

ALIBABA CLOUD

阿里云

支持与服务 专家服务工作说明书

文档版本：20201109

 阿里云

法律声明

阿里云提醒您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.云上护航服务	05
2.阿里云上稳定性保障服务（容灾）	09
3.阿里云上稳定性保障服务（架构优化）	12
4.阿里云上稳定性保障服务（容量规划）	15
5.公共云基础服务说明书	18
6.运维服务工作说明书	22
7.健康检查服务	26
8.容器化交付服务	31
9.阿里云金融云稳定性咨询服务工作说明书	38
10.阿里云mPaaS客户端优化服务工作说明书	40
11.阿里云mPaaS全链路优化服务工作说明书	42

1.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		
	护航范围确认	支持	支持	支持	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		

服务进度 护航前	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	按需压测		支持	支持	支持	按需支持	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		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		
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。

2. 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; 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：

1. 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）
2. 《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。

3. 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 <div style="background-color: #e6f2ff; padding: 5px; margin-top: 5px;"> ? 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。

4. 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 <div style="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。

5.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功能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 响应时间: 重要工单<90分钟 一般工单<120分钟 (在提交工单时选择类型) 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

第三方软件目录	服务范围：示例	非服务范围：示例
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

6. 运维服务工作说明书

1. 服务概述

阿里云运维服务（Aliyun Managed Services）代表企业客户运营阿里云基础设施，充分利用阿里巴巴集团最佳实践帮助客户做好云上资源运维管理，降低运维开销和风险，提升安全性和稳定性，让客户能够更专注于企业业务发展和战略规划。

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、产品配置、产品最佳实践。
 - 与阿里云产品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。
- 阿里云运维服务范围不包含：
 - 客户应用运维，包括不限于应用部署、测试、故障诊断、优化等。
 - 不负责客户硬件设备（网络设备、服务器、存储等）的物理网络变更、硬件更换、硬件巡检、硬件维修、机房巡检服务。

注：对于不在运维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。
- 如果客户购买驻场服务包，则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。
- 如果客户购买驻场服务包，需要客户签署进场报告，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，不得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	客户专属运维服务接口人，根据最佳实践，帮助客户建立运维体系，保证客户在阿里云的整体体验。	《运维服务计划》 《服务报告》
2	专属运维服务群	客户专属运维服务群，远程服务响应SLA<10分钟，驻场服务响应SLA<5分钟。	《问题清单》

序号	服务内容	服务描述	交付物
3	技术支持	提供产品使用咨询、问题处理、故障应急处理等技术支持。	《服务报告》
4	资源巡检	进行定期巡检，识别稳定性风险，并提供修复建议，提升客户的业务连续性。	《巡检报告》
5	故障应急处理	有效协调资源，推动故障快速定位和恢复，故障应急响应<5分钟。	《故障报告》
6	变更管理	帮助客户进行产品资源的开通、释放，备份，扩容，升降配等容量管理操作。	《变更清单》
7	风险管理	基于SRE运维体系，帮助客户对云资源的容量、安全、运维流程规范等进行健康巡检和打分。	《风险清单》
8	监控告警	帮助客户建立完善监控和报警策略，及时处理报警事件。	《事件清单》
9	备份管理	根据客户需求，帮助客户进行配置云上产品已有的备份功能，如：配置数据库/对象存储/ECS等产品备份策略。	《备份方案》
10	需求管理	根据客户实际场景需求，推动产品功能/性能/体验性等合理需求排期上线，满足客户期望。	《需求清单》
11	费用分析	云上资源运行成本分析和优化。	《费用账单》
12	服务报告	周期性总结平台运行和服务履约情况，提出未来的优化方向。	《服务报告》

服务说明：

- 运维服务专家作为阿里云运维服务第一责任人，对接客户运维服务工作。
- 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、服务履约情况、重要风险修复情况、问题列表、费用消耗情况等。
- 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以外（第三方软件、应用系统）问题处理和操作工作。
- 阿里云不负责硬件设备（网络设备、服务器、存储等）的物理网络变更、硬件更换、硬件巡检、硬件维修、机房巡检服务。

5. 服务包对比

	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
运维方式	驻场	驻场	远程	远程
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
运维服务群	√	√	√	√
运维服务专家	1位	5位	1位	2位（主备）
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
变更管理	√	√	×	×
技术支持	√	√	√	√
故障应急	<5分钟	<5分钟	<5分钟	<5分钟
风险管理	√	√	√	√
监控告警	√	√	√	√
备份管理	√	√	√	√
需求管理	√	√	√	√
费用分析	√	√	√	√

6. 服务SLA

- 提供专属运维服务专家。
- 提供专属运维服务群，承诺10分钟内响应。
- 提供《运维服务计划》及《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，应配合阿里云进行服务验收，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：运维服务计划、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《运维服务验收报告》，验收通过后，运维工作结束。

7.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。收集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，给出专业解决方案。使客户全面掌握系统情况，提前做好预防和加固措施，避免架构的因素影响业务的持续服务。

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。

8. 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，并积极的落地云化改造，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 的顶级成员与贡献者，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:



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
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

阶段名称	服务目录	标准版	升级版	尊享版
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的现场保障。
- 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。

9. 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。

10. 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》，压测服务工作结束。

11. 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所造成压测实施延误，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。