

ALIBABA CLOUD

阿里云

应用架构咨询服务工作说明书

文档版本：20190527

法律声明

阿里云提醒您在使用或阅读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法律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，均不承担责任（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，其知识产权均由阿里云和/或其关联公司依法享有，权利内容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/或其关联公司事先书面同意，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。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（包括但不限于单独或组合形式的包含“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、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，或者使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司的特定描述）。

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。

前言

工作说明书

参考合同编号 <XXXXXX> (以下简称“项目合同”)

工作说明书编号

客户 [·] 有限责任公司

以下简称 “[·]” 或者 “甲方”

服务提供商 阿里云计算有限公司

以下简称 “阿里云” 或者 “乙方”

项目名称 [·]

目录

修订记录.....	I
法律声明.....	II
前言.....	III
目录.....	IV
1. 服务概述.....	6
1. 服务范围.....	7
2. 前提条件.....	8
3. 服务内容.....	9
3.1 高并发及高可用性设计.....	9
3.2 容器及微服务设计.....	9
3.3 全链路压测服务设计.....	9
3.4 容灾和备份服务设计.....	9
3.5 架构扩容和性能优化设计.....	10
3.6 应用安全优化设计.....	10
4. 服务流程.....	11
5. 项目里程碑.....	12
6. 客户责任.....	13
7. 验收标准.....	14
8. 完成标志.....	15
附录 1 项目变更控制申请单.....	16
附录 2 阿里云软件清单.....	18

附录 3 服务进场报告	19
附录 4 项目完工报告	20
附录 5 验收报告模版	22
附录 6 咨询方案模板	24
附录 7 调研报告模板	25
附录 8 咨询报告模板	26

www.aliyun.com

1. 服务概述

本服务工作说明书（以下或简称“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“应用架构咨询项目”（以下简称“本项目”）所提供的专业咨询服务内容。

本服务工作说明书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《XXXX 应用架构咨询服务项目合同》的附件，本工作说明书的具体实施，应遵从《XXXX 应用架构咨询服务项目合同》的条款和条件。

1. 服务范围

本项目乙方服务包括以下内容：

- 基于甲方业务系统的架构现状和预期目标，乙方专家团队设计高并发及高可用性、容器及微服务、全链路压测方面的解决方案。

本项目乙方服务不包括以下内容：

- 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；
- 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. 前提条件

- 本项目执行地点如位于甲方办公地点，则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。

3. 服务内容

3.1. 高并发及高可用性设计

乙方专家团队通过调研、技术工具等方法收集甲方业务系统的使用现状和业务预期目标，包括但不限于业务系统相关的应用、中间件、数据库、存储等环节的架构、模型、流程、数据等信息，乙方的专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，解决业务系统的应用高并发和高访问的需要，设计符合甲方业务系统和目标的高可用和高并发方案，满足甲方对云上 IT 系统的高并发及高可用性使用的需求。

经过高并发和高可用设计，甲方的应用系统将具备承载高并发的能力，以及在高并发访问下持续提供高可用性服务的能力。

3.2. 容器及微服务设计

乙方专家团队通过调研、技术工具等方法收集甲方业务系统的使用现状和业务预期目标，包括但不限于业务系统的架构、设计、部署、研发等信息，规划甲方购买并开通企业级分布式应用服务 (Enterprise Distributed Application Service, EDAS) 产品，基于 EDAS 设计业务系统的研发、测试、质控、交付、监控和代码管理等，设计业务系统的微服务拆分方案，规划各个微服务交付团队的角色和管理规范，满足甲方使用容器及微服务的需求。

经过容器及微服务设计，甲方的应用系统将具备灵活研发、生产和部署的能力，从而利用容器和微服务提升软件产品研发到交付的效率。

3.3. 全链路压测服务设计

乙方专家团队通过调研、技术工具等方法收集甲方业务系统的使用现状和业务预期目标，包括但不限于业务系统的架构、设计、部署、研发等信息，规划甲方购买并开通性能测试 (Performance Testing Service, PTS) 产品，基于 PTS 设计业务系统的全链路压测方案 (包括但不限于核心压测路径、压测并发水平、压测数据准备等) 和计划，满足甲方业务系统全链路压测需求。

经过全链路压测设计，甲方的应用系统将具备执行全链路压测，并通过全链路压测不断提升业务系统的承载能力。

3.4. 容灾和备份服务设计

乙方专家团队通过问卷调研、技术工具、访谈等方法收集甲方容灾系统的使用现状和业

务预期目标，包括但不限于业务系统的应用架构、部署策略、容灾策略、备份策略、恢复策略、切换策略、高可用策略、服务连续性策略等信息，设计并规划甲方的关键应用同城或异地容灾与备份方案、应用本地或异地容灾与备份方案、数据或数据库的同城或异地容灾与备份方案，设计并规划甲方基于混合云场景跨数据中心的容灾和备份方案，设计并选择合适的阿里云产品，设计并规划应用与数据的容灾或备份的架构、实施方案、执行步骤并完成关键技术点验证，规划应用与数据的容灾或备份的日常管理策略、流程及校验标准，规划满足容灾和备份方案的研发、运维、运营等方面的改造，满足甲方业务系统与数据的安全、高可用及服务连续性的需求。

3.5. 架构扩容和性能优化设计

架构扩容。收集业务系统的应用架构现状和甲方预期的业务目标，分析业务系统在弹性计算、存储、带宽、数据库、中间件等方面的需求和差距，设计业务系统的云上弹性计算、存储、带宽、数据库、中间件等资源的选型、规格和数量，满足业务系统不断发展的扩容需求。

性能优化。收集并评估业务系统的性能现状和甲方预期的性能目标，分析架构、存储、计算等方面对业务性能的影响，选择合适的弹性计算、存储、带宽、数据库、中间件等云产品，满足甲方在业务系统性能指标方面的预期。

3.6. 应用安全优化设计

乙方收集并评估业务系统的安全现状和甲方预期的安全目标，分析操作系统、网络访问、网络设备、应用系统、存储、数据库等层面的安全需求和差距，选择合适的安全产品、规格和策略，设计合适的安全管理和运维策略，满足甲方对云上业务系统的安全需求。

4. 服务流程



流程各项说明如下：

流程	流程说明	完工标准
项目启动会议	<ul style="list-style-type: none"> ● 双方协商确定的项目干系人和接口人，确定项目后续的整理流程和方 ● 编制《项目启动会议报告》 	乙方提交《XXXX 项目启动会议报告》，甲方召开项目启动会议，双方就项目内容和项目目标达成一致
确认架构咨询方案	<ul style="list-style-type: none"> ● 编制架构咨询方案、流程及各环节的文档模板 ● 制定架构调查的详细计划 	乙方提交《XXXX 项目应用架构咨询方案》，双方就咨询方案内容达成一致
收集应用架构信息	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用模板、访谈方式完成应用架构信息的收集 	乙方提交《XXXX 项目应用架构现状报告》，双方就咨询方案内容达成一致
设计应用架构	<ul style="list-style-type: none"> ● 分析现有应用架构，结合阿里云的最佳实践，设计符合业务发展需要的新架构 	乙方提交《XXXX 项目应用架构咨询报告》，双方就咨询报告内容达成一致
项目验收	<ul style="list-style-type: none"> ● 整理项目资料和文档 ● 编制项目验收报告 	乙方提交《XXXX 项目验收报告》，甲方签字确认

5. 项目里程碑

本项目的五个主要里程碑如下：

- 1) 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，双方就项目的主要内容、执行方法和预期目标达成一致；
- 2) 项目方案汇报。阿里云提交《项目咨询方案》，双方就项目的执行内容、过程、步骤和计划达成一致；
- 3) 架构现状汇报。阿里云提交《架构现状报告》，双方就现状报告内容达成一致；
- 4) 架构咨询汇报。阿里云提交《架构咨询报告》，双方就架构咨询内容达成一致；
- 5) 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的内容并签署验收意见。

【注】项目开始时间以《XXXX 应用架构咨询服务项目合同》签署时间为准。

工作内容	交付时间
项目启动会议	
项目方案汇报	
架构现状汇报	
架构咨询汇报	
项目验收	

6. 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应用架构咨询服务。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；
- 客户必须提供与本项目相关应用和数据库的信息（包括但不限于技术栈、大数据工具软件、应用架构、部署架构、数据量和性能等）；
- 在阿里云提供咨询服务的过程中，如客户提供的资料中含有第三方软件，客户须负责与第三方厂商交涉，协助向阿里云提供相关的信息。

7. 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		《XXXX 应用架构咨询启动会议报告》
2	验收	《XXXX 应用架构咨询实施方案》
3	交付物	《XXXX 应用架构调研报告》
4		《XXXX 应用架构咨询报告》

- 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。

8. 完成标志

验收通过，签署《项目验收报告》，应用架构咨询工作结束。

www.aliyun.com

附录 1 项目变更控制申请单

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:			

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

1. 甲方业务负责人:

姓名：

角色：

日期：

签署：

2. 乙方业务负责人：

姓名：

角色：

日期：

签署：

附件

【附加合同或 PO】

附录 2 阿里云软件清单

根据商务协议，提供《阿里云软件清单》。

www.aliyun.com

附录 4 项目完工报告

XXXX 项目完工报告

项目名称	XXXX 项目
合同编号	
建设地点	
施工日期	XX 年 XX 月 XX 日 至 XX 年 XX 月 XX 日
服务单位	阿里云计算有限公司
验收意见及施工质量评定： <p>在“*****采购合同”项目中，截至***年***月***日阿里云所提供的云平台软件已经完成部署并交付使用，项目中涉及到的交付件文档已经按照要求全部提交。从***年***月***日项目正式转运维，运维服务已启动（周期为：***年***月***日始至***年***月***日止），且经双方确认，最终验收已完成。</p> <p>涉及合同中的全部产品如下：</p>	
验收单位（盖章）	服务单位（盖章）
代表（签字）：	代表（签字）：

验收日期：XX 年 XX 月 XX 日

验收小组成员：

www.aliyun.com

附录 5 验收报告模版

【注】验收报告模版如下。

用户名称			
产品名称			
用户负责人		联系方式	
实施开始时间	年 月 日	实施完成时间	年 月 日
实施经理		实施小组成员	
一、项目内容			
二、后期完善内容			
三、项目实施验收			
编号	实施完成内容	结果	
1	按照护航服务内容，护航期间提供服务保障	<input checked="" type="checkbox"/> 全部完成 <input type="checkbox"/> 部分完成	
2	提供优化建议，输出容量和压测指导	<input checked="" type="checkbox"/> 全部完成 <input type="checkbox"/> 部分完成	
3	完成在线压测的目标	<input checked="" type="checkbox"/> 全部完成 <input type="checkbox"/> 没有完成	
四、项目文档验收			
编号	提交内容	文档个数	是否提交

			(√)
1	实施文档	《专家保障服务工作计划》	√
2		《《XXXX 项目系统护航报告》	√
<h4>四、项目验收结论</h4> <p>由 XXXX 与阿里云共同分析护航需求，制定护航保障方案，提供优化建议，并实现护航保障的目标。</p> <p>目前，护航服务已经完成项目合同计划的全部内容，达到合同要求，准予验收。</p>			
签 字 确 认	用户方：	实施方： 阿里云	
	用户负责人：	实施项目负责人：	
	签章：	签章：	
	时间： 年 月 日	时间： 年 月 日	

附录 6 咨询方案模板

【注】咨询方案模版如下，每个服务子项一份咨询实施方案。

第一章 项目概况

【编制项目的整体概况、背景信息、关联第三方及项目负责人等信息，帮助了解项目的总体情况】

第二章 服务内容

【编制项目的服务内容，以及乙方对于服务内容的理解和分析】

第三章 咨询方案

【编制咨询项目的方法论，项目的咨询流程、方案和计划，确定咨询过程的里程碑点，以及此次调研过程涉及到模板、工具等】

第四章 过程管理

【编制项目的过程管理策略、措施和活动，编制此次项目咨询过程中的人员、资源和流程，确定咨询过程的汇报路径、资源协调路径等】

第五章 相关方

【编制项目的相关方及相关方的职责要求、时间安排等内容，以便咨询过程顺利执行】

第六章 风险管控

【编制项目的风险管控策略、措施和活动，包括风险的识别、监控、应对措施及应急处理流程】

第七章 验收标准

【编制项目的验收标准和条件，项目的预期产出物】

附录 7 调研报告模板

【注】调研报告模版如下，每个服务子项一份调研报告。

第一章 项目概况

【编制项目的整体概况、背景信息、关联第三方及项目负责人等信息，帮助了解项目的总体情况】

第二章 服务内容

【编制项目的服务内容，以及乙方对于服务内容的理解和分析】

第三章 调研方案

【编制项目的调研流程、过程和方法，编制调研的方案与计划，确定调研的周期及匹配的甲方及第三方资源需求】

第四章 XXXX 架构现状

【编制 XXXX 应用系统的过程、取得的成果、遇到的问题等调研方案执行情况】

第五章 评估分析

【编制调研结果的评估和分析方法、过程和结论】

第六章 调研结论

【编制此次调研的结论，是否符合调研预期，并给出下一步咨询或实施的建议和意见】

附录 8 咨询报告模板

【注】咨询报告模版如下，每个服务子项一份咨询报告。

第一章 项目概况

【编制项目的整体概况、背景信息、关联第三方及项目负责人等信息，帮助了解项目的总体情况】

第二章 服务内容与验收标准

【编制项目的服务内容，以及乙方对于服务内容的理解和分析】

第三章 咨询方案执行

【编制项目的调研和咨询过程，分析咨询方案的执行过程及影响因素】

第四章 咨询成果（XXXX 设计）

【编制咨询成果，包括结构设计、高可用性方案设计等具体子项内容，章节标题也可以根据需要替换成具体的项目内容】

第五章 咨询结论

【编制项目的结论，确认是否达到项目验收标准，并给出进一步咨询或优化的意见和建议】