

ALIBABA CLOUD

阿里云
Node.js 性能平台专家服务
工作说明书

文档版本：20190523

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，阿里云均不对任何间接性、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，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，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，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。此外，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（包括但不限于单独为或以组合形式包含“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或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。

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。

目录

法律声明	II
目录.....	III
1. 服务概述	4
2. 服务范围	5
3. 前提条件	6
4. 服务内容	7
4.1 Node.js 应用故障排查	7
5. 服务 SLA.....	8
6. 服务流程	9
7. 项目里程碑.....	10
8. 客户责任	11
9. 项目变更	12
10. 验收标准	13
11. 完成标志.....	14

1. 服务概述

Node.js 性能平台专家服务是指用户在 Node.js 性能平台的帮助下, 仍然无法自助解决线上的性能问题, 所需的额外专家服务。专家服务通过远程或驻场的形式为客户提供 Node.js 应用的架构评估、性能优化、故障排查, 提供针对性解决方案和建议, 帮助用户解决其线上疑难问题。

2. 服务范围

客户通过 Node.js 构建自己的应用，如应用出现性能瓶颈、故障，需要经验丰富的 Node.js 专家及时提供问题分析和定位，可使用本服务。双方对服务便捷及职责划分约定如下：

编号	服务范畴	工作范围	责任方	责任方备注
1	服务接入	在乙方进行服务前，甲方应完成接入 Node.js 性能平台，确认性能监控正常。	甲方	客户
2	故障描述	甲方提供阿里云服务故障描述，及甲方相应的故障排查信息。	甲方	客户
3	故障排查服务	乙方分析、定位 Node.js 应用的性能问题（包含 CPU、内存、GC），提供针对性解决方案和建议。	乙方	阿里云

3. 前提条件

- 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；
- 若安装的软件涉及第三方版权问题，客户应提供该软件的正版授权证明。
- 服务的过程中，客户应用全程及时配合，否则可能导致服务交付延迟。
- 客户应保证接入 Node.js 性能平台，有正常的监控过程及数据，并授权阿里云相关排查操作权限。
- 本故障排查、性能优化服务，不包括对用户的代码进行调试、编写等操作，涉及客户代码自身的问题，由客户自行修改及部署。
- 如驻场服务，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. Node.js 应用故障排查

- 针对应用架构的基本评估和优化意见。
- 针对 Node.js 进程出现的 CPU 飙高问题排查与定位。
- 针对 Node.js 进程出现的内存增长问题排查与定位。
- 针对 Node.js 进程出现的 GC 停顿问题的排查与定位。

5. 服务 SLA

- 5x8小时服务时间内提供<30分钟的快速响应，7x24小时服务时间内提供<60分钟快速响应，通过远程支持提供运维保障和应急处理服务；
- 通过 IM 群建立联合团队，在线提供项目期间的产品使用及开发技术远程咨询服务
- 应用故障的最终解决取决于业务量及代码的优化程度，本服务主要提供解决主要瓶颈问题，不保证彻底解决任何问题。

6. 服务流程

介绍项目从开始到结束，参与的团队及合作伙伴在整理服务流程中所处的环节、服务流向。



7. 项目里程碑

以具体的项目计划为准。

举例：

工作里程碑	工作时间点
第一阶段：服务实施	T+N
第二阶段：服务验收	T+N+7

8. 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运维服务。此负责人应负责双方之协调及管理（如乙方需要进行停机的操作，甲方的项目负责人有责任协调，安排停机时间），负责阿里云完成工作的审核与验收。
- 在阿里云提供运维服务的过程中，如出现含有第三方软件的问题，客户须负责与第三方厂商交涉，协助阿里云解决问题。

9. 项目变更

- 因甲、乙方单方或双方要求，对项目目标、服务内容、实施计划、交付项目等进行改变，以及因此类改变而可能引起的合同价格和合同其他条款变化，需要启动项目变更程序。
- 提出项目变更请求的一方应填写“项目变更修改申请表”，写明变更内容、变更理由以及变更将对本项目产生的影响，并提交双方的项目负责人共同讨论。
- 双方项目负责人审核该项目变更请求，如有必要，将做进一步的调查。调查将决定项目变更请求的实施对价格、日程表和合同其他条件带来的影响。
- 双方项目负责人审核、调查完毕，书面决定批准或拒绝该变更申请。根据甲乙双方项目负责人签字后的“项目变更修改申请表”，双方授权代表将签署原合同的“更改授权”。得到双方授权代表签字盖章后的“更改授权”变更将作为本合同的有效附件和执行变更的依据。

10. 验收标准

完成故障排查，定位故障点，提供针对性解决方案和建议。甲方根据乙方工程师提供的优化/改造建议实施后，应用相关指标明显降低。

11. 完成标志

- 客户验收通过，或服务流程到期默认关闭。