

ALIBABA CLOUD

阿里云

大数据应用实施服务工作说明书

文档版本：20190527

 阿里云

修订记录

修订时间	修订内容	修订人	备注
20180309	新建	云家	
20180712	修订	王虎	服务产品名称修改为 数据应用咨询服务
20190527	更新模板	宁文师	

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。未经阿里云和/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
2. 服务范围	8
3. 前提条件	9
4. 服务内容	10
4.1 大数据应用云上架构实施	10
4.2 大数据应用迁移实施	10
4.3 数据建模与数据仓库实施	10
4.4 大数据采集实施	11
4.5 大数据展现实施	11
4.6 大数据算法研发实施	11
4.7 大数据云产品运维培训	11
5. 服务流程	12
6. 项目里程碑	13
7. 客户责任	14
8. 验收标准	15
9. 完成标志	16
附录 1 项目变更控制申请单	17

附录 2 阿里云软件清单	19
附录 3 服务进场报告	20
附录 4 项目完工报告	21
附录 5 验收报告模版	23
附录 6 实施方案模版	25
附录 7 实施报告模版	26

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“大数据应用实施项目”（以下简称“本项目”）所提供的专业实施服务内容。

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 大数据应用实施服务项目合同》的附件，本工作说明书的具体实施，应依从《XXXX 大数据应用实施服务项目合同》的条款和条件。

www.aliyun.com

2. 服务范围

本项目乙方服务包括以下内容：

- 乙方通过技术支持将甲方的大数据系统，通过数据迁移、提供应用改造建议或者重新部署建议等方法，平滑迁移至阿里云；
- 乙方通过技术支持大数据应用迁移和数据迁移的实施；
- 乙方不提供对迁移系统的应用开发相关工作或具体应用及数据库改造设计工作，但乙方对其中与对迁云服务相关的问题提供咨询、技术指导以及解决方案，协助甲方解决问题，以使迁云能够顺利进行。

本项目乙方服务不包括以下内容：

- 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。

3. 前提条件

- 甲方已完成大数据应用系统的迁移咨询或建设咨询，获得符合乙方云平台的迁移或建设咨询报告，实施工作以咨询报告为基础；
- 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. 服务内容

4.1. 大数据应用云上架构实施

根据咨询报告的云上大数据架构设计，乙方组织大数据专家团队协助云上大数据架构方案的实施，指导甲方完成云上大数据产品的购买和开通，提供技术支持协助甲方完成云上大数据产品的使用、配置和优化，实现计算、挖掘和展现等大数据应用。

经过云上大数据架构实施，甲方能获得与业务需求相匹配的云上大数据平台，搭建好大数据应用的基础环境。

4.2. 大数据应用迁移实施

大数据应用迁移。针对已经建设有线下大数据系统的甲方，根据咨询报告的数据迁移设计，乙方组织大数据专家团队实施系统和数据迁移方案，指导甲方选购和开通合适的大数据计算和存储产品，通过大数据计算服务（MaxCompute）、E-MR（EMR）等云产品实现大数据应用的迁移，通过虚拟专用网络专线、闪电立方等多种方式实现数据的迁移。经过大数据系统迁移的实施，甲方能获得基于云上大数据平台的大数据应用，保障大数据服务在迁移前后均能持续提供服务。

数据 ETL 实施。根据咨询报告的数据 ETL 设计（主要针对自有的或外部购买的结构化数据），乙方组织大数据专家团队协助数据 ETL 方案的实施，协助甲方购买和开通数据 ETL 相关的云产品，协助甲方建设数据 ETL 通道，实现数据入库前的抽取、清洗和加载，从而实现外部数据快速高效进入数据仓库。经过数据 ETL 的实施，甲方能获得各种不同数据来源的大数据，提升大数据应用的数据多样性。

4.3. 数据建模与数据仓库实施

根据咨询报告的数据模型规划，乙方组织大数据专家团队协助数据模型和数据仓库建设方案的实施，协助甲方梳理业务数据的关联关系，指导甲方实现数据仓库的逻辑或物理模型的实现，指导甲方完成数据仓库开发和生产环境建设，指导甲方使用云上大数据产品建设业务相关的数据模型和数据仓库。经过数据模型和数据仓库的实施，甲方能获得与业务需求相匹配的数据模型和数据仓库，实现数据整合并快速构建大数据应用。

数据质量与数据管控实施。根据咨询报告的质量管控规划，乙方组织大数据专家团队协助数据质量和管控方案实施，协助甲方建立数据质量标准、检测流程、操作规范和管控策略，指导甲方利用云上大数据产品实现数据质量的管控，保障云上大数据平台的质量有效可控，及时发现数据缺陷并处理。经过数据质量与数据管控的实施，甲方能获得管

控数据质量的措施、方法和能力，保障大数据应用的数据质量。

4.4. 大数据采集实施

根据咨询报告的数据采集设计（主要针对互联网非结构化数据），乙方组织大数据专家团队指导数据采集方案的实施，指导甲方选购合适的数据采集产品，指导甲方利用云上大数据产品完成采集数据的抽取、分类、转换等处理，协助甲方实现采集数据的入库。

经过数据采集的指导，甲方能获得来自互联网的非结构化数据，提升大数据应用的数据多样性。

4.5. 大数据展现实施

根据咨询报告的数据展现设计，乙方组织大数据专家团队指导甲方实施数据展现方案，指导甲方选购和开通合适的大数据展现产品，指导甲方利用大数据产品完成各种终端（电脑、手机和大屏等设备）的大数据展现。

经过数据展现的指导，甲方能获得大数据公共、分析和挖掘结果的多渠道展现，提升大数据应用的分析展现能力。

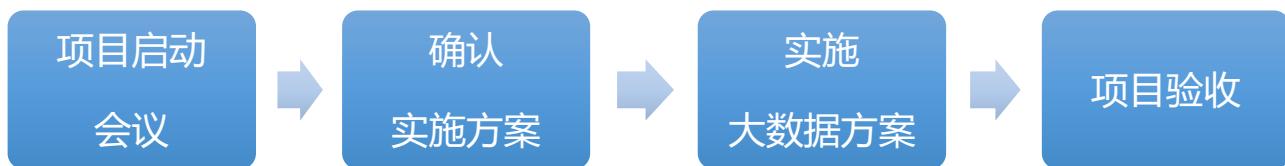
4.6. 大数据算法研发实施

根据咨询报告的大数据算法设计，乙方组织大数据专家团队完成数据预处理和大数据算法实现，并根据算法的结果提供业务建议和意见。

4.7. 大数据云产品运维培训

针对甲方所使用大数据云产品，乙方提供针对性的运维培训。

5. 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">● 双方协商项目的干系人和接口人，确认咨询方案内容，明确实施方法、流程及安排等● 准备项目启动会议报告，组织召开项目启动会议	乙方提交《XXXX 项目启动会议报告》，甲方召开项目启动会议，双方确认会议内容
确认实施方案	<ul style="list-style-type: none">● 获取甲方的咨询方案，确认大数据实施方案，制定实施步骤和计划	乙方提交《XXXX 项目大数据实施方案》，双方确认实施方案
实施大数据方案	<ul style="list-style-type: none">● 部署或开通云上大数据产品● 配置大数据产品● 指导甲方或第三方的代码开发● 培训甲方或第三方的产品使用	乙方提交《XXXX 项目大数据实施报告》，双方确认实施内容和效果
项目验收	<ul style="list-style-type: none">● 整理并提交验收资料和文档● 整理项目验收报告	乙方提交《XXXX 项目大数据实施报告》，甲方签字确认

6. 项目里程碑

大数据实施项目的主要里程碑有五个：

- 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) 实施方案汇报。阿里云提交《项目实施方案》，客户及阿里云双方就项目的执行内容、过程、步骤和计划达成一致；
- 3) 实施报告汇报。阿里云提交《项目实施报告》，客户及阿里云双方就实施内容和效果达成一致；
- 4) 项目实施验收。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 大数据应用实施服务项目合同》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	
实施报告汇报	
项目实施验收	

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实施服务。此负责人负责双方之协调及管理（如阿里云需要进行停机的操作，客户的项目负责人应协调，安排停机时间），并负责审核、验收阿里云服务；
- 客户必须提供与大数据应用相关的信息（包括但不限于技术栈、大数据工具软件、应用架构、部署架构、数据量和性能等）；
- 在阿里云提供实施服务的过程中，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，协助阿里云解决问题；
- 服务割接时，客户应确保云平台升级所需要的时间窗口，并通知到阿里云，一旦确定，不应轻易更改，升级完成后确认相应的应用服务运行情况；
- 重资产租赁模式下，资产归属为阿里云，客户应尽到看管、保护责任，客户机房内资产应确保和签收单交接后硬件一致，所有在硬件本体上发生的变更需事先经阿里云确认，包括但不限于进/出机房、机架位置变更、设备配置变更（包括但不限于更换内存、硬盘等操作）等操作。

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 项目大数据应用实施启动会议报告》
2		《XXXX 项目大数据应用实施方案》
3	交付物	《XXXX 项目大数据应用实施报告》

- 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》，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》，大数据应用实施工作结束。

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》。

附录 3 服务进场报告

服务进场报告

项目名称	XXXX 项目
合同编号	
服务内容	XXXX 服务
服务起始时间	XX 年 XX 月 XX 日
服务结束时间	XX 年 XX 月 XX 日
服务单位	阿里云计算有限公司
服务人员	

尊敬的*****客户：

在 “*****” 项目中，根据合同内容，阿里云提供 1 人驻场服务满足客户 5x8 驻场服务，经双方协商，驻场人员于 **XX 年 XX 月 XX 日** 正式入场工作，工作时间 **X 年**，服务结束时间 **XX 年 XX 月 XX 日**。

双方对此入场时间已经协商确认，无异议。

客户代表（签字）：

驻场代表（签字）：

驻场小组成员：

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：

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。

涉及合同中的全部产品如下：

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：

附录 5 验收报告模版

[注] 验收报告模版如下。

客户名称			
产品名称			
客户负责人		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		<input checked="" type="checkbox"/> 全部完成 <input type="checkbox"/> 部分完成	
2		<input checked="" type="checkbox"/> 全部完成 <input type="checkbox"/> 部分完成	
3		<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			√
2	实施文档		√

四、项目验收结论

目前，实施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。

签 字 确 认	客户方： 客户负责人： 签章： 时间： 年 月 日	实施方： 阿里云 实施项目负责人： 签章： 时间： 年 月 日

附录 6 实施方案模版

【注】实施方案模版如下。

第一章 项目概况

【此章节详细介绍项目的整体概况、背景信息、关联第三方及项目责任人等信息，帮助了解项目的总体情况】

第二章 服务内容

【此章节介绍项目的服务内容，以及乙方对于服务内容的理解和分析】

第三章 实施方案

【此章节介绍项目实施的方法论，并编制此次项目的实施流程、方案和计划，确定实施过程的里程碑点，以及此次实施过程涉及到模板、工具等】

第四章 过程管理

【此章节介绍此次实施项目的过程管理措施，包括过程及活动的定义、输入和输出、质量标准等，定义过程和活动的负责人及过程的管控措施】

第五章 相关方

【此章节明确此次实施项目的相关方，及相关方的职责要求、时间安排、协同协作等内容，以便实施过程顺利执行】

第六章 风险管控

【此章节明确此次实施过程中的风险管控措施，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

【此章节编制此次咨询内容的验收标准和条件，咨询项目预期的产出物】

附录 7 实施报告模版

【注】实施报告模版如下。

第一章 项目概况

【编制项目的整体概况、背景信息、关联第三方及项目责任人等信息，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和目标，以及乙方对于服务内容的理解和分析，明确此次服务的验收条件和标准】

第三章 大数据应用云上架构实施

【此章节详细阐述大数据应用的云上架构实施，包括根据咨询报告的设计实施过程、实施效果等内容】

第四章 大数据应用迁移实施

【(如果购买了此服务子项)此章节详细阐述大数据应用的迁移，包括根据咨询报告的设计方案实施大数据的迁移过程、数据割接等内容】

第五章 数据模型与数据仓库实施

【(如果购买了此服务子项)此章节详细阐述数据模型与数据仓库的实施，包括根据咨询报告的设计方案实施数据建模和数据仓库的建设过程与实施效果等内容】

第六章 大数据采集设计

【(如果购买了此服务子项)此章节详细阐述大数据应用各种数据采集方案的实施，包括根据咨询报告的设计方案实施数据采集、清洗、加工、入库及实施效果等内容】

第七章 大数据展现设计

【(如果购买了此服务子项)此章节详细阐述大数据应用数据展现的实施，包括根据咨询报告的

设计方案实施大数据展现及效果等内容】

第八章 大数据算法设计

【(如果购买了此服务子项) 此章节详细阐述大数据算法的研发与实施, 包括算法的实施过程总结与实施效果评估等内容】

第九章 大数据云产品运维培训

【(如果购买了此服务子项) 此章节详细阐述大数据云产品运维的培训内容、培训目标与培训效果等内容】

第十章 实施总结

【编制此次实施的总结, 确认是否达到项目验收标准, 并给出进一步改进和优化的意见和建议】