

ALIBABA CLOUD

阿里云 迁云实施服务工作说明书

文档版本：20190527

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	

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。

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	II
法律声明	III
前言	IV
目录	V
1. 服务概述	7
2. 服务范围	8
3. 前提条件	9
4. 服务内容	10
4.1 云上基础设施迁云实施	10
4.2 混合云组网实施	10
4.3 云上内网接入实施	10
4.4 在线业务应用迁移实施	10
4.5 在线业务存储迁移实施	10
4.6 在线业务数据库迁移实施	11
4.7 云产品运维培训	11
5. 服务流程	12
6. 项目里程碑	14
7. 客户责任	15
8. 验收标准	16
9. 完成标志	17
附录 1 项目变更控制申请单	18

附录 2 阿里云软件清单	20
附录 3 服务进场报告	21
附录 4 项目完工报告	22
附录 5 验收报告模版	24
附录 6 迁云实施方案	26
附录 7 迁云实施报告	27

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“迁云实施项目”（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 应用系统迁移实施服务项目合同》的附件，本工作说明书的具体实施，应依从《XXXX 应用系统迁移实施服务项目合同》的条款和条件。

2. 服务范围

本项目乙方服务包括以下内容：

- 乙方通过技术支持将甲方的业务系统(非大数据应用类),采用阿里云相关的 IaaS、PaaS 和 SaaS 云产品,通过数据迁移、配合给甲方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或具体应用及数据库改造设计,但可以对其中与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,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

- 本项目执行地点如果在甲方办公地点。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；
- 甲方已完成业务系统迁移的咨询工作，获得符合乙方云平台的迁移咨询报告，乙方的迁移实施工作以咨询报告为基础；
- 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. 云上基础设施迁云实施

根据迁移咨询报告，乙方组织基础设施专家团队实施云上基础设施方案，完成云上基础设施的购买和开通，提供技术支持协助甲方完成云上网络架构、数据中心接入、网络安全策略等实施，协助客户完成线下基础设施到云上基础设施的割接。

经过云上基础设施迁移实施，线下的基础设施迁移至云上平台，外部访问基于云上基础设施持续稳定提供服务。

4.2. 混合云组网实施

根据迁移咨询报告，乙方组织组网专家团队实施混合云组网方案，协助甲方完成专线或虚拟专用网络（Virtual Private Network, VPN）的混合云组网，协助甲方完成混合云组网的网段、路由及安全策略的实施，协助甲方完成业务系统混合云组网的割接。

经过混合云组网的实施，甲方将获得安全可靠的混合云网络，业务系统基于混合云网络持续稳定提供服务。

4.3. 云上内网接入实施

根据迁移咨询报告，乙方组织 VPN 专家团队实施企业云上内网接入方案，协助甲方 OpenVPN 系统的部署和配置，协助甲方完成基于目录服务（LDAP/MySQL 等）的云产品用户认证和鉴权，协助甲方完成云产品企业 VPN 接入的割接。

经过企业 VPN 接入的实施，甲方将获得基于原有目录服务的云产品用户认证、鉴权和管理服务。

4.4. 在线业务应用迁移实施

根据迁移咨询报告，乙方组织中间件专家团队实施云上各类型中间件迁移方案，指导甲方完成云上缓存、消息和应用等中间件的购买和开通，协助甲方完成线下中间件到云上中间件的割接。迁移过程中，向甲方开发人员提供应用改造的中间件接口使用和优化支持。

4.5. 在线业务存储迁移实施

根据迁移咨询报告，乙方组织存储数据专家团队实施云上存储和数据迁移方案，指导甲

方完成云上数据和存储产品的购买与开通, 提供技术支持协助甲方完成全量与增量数据迁移, 协助甲方验证全量和增量数据迁移的效果, 协助甲方完成线下存储数据到云上存储数据的割接。迁移过程中, 向甲方开发人员提供应用改造的存储接口使用和优化支持。

经过存储数据迁移实施, 线下的存储数据迁移到云上平台, 业务系统基于云上存储平台持续稳定提供服务。

4.6. 在线业务数据库迁移实施

根据迁移咨询报告, 乙方组织数据库专家团队实施云上数据库迁移方案, 指导甲方完成云上数据库的购买和开通, 提供技术支持协助甲方完成全量与增量数据库迁移, 协助甲方验证全量和增量数据迁移的效果, 协助甲方完成线下数据库到云上数据库的割接。迁移过程中, 向甲方开发人员提供应用改造的数据库接口使用和优化支持。

经过数据库类迁移实施, 线下的数据库迁移到云上平台, 业务系统基于云上数据库平台持续稳定提供服务。

4.7. 云产品运维培训

针对甲方使用到的云产品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	● 双方协商确认启动会议的项目干系人 ● 准备项目启动会议报告 ● 获取项目迁云咨询报告或方案	乙方提交《项目启动会议报告》，甲方召开项目启动会议，双方就项目内容达成一致
确认迁云方案	● 依据上云迁移报告设计迁云方案和步骤，编制迁移计划	乙方提交《XXXX 项目迁云实施方案》，双方就实施方案达成一致
实施系统平迁	● 依据迁云方案完成业务系统迁云操作 ● 处理迁云过程中遇到的技术难题 ● 组织具备试运行状态的云上系统环境	乙方提交具备试运行状态的系统环境，甲方确认后进入试运行
处理客户反馈	● 在试运行阶段，提供针对云产品使用的反馈及处理	试运行结束，符合验收标准

迁云项目验收	● 准备迁云项目相关的文档和资料 ● 准备迁云项目验收会议	乙方提交《XXXX 项目迁云总结报告》，甲方签字确认完成验收。
--------	--	---------------------------------

6. 项目里程碑

实施项目的主要里程碑有四个：

- 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《项目实施方案》，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《迁云实施报告》，双方就实施报告的内容达成一致，确认实施的效果符合预期；
- 4) **迁云实施验收**。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 应用系统迁移实施服务项目合同》签署时间为准。

工作内容	交付时间
项目启动会议	
项目计划汇报	
实施报告汇报	
迁云实施验收	

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。此负责人应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），负责审核、验收阿里云服务；
- 客户必须提供迁移业务系统相关的信息（包括但不限于技术栈、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，并通知阿里云，一旦确定，不轻易更改，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经过阿里云确认，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 项目迁云启动会议报告》
2		《XXXX 项目迁云实施方案》
3	交付物	《XXXX 项目迁云实施报告》

- 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》，迁云实施工作结束。

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 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

XXXXX 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		(√) 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

				(√)
1	实施文档			√
2				√
四、项目验收结论				
目前，迁云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：		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 迁云实施方案

【注】迁云实施方案模版如下。

第一章 项目概述

【介绍此次迁云实施项目的总体情况，战略目标、业务目标等与此次咨询项目相关的背景】

第二章 迁移实施流程

【介绍此次迁移咨询流程、分析和评估方法、计算方法等咨询方法论】

第三章 迁移实施目标

【编制此次迁移实施的目标和验收标准】

第四章 应用系统实施流程与计划

【编制此次迁移实施的方案与计划，明确项目实施的过程，定义项目实施的活动、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】

第一节 《XXXX 系统》迁移实施方案

【根据购买的子项及咨询服务的设计，按系统编制应用、存储、数据库等内容的实施步骤和计划】

第二节 《YYYY 系统》迁移实施方案

第五章 混合云组网实施方案

【如果购买了《混合云组网实施》子项，按混合云组网设计编制实施步骤和计划】

第六章 云上内网接入实施方案

【如果购买了《云上内网接入实施》子项，按云上内网接入设计编制实施步骤和计划】

附录 7 迁云实施报告

【注】迁云实施报告模版如下。

第一章 项目概述

【介绍此次迁云实施项目的总体情况，战略目标、业务目标等与此次实施项目相关的背景】

第二章 实施过程

【收集此次迁云实施过程的执行情况，并分析和评估实施效果】

第一节 概述

【收集并说明实施方案的执行情况】

第二节 云上架构

【收集并说明实施方案的执行情况】

第三节 云产品使用情况

【收集并汇总云平台各产品的开通情况，收集并汇总云平台各产品的试运行情况】

第四节 业务系统迁移及试运行

【收集并汇总云平台各业务系统的迁移及试运行情况】

第五节 数据库迁移

【如果购买了《存储迁移实施》子项】

第六节 存储迁移

【如果购买了《存储迁移实施》子项】

第七节 应用系统迁移

【如果购买了《应用迁移实施》子项】

第八节 混合云组网

【如果购买了《混合云组网实施》子项】

第九节 云上内网接入

【如果购买了《云上内网接入实施》子项】

第三章 实施总结

【编制此次迁移实施的目标和验收标准，以及此次实施报告的完成情况】

www.aliyun.com