他具体需求或问题

2、验收标准：

阿里云完成专家成长计划后，向客户提供相应电子版计划邀请函、计划介绍、签到表、现场照片，客户完成验收并出具验收报告（参考附件：专家成长计划服务验收确认单）。交付完成后之日起【30】日内，逾期未出具验收报告，则视为验收通过。

8.完成标志

完成《专家成长计划服务验收确认单》，并获得客户书面盖章或签字确认（含电子邮件形式）。

附件一：专家成长计划服务验收确认单

甲方		乙方																																																								
合同名称		合同编号																																																								
交付开始日期		交付完成日期																																																								
<p>专家成长计划情况描述：甲方确认乙方已将下述专场工作坊清单中的专家成长计划服务交付给甲方，目前交付归档件齐全，甲方在此同意签收。</p>																																																										
<p>专家成长计划内容清单</p>																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #f2f2f2;"> <th style="padding: 5px;">序号</th> <th style="padding: 5px;">赋能模块名称</th> <th style="padding: 5px;">时长（天）</th> <th style="padding: 5px;">交付日期</th> <th style="padding: 5px;">备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	序号	赋能模块名称	时长（天）	交付日期	备注																																																					
序号	赋能模块名称	时长（天）	交付日期	备注																																																						

签收单位： 签字： 签字日期：年 月 日	交付单位： 签字： 签字日期：年 月 日
----------------------------	----------------------------

25. 大数据实时计算性能调优服务

1. 项目背景、目标与范围、服务价款

1.1. 项目背景

交付意义：

- 从市场来看，实时计算场景已经越来越受到企业的重视，北京电力公司开始进行实时数据中台建设；国家电网各大网省开始用采实时方案搭建；金融风控开始搭建实时风控体系。
- 从客情来看，实时计算性能调优需求迫切，比如国家电网用采信息数据量大，及时性高，业务逻辑复杂，急切需要搭建实时数仓，但缺少实时计算的落地经验，急切需要实时计算服务人员协助客户搭建实时任务，完善实时数仓。
- 从客户价值来看，从实际业务场景出发，帮助客户落地实时方案，协助客户维护实时任务，将实时计算任务在客户场景中稳定准确的运行起来，实现实时计算的可用性和健壮性。

客户痛点：

- 代码不健壮，没有异常校验和容错机制。
- 出现异常崩溃，不知如何定位、排查和修复。
- 出现反压，不知如何调优。
- 代码结果准确性评估困难。
- 作业稳定性不能保障，经常出现任务失败重启，任务反压等异常。

服务定位：

实时计算性能调优服务旨在帮助客户落地稳定健壮的实时方案，从实际业务场景出发，针对异常作业或反压作业设计的调优服务，提供调优方案制定及落地实施服务，帮助企业更好地实现实时监测、实时推荐、实时反作弊等业务场景。

1.2. 项目目标与范围

项目建设的具体目标包括：

1、业务需求和链路架构调研

根据客户实时业务场景，对实时链路架构进行调研，比如数据源格式、数据架构等，初步评估调优可行性和调优方向。

2、作业调优

针对sql代码进行健壮性优化设计，增加容错机制。基于运行情况中出现的反压，进行作业调优，包括上下游参数调优、代码sql调优、作业参数调优、资源参数调优等，直至数据能稳定健壮运行起来。

3. 准确性/稳定性验证

验证结果是否符合预期，作业是否能稳定的运行。

根据以上的具体目标，本次项目交付范围如下。详细交付内容见工作说明书《2. 项目计划、实施方法与内容》：

- 实时计算性能调优交付范围
 - 本服务包是针对flink sql/table api的调优服务
 - 仅单个源表单个任务的实时作业调优服务

- 作业调优服务
- 效果验证服务
- 前期调研：【客户名称】集团的【XXX】部、【XXX】部、【XXX】部等，均位于【XX地点】。
- 数据范围：需求调研中的任务指标。
- 业务系统对接范围：需要对接【客户名称】的【XXX】系统，共计【XXX】个接口，具体对接清单见附件二《对接第三方业务系统清单》
- 运维保障：基于乙方提供的【XXX】项目技术服务提供技术服务运维保障；保障内容与支持方式详见《2.6 运维保障》。

（说明：若项目是产品和技术服务同时售卖，运维保障应按照如上叙述分为两种，而具体的运维保障服务内容于后面章节详述；若项目没有运维部分，“运维保障”可以删除）

1.3.项目服务内容、价款与服务定义

根据上述项目交付范围，本工作说明书提供由阿里云【或阿里云合作伙伴】为甲方提供【实时计算性能调优服务】内容，总计人民币【XXX】【XXX】元整）。

本价款包括：

- 【XXX】项目技术服务，具体明细详见附件【五】《项目技术服务报价》；具体各项工作内容和时间见《2. 项目计划、实施方法与内容》。

【说明：若项目是产品和技术服务同时售卖，价款款项分开报价，如上所示；若项目没有产品部分，产品相关说明删除】

本次项目价款是基于以上约定的项目范围，任何未在本SOW中定义的工作或方案均在本项目的交付范围之外。本项目计划、实施时间和工作量评估是基于本SOW约定范围制定的，如果项目范围发生调整，双方应依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序评估对项目价款、计划和工作量的影响，并在签署《项目变更控制申请单》后实施变更。

2.项目计划、实施方法与内容

根据项目目标、范围和建设实施方法，本项目将分成4阶段，共13天。各阶段的工作内容与时间如下方项目计划所示。



序号	主要工作内容	完工时间
1	前期调研	【 T + D1 】

2	作业调优	【 T + D6 】
3	效果验证	【 T + D9 】
4	上线试运行	【 T + D13 】

*T表示合同签订日；D表示日

详细工作内容请见以下说明。

2.1.项目准备

在项目正式开始前，项目准备阶段甲乙双方应就以下项目管理与风险管理机制达成协议，并召开项目启动会议，确保双方完成准备可进入项目执行阶段。

- 双方项目经理复核工作说明书和双方的协议责任；
- 双方复核项目任务、关键里程碑、时间表和资源，并相应进行更改或添加；
- 双方复核项目的交付与付款计划、标准发票格式和收费程序；
- 双方协调建立项目沟通汇报机制、争议问题与风险处理、升级与决策机制；
- 双方确认交付物的提交方式、验收标准与验收流程；
- 双方确认项目假设条件、项目变更管理程序与项目变更申请标准；
- 乙方就执行本工作说明书的项目计划开展细项任务、分配、里程碑和预估；
- 乙方协调并管理项目人员的技术事项；
- 甲方办公环境准备。

交付物：见本工作说明书《4.1.验收分项清单》

2.2.前期调研

基于【XXX】业务部门架构，以调查表、访谈对于本项目涉及的数据、应用场景进行全面了解，包括：

- 业务需求调研：了解用户的实时场景，包括用户所需要实现的功能，性能指标，数据链路，处理逻辑，数据源类型，维表类型，结果表类型，数据源数据量，数据质量等。

基于需求详细调研的结果，结合实时计算理论以及调优指南，设计【XXX】项目的总体架构方案，

- 链路架构图梳理：根据数据源格式，源表/维表/结果表以及计算逻辑梳理从源端到结果的全链路可实施架构图
- 评估调优方向和可行性：根据业务需求调研和链路架构图评估调优方向和可行性。

交付物：本步骤无交付物输出

2.3.作业调优

检查客户异常作业的代码片段，诊断识别字段、超时过滤、数据延迟等问题，进行代码调优，完善代码容错机制增强其健壮性。

基于运行情况中出现的反压，进行作业调优，直至数据能稳定健壮运行起来，涉及

- DDL的调优：检查客户异常作业代码的DDL建表语句，通过增加批量参数等方法，优化作业任务性能。

- 作业代码调优：重点针对去重、groupby等窗口、聚合场景识别热点倾斜、数据乱序等问题，检查作业代码，通过分离热点数据等手段，优化作业任务性能，增强代码健壮性。
- CU资源参数调优：调研维表数据量大小及使用的内存资源，通过调整拆解算子、增加内存、手动配置资源等，实现异常任务重新调度，以及CU资源的优化。

交付物：本步骤无交付物输出

2.4.效果验证

本阶段对作业进行准确性和稳定性进行验证。

2.4.1.准确性验证

基于用户数据，验证流计算的结果是准确的，一致的。包括

- 具体案例准确性评估：随机抽查N条作业结果数据，并关联源端数据，按照计算逻辑手工校验结果的准确性。
- 整体数据准确性评估：通过设置对照组，对比两者差异，根据差异分析数据的准确性和合理性。

2.4.2.稳定性验证

保障作业稳定运行3天以上。

- Overview曲线正常：无Failover，无数据滞留时延，tps流入/流出正常。
- Queue曲线平稳：无长时间输入队列100%，无长时间输出队列100%。
- JVM曲线平稳：堆内存使用率稳定。

2.5.试运行及验收

- 上线试运行：乙方按照系统上线方案，切换至生产环境投入运行，保障正确、稳定运行4天。试运行期间提供远程的技术支持。
- 项目验收：根据合同准备交付物，进行项目验收。

交付物：见本工作说明书《4.1.验收分项清单》

2.6.运维保障

2.6.1.技术服务运维保障

在试运行阶段结束并验收完成后，乙方基于【XXX】项目提供针对数据异常排查、数据日常运维等问题的为期【壹（1）月】技术支持运维保障，作为软件质量保证期。

乙方将提供灵活、多样的通信手段，保证甲方人员能及时找到乙方的工程师。

- a)IM群（钉钉）支持：5x8 技术支持。
- b)电话支持：提供售后电话咨询5x8 技术支持。
- c)服务内容包括：数据异常排查、数据日常运维、远程技术答疑及技术支持（需甲方提供 VPN 环境）。

3.组织架构与双方职责

3.1.组织架构

本项目根据以下组织结构进行实施，各组织单元的职责和分工详见说明。

【说明：应列出项目组总体（包含甲乙双方）的组织架构，并且描述每个分工单位的职责与工作内容】（以下组织图和职责描述为参考，可根据实际状况修改）

组织单元	职责内容
项目领导委员会	1. 监督、指导项目的方向 2. 确保项目资源 3. 参加项目进展报告会 4. 审核批准项目最终成果
项目总监	1. 把握总体项目策略方向 2. 监督项目整个进程 3. 项目变更进行审核、决策
业务变革组	1. 对整体业务变革需求进行指导 2. 配合项目流程变革工作 3. 提供及时的业务与变革支持 4. 对甲方内部进行变革沟通
项目经理	1. 制定项目计划并监督执行 2. 项目总体的协调、沟通、监控、管理 3. 汇报工作内容与进度
IT系统支持组	1. 对甲方业务系统数据交换，业务系统迭代变更进行协调和支持 2. 保障数据可采集，业务系统调研协调 3. 云资源开通与运维
项目管理组	1. 组织项目周例会、项目关键节点会议、确保项目资源 2. 协助模块组长组织访谈调研及项目专题研讨会 3. 提交交付成果与项目文档的收集整理及归档
需求分析组	1. 业务需求调研，确定需求范围和蓝图。现有环境、中台建设等相关信息分析 2. 数据产品设计，需求对接
IT架构组	1. 总体系统架构设计 2. 全状态产品、服务安装部署 3. 系统保障性运维支持
数据开发组	1. 现有监测指标联调部署 2. 定制化中台监测指标开发部署 3. 数据测试及验证
应用开发组	1. 现有监测产品、服务部署调测 2. 定制化中台监测数据采集、开发、调测、实施 3. 第三方接口服务对接、联调、实施

3.2.各阶段工作的双方职责

根据项目计划的阶段任务工作，双方在不同阶段需要承担不同的分工以顺利推进项目进行。

项目阶段	甲方	乙方
项目准备	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指定一名具备合适技能和经验的项目经理作为与乙方沟通的主要联系人，代表甲方直接负责项目实施的计划、协调、监督与控制以及升级问题与风险，同时全权代表甲方在本项目的各个方面做出决策。 2. 项目经理应协同乙方人员针对项目准备阶段的所有事项（见本工作说明书《2.1 项目准备》）进行确认。 3. 提供设备、环境和远程访问通道、权限等，配合乙方开展服务。 4. 管理甲方项目组相关人员且和各阶段需投入人员进行沟通交流并取得投入项目的承诺与时间。 5. 管理甲方项目组相关人员。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指派一名有经验的项目经理执行项目管理，并引入、管理乙方项目组人员，与甲方项目经理沟通 2. 针对项目准备阶段的所有事项（见本工作说明书《2.1 项目准备》）提出方案与计划与甲方项目经理进行确认并书面记录在案
前期调研	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合乙方项目计划与访谈计划，组织关键用户参加访谈，并提供调研资料。 2. 协调对接第三方业务系统的开发商所需接口清单等。 3. 配合乙方计划，对系统、服务部署所需软硬件及网络资源依赖做好资源储备。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 调研实时场景和数据链路，初步评估优化可行性和方向。
作业调优	<ol style="list-style-type: none"> 1. 协助乙方梳理代码逻辑、排查确认反压链路以及反压时间段。 2. 协助乙方排查数据源问题。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据甲方提供的反压问题，进行定位排查反压节点，并基于反压节点进行相应的调优工作。
效果验证	<ol style="list-style-type: none"> 1. 协助乙方进行效果验证 2. 审核乙方校验方法的合理性。 3. 根据乙方提供的效果验证报告进行审核。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供给甲方效果验证方法，并获得甲方的认可。
试运行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据乙方提供的作业基于正式环境进行试运行，并针对运行过程中产生的问题反馈给乙方。 2. 根据乙方提供的调优报告进行验收。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 真实环境接口、数据处理、任务运行稳定性、性能，数据质量等各方面进行监控、对试运行阶段存在的问题进行优化、修复等。 2. 输出调优报告。

4. 验收

4.1. 验收分项清单

【说明：根据《2.项目计划、实施方法与内容》内各阶段的重点活动，将每个交付活动的完工标志或交付物统一集中列在下表，并说明交付物的类型。不同类型的交付物有不同的验收标准，统一描述在《4.2 验收标准》；付款计划即是根据下表的项目阶段，以及对应的交付物进行验收付款】（以下描述为参考）

根据总体项目计划，各阶段的验收交付物如下。

项目阶段	交付内容	交付物	交付物类型
前期调研	实时场景调研	/	/
	实时链路架构梳理	/	/
作业调优	作业调优	/	/
效果验证	准确性/稳定性效果验证	/	/
试运行	系统试运行	《实时场景调优报告》	文档

- 以上清单中的交付物按交付物类型应按照《4.2验收标准》的约定以及《4.3 验收流程》进行验收，并由甲方指定的代表对其进行签字确认验收通过。

4.2.验收标准

【说明：以下验收标准需根据项目具体交付物进行删减：例如，若没有指标类的交付物，则4.2.4删除】

4.2.1.文档类验收

- 文档类交付成果应着重于文档实质内容的验收，确认乙方提交内容符合甲方需求。
- 若甲方业务流程要求在乙方提交交付成果前需进行各类内部评审，甲方应在约定的验收时点前推动并及时完成其内部所需评审和汇报。
- 文档内容经过评审会后，若需要修改，乙方修改后提请甲方进行验收，由甲方指定的代表进行签收确认。

4.2.3.定制化功能模块类验收

本模块验收是针对作业验收标准的定义以及验收形式。

- 稳定性验收标准：作业在源表数据量无异常增长规律、产品无bug的情况下未出现反压，未出现报错，未出现作业业务延迟，在当前状态下稳定运行一周。
- 准确性验收标准：作业在稳定性标准的情况下，结果准确性符合业务逻辑。
- 作业稳定性验收通过，准确性验收通过、上线后各项功能皆可正常使用，乙方提请甲方进行验收，由甲方指定的代表进行签收确认。验收通过甲方就《验收报告》（见附件二）予以盖章或者签字。

4.3.验收流程

- 在乙方提交交付成果后，甲方将在5个工作日内验证该交付成果是否符合需求描述。如符合需求描述，甲方指定的代表应根据交付物类型按照《4.2 验收标准》约定的方式通知乙方通过验收，标志交付成果验收完成。如果超过5个工作日没有得到甲方的回复则该交付物视同甲方已审阅并通过验收。

- 如在上述5个工作日内，甲方指定的代表书面通知乙方指出不符点（每一个不符合需求描述的方面称之为“不符点”），乙方应在10个工作日内针对不符点提出反馈，说明不符点的相应处理方式与修改的时间，与甲方就不符点的处理方式与时间达成协议。若不符点在不影响项目原定进度的情况下能够修改完成，乙方应按照约定再次提交修改后的交付成果，甲方应在5个工作日内验证该交付成果是否符合需求描述，并对此书面签字确认乙方通过验收。若甲方再次书面提出该交付成果依然存在不符点，则双方将在乙方收到该通知后3个工作日内进行讨论，双方针对如何处理不符点达成协议。
- 若在乙方提交甲方交付成果后的5个工作日内，乙方未收到客户关于不符点的书面通知，则该交付物视同甲方已审阅并通过验收。
- 甲方承诺将对乙方提交的任何工作成果以及待验收的交付物进行谨慎的评审，并对随后的生产实施负责。若该交付成果已经被甲方实际使用或用于与甲方业务有关的活动，该交付成果则被视为通过验收。
- 交付成果验收通过或视为验收通过后，乙方根据本工作说明书提供的服务应视为已被验收和接受，同时乙方有关本工作说明书的义务应视为已履行。

5.项目假设条件

5.1.一般假设

双方在本协议项下所约定的其他义务之外，乙方以协议约定的价格履行相关服务将有赖于下列假设前提。如果任何假设前提未能实现，将可能引起项目进度、服务费和费用、交付件及完成本工作说明书中所需的工作量的变更，双方需另行签署书面协议，且经甲乙双方盖章后方可生效。项目变更流程依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。如果一方未经另一方认可而进行假设前提的变更，从而造成对方无法履行其职责和义务的，对方无需对此承担责任。

- 甲方将及时向乙方提供所有需要的合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限以使乙方可以提供服务。且所有这些资料将受到本协议项下的保密条款的约束。甲方同意向乙方已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
- 甲方应在项目开始前及时提供必要的办公、会议条件，包括会议室、办公桌、办公椅、洗手间、日用耗材、计算机设施、电话/传真通信、高速因特网连接、插板、网线等。
- 乙方的项目工作交付地点应在甲方关键业务用户、主题专家与技术人员所在区域，且甲方应在项目开始前提供所在区域所需的所有安全证件及手续；甲方提供的办公环境应保障乙方工作人员的人身以及财产安全，应不存在对人体有害的污染气体、液体和固体；室外环境需要提供可应对恶劣天气的防护条件等。
- 乙方将采用集中工作方式在双方同意的工作场所执行，但乙方有权利根据乙方项目人员的分布，调整工作地点与工作方式并与甲方达成协议。
- 乙方将在正常业务时间，即星期一到星期五的正常业务时间，即北京时间上午 9:00 到下午 6:00（国家法定节假日除外）提供本项目的交付服务。但若乙方人员安排有特殊情况，甲方同意提供向乙方人员提供正常业务时间外对甲方设施的使用并工作，以适应乙方人员可能的出差旅行时间表。
- 基于部分特殊情况，乙方项目人员需要去参加地区或全国性的员工会议。乙方人员会根据项目进展情况妥善安排，尽力减少项目与会议计划产生的冲突，并同甲方项目经理协商后达成协议。
- 双方在项目实施期间采用双方同意的通讯方式，由双方的项目经理负责传递本项目所需的书面信息，可选择的通讯方式包括：钉钉，互联网、FAX、电子邮件等。
- 所有项目交付件为中文（简体），工作语言为中文。所有交付作品采用Microsoft Office（包括PPT，WORD，Excel，Visio）格式，并以电子拷贝方式提交。
- 甲方与乙方应须按双方事先达成一致的工作计划、人员资源计划与书面确定的工作起止日期投入项目工作。如遇到甲方相关业务系统迭代延期上线，相关项目进度将会产生顺延，乙方对此不承担责任。

- 甲方需提供充足且符合资历要求的人员加入项目组，按照SOW和双方在项目执行过程中的约定履行其职责。若甲方任何人员无法按要求完成职责，甲方应提供适合的替代人员。若项目需要其他相关人员卷入，甲方需提供必要的支持，以保证相关业务部门人员按项目时间计划参与访谈、研讨会和会议等。如果在项目执行过程中，因甲方人员异动或不符合资格导致项目进度受影响，双方应及时沟通，并书面确认，同时乙方对此不承担责任。
- 项目管理程序，如项目计划确定、变更控制、升级处理等需要在项目准备阶段建立完成并记录在案。甲方团队应理解并认可这些项目管理程序。
- 如需引入第三方，甲乙双方应分别负责同各自第三方签订合同。乙方不对甲方的其他分包商或厂商（除乙方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责；甲方不对乙方的其他分包商或厂商（除甲方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责。
- 双方均应负责获取合同履行所必需的第三方产品的使用许可，且无需对方承担费用。
- 若乙方在项目实施中需要以非机密形式取得任何第三方的专有信息，必要时甲方需协助乙方取得批准。
- 在项目实施中若涉及第三方系统、厂家资源与人员，由甲方负责协调，包括但不限于第三方资料、人力资源的协调，且第三方系统的责任归第三方责任。由于第三方的原因造成项目延期，项目成本的增加，双方应依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行，评估对计划和工作量的影响，并在签署变更请求后实施变更。
- 本项目所依赖的原始数据的数据质量，甲方在指定的对接系统中有义务保障数据质量达到标准，对未达到质量标准的数据，甲方应通过运营或系统规范等方法，进行改进并达到标准。乙方不对因原始数据的数据质量不达标而影响交付成果承担责任。
- 在项目执行过程中，若因导入乙方产品而涉及甲方原有业务系统的重构和改造，甲乙双方需要根据实际业务系统规划、改造调整乙方产品功能模块的建设进度。如因甲方原因调整相关系统的数据设计和业务流程，相关变更为乙方带来的工作量需要进行相关费用的追加。双方应依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行，评估对计划和工作量的影响，并在签署变更请求后实施变更。
- 任何未在本SOW中定义的工作或方案均在本项目的范围之外。本项目计划和工作量评估是基于本SOW约定范围制定的，如果项目范围发生调整，双方应依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行，评估对计划和工作量的影响，并在签署变更请求后实施变更。
- 在项目执行过程中，由于甲方未能适当管理与本项目有依赖关系的输出交付内容或延迟决策导致部分任务无法在项目所计划的阶段内完成或由于非乙方原因，甲方决定在项目所计划的阶段内不实施部分范围工作，乙方就这部分未完成任务不承担任何责任。在此种情况下，在乙方按照SOW完成可控部分的工作后，这部分未完成的任务也不应影响对乙方工作的按期验收。
- 项目执行过程中，双方应按照SOW约定履行各自的职责。若乙方在过程中发现影响计划执行的不利因素的，乙方及时通报给甲方，甲方应在通报后三日内予以反馈并就不利因素的风险控管方式达成协议。若甲方未及时反馈且在项目过程中由于非乙方原因造成的延误或质量问题，乙方予以免责，由此给乙方造成的额外工作量，双方应依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 甲方应按照SOW约定的验收流程和验收标准按期进行验收。由于非乙方职责范围内的原因造成无法通过评审与验收，进而导致项目延期，双方将依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行，且乙方对此将不承担任何责任。
- 在项目任何阶段，如果客户要求变更已经验收的可交付成果的内容，将被视为变更请求。双方依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 任何一方均不对本合同项下的特殊、附带、或间接损害或后果性经济损失（包括利润或节省金额损失）负责，即便该方已被告知该等损害赔偿的可能性。
- 乙方保留将本合同的全部或部分服务内容分包给其合作伙伴完成的权利，但乙方仍应按照本合同的约定向甲方承担责任。

5.2.业务假设

- 在本项目实施过程中，如涉及阿里巴巴集团内部（以下简称“阿里系”）合同范围以外非阿里云产品的对接，例如高德、支付宝等，乙方负责内部的协调与推动，但是最后的结果取决于阿里系其他产品策略，乙方不对最后的结果负责。如果涉及新增需求与成本，由甲方与阿里系其他产品协商处理。
- 在前期调研阶段，乙方调研评估需要的现状信息，皆依赖于甲方提供，甲方需即时提供信息，并保障信息的准确性。如由于甲方无法提供所需信息，或信息不准确导致乙方调研评估结果与实际情况有偏离，并因此影响原定项目交付计划、时间与范围，乙方不承担延误的交付责任，且由此给乙方造成的额外工作量，双方依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 在前期调研阶段，若根据实际调研结果发现数据质量和产品应用定制化开发需求与原项目计划实施范围差异过大，乙方经评估后无法在原定范围、时间与成本下实施，双方应通过友好协商方式，对于后续项目阶段的实施方式达成协议，并依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 在前期调研阶段，乙方输出的对接业务系统清单，若甲方超出对接范围，将被视为变更请求。双方依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 在前期调研阶段，针对实时计算场景涉及的数据质量问题，需由甲乙双方共同配合修正。如非乙方原因造成的延误，乙方予以免责，且由此给乙方造成的额外工作量，双方依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 在作业调优阶段，针对实时计算的数据源上游或下游链路问题，需由甲乙双方共同配合排查修正。如非乙方原因造成的延误，乙方予以免责，且由此给乙方造成的额外工作量，双方依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 在作业调优阶段，针对实时计算的with参数，乙方有权要求甲方配合修改。如非乙方原因造成的延误，乙方予以免责，且由此给乙方造成的额外工作量，双方依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 在作业调优阶段，针对实时计算的作业参数调整，需由甲乙双方共同配合完成。如非乙方原因造成的延误，乙方予以免责，且由此给乙方造成的额外工作量，双方依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 在效果验证阶段，针对准确性和稳定性问题排查，乙方的排查逻辑以及校验逻辑，需要甲方配合验证其合理性。如非乙方原因造成的延误，乙方予以免责，且由此给乙方造成的额外工作量，双方依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 在作业上线试运行阶段，一旦乙方系统上线后且进入试运行阶段，后续由于甲方环境变更引发的二次调试等属于协议范围外工作。如甲方因此要求乙方提供支持，将被视为变更请求。双方依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行。
- 产品质量保证与技术服务保障阶段是基于甲方完成所有交付物的验收并签署《验收报告》（见附件十）后进入。若非乙方原因导致无法进入产品质量保证与技术服务保障阶段，双方将依照本工作说明书附件一《项目变更流程与项目变更控制申请单》中规定的程序进行，且乙方对此将不承担任何责任。
- 在产品质量保证与技术服务保障阶段，甲方同意并理解公共云产品的订阅服务为持续性收费模式。於订阅期间欲取消服务，需双方就订阅服务停止订阅服务支持方式协商并签署协议。若甲方未和乙方进行协商，或甲方自行停止订阅费用，乙方保留对甲方的产品与数据运行处理的权利，且乙方对甲方的运营、产品、数据不承担任何责任。
- 在产品质量保证与技术服务保障阶段，乙方支持初步问题排查，以及和交付产品和应用相关数据异常、系统功能等问题进行修复；若问题排查后判断属于第三方系统、数据、第三方或关联系统操作不当引起的系统故障或是因第三方软件问题引起的技术支持等，乙方不负责此类问题修复且对此故障不承担任何责任。
- 在产品质量保证与技术服务保障阶段，如涉及本合同范围以外的技术支持服务，需要乙方派遣技术支持工程师或研发工程师或技术专家到现场进行技术服务的，甲方须支付乙方相应的技术服务费用，收费标准由双方根据项目情况协商决定。但乙方产品部署及运行过程中产生问题导致必须现场出差的除外。

附件一 项目变更流程与项目变更控制申请单

双方任何关于本工作任务的变更都需要通过项目变更流程后生效。即：

- 工作任务、人员变更都需提前5个工作日提交《项目变更控制申请单》（见下页）给到双方评估并评估可行性。若评估结果不可行，此项目变更流程将不发生，双方应经友好协商后，针对后续处理方式达成协议。
- 变更内容需填写齐全。包括：基本信息，变更原因及变更具体描述。
- 涉及到项目价款的增减需要说明相关价款变动情况、并附上对应的补充协议或采购订单。
- 所有变更由指定的双方项目经理或者项目负责人审批确定后生效，涉及价款变更还需要双方签署补充协议或采购订单后生效。

项目变更控制申请单

项目名称：		起草日期：	
项目编号：		变更单号：	
起草人/角色：			

项目变更内容

变更原因

变更描述

影响范围

技术影响和风险评估

成本影响

审批

甲方业务负责人：

姓名：	
角色：	

日期：	
签署：	

乙方业务负责人：

姓名：	
角色：	
日期：	
签署：	

附件

【附加合同或PO】

附件二 对接第三方业务系统清单

序号	业务系统名称	接口名称	接口说明	请求参数	响应参数	错误码及说明
1						
2						
3						
4						
5						
6						

7						
---	--	--	--	--	--	--

附件三 需求调研表

序号	调研指标	调研内容
1	指标名称	
2	链路描述	
3	计算逻辑	
4	涉及组件	
5	源表	表名： 数据库类型： 频率： 每天记录数： 每小时记录数： 峰值： 数据特点： 表结构： 样例数据：
6	维表	表名： 数据库类型： 频率： 全量数： 表结构： 样例数据：
7	结果表	表名： 数据库类型：
8	性能要求	
9	质量要求	
10	稳定性要求	

附件四 稳定性指标清单

序号	指标项	详细指标	检测结果
1	overview	failover	
2		延时	
3		各source的TPS数据输入	

序号	指标项	详细指标	检测结果
4		各sink的数据输出	
5	queue	输入队列是否稳定	
6		输出队列是否稳定	
7	JVM	堆内内存是否稳定	
8		线程数量是否稳定	

附件五 项目技术服务报价

本报价表价款包含乙方提供XX项目技术服务等应支付的全部价款，为人民币【XXX】元（大写人民币【XXX】元整）

【说明：报价项目(服务名称)建议以“交付物”（参考《4.1 验收分项清单》）为单位来报价，有助于按项目阶段提前验收与回款、确认收入】

服务名称	目录总价(元)	折扣	折扣价(元)
实时计算性能调优标准交付服务	【XXX】	【XXX】	【XXX】
合计总价	【XXX】	【XXX】	【XXX】

26. 阿里云Landing Zone服务工作说明书

1. 服务概述

1.1. 服务说明

Landing Zone服务是在客户系统在上云的过程中，提供基于阿里云产品体系的云化IT治理方案设计与方案技术验证。通过该服务帮助客户进行账户管理方案设计、网络规划方案设计、财务管理方案设计、资源管理方案设计、合规审计方案设计、安全防护方案设计与方案技术验证服务。通过该服务指导客户根据阿里云最佳实践更快地设置安全的多账户阿里云环境。

Landing Zone服务包含3项子服务，客户可以结合自身业务需求进行购买：

Landing Zone服务（必选，以下3选1）

- 基础版
 - 轻量级咨询服务：包含账户管理方案和网络规划方案/安全防护方案，基于客户的需求进行方案设计、技术咨询服务
 - 包含基于以上方案的技术验证服务，对所用到的技术选型进行技术验证
- 标准版
 - 标准咨询服务：包含账户管理方案、网络规划方案、财务管理方案、资源管理方案、合规审计方案和安全防护方案，基于客户的需求进行方案设计、技术咨询服务
 - 包含基于以上方案的技术验证服务，对所用到的技术选型进行技术验证
 - 包含客户自建系统的对接方案，包含SSO、CMDB、计费系统
- 进阶版
 - 进阶咨询服务：包含账户管理方案、网络规划方案、财务管理方案、资源管理方案、合规审计方案和安全防护方案，基于客户的需求进行方案设计、技术咨询服务、方案实施
 - 包含基于以上方案的技术验证服务，对所用到的技术选型进行技术验证并进行方案实施包含客户自建系统的对接方案，包含SSO、CMDB、计费系统

任何未在本SOW中定义的工作或方案均在本项目的范围之外。

2. 服务范围

以下服务范围按照3个类别进行分类，分别是Landing Zone基础版，Landing Zone标准版，Landing Zone进阶版，不同客户类型可按照不同需求进行交付。

2.1. Landing Zone基础版服务范围

Landing Zone基础版内容如下：

- Landing Zone调研与评估
 - 以调研表、访谈等多种方式快速调研和分析应用技术栈现状，企业实施云化IT治理可行性评估。确定Landing Zone流程。
 - 基于评估的结果，给出Landing Zone技术路线选型。

- 账户管理方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计账户管理方案，包含：
 - 账号：规划阿里云上账号、权限划分方案，RAM账户使用规范等
 - MFA：加入MFA支持方案
 - SSO接入：与客户现有的SSO统一登录与身份集成，打通用户鉴权体系
 - 身份认证：梳理身份使用场景，根据场景设计联邦认证集成方案
- 网络规划方案（网络规划方案/安全防护方案二选一）
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计网络规划方案，包含：
 - 网络接入方案：主要规划IDC通过VPN接入云平台网络的方案，包括接入层防火墙设计、应用层防火墙设计，跳板机方案。
 - 云内部网络方案：定义网络架构规划方案，包括VPC的划分、网段及IP地址规划、云上DMZ区域划分。
 - 云间互联方案：通过CEN，在不同的区域、不同的账号、不同的本地数据中心建立VPC互联。可根据客户需求通过账号进行互联授权。
- 安全防护方案（网络规划方案/安全防护方案二选一）
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计安全防护方案，包含：
 - 网络安全：主要指安全组配置，设计云上网络安全域划分方案，通过网络安全区域进行应用的隔离，同时针对应用的具体需求进行联通配置。
 - 数据安全：包括密钥管理、数据库访问控制、存储访问控制，根据客户需求设计满足客户安全要求的数据安全方案。
 - 需要注意的是，安全方案仅包含云平台本身涉及到的安全，并遵循企业安全管理规范，不涉及客户应用及其它安全需求。
- 技术验证
 - 根据以上账户管理方案、网络规划方案或安全防护方案进行技术验证，该阶段的目标是为了对方案中所用的技术选型进行技术验证。技术验证范围包括：
 - 用户账号、权限、身份管理验证
 - 网络分配、网段划分、网络连通验证

2.2.Landing Zone标准版服务范围

Landing Zone标准版内容如下：

- Landing Zone调研与评估
 - 以调研表、访谈等多种方式快速调研和分析应用技术栈现状，企业实施云化IT治理可行性评估。确定Landing Zone流程。
 - 基于评估的结果，给出Landing Zone工作范围。
- 账户管理方案

- 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计账户管理方案，包含：
 - 账号：规划阿里云上账号、权限划分方案，RAM账户使用规范等
 - MFA：加入MFA支持方案
 - SSO接入：与客户现有的SSO统一登录与身份集成，打通用户鉴权体系
 - 身份认证：梳理身份使用场景，根据场景设计联邦认证集成方案
- 网络规划方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计网络规划方案，包含：
 - 网络接入方案：主要规划IDC接入云平台网络的方案，包括接入层防火墙设计、应用层防火墙设计，跳板机方案
 - 云内部网络方案：定义网络架构规划方案，包括VPC的划分、网段及IP地址规划、云上DMZ区域划分
 - 云间互联方案：通过CEN，在不同的区域、不同的账号、不同的本地数据中心建立VPC互联。可根据客户需求通过账号进行互联授权
- 财务管理方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计财务管理方案，包含：
 - 成本分账：设计成本核算模型，对云上支出进行基于成本中心的账单分析方案
 - 成本分析：设计客户的财务分析方案，提供阿里云计费能力对接方案，协助客户接入企业内部财务分析平台，获取账单、费用明细等费用数据
 - 成本优化：根据所采用的云服务成本优化的最佳实践、部署方案和审计方案
- 资源管理方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计资源管理方案，包含：
 - 提供阿里云计费能力对接方案，协助客户接入企业内部计费平台，获取账单、发票等费用数据
 - 对于没有标准计费模式和平台的企业，提供基于资源目录的费用管理方案，提供分账设计方案
- 合规审计方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计合规审计方案，包含：
 - 提供企业防火墙配置规范，满足等保合规对于安全区域边界防护的要求
 - 企业级多层次防护，包括服务端加密、客户端加密、防盗链、IP黑白名单配置规范
 - 包含操作审计、账号审计、日志审计等，结合企业审计要求定制服务企业要求的审计方案
- 安全防护方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计安全防护方案，包含：
 - 网络安全：主要指安全组配置，设计云上网络安全域划分方案，通过网络安全区域进行应用的隔离，同时针对应用的具体需求进行联通配置。
 - 数据安全：包括密钥管理、数据库访问控制、存储访问控制，根据客户需求设计满足客户安全要求的数据安全方案。
 - 需要注意的是，安全方案仅包含云平台本身涉及到的安全，并遵循企业安全管理规范，不涉及客户应用及其它安全需求。
- 技术验证

- 根据以上账户管理方案、网络规划方案、财务管理方案、资源管理方案、合规审计方案、安全防护方案进行技术验证，该阶段的目标是为了对方案中所用的技术选型进行技术验证。技术验证范围包括：
 - 用户账号、权限、身份管理验证
 - 网络分配、网段划分、网络连通验证
 - 费用分账验证
 - IP白名单、网络安全组、操作审计验证
 - 安全域隔离性、数据访问白名单验证
 - 企业IT基础设施接入验证：SSO、CMDB、计费平台

2.3.Landing Zone进阶版服务范围

Landing Zone进阶版内容如下：

- Landing Zone调研与评估
 - 以调研表、访谈等多种方式快速调研和分析应用技术栈现状，企业实施云化IT治理可行性评估。确定Landing Zone流程。
 - 基于评估的结果，给出Landing Zone工作范围。
- 账户管理方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计账户管理方案，包含：
 - 账号：规划阿里云上账号、权限划分方案，RAM账户使用规范等
 - MFA：加入MFA支持方案
 - SSO接入：与客户现有的SSO统一登录与身份集成，打通用户鉴权体系
 - 身份认证：梳理身份使用场景，根据场景设计联邦认证集成方案
- 网络规划方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计网络规划方案，包含：
 - 网络接入方案：主要规划IDC接入云平台网络的方案，包括接入层防火墙设计、应用层防火墙设计，跳板机方案
 - 云内部网络方案：定义网络架构规划方案，包括VPC的划分、网段及IP地址规划、云上DMZ区域划分
 - 云间互联方案：通过CEN，在不同的区域、不同的账号、不同的本地数据中心建立VPC互联。可根据客户需求通过账号进行互联授权。
- 财务管理方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计财务管理方案，包含：
 - 成本分账：设计成本核算模型，对云上支出进行基于成本中心的账单分析方案
 - 成本分析：设计客户的财务分析方案，提供阿里云计费能力对接方案，协助客户接入企业内部财务分析平台，获取账单、费用明细等费用数据
 - 成本优化：根据所采用的云服务成本优化的最佳实践、部署方案和审计方案
- 资源管理方案

- 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计资源管理方案，包含：
 - 提供阿里云计费能力对接方案，协助客户接入企业内部计费平台，获取账单、发票等费用数据
 - 对于没有标准计费模式和平台的企业，提供基于资源目录的费用管理方案，提供分账设计方案
- 合规审计方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计合规审计方案，包含：
 - 提供企业防火墙配置规范，满足等保合规对于安全区域边界防护的要求
 - 企业级多层次防护，包括服务端加密、客户端加密、防盗链、IP黑白名单配置规范
 - 包含操作审计、账号审计、日志审计等，结合企业审计要求定制服务企业要求的审计方案
- 安全防护方案
 - 基于Landing Zone调研与评估的结果，为客户设计安全防护方案，包含：
 - 网络安全：主要指安全组配置，设计云上网络安全域划分方案，通过网络安全区域进行应用的隔离，同时针对应用的具体需求进行联通配置。
 - 数据安全：包括密钥管理、数据库访问控制、存储访问控制，根据客户需求设计满足客户安全要求的数据安全方案。
 - 需要注意的是，安全方案仅包含云平台本身涉及到的安全，并遵循企业安全管理规范，不涉及客户应用及其它安全需求。
- 技术验证
 - 根据以上账户管理方案、网络规划方案、财务管理方案、资源管理方案、合规审计方案、安全防护方案进行技术验证，该阶段的目标是为了对方案中所用的技术选型进行技术验证。技术验证范围包括：
 - 用户账号、权限、身份管理验证
 - 网络分配、网段划分、网络连通验证
 - 费用分账验证
 - IP白名单、网络安全组、操作审计验证
 - 安全域隔离性、数据访问白名单验证
 - 企业IT基础设施接入验证：SSO、CMDB、计费平台
- 方案实施
 - 根据以上账户管理方案、网络规划方案、财务管理方案、资源管理方案、合规审计方案、安全防护方案的技术验证结果进行方案实施，该阶段的目标是为了对方案中所用的技术方案进行实施。

本服务不包含：

- Landing Zone仅包含客户云上的IT治理内容，不提供企业级IT治理咨询，如有需求请单独购买相关服务
- 方案涉及到安全治理仅包括云平台层面的安全审计治理相关设计，不涉及客户业务系统本身的应用安全、内容安全，不包含客户的等保要求等。
- 方案涉及到对接客户自有平台，如SSO、CMDB、计费平台等，均只提供对接方案，不负责处理客户自有平台本身的技术问题以及不负责具体的对接实现。
- 由甲方原因导致的进度不符合预期，乙方不承担延期责任。
- 甲方不应限制服务方式，乙方按照项目需要通过现场或远程方式进行详细调研以及咨询方案设计，并产出最终结果。

- 乙方不负责提供除阿里云官方文档、项目交付范围内文档之外的任何技术文档。
- 乙方不负责甲方业务系统规划、架构设计、上云改造、应用过程中的任何实施与维护责任。
- 乙方不负责非阿里云平台（第三方软件、应用系统）问题处理、技术的支持和答疑工作。

3.前提条件

- 客户应提前至少15个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。
- 客户应及时向乙方提供所有需要的合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限、远程访问通道以使乙方可以提供服务。且所有这些资料将受到本协议项下的保密条款的约束。甲方同意向乙方已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
- Landing Zone基础版、标准版及进阶版，乙方的办公地点不受项目约束，服务的提供方式主要以：电话、钉钉、邮件等方式。
- 本项目交付过程中，实施主体为甲方，乙方主要提供方案设计以及实施过程中的问题处理，具体的IT治理实施动作需要由甲方进行。
- 乙方将在正常业务时间，即星期一到星期五的正常业务时间，即北京时间上午 9:00 到下午 6:00（国家法定节假日除外）提供本项目的交付服务。
- 双方在项目实施期间采用双方同意的通讯方式，由双方的项目经理负责传递本项目所需的书面信息，可选择的通讯方式包括：钉钉，互联网、FAX、电子邮件等。
- 所有项目交付物为中文（简体），工作语言为中文。所有交付作品采用Microsoft Office（包括PPT，WORD，Excel，Visio）格式，并以电子拷贝方式提交。
- 甲方与乙方应须按双方事先达成一致的工作计划、人员资源计划与系统确定的工作起止日期投入项目工作。如遇到甲方相关业务系统迭代延期上线，相关项目进度将会产生顺延，乙方对此不承担责任。
- 如需引入第三方，甲乙双方应分别负责同各自第三方签订合同。乙方不对甲方的其他分包商或厂商（除乙方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责；甲方不对乙方的其他分包商或厂商（除甲方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责。
- 任何一方均不对本合同项下的特殊、附带、或间接损害或后果性经济损害（包括利润或节省金额损失）负责，即便该方已被告知该等损害赔偿的可能性。

4.分工界面

4.1.客户与阿里云

- 客户购买Landing Zone（基础版+标准版+进阶版），经过阿里云审核后确认服务成立
- 针对该服务期限内，双方商定并确认具体业务目标及范围。

服务类型	阶段	任务名称	任务明细	客户	阿里云
		基础设施调研	分析用户的部署架构，收集当前运行收集当前计算、存储、中间件与应用之间的关系，并对这些节点进行数据上的统计和分析	A/S/C/I	R/I

服务类型	阶段	任务名称	任务明细	客户	阿里云
Landing Zone	现状调研	业务现状与应用系统调研	通过远程信息收集+现场沟通讨论的方式，摸清客户当前IT治理现状，对于云上IT治理的需求情况。	A/S/C/I	R/I
		Landing Zone规范调研	收集用户IT治理规范，如安全规范、网络规范、账号管理规范、计费分账规范的等，摸清企业IT治理架构。	A/S/C/I	R/I
	方案设计	账户管理方案设计	针对企业用户账号设计管理方案，包含SSO对接、MFA、权限管理等	A/S/C/I	R/I
		网络规划方案设计	基于客户网络规划，设计网络规划方案，满足客户系统对于网络的需求	A/S/C/I	R/I
		财务管理方案设计	基于分账标签设计企业的云成本管理方案，为后续成本优化及业务决策，提供数据支撑	A/S/C/I	R/I
		资源管理方案设计	根据评估系统对于云上资源的需求进行资源管理设计，满足应用对于云资源的需求	A/S/C/I	R/I
		合规审计方案设计	基于企业合规审计规范，结合云上产品制定合规与审计方案，满足企业诉求	A/S/C/I	R/I
		安全防护方案设计	基于企业安全规范，结合云上产品制定安全防护方案，满足企业诉求。仅包含云上安全	A/S/C/I	R/I
	技术验证	Landing Zone方案技术验证	方案技术验证，协助解决方案验证过程中遇到的问题	A/S/C/I/R	S/C/I
	方案实施	Landing Zone方案实施	方案实施，协助进行技术方案实施	A/S/C/I	R/S/C/I

责任简称：R-Responsible执行人，A-Accountable负责人，C-Consulted征求意见人，I-Informed被告知人，S-Support负责配合“R”完成指标的工作

4.1.1.客户

- 客户指定一名具备合适技能和经验的项目经理作为与阿里云沟通的主要联系人，代表客户直接负责项目实施的计划、协调、监督与控制以及升级问题与风险，同时全权代表客户在本项目的各个方面做出决策。
- 根据项目情况，由甲方项目经理协调各方资源主导Landing Zone调研及技术验证工作。
- 项目开始由甲方提供企业内部IT治理相关的资料和规范文档，并明确说明执行要求。

4.1.2. 阿里云

- 指派一名有经验的技术经理执行Landing Zone项目管理，并引入、管理乙方项目组人员，与甲方项目经理沟通。
- 通过现状调研了解客户系统的基本架构、业务使用场景、技术组件和开发框架等信息，并对Landing Zone规范进行评估。
- 基于现状调研设计Landing Zone方案。
- 配合甲方进行Landing Zone方案技术验证，协助解决技术验证过程中遇到的各类问题。

4.1.3. 完工标准

- Landing Zone基础版完工标准
 - Landing Zone方案设计完成并经过甲方确认，需包含账户管理和网络规划/安全防护两部分
 - 产出交付物
 - 《Landing Zone基础治理方案》
- Landing Zone标准版完工标准
 - Landing Zone方案设计完成并经过甲方确认，需包含账户管理、网络规划、财务管理、资源管理、合规审计、安全防护。
 - 产出交付物
 - 《Landing Zone标准治理方案》
- Landing Zone进阶版完工标准
 - Landing Zone方案完成设计与实施并经过甲方确认，需包含账户管理、网络规划、财务管理、资源管理、合规审计、安全防护。
 - 产出交付物
 - 《Landing Zone进阶治理方案》

4.2. 服务目录

服务内容：Landing Zone服务针对客户的业务目标，包含以下服务：

阶段名称	服务目录	Landing Zone基础版	Landing Zone标准版	Landing Zone进阶版
	基础设施调研	支持	支持	支持
	业务现状与应用系统调研	支持	支持	支持

现状调研 阶段名称	服务目录	Landing Zone基础版	Landing Zone标准版	Landing Zone进阶版
	Landing Zone规范调研	支持	支持	支持
方案设计	账户管理	支持	支持	支持
	网络规划	支持（网络规划/安全防护二选一）	支持	支持
	财务管理		支持	支持
	资源管理		支持	支持
	合规审计		支持	支持
	安全防护	支持（网络规划/安全防护二选一）	支持	支持
技术验证	Landing Zone方案技术验证	支持	支持	支持
方案实施	Landing Zone方案实施			支持

5.服务SLA

- 提供Landing Zone服务
- 在服务期间内向客户提供方案技术验证以及按需提供现场保障
- 按对应服务规格提供《Landing Zone基础治理方案》、《Landing Zone标准治理方案》、《Landing Zone进阶治理方案》

6.服务流程

Landing Zone服务流程



7.验收标准

7.1.验收分项清单

编号	交付阶段	交付明细	交付物	交付物类型
1	现状调研阶段	基础设施调研	《LandingZone现状调研报告》	文档
		业务现状和应用系统调研		
		LandingZone规范调研		
2	方案设计阶段	账户管理	《LandingZone基础治理方案》网络治理《LandingZone标准治理方案》资源治理《LandingZone进阶治理方案》	文档
		网络规划		
		财务管理		
		资源管理		
		合规审计		
		安全防护		
3	技术验证	方案技术验证	无	
4	方案实施	方案技术实施	无	

7.2.验收标准

- 乙方项目交付过程中提供LandingZone咨询，并将关键信息记录在文档内，因此文档类交付成果应着重文档实质内容的验收，确认乙方提交内容符合甲方需求。
- 若甲方业务流程要求在乙方提交交付成果前需进行各类内部评审，甲方应在约定的验收时点前推动并及时完成其内部所需评审和汇报。
- 文档内容经过评审会，若需要修改，乙方修改后提请甲方进行验收，由甲方指定的代表进行签收确认。验收在公共云服务系统页面上点击验收确认按钮。
- LandingZone基础版验收标准
 - 《LandingZone基础治理方案》满足预期
- LandingZone标准版验收标准
 - 《LandingZone标准治理方案》满足预期

- LandingZone进阶版验收标准
 - 《LandingZone标准治理方案》满足预期

7.3.验收计划

根据《7.1验收分项清单》所列示各阶段的交付内容与交付物，本项目将按照以下验收计划进行项目验收，甲方同意根据此验收计划对乙方的交付物进行验收。

LandingZone基础版验收计划

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	《LandingZone基础治理方案》设计与验证完成	《LandingZone基础治理方案》	甲方确认验收方案

LandingZone标准版验收计划

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	《LandingZone标准治理方案》设计与验证完成	《LandingZone标准治理方案》	甲方确认验收方案

LandingZone进阶版验收计划

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	《LandingZone进阶治理方案》设计、验证与实施完成	《LandingZone进阶治理方案》	甲方确认验收方案

8.完成标志

客户验收完成

27. 金融行业系统设计与咨询服务

1. 服务概述

1.1. 服务说明

金融行业业务系统设计咨询服务是当金融企业进行业务模式创新，平台级系统上云，老旧业务系统上云时，为客户提供系统方案的咨询与设计服务，内容包括业务架构设计、应用架构设计、技术架构设计，及方案落地指导。该服务由阿里云新金融交付专家团队为客户提供业务系统的整体设计与实施路径规划，采用设计思维，微服务架构及平台化思想，合理和高效的结合阿里云产品和技术为业务带来价值，同时为完成快速平滑上云做准备，实现数字化转型的第一步。

业务系统设计咨询服务包含2项子服务，客户可以结合自身业务需求进行购买：

- 基础咨询服务

针对单业务场景的系统，设计咨询服务包含一下内容：单业务场景系统复杂度判断标准参考：系统支持的业务覆盖1类用户，3种以内的核心业务模式，涉及2个以内的业务部门，内外部集成系统不超过5个。

服务目录	服务简介
系统目标拆解	通过与项目核心干系人访谈及目标拆解工作坊对系统目标进行确认与拆解，作为后续设计与交付阶段可落地的方向性指导。
现状梳理与需求分析	通过一系列对不同角色（如业务部门，技术部门，管理团队，典型用户代表等）进行访谈以及结合技术与业务角色的工作坊讨论，充分理解当前现状，痛点与核心诉求，识别机会点。
业务方案设计/确认	参考最佳实践，通过设计思维，基于客户现状对上层业务方案进行设计。
开发规范对齐	参考客户已有技术规范，结合项目现状，产品选型等进行开发规范的设计及宣贯。
应用架构设计	基于业务方案进行应用架构设计，指导技术实现。基于领域设计思想，对系统进行战略及战术级别领域建模，指导微服务拆分。咨询阶段领域模型主要在L2层级。
微服务拆分	结合领域明与技术实现进行微服务设计，划分边界。
技术架构设计	技术架构设计及基于客户偏好的产品选型建议，包含关键技术专题。
系统集成方案设计	集成地图设计，包含内外部集成场景及分场景的集成方案指导。
DevOps规范设计	对DevOps规范如配置管理，分支策略，效能度量等进行设计。

服务目录	服务简介
测试策略设计	设计指导交付过中的分层测试策略
团队结构及协作模式建议	采取迭代式敏捷交付的思想，提出项目进入交付后的交付团队设置，各角色职责及协作模式建议。
方案交接	针对后续交付团队核心成员进行设计讲解与方案交接

● 增补咨询服务

基于目标系统的业务复杂度，集成复杂度，组织复杂度等不同，具体工作量可能有所增加，可基于售前实际评估补充人天。

在基础服务覆盖的复杂度上每增加1类用户，或一种业务模式则需要补充一个增补包。

增补服务项同基础服务。

服务目录	服务简介
系统目标拆解	通过与项目核心干系人访谈及目标拆解工作坊对系统目标进行确认与拆解，作为后续设计与交付阶段可落地的方向性指导。
现状梳理与需求分析	通过一系列对不同角色（如业务部门，技术部门，管理团队，典型用户代表等）进行访谈以及结合技术与业务角色的工作坊讨论，充分理解当前现状，痛点与核心诉求，识别机会点。
业务方案设计/确认	参考最佳实践，通过设计思维，基于客户现状对上层业务方案进行设计。
开发规范对齐	参考客户已有技术规范，结合项目现状，产品选型等进行开发规范的设计及宣贯。
应用架构设计	基于业务方案进行应用架构设计，指导技术实现。基于领域设计思想，对系统进行战略及战术级别领域建模，指导微服务拆分。咨询阶段领域模型主要在L2层级。
微服务拆分	结合领域明与技术实现进行微服务设计，划分边界。
技术架构设计	技术架构设计及基于客户偏好的产品选型建议，包含关键技术专题。
数据模型设计	针对关键业务域，对数据模型及数据架构进行设计。

服务目录	服务简介
系统集成方案设计	集成地图设计，包含内外部集成场景及分场景的集成方案指导。
DevOps规范设计	对DevOps规范如配置管理，分支策略，效能度量等进行设计。
测试策略设计	设计指导交付过中的分层测试策略
团队结构及协作模式建议	采取迭代式敏捷交付的思想，提出项目进入交付后的交付团队设置，各角色职责及协作模式建议。
方案交接	针对后续交付团队核心成员进行设计讲解与方案交接

任何未在本SOW中定义的工作或方案均在本项目的范围之外。

2.服务范围

业务系统设计咨询服务内容如下：

- 现状调研 - 以调研表，访谈及工作坊讨论等方式对业务现状，技术现状，当前团队数字化成熟度等进行评估。以PPT报告的形式产出评估结论。确定业务边界，集成现状，技术现状，目标系统设计的痛点，机会点等。
- 目标拆解 - 通过访谈或工作坊方式，对齐项目目标，并对目标进行拆解，形成指导整体设计的规范。
- 业务系统整体设计 - 采用设计思维对系统功能特性（feature）进行设计与验证，产出功能全景图及功能特性清单。
- 应用架构设计 - 通过服务蓝图工作坊，事件风暴工作坊等方式进行领域模型设计，产出领域模型地图及微服务地图。
- 技术架构设计 - 结合客户实际情况设计技术架构及部署架构，包含技术产品选型，包括网关，微服务框架，各类中间件，数据库，链路追踪等；以及部署阶段针对不同的容灾需求，可能会是集群、同城主备、同城双活、异地多活等部署架构。
- 规范设计 - 结合客户整体实施规范，对本项目进行实施规范设计作为实施阶段参考。规范包含需求管理规范，代码规范，微服务治理规范，DevOps规范设计，测试策略，showcase规范等。
- 交付团队结构设计及工作方式建议。

本服务不包含：

- 业务系统高保真原型图。
- 用户故事级别需求（概要设计及详细设计级别文档）。
- 可运行的产品或代码级别交付。
- 甲方不应限制服务方式，乙方按照项目需要通过现场或远程方式进行详细调研以及咨询方案设计，并产出最终结果。
- 乙方不负责提供除阿里云官方文档、云上架构设计、系统方案设计之外的任何技术文档。
- 乙方不负责甲方业务系统规划、架构设计、迁移、应用过程中的任何实施与维护责任。

- 乙方不负责非阿里云平台以外（第三方软件、应用系统）问题处理、技术的支持和答疑工作。
- 咨询与架构方案设计完成之后的应用交付实施、数据迁移实施等工作不在该基础服务包和增补服务包的服务范围之内。
- 本服务不承诺提供任何范围外交付物，以服务周期为期限，服务时间到期则服务终止。
- 乙方服务过程中不负责甲方应用的部署、应用代码的改造、数据代码改造、数据迁移等具体的实施工作。
- 由甲方原因导致的进度不符合预期，乙方不承担延期责任。

3.前提条件

- 客户应提前至少15个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 咨询过程中，客户需要提供足够的信息输入及相应角色参与调研及工作坊讨论。
- 咨询过程中，客户需要参与阶段性方案验证，保证整体方案方向对齐。
- 客户应及时向乙方提供所有需要的合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限、远程访问通道以使乙方可以提供服务。且所有这些资料将受到本协议项下的保密条款的约束。甲方同意向乙方已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
- 乙方将在正常业务时间，即星期一到星期五的正常业务时间，即北京时间上午 9:00 到下午 6:00（国家法定节假日除外）提供本项目的交付服务。
- 双方在项目实施期间采用双方同意的通讯方式，由双方的项目经理负责传递本项目所需的书面信息，可选的通讯方式包括：钉钉，互联网、FAX、电子邮件等。
- 所有项目交付物为中文（简体），工作语言为中文。所有交付作品采用Microsoft Office（包括 PPT，WORD，Excel，Visio）格式，并以电子拷贝方式提交。
- 甲方与乙方应须按双方事先达成一致的工作计划、人员资源计划与系统确定的工作起止日期投入项目工作。如遇到甲方相关业务系统迭代延期上线，相关项目进度将会产生顺延，乙方对此不承担责任。
- 如需引入第三方，甲乙双方应分别负责同各自第三方签订合同。乙方不对甲方的其他分包商或厂商（除乙方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责；甲方不对乙方的其他分包商或厂商（除甲方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责。
- 任何一方均不对本合同项下的特殊、附带、或间接损害或后果性经济损失（包括利润或节省金额损失）负责，即便该方已被告知该等损害赔偿的可能性。

4.分工界面

4.1.客户与阿里云

- 针对该服务期限内，双方商定并确认具体业务目标及范围。
- 具体分工界面见下图

责任简称：R-Responsible执行人，A-Accountable负责人，C-Consulted征求意见人，I-Informed被告知人，S-Support负责配合“R”完成指标的工作

服务类型	阶段	任务名称	任务明细	客户	阿里云

服务类型	阶段	任务名称	任务明细	客户	阿里云
业务系统设计咨询服务	现状调研	目标拆解	通过工作坊形式与项目核心成员对齐项目目标，将愿景与目标拆解以商业画布或精益价值树形式呈现	A/S/C/I	R/I
		业务现状调研	通过访谈调研及服务蓝图工作坊等形式对当前业务模式，业务流程等进行梳理，识别系统设计层面痛点及机会点	A/S/C/I	R/I
		技术现状调研	通过访谈调研及服务蓝图工作坊等形式对当前企业级整体数字化产品地图，目标系统技术架构现状，集成地图等进行梳理	A/S/C/I	R/I
	方案设计	系统功能特性设计	围绕业务流程进行功能特性设计及验证	A/S/C/I	R/I
		应用架构设计	通过组织事件风暴工作坊，识别领域事件，划分领域模型。通过业流程推演工作坊保证模型识别的相对合理性	A/S/C/I	R/I
		技术架构设计	微服务架构设计	A/S/C/I	R/I
		数据模型设计	针对关键业务域，对数据模型及数据架构进行设计	A/S/C/I	R/I
		集成架构设计	识别内外部系统集成点，针对不同场景形成集成方案设计指导。对核心集成场景进行核心API设计	A/S/C/I	R/I
		DevOps规范设计	结合当前DevOps现状，识别优化空间，在分支策略，自动化部署，持续集成等层面形成建议意见	A/S/C/I	R/I
		测试规范设计	根据现状及实际资源情况设计测试策略，制定测试规范指导开发	A/S/C/I	R/I
		方案讲解	针对交付团队核心成员进行方案讲解	A/R/I	S/C/I

服务类型	方案交接阶段	任务名称	任务明细	客户	阿里云
		核心工作方法介绍	针对交付团队核心成员进行工作方法（如领域驱动设计，服务蓝图等）的课程培训。（课程为介绍为主的单次讲解）	A/R/I	S/C/I

4.1.1.客户

- 客户指定一名具备合适技能和经验的项目经理作为与阿里云沟通的主要联系人，代表客户直接负责项目实施的计划、协调、监督与控制以及升级问题与风险，同时全权代表客户在本项目的各个方面做出决策。
- 根据项目情况，由甲方项目经理协调各方资源参与调研及阶段性方案验证等关键活动。
- 配合阿里云进行待改造系统现状调研，提供合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限、远程访问通道。

4.1.2.阿里云

- 指派一名有经验的项目经理执行项目管理，并引入、管理乙方项目组人员，与甲方项目经理沟通。
- 指派具备行业经验及相关项目经验的若干业务架构师及技术架构师，进行现状调研及方案设计。
- 配合甲方完成方案交接与讲解。

4.1.3.完工标准

- 系统设计方案设计完成并经过甲方确认
- 产出交付物

5.服务SLA

- 纯咨询服务，服务完工前，根据客户需要远程或现场提供服务。
- 服务完工后不涉及运维相关事项，因此服务完工则视为服务结束。

6.服务流程

咨询服务流程

售前交流→官网下单→项目准备→现状调研→方案设计与验证→方案验收→项目验收

7.验收标准

7.1.验收分项清单

编号	交付阶段	交付明细	交付物	交付物类型
1		系统愿景与目标拆解	《商业画布》或《精益价值树》	

编号	现状调研阶段 交付阶段	交付明细	交付物	交付物类型
2		业务现状调研	《调研评估报告》	文档
3		技术现状调研	《As-Is服务蓝图》	
4		系统功能设计	《系统功能特性清单》 《系统功能全景图》	文档
5		应用架构设计	《领域模型地图》	
6		方案设计阶段	数据模型设计 技术架构设计	
7		规范设计	《测试规范》 《微服务接口设计规范》 《微服务开发指南》 《代码规范》 《DevOps规范》	文档
8	方案交接	方案讲解		
9		工作方式介绍		

7.2.验收标准

- 乙方项目交付过程中提供业务系统咨询与设计服务，产出整体设计方案，并将关键信息记录在文档内，因此文档类交付成果应着重文档实质内容的验收，确认乙方提交内容符合双方在合同及SOW中约定的需求内容。
- 若甲方业务流程要求在乙方提交交付成果前需进行各类内部评审，甲方应在约定的验收时点前推动并及时完成其内部所需评审和汇报。
- 文档内容经过评审会，若需要修改，乙方修改后提请甲方进行验收，由甲方指定的代表进行签收确认。验收在公共云服务系统页面上点击验收确认按钮。
- 系统设计方案符合合同中约定的需求描述。

7.3.验收计划

根据《7.1验收分项清单》所列示各阶段的交付内容与交付物，本项目将按照以下验收计划进行项目验收，甲方同意根据此验收计划对乙方的交付物进行验收。

金融行业业务系统咨询与设计服务验收计划

编号	验收里程碑	验收内容	验收完成标志
1	现状调研完成	《商业画布》或《精益价值树》《As-Is服务蓝图》《调研评估报告》	乙方完成交付物的提交且交付物满足合同中双方约定的需求范围和内容
2	业务系统功能设计完成	《功能全景图》 《功能特性清单》	乙方完成交付物的提交且交付物满足合同中双方约定的需求范围和内容
3	整体架构设计完成	《领域模型地图》 《微服务地图》 《系统架构设计》 《集成方案设计》 《微服务接口设计规范》 《微服务开发指南》 《代码规范》 《DevOps规范》 《测试规范》	乙方完成交付物的提交且交付物满足合同中双方约定的需求范围和内容

7.4.验收双方职责

- 在乙方提交交付成果后，甲方将在5个工作日内验证该交付成果是否符合需求描述。如符合需求描述，甲方指定的代表应根据交付物类型按照《7.2 验收标准》约定的方式通知乙方通过验收，标志交付成果验收完成。如果超过5个工作日没有得到甲方的回复则该交付物视同甲方已审阅并通过验收。
- 如在上述5个工作日内，甲方指定的代表书面通知乙方指出不符点（每一个不符合需求描述的方面称之为“不符点”），乙方应在10个工作日内针对不符点提出反馈，说明不符点的相应处理方式与修改的时间，与甲方就不符点的处理方式与时间达成协议。若不符点在不影响项目原定进度的情况下能够修改完成，乙方应按照约定再次提交修改后的交付成果，甲方应在5个工作日内验证该交付成果是否符合需求描述，并对此书面签字确认乙方通过验收。若甲方再次书面提出该交付成果依然存在不符点，则双方将在乙方收到该通知后3个工作日内进行讨论，双方针对如何处理不符点达成协议。
- 若在乙方提交甲方交付成果后的5个工作日内，乙方未收到客户关于不符点的书面通知，则该交付物视同甲方已审阅并通过验收。
- 甲方承诺将对乙方提交的任何工作成果以及待验收的交付物进行谨慎的评审，并对随后的生产实施负责。若该交付成果已经被甲方实际使用或用于与甲方业务有关的活动，该交付成果则被视为通过验收。
- 交付成果验收通过或视为验收通过后，乙方根据本工作说明书提供的服务应视为已被验收和接受，同时乙方有关本工作说明书的义务应视为已履行。
- 甲方原因导致未按照计划完成工作造成后续工作无法进行的，项目里程碑时间作相应顺延。

8.完成标志

实施结束并完成客户验收工作。

28.成本管家服务工作说明书

1.服务概述

阿里云成本管家服务基于FinOps理念，结合阿里云成本管理模型，成本运营平台以及顾问式培训指导，全方位赋能企业客户云成本分析，优化和运营能力，提升云支出的透明度、合理性和可预测性，充分发挥云计算的效能和价值。

2.服务范围

阿里云成本管家服务范围包含：

- 成本分析服务：包含标签体系设计、资源打标分组、财务单元分账、费用分析报表、费用趋势预测、预算配额管理。
- 成本优化服务：包含资源使用分析、资源使用优化、弹性能力提升、资源管控方案。
- 成本运营服务：包含成本运营体系、资源管理平台、资源监控平台、成本管理平台。

注：乙方为输出的方案进行技术咨询和指导，不包含具体的改造实施。

3.前提条件

- 甲方应提前至少10个工作日申请该服务，以便于阿里云工程师评估甲方业务目标及时间计划可行性，确认是否承接服务申请。
- 甲方应及时向乙方提供所有需要的合理的文档、信息、数据、图表，授权必要的系统权限、账号权限、访问通道以协助乙方可以顺利提供服务。所有这些资料将受到本协议项下的保密条款的约束。甲方同意向乙方已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
- 服务履约过程中，乙方办公地点不受约束，甲乙双方可通过电话、钉钉、邮件、现场等方式保持沟通交流。
- 双方在服务期间采用双方同意的通讯方式，由双方的项目经理负责传递本服务所需的书面信息，可选择的通讯方式包括：钉钉、互联网、电子邮件等。
- 所有服务交付物为中文（简体），工作语言为中文。所有交付作品采用Microsoft Office（包括PowerPoint，Word，Excel，Visio）格式，并以电子拷贝方式提交。
- 本服务履约过程中，实施主体为甲方，乙方主要提供方案设计以及实施过程中的技术支持，具体的实施改造需由甲方进行。
- 任何一方均不对本服务下的特殊、附带、或间接损害或后果性经济损失（包括利润或节省金额损失）负责，即便该方已被告知该等损害赔偿的可能性。

4.服务内容

成本分析服务			
序号	服务内容	服务描述	交付物

成本分析服务			
1	标签体系设计	基于企业组织架构，建立多维度资源标签体系，为细粒度资源分组提供支撑。标签体系建议包含部门、业务、应用、项目、部署环境、产品类型、服务类型、账号、位置、角色、用途等常见维度。	《资源标签体系》
2	资源打标分组	基于资源标签体系，对企业资源进行打标和分组，由于资源是在动态变化的，建议在资源创建时自动打标，资源入库时动态分组，降低人工维护成本。	《资源分组体系》
3	财务单元分账	基于资源组等维度建立企业财务单元，实现财务单元自动对账分账，看清每个部门、业务线、项目、应用、账号的成本分摊和支出情况。	《财务单元报告》
4	费用分析报表	帮助企业创建费用可视化大屏，包括费用总览、费用走势，同比环比情况、费用支出排序、产品支出报表。	《费用分析报表》
5	费用趋势预测	基于成本模型和历史消费帮助企业提前预测未来费用支出，以便提前规划预算，降低预算偏差，控制成本支出。	《费用趋势报告》
6	预算配额管理	为部门、业务线、项目、应用分配预算，并对预算消耗情况进行跟踪分析、告警和控制。	《预算消耗预警》
成本优化服务			
7	资源使用分析	依据成本管理平台对企业资源使用情况进行全方位分析，找出闲置资源、使用率过低/过高资源、架构不合理等问题。	《资源分析报告》
8	资源使用优化	结合成本优化方案和资源使用分析为企业输出针对性成本优化专家建议，包括规格升降配、机型合理性、付费方式、弹性策略、网络带宽/流量、存储类型、冷热分离、容器化、无服务器化等优化方案。	《资源优化方案》

成本分析服务			
9	弹性能力提升	通过精准容量规划、配置合理的弹性伸缩策略，提升弹性速度等手段，在支撑动态业务负载的同时，提升整体资源使用率。	《弹性负载方案》
10	资源周期管控	定制资源全生命周期管控方案，包括资源申请、创建、运维、释放的全流程管控，提升资源的规范性，合理性。	《资源管控方案》
成本运营服务			
11	成本运营体系	为企业提供成本管理系统化培训，包括FinOps方法论、成本管理、资产管理、监控管理模型和最佳实践，帮助企业建立完善的成本运营体系。	《成本运营体系》
12	资源管理平台	基于阿里云PCC云管平台，为企业提供统一的模型管理、资源管理、应用管理、标签管理能力，提升资源运维效率和质量。	资源管理平台
13	资源监控平台	基于阿里云PAC监控平台，为企业提供资源使用率监控、分析和预警能力，及时优化资源健康度。	资源监控平台
14	成本管理平台	基于阿里云PCM云管平台，为企业提供费用分析大屏、成本分析、成本预测、成本优化能力，降低总拥有成本（TCO）。	成本管理平台

服务说明：

- 为保障成本优化目标的达成，购买成本优化服务，成本运营服务均需搭配成本分析服务作为数据基础。
- 成本运营平台包含资源管理，监控管理，成本管理三大模块，作为深度集成的统一平台，不可切分部署。
- 成本运营平台收费方式为订阅制，可按包月/包年续费。阿里云工程师将对平台接入、使用、维护提供技术咨询。
- 客户须指派一位负责人协助阿里云顺利执行成本管家服务。此负责人应负责双方对口协调工作，负责成本管家服务工作的审核与验收。

5.服务SLA

- 提供阿里云上成本分析，优化和运营服务。
- 在服务期间内向客户提供成本分析，优化和运营的技术咨询和培训指导。
- 按对应服务包提供对应的交付物，详见《7.2验收清单》。

6. 服务流程

申请时间限制：客户须至少在服务开始前10个工作日提出服务购买申请。

● 服务流程介绍



7. 验收标准

7.1. 验收标准

- 乙方进行为甲方提供成本管理技术咨询和指导，协助甲方提升云成本运营能力，并将分析优化方案记录在文档内，因此文档类交付成果应着重文档实质内容的验收，确认乙方提交内容符合甲方需求。
- 若甲方业务流程要求在乙方提交交付成果前需进行各类内部评审，甲方应在约定的验收时点前推动并及时完成其内部所需评审和汇报。
- 文档内容经过评审会，若需要修改，乙方修改后提请甲方进行验收，由甲方指定的代表进签署，如无异议，客户应在5个工作日内进行线上或书面确认（包括但不限于电子邮件），验收清单详见《7.2验收清单》。

7.2. 验收清单

编号	服务阶段	交付物	交付物类型
	服务启动	《成本管家服务工作说明书》	文档
	成本分析	《资源标签体系》 《资源分组体系》 《财务单元报告》 《费用分析报表》 《费用趋势报告》 《预算消耗预警》	文档

成本管家服务 编号	服务阶段	交付物	交付物类型
	成本优化	《成本优化培训》 《资源分析报告》 《资源优化方案》 《资源管控方案》	文档
	成本运营	成本运营体系 资源管理平台 监控管理平台 成本运营平台	SaaS 培训
	验收阶段	《成本管家服务验收报告》	文档

8.完成标志

- 乙方提交验收交付物，由甲方指定的代表签署通过后，服务工作结束。

29. 大数据平台迁移咨询服务

1. 服务说明

大数据迁移服务是在客户大数据平台在上云的过程中，提供基于阿里云产品体系的大数据搬站咨询和迁云实施服务。通过该服务帮助客户进行云上大数据架构设计、云上技术选型、基于技术选型的提供迁移方案设计、技术咨询、迁移实施支持服务。通过该服务指导客户在上云的过程中，更加合理和高效的使用阿里云产品和技术，完成快速平滑上云。

迁云服务包含2项子服务，客户可以结合自身业务需求进行购买：

大数据平台迁云咨询服务（必选）

- 针对客户业务系统链路改造上阿里云计算平台的整体迁移链路技术方案设计：通过调研客户当前的业务系统、链路架构、上云要求，设计数据增量迁移/存量迁移，作业迁移sql改造一整套迁移链路设计，包括数据系统在云上产品链路、迁移所用工具以及关键步骤的实施说明。
- 不包含迁云实施以及基于应用的详细迁移方案，如需要请购买下面的迁云实施服务。

大数据平台迁云实施服务（可选）

- 基于迁移规划产出的方案，为客户大数据平台迁移过程中提供工具部署使用培训以及技术支持，问题解决，保障实施过程顺利进行。限定1500张库表300个作业任务的迁移技术支持。

2. 服务范围

以下服务范围按照量个类别进行分类，分别是大数据平台迁云咨询，大数据平台迁云实施，不同客户类型可按照不同需求进行交付。

2.1. 大数据平台迁云咨询服务范围

大数据平台迁云咨询服务包括以下内容：

1) 大数据平台现状调研

业务需求调研：了解用户的当前系统，包括当前所用组件，数据源类型，数据源数量，迁移作业数，作业类型，作业运行方式，了解用户迁移所用阿里云组件，数据迁移方式（存量迁移方式/增量迁移方式），作业迁移方式，一致性校验标准

2) 大数据平台搬站迁移方案设计

基于需求详细调研的结果，设计项目的大数据平台迁移方案

- 数据增量迁移方案设计
- 数据存量迁移方案设计
- 作业迁移方案设计
- 作业改造方案设计
- 数据一致性验证方案设计

3) 大数据平台迁移技术支持

基于产出的迁移方案，为客户迁移过程中提供工具部署使用培训以及技术支持，问题解决，保障实施过程顺利进行。提供存量数据迁移、提供增量数据迁移、校验支持提供作业任务迁移、sql任务兼容性改造技术支持。提供迁移过程中的数据一致性校验技术支持。

4) 大数据平台迁移方案验证

- 协助并指导客户开通或购买云资源以及基础架构搭建与配置

- 提供作业改造过程的相关技术支持
- 协助客户验证数据迁移方案，提供迁移过程中的答疑、工具培训、技术支持
- 在该阶段只选择1个示例进行咨询方案的验证

本服务不包括以下内容：

- 本服务不包括应用迁移/数据库平迁，仅包括目标端为大数据平台的数据迁移+作业迁移，大数据平台限定在hive/hdfs/hbase/maxcompute/datworks
- 应用程序改造、应用程序设计、数据库逻辑结构设计
- 迁移未明确认定为“范围内”的应用系统
- 迁移未明确认定为“范围内”的数据
- 云平台基础架构设施及环境的设计与搭建
- 实施所需的通信基础架构和组件
- 安装或配置电气、电子通信、布线基础架构和组件，以及为其提供支持
- 非IT设备以及桌面设备（如办公桌椅、打印设备、空调、UPS、磁带等）等的安装配置

2.2.大数据平台迁云实施服务范围

大数据平台迁云实施服务内容如下：

- 一个实施包包含连续52个工作日的迁云实施服务，服务方式为现场
- 基于大数据平台迁云咨询的结果，支持客户选定系统的迁移实施工作，工作内容具体包含：
 - 协助开通云资源、云账号、完成云上基础架构搭建、配置混合云网络连通
 - 提供迁移技术支持、迁移问题排查与解决方案
 - 协助进行大数据平台、1500张表、500T数据、300个作业的数据及任务迁移工作，解决迁移过程中的问题
 - 协助进行应用割接方案设计，帮助客户实现数据平台文档、快速上云

本服务不包含：

- 本服务不承诺提供任何应用改造，仅负责限定范围内的数据及任务迁移，因平台替换导致的兼容性问题由客户负责改造
- 乙方不为具体进度负责，由甲方原因导致的进度不符合预期，乙方不承担延期责任

3.前提条件

- 客户应提前至少15个工作日申请该服务，以便于阿里云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 客户应及时向乙方提供所有需要的合理的文档、信息、数据、图表以及必要的系统权限、远程访问通道以使乙方可以提供服务。且所有这些资料将受到本协议项下的保密条款的约束。甲方同意向乙方已披露的或将要披露的所有信息是真实、准确并且不会产生误导。
- 甲方与乙方应须按双方事先达成一致的工作计划、人员资源计划与系统确定的工作起止日期投入项目工作。如遇到甲方相关业务系统迭代延期上线，相关项目进度将会产生顺延，乙方对此不承担责任。
- 如需引入第三方，甲乙双方应分别负责同各自第三方签订合同。乙方不对甲方的其他分包商或厂商（除乙方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责；甲方不对乙方的其他分包商或厂商（除甲方的分包商外）的行为负责、亦不对由其造成的延迟负责。

- 任何一方均不对本合同项下的特殊、附带、或间接损害或后果性经济损失（包括利润或节省金额损失）负责，即便该方已被告知该等损害赔偿的可能性。
- 如果本项目执行地点在甲方办公地点，甲方应在项目开始时提供必要的办公条件包括办公桌、办公椅、洗手间、市电及插板、网线等；甲方提供的办公环境应不存在对人体有害的污染气体；室外环境需要提供可应对恶劣天气的防护条件，并保障乙方人员的人身安全。
- 本项目所有工作记录和文档以中文为工作语言，根据甲方需求提供。提交的电子文档为Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel或Microsoft Project格式。
- 在项目过程中，采用甲乙双方同意的通讯方式，包括：互联网、FAX、电子邮件、纸介质等。
- 驻场服务，需要与甲方签署进场报告，双方确认服务开始和结束时间。

4.分工界面

4.1.客户与阿里云

- 客户单独购买大数据平台迁云咨询服务或者大数据平台迁云咨询服务+大数据平台迁云实施服务,经过阿里云审核及交流后确认服务成立。
- 针对该服务期限内，双方商定并确认具体业务目标及范围。
- 具体分工界面见下图

责任简称：R-Responsible执行人，A-Accountable负责人，C-Consulted征求意见人，I-Informed，被告知人，S-Support负责配合“R”完成指标的工作。

服务类型	阶段	工作项	客户	阿里云团队
大数据迁云咨询服务	现状调研	客户及阿里云对齐业务目标，明确交付计划、保障团队、工作说明书及双方责任分工	A\S	R\S
	方案设计	根据调研，结合客户的场景及需求确定大数据平台迁移方案及可行性获得客户认可	C	R
大数据迁云实施服务	实施迁移方案	严格执行方案的SOW（具体见每个服务项的服务内容）	C\S	R\S
	验证方案	验证稳定性是否达到业务目标	A\S	R\S
	验收	客户确认验收	R\A\S	I

5.服务流程

大数据平台迁云咨询服务流程

售前交流→官网下单→项目准备→现状调研→方案设计与验证→方案验收→项目验收

大数据平台迁云实施服务流程

售前交流→官网下单→项目准备→实施方案设计→实施支持→项目验收

迁云实施必须和迁云咨询服务联合售卖，不可单独购买

流程各项说明如下：

流程	流程说明	完成标准
项目准备	确定启动会议的甲方、乙方以及第三方干系人 准备项目启动会议报告 召开项目启动会	召开项目启动会，双方确认《项目启动报告》
现状调研	采用调查表、访谈、工具等方式获取现有大数据平台的架构、任务调度、系统集成、数据存储及关联等信息评估数据平台的现状	乙方提交《大数据平台调研报告》并汇报，双方确认报告内容
方案设计	选择合适的大数据产品 结合最佳实践设计云上数据平台架构 设计平台的任务及数据迁移方案	乙方提交《大数据平台迁移咨询报告》并汇报，双方确认报告内容
实施支持	针对方案进行实施指导，及工具使用培训	一方进行过程陪跑或实施，保障迁移方案可落地
项目验收	准备验收报告	乙方提交《项目验收报告》，甲方应在5个工作日内签署项目验收报告

6.项目里程碑

本项目主要里程碑有五个：

- **项目启动会议。**阿里云提交《项目启动报告》，客户负责召开项目启动会议，双方就项目主要内容、执行方法和预期目标达成一致；
- **项目计划汇报。**阿里云提交《项目咨询计划》，双方就项目的执行内容、过程、步骤和计划达成一致；
- **系统现状汇报。**阿里云提交《大数据平台调研报告》，双方就调研报告内容达成一致，确认调研的业务系统范围、架构、规格和管控符合现状；
- **咨询报告汇报。**阿里云提交《大数据平台迁移咨询报告》，双方就咨询报告的内容达成一致，确认咨询的产品选型、架构和迁移方案符合预期；
- **项目验收。**阿里云提交《项目验收报告》后，客户应在5个工作日内确认项目验收报告内容、签署验收意见。

工作内容	交付时间
项目启动会议	
项目计划汇报	
系统现状汇报	
咨询报告汇报	
项目验收	

7.客户责任

- 客户须指派一位项目负责人协助阿里云顺利执行咨询服务。此负责人应负责双方之协调及管理，并审核、验收阿里云服务；
- 客户必须提供与大数据平台搬站相关的信息，包括但不限于技术栈、大数据工具软件、应用架构、部署架构、数据量和性能数据等；
- 在阿里云提供咨询服务的过程中，如客户提供的资料中包含有第三方软件，客户须负责与第三方厂商交涉，向阿里云提供相关的信息。

8.验收标准

工作验收标准满足以下条件即可启动项目验收：

- 阿里云向客户提交以下项目报告：

序号		文档名称
1	验收	《XXXX项目大数据平台搬站实施启动会议报告》
2	交付物	《XXXX项目大数据平台迁移咨询报告》
3		《XXXX项目大数据平台搬站实施报告》

- 上述项目报告提交后，客户应在5个工作日内确认方案，如无异议，双方签署《项目验收报告》；
- 签署《项目验收报告》，客户进行线上服务验收确认，视为项目验收完成。

9.完成标志

验收通过，完成线上服务验收确认，大数据平台搬站实施工作结束。