ALIBABA CLOUD

阿里云

健康检查服务工作说明书

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	
20190527	更新模板	宁文师	

www.aliyun.com

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。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。

www.aliyun.com

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	[•]

www.aliyun.com

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 网络架构检查 9

4.2 弹性计算架构检查 9

4.3 存储架构健康检查 9

4.4 数据库架构健康检查 10

4.5 中间件架构健康检查 10

4.6 安全架构健康检查 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

www.aliyun.com

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 检查调研模板 25

附录 7 健康检查方案 26

附录 8 健康检查报告 27

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“架构健康检查项目”（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 架构健康检查项目合同》的附件，本工作说明书的具体实施，应依从《XXXX 架构健康检查项目合同》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：

- 乙方基于甲方业务系统和大数据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和方案，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软硬件、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。

本项目乙方服务不包括以下内容：

- 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。

www.aliyun.com

3. 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。

www.aliyun.com

4. 服务内容

4.1 网络架构检查

乙方专家团队通过调研、工具软件等方式收集甲方云上 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，并通过调研了解甲方云上 IT 系统的运行现状以及预期目标。乙方网络专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析甲方网络架构、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，满足甲方对网络架构方面的专业性评估需求。

经过网络架构检查，甲方将全面掌握云上 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。

4.2 弹性计算架构检查

乙方专家团队通过调研、工具软件等方式收集甲方云上 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），并通过调研了解甲方云上 IT 系统的运行现状以及预期目标。乙方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，分析甲方应用架构、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，满足甲方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，甲方将全面掌握云上 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。

4.3 存储架构健康检查

乙方专家团队通过调研、工具软件等方式收集甲方云上 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

www.aliyun.com

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），并通过调研了解甲方云上 IT 系统的运行现状以及预期目标。乙方存储专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析甲方应用存储架构、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，满足甲方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，甲方将全面掌握 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。

4.4 数据库架构健康检查

乙方专家团队通过调研、工具软件等方式收集甲方云上 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），并通过调研了解甲方云上 IT 系统的运行现状以及预期目标。乙方的数据库专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析甲方数据库应用架构、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，满足甲方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，甲方将全面掌握 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。

4.5 中间件架构健康检查

乙方专家团队通过调研、工具软件等方式收集甲方云上 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，并通过调研了解甲方云上 IT 系统的运行现状以及预期目标。乙方的中间件专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析甲方的中间件使用架构、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，满足甲方对云上中间件方面的专业性评估需求。

www.aliyun.com

经过中间件架构的检查，甲方将全面掌握 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。

4.6 安全架构健康检查

乙方专家团队通过调研、工具软件等方式收集甲方云上 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，并通过调研了解甲方云上 IT 系统的运行现状以及预期目标。乙方安全专家团队结合丰富的云上实战经验和最佳实践，分析甲方网络、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，满足甲方对安全方面的专业性评估需求。

经过安全架构的检查，甲方将全面掌握 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。

www.aliyun.com

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	● 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》	乙方提交《XXXX 项目启动会议报告》，甲方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	乙方提交《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	乙方启动系统现状调查，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	● 整理并梳理收集的系统架构现状 ● 结合乙方的最佳实践给出架构的评估意见和建议	乙方提交《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	乙方提交《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《健康检查计划》，双方就项目的执行内容、过程、步骤和计划达成一致；

3） **健康检查方案汇报。**阿里云提交《健康检查方案》，双方就调研报告的内容达成一致，确认调研的业务系统范围、架构、规格和管控符合现状；

4） **健康检查报告汇报。**阿里云提交《健康检查报告》，双方就咨询报告的内容达成一致，确认健康检查的内容符合预期；

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 架构健康检查服务项目合同》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	
健康检查方案汇报	
健康检查报告汇报	
项目验收	

www.aliyun.com

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架构健康检查服务。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；
- 客户必须提供与架构健康检查项目相关应用的信息，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。

www.aliyun.com

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	《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。

www.aliyun.com

9. 完成标志

验收通过，签署《项目验收报告》，健康检查项目工作结束。

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：

www.aliyun.com

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】

www.aliyun.com

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 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：

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：

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）：

www.aliyun.com

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。

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		（√）全部完成 （ ）部分完成
2		（√）全部完成 （ ）部分完成
3		（√）全部完成 （ ）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

www.aliyun.com

				(√)
1	实施文档			√
2				√

四、项目验收结论

目前，架构健康检查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

www.aliyun.com

附录 6 检查调研模板

【注】健康检查调研模板如下。

1、 系统逻辑架构图及细节，包括系统业务逻辑、核心流程、调用关系、依赖关系、动态运行数据等内容；

2、 系统部署架构图及细节，包括系统的云上部署架构、IaaS/PaaS 产品使用等情况；

3、 网络架构调研表，包括使用的网络云产品、产品的规格与数量、使用情况与运行数据等；

4、 弹性计算调研表，包括使用的弹性计算云产品、产品的规格与数量、使用情况与运行数据等；

5、 存储调研表，包括使用的存储云产品、产品规格与数量、使用情况与运行数据等；

6、 数据库调研表，包括使用的数据库云产品、产品规格与数量、使用情况与运行数据等；

7、 中间件调研表，包括使用的中间件云产品、产品规格与数量、使用情况与运行数据等；

8、 安全调研表，包括使用的安全云产品、产品规格与数量、使用情况与运行数据等；

www.aliyun.com

附录 7 健康检查方案

【注】健康检查方案模板如下。

第一章 项目概述

【阐述此次健康检查的总体情况，健康检查的范围、流程与业务目标等内容，与此项目相关的背景】

第二章 健康检查流程

【介绍此次健康检查的流程、工具、数据分析和评估与计算方法等】

第三章 健康检查目标

【编制此次健康检查的预期目标、并分析目标形成验收标准】

第四章 健康检查方案与计划

【编制此次健康检查的方案与计划，明确健康检查的过程，定义项目的活动、甲方负责人、乙方负责人，明确项目各活动的执行计划，定义项目的里程碑】

第五章 相关方

【编制此次健康检查过程涉及的相关方，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】

第六章 过程管理

【介绍健康检查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，】

第七章 风险管控

【明确此次健康检查过程中的风险管控措施，包括风险识别、监控、应对措施及应急处理流程】

第八章 验收标准

【编制此次健康检查的验收标准和条件、项目预期的产出物】

www.aliyun.com

附录 8 健康检查报告

【注】健康检查报告模板如下。

第一章 项目概述

【介绍此次健康检查项目的总体情况、业务目标等与此次项目相关的背景】

第二章 健康检查过程

【总结此次健康检查过程的执行情况，并分析执行过程中遇到的问题】

第三章 现状分析

【收集并汇总各部分的检查结果，并根据团队经验与最佳实践分析差距】

第一节 网络架构分析

第二节 弹性计算架构分析

第三节 存储架构分析

第四节 数据库架构分析

第五节 中间件架构分析

第六节 安全架构分析

第四章 架构检查结论

【编制此次架构健康检查的结论、建议和意见，是否满足验收标准等】

www.aliyun.com