

ALIBABA CLOUD

阿里云

DevOps 咨询服务工作说明书

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	
20180527	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	7
3. 前提条件	8
4. 服务内容	9
4.1 DevOps 平台设计	9
4.2 应用 DevOps 改造设计	10
4.3 DevOps 培训设计	10
5. 服务流程	11
6. 项目里程碑	12
7. 客户责任	13
8. 验收标准	14
9. 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

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“DevOps 咨询项目”（以下简称“本项目”）所提供的专业咨询服务。

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 DevOps 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《XXXX DevOps 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：

- 基于甲方业务系统的现状和预期目标，乙方专家团队基于 DevOps 方法论结合阿里云最佳实践规划符合甲方需求的 DevOps 组织架构、工作平台、操作流程和标准规范，选择适合甲方研发、运维团队实际情况的阿里云效率产品，设计现有团队迁移到 DevOps 平台的迁移方案。

本项目乙方服务不包括以下内容：

- 对业务系统或大数据应用的分析、设计和开发；
- 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。

3. 前提条件

- 如果本项目执行地点在甲方办公地点，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，需要与客户签署进场报告，双方确认服务开始和结束时间。

4. 服务内容

4.1. DevOps 平台设计

云上 DevOps 架构设计。专家团队通过调研、技术工具等方法收集甲方软件产品生产交付的现状和业务预期目标，包括但不限于团队、研发流程、发布流程、运营流程、质量管控等，乙方的专家团队结合丰富的实战经验和最佳实践，选择并设计基于阿里云产品的 DevOps 整体解决方案，通过云产品的组合使得 DevOps 能落地执行。

流程设计。专家团队通过调研、技术工具等方法收集甲方软件产品生产交付的现状和业务预期目标，包括但不限于团队、研发流程、发布流程、运营流程、质量管控等，乙方的专家团队结合丰富的实战经验和最佳实践，分析现有交付流程与预期业务目标间的差距，规划并设计符合客户业务现状的 DevOps 流程，定义每个流程中的活动、角色、职责与输入输出，定义符合甲方需要的软件研发过程，定义每个流程中需要使用的工具或者支撑软件，实现软件产品从需求到运营全流程的覆盖。

持续性平台设计。在 DevOps 流程设计的基础上，乙方的专家团队结合丰富的实战经验和最佳实践，根据每个流程及其活动（包括但不限于需求分析、代码管理、发布管理、测试管理、任务跟踪、项目管理）所需支撑工具，规划并选择符合甲方团队及业务现状的工具软件（包括但不限于企业级分布式应用服务、容器服务、云效等阿里云产品），设计软件使用和交互过程形成自动化运行，设计各工具软件的应用标准、操作流程和管理规范，设计各类工具的落地实施周期和步骤，实现集成、交付、部署、运营等持续性工作平台。

代码仓库设计。在 DevOps 流程设计及工具与持续性平台设计的基础上，乙方的专家团队结合丰富的实战经验和最佳实践，根据工具和持续性平台的要求选择合适的代码仓库，设计代码仓库的使用规则、操作流程和管理规范，有效管理代码、配置、运行等方面的数据资产。

组织架构设计。专家团队通过调研、技术工具等方法收集甲方软件产品生产交付的现状和业务预期目标，包括但不限于团队、研发流程、发布流程、运营流程、质量管控等，乙方的专家团队结合丰富的实战经验和最佳实践，基于已完成的 DevOps 工具链、持续性平台、代码仓库等设计，规划并设计有利于方案落地的组织架构、管理流程和考核指标，梳理现有人员职能并规划 DevOps 架构下的人员组织，通过组织架构的设计最大化发挥 DevOps 流程改造的效能。

4.2. 应用 DevOps 改造设计

专家团队通过调研、技术工具等方法收集甲方软件产品生产交付的现状和业务预期目标，包括但不限于团队、研发流程、发布流程、运营流程、质量管控等，乙方的专家团队结合丰富的实战经验和最佳实践，选择并设计基于阿里云产品的 DevOps 整体解决方案，规划应用基于 DevOps 平台的改造方案。

4.3. DevOps 培训设计

专家团队通过调研、技术工具等方法收集甲方软件产品生产交付的现状和业务预期目标，包括但不限于团队、研发流程、发布流程、运营流程、质量管控等，乙方的专家团队结合丰富的实战经验和最佳实践，基于甲方各团队现状制定培训方案，设计各培训方案的材料、参与人员和时间安排，全面提升各团队的工程技能和效率。

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">双方协商确定项目的干系人和接口人，确定项目咨询方法、流程、过程及模板准备项目启动会议报告，召开项目启动会议	阿里云提交《XXXX 项目启动会议报告》，甲方负责召开项目启动会议召开，双方就项目目标达成一致
确认咨询计划	<ul style="list-style-type: none">编制咨询框架和计划	阿里云提交《XXXX 项目 DevOps 咨询计划》，双方就计划内容达成一致
收集业务现状	<ul style="list-style-type: none">收集甲方的现状和业务需求	阿里云提交《XXXX 项目 DevOps 业务现状》，双方就业务现状达成一致
设计 DevOps 方案	<ul style="list-style-type: none">双方讨论方案细节设计并编制 DevOps 方案DevOps 理念培训	阿里云提交《XXXX 项目 DevOps 咨询报告》，双方就咨询内容达成一致
服务验收	<ul style="list-style-type: none">准备并提交验收资料和文档准备项目验收报告	阿里云提交《XXXX 项目验收报告》，甲方签字确认

6. 项目里程碑

本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) 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；
- 3) 业务现状汇报。阿里云提交《业务现状报告》，双方就现状报告内容达成一致；
- 4) 咨询报告汇报。阿里云提交《DevOps 咨询报告》，双方就 DevOps 咨询内容及效果达成一致；
- 5) 项目验收。阿里云提交《项目验收报告》后，客户在 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 DevOps 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	
项目计划汇报	
业务现状汇报	
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。

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：

- 阿里云向客户提供以下项目报告：

序号		文档名称
1	验收 交付物	《XXXX DevOps 咨询启动会议报告》
2		《XXXX DevOps 咨询方案》
3		《XXXX DevOps 调研报告》
4		《XXXX DevOps 咨询报告》

- 以上项目报告提交后，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》，DevOps 咨询工作结束。

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：	
<p>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。</p> <p>双方对此入场时间已经协商确认，无异议。</p>	
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	实施文档		√
2			√

四、项目验收结论

目前，DevOps 咨询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：	实施方： 阿里云
	客户负责人：	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

【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 咨询方案

【此章节介绍咨询方案的方法论，并编制此次项目的咨询流程、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 相关方

【此章节明确此次调研过程涉及的相关方，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】

第五章 过程管理

【此章节介绍咨询项目的过程管理需要，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】

第六章 风险管控

【此章节明确此次咨询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 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

【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

【此章节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 应用研发现状

【此章节编制此次调研的应用研发现状，包括研发过程、工具和组织架构等】

第五章 DevOps 现状

【此章节编制此次调研的 DevOps 现状，包括 DevOps 平台、采用的程度以及内部 DevOps 接受度等】

第六章 评估分析

【此章节介绍评估分析的方法论，并利用方法论分析调研成果】

第七章 调研结论

【此章节编制此次调研的结论】

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

【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 服务内容与验收标准

【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 咨询方案执行

【此章节介绍项目的调研和咨询过程】

第四章 DevOps 平台设计

【此章节详细介绍 DevOps 平台的设计细节，包括选型、配置、搭建过程等】

第五章 应用 DevOps 化改造设计

【(如果购买此项服务子项的话) 此章节介绍应用实现 DevOps 运作的流程、方法和工具，并根据应用的特点设计每个应用进入 DevOps 的方案和计划】

第六章 DevOps 培训设计

【(如果购买了服务子项) 此章节编制 DevOps 培训方案和计划】

第七章 咨询结论

【此章节编制此次咨询的结论，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】