

卓见云云上专家服务 内容说明书

浙江卓见云科技有限公司
解决方案部

目录

1. 咨询与设计.....	4
1.1 迁云咨询服务.....	4
1.1.1 适用场景.....	4
1.1.2 服务内容.....	4
1.2 应用架构咨询服务.....	4
1.2.1 适用场景.....	5
1.2.2 服务内容.....	5
1.3 大数据应用咨询服务.....	5
1.3.1 适用场景.....	5
1.3.2 服务内容.....	6
1.4 云化战略咨询服务.....	6
1.4.1 适用场景.....	6
1.4.2 服务内容.....	6
2. 云上部署.....	8
2.1 网站基础环境搭建服务.....	8
2.1.1 适用场合.....	8
2.1.2 服务内容.....	8
2.2 云资源基础设置服务.....	8
2.2.1 适用场合.....	8
2.2.2 服务内容.....	8
3. 运维与管理.....	10
3.1 故障排查服务.....	10
3.1.1 适用场景.....	10
3.1.2 服务内容.....	10
3.3 数据库紧急救援服务.....	10
3.3.1 适用场景.....	11
3.3.2 服务内容.....	11
3.4 5*8 小时应用实时保障服务.....	11
3.4.1 适用场景.....	11
3.4.2 服务内容.....	12
3.5 安全管家服务.....	12
3.5.1 适用场景.....	12
3.5.2 服务内容.....	12
4. 优化与提升.....	14
4.1 云上数据库优化服务.....	14
4.1.1 适用场景.....	14
4.1.2 服务内容.....	14
4.2 等保测评服务.....	14
4.2.1 适用场景.....	15
4.2.2 服务内容.....	15
5. 培训赋能.....	16
6. 附录.....	17

6.2 服务范围17

1. 咨询与设计

1.1 迁云咨询服务

提供迁云前的专业设计和咨询，评估业务系统迁移阿里云平台的可行性，设计业务系统的产品选型和应用架构，以及应用系统、存储、数据库等迁移方案。

1.1.1 适用场景

当客户的在线业务需要做上云前可行性评估及上云方案时，阿里云提供专业的应用系统、存储和数据库等资源的评估、迁移和割接方案。

1.1.2 服务内容

- **业务系统云上应用基础架构设计**
提供上云可行性分析、云上基础架构设计及业务割接设计服务。
- **在线业务系统迁移设计**
合理规划符合客户业务系统需云产品，设计客户业务系统的云上应用架构。
- **在线业务系统存储迁移设计**
设计符合客户业务特点的全量和增量迁移方案，提供完备详细的存储数据迁移方案。
- **在线业务系统数据库迁移设计**
规划并选择合适的云数据库产品和规格，设计客户业务系统的数据库规格、存储策略、应用架构和运维管控策略，提供符合业务系统发展需要的应用改造建议。
- **混合云组网设计**
收集并评估业务系统的组网现状和客户预期的组网目标，设计基于专线/VPN网关等策略的混合云组网方案

1.2 应用架构咨询服务

基于业务系统的架构现状和预期目标，卓见云专家团队为客户运行在阿里云平台上的应用系统提供基于互联网架构的高并发及高可用、全链路压测方面的解

帮您用上阿里云，帮您用好阿里云
决方案，提升业务系统在云上的运行效率和效果。

1.2.1 适用场景

当客户的业务系统有性能、安全性、灾备和持续交付的需要时，应用架构专家团队为客户提供基于云产品及最佳实践的定制化解决方案，帮助客户提升业务系统的安全性、性能、灾备及持续交付能力。

1.2.2 服务内容

- **高并发及高可用性设计**
基于云产品特性设计符合业务系统和目标的高可用和高并发方案。
- **全链路压测服务设计**
基于性能测试（Performance Testing Service, PTS）产品，设计业务系统的全链路压测方案。
- **容灾和备份服务设计**
设计并规划客户的关键应用同城或异地容灾与备份方案、应用本地或异地容灾与备份方案、数据或数据库的同城或异地容灾与备份方案，设计并规划客户基于混合云场景跨数据中心的容灾和备份方案等。
- **架构扩容和性能优化设计**
设计业务系统的云上弹性计算、存储、带宽、数据库、中间件等资源的选型、规格和数量，满足业务系统不断发展的扩容需求。
- **应用安全优化设计**
分析操作系统、网络访问、网络设备、应用系统、存储、数据库等层面的安全需求和差距，选择合适的安全产品、规格和策略，设计合适的安全管理和运维策略。

1.3 大数据应用咨询服务

为客户设计云上大数据与数据仓库方案，提供开源数据分析咨询服务，帮助客户高效获取大数据价值、数据决策能力与数据价值创新能力。

1.3.1 适用场景

当客户需要基于阿里云评估、规划、建设、迁移或优化大数据应用产品时，

帮您用上阿里云，帮您用好阿里云
我们负责提供基于阿里云产品特性和最佳实践的迁移、建设或优化方案。

1.3.2 服务内容

- **大数据应用云上架构设计**
设计大数据应用云上架构，帮助客户快速构建实战性能的大数据应用能力。
- **大数据应用迁移设计**
设计线下大数据系统和数据迁移到云上大数据平台的迁移方案，设计并选择合适的迁移策略，满足客户对大数据应用迁移安全和平滑割接的需求。
- **数据模型与数据仓库设计**
设计数据模型与数据仓库，满足客户基于阿里云大数据产品构建灵活数据模型和超大规模数据仓库的需求。
- **大数据采集设计**
设计符合数据获取需要的采集策略，满足客户大数据应用获取互联网非结构化数据的需求。
- **大数据展现设计**
设计数据展现云产品，在多种渠道展现分析和挖掘成果（包括但不限于电脑、手机和大屏等）。

1.4 云化战略咨询服务

为 IT 系统运行在阿里云上的客户，提供云计算与新技术应用规划、架构、容器等全方位咨询、架构最佳实践指导。

1.4.1 适用场景

当客户需要为业务系统规划云上战略时，卓见云专家提供面向业务现状和发展目标的战略调研、分析、评估和规划，实现业务战略的云化升级。

1.4.2 服务内容

- **IT 架构调研和评估**
梳理技术架构、技术栈、部署架构等信息，评估现有 IT 架构，找出其与业务、IT 战略的不足和差距。
- **云技术架构设计**

帮您用上阿里云，帮您用好阿里云

设计规划不同的云形态（公共云、专有云或者混合云），并针对不同的业务系统设计出相匹配的云技术架构，并设计和规划出业务系统云化的实施方案和执行计划，提升业务系统架构的弹性、安全性和高可用性。

- **容器及微服务设计**

基于 IT 架构调研和评估的结果，根据客户业务目标，选择合适的云产品并验证关键技术点，完成业务系统的容器及微服务设计和规划。

- **云计算规划**

设计和规划业务系统的云计算能力，评估并选择合适的云产品，设计并规划云计算的架构、实施方案和执行计划。

- **新技术应用规划**

基于未来新技术的方向规划新的应用方向和场景，评估并选择合适的新技术和云产品，完成与新技术应用相关的关键技术验证。

2. 云上部署

2.2 网站基础环境搭建服务

本司将通过远程方式为客户提供网站基础环境搭建服务，支持的操作系统有：Windows 2008/2012 和 CentOS /Ubuntu/Debian，每种操作系统分别提供三种环境架构，以方便用户按需选购。

2.1.1 适用场合

客户需要在阿里云服务器上部署站点环境、安装应用程序，基于专业性需求，需要专业工程师协助完成部署与安装，从而提高网站环境的稳定性和可靠性。

2.1.2 服务内容

- **基础通用环境搭建（Windows 2008/2012）**
ASP/ASP.net/PHP 运行环境、JAVA 运行环境、ASP/ASP.net/JAVA 运行环境。
- **基础通用环境搭建（CentOS/Ubuntu/Debian）**
LAMP（PHP）、LNMP（PHP）多语言环境（PHP/JAVA）。

2.2 云资源基础设置服务

本司将通过远程方式向客户提供云服务器的基础设置服务，通过对系统/数据库/站点的设置、安装、修改等服务内容，帮助用户实现云上系统以及应用稳定高效运行。

2.2.1 适用场合

客户购买阿里云服务器 ECS 后，需要针对系统/数据库/站点进行基本设置操作的场景，我方将通过远程方式协助用户完成相关设置。

2.2.2 服务内容

- **系统基础设置服务**

- VNCServer/GCC/G++ 等环境包安装。
- 设置磁盘分区/挂载。
- Windows/Linux 远程登录端口常规设置操作(包括修改、开启、关闭等)。
- **数据库基础设置服务**
 - Windows/Linux 重置 MySQL 的 root 密码。
 - 数据库备份/导入/导出/还原操作。
- **站点基础设置服务**
 - Curl/GD 库/OpenSSL 的安装和开启。
 - Gzip 压缩功能开启/FTP 配置/站点跳转重定向设置。
 - Zend Optimizer/WebAdmin/IIS6.0/IIS7.0/MemCache 的安装。

3. 运维与管理

3.1 故障排查服务

为客户的云服务器提供故障排查和解决方案，包括对操作系统/数据库/站点的故障分析与定位，并提供针对性解决方案和建议。

3.1.1 适用场景

用户在使用阿里云服务器过程中，如出现故障（包括操作系统类/数据库类/站点类故障），需要及时进行分析定位，可通过申请该服务，寻求阿里云区域服务提供商协助排查。

3.1.2 服务内容

- **系统类故障排查**
 - CPU/IO/内存/硬盘/带宽资源占用异常的问题排查与定位。
 - 系统问题排查与定位，包括多次异常自动重启，多次死机等。
 - 系统蓝屏问题排查与定位。
 - 系统漏洞修复。
 - 系统盘占满检测与清理（Windows/Linux）。
 - 服务器安装组件 DLL 注册。
- **站点类故障排查**
 - PHP/ASP/.NET 站点环境故障排查与定位。
 - 站点 500/502/503 错误的排查与定位。
 - 网站访问缓慢问题排查与定位。
- **数据库故障排查**
 - 自建数据库不能启动、启动后异常等问题排查与定位。

3.3 数据库紧急救援服务

卓见云专家服务团队为客户提供云数据库紧急救援服务，主要包括：性能瓶颈救援、数据丢失救援、服务不可用救援等内容，5x8 服务时间内<15 分钟快

帮您用上阿里云，帮您用好阿里云
速响应，7x24 小时非工作时间内 60 分钟内响应，用专业的修复方案帮助用户快速解决云数据库紧急问题。

3.3.1 适用场景

在阿里云购买云数据库实例的用户，云数据库，ECS 自建数据库，不可用、性能瓶颈、数据丢失等紧急问题，需要数据库专家远程快速介入修复和应急处理。

3.3.2 服务内容

- **性能瓶颈救援**
 - 对核心业务使用的 SQL 和数据库索引进行分析并提出优化建议，确保数据库的运行性能和效率。
 - 根据业务特性在数据库参数调优和定制方面提出优化建议。
 - 根据实际业务需求垂直扩展数据库内存和 CPU 配额。
- **数据丢失救援**
 - 通过备份工具，将备份数据导入到数据库内容。
 - 通过数据库恢复命令，对 binlog 文件进行数据恢复。
- **服务不可用救援**

针对人为对数据或配置文件误操作导致数据库服务异常或者宕机、服务器异常宕机后导致数据文件损坏，提供数据库文件的人工修复服务。

3.4 5*8 小时应用实时保障服务

通过 5×8 全年无休的安全运维托管，以及相应的标准化工具和分级专家服务，帮助客户对部署在云上的各种应用系统和服务提供全天候的保障服务，从而帮助客户解决应用或服务上云后系统支撑连续性和业务聚焦的问题。

3.4.1 适用场景

用户需要专业的运维团队来提供 5x8 的应用保障服务，当发生故障时最短时间内恢复，以保障自身业务的正常运转，将客户从大量繁琐的系统保障和业务支撑问题中解放出来。

3.4.2 服务内容

- **5x8 小时监控**

根据用户需求对整个系统提供全方位的监控，包括阿里云资源监控、系统监控(CPU、内存、磁盘空间)、应用层监控(URL、接口)。

- **5x8 小时故障处理**

提供网络、数据库、系统、应用、安全等全方位的故障排查和处理，包含故障排查思路、故障排查解决方案等服务内容。

- **性能调优**

当用户系统出现性能问题时，例如网站访问慢、处理速度慢等，区域服务提供商将进行系统化的分析，找出性能瓶颈并协助用户进行优化。

- **数据库 DBA 服务**

提供 MySQL/SQLServer/Oracle/数据库的安装配置、优化建议、故障排查。

3.5 安全管家服务

安全管家服务是卓见云面向云上客户提供的安全托管运营服务，在客户自身安全团队能力不足的情况下，由卓见云安全专家帮助用户进行安全方案设计及日常安全管理工作，保障云上业务的安全性。

3.5.1 适用场景

适用于希望借助外部专业安全团队能力建立安全防护体系并进行日常运营的企业。安全管家服务帮助企业客户补充团队安全能力，建立外部安全视角，有效提升安全等级，规避安全风险。

3.5.2 服务内容

- **安全咨询服务**

结合客户业务的特点，为客户定制云上安全建议方案。

- **安全加固指导**

结合客户应用部署环境和业务状况定制安全加固方案，并指导客户在生产环境加固。

- **安全监控与巡检**

对云上资产的安全事件、安全漏洞日常的安全巡检和安全监控，及时发现安全隐患。

- **全事件应急响应**

系统遭受攻击、入侵后进行应急处理。

- **安全接入实施**

针对客户业务需求提供阿里云安全产品的选型，并给予安全产品的配置与实施，精准防护。

4. 优化与提升

4.1 云上数据库优化服务

收集分析客户数据库使用现状（架构、核心业务数据流程、读写策略、容量、分库分表设计、主从或集群设计、各级别的配置参数、运行日志和执行计划、存储策略及运行指标），提供分析评估、问题诊断与处置、优化、改造服务，提升数据库性能、稳定性与安全性。

4.1.1 适用场景

当客户需要改造、扩容、故障处置或优化业务系统依赖的阿里云数据库产品时，卓见云提供改造、扩容、故障处置或优化方案，并协助实施，使用 ApsaraDB 系列产品，包括 MySQL、SQL Server、PostgreSQL、MariaDB、DRDS 等。

4.1.2 服务内容

- **数据库现状分析和评估**
收集分析您的数据库的现状、架构、配置、使用以及运行指标，评估隐患，满足您对数据库的专业性分析与评估需求。
- **数据库问题诊断和处置**
收集故障，分析排查原因，消除数据库故障，帮助客户掌握故障的原因及未来应对同类问题的处置方案，给予针对性解决方案。
- **数据库架构优化**
分析影响数据库性能的各项因素（容量及使用、参数配置、响应性能、QPS 指标等），对数据库容量和性能进行优化。
- **分布式数据库架构改造**
设计数据库分布式架构及分阶段改造和割接方案，并协助改造，使您的数据库具备更强的性能。

4.2 等保测评服务

4.2.1 适用场景

处于网络合规性要求，保障网络平台的数据安全，企业需要对网站进行等级保护测评并备案，卓见云专家服务团队提供一站式等保测评服务。

4.2.2 服务内容

- **系统定级**
协助客户进行等级保护的系统定级。
- **方案整改**
基于测评结果，进行方案整改，包括云上架构梳理、安全产品推荐方案和配置，直到用户等保测评通过。

5. 培训赋能

为了协助客户更好运用云计算，卓见云专家服务团队可以基于客户需求进行专项赋能培训。

5.1 使用场景

客户希望不断学习云计算，或在阿里云产品使用过程中遇到问题，卓见云专家服务团队提供远程/现场培训。

5.2 服务内容

- **基于阿里云产品培训**
针对用户购买的 ECS、SLB、RDS、OSS、WAF、DDOS 等云上产品，可提供其工作原理和使用培训，让客户快速了解并使用云计算。
- **解决方案培训**
针对云计算发展史、虚拟化技术、行业解决方案等，可对客户进行赋能培训，加强对云计算在行业中运用的理解。
- **沙龙邀请**
针对线下的沙龙、阿里云线下培训，可不定期邀请客户进行现场交流学习。
- **技术推送**
基于线上的技术交流，不定期向客户推送，远程学习。

6. 附录

6.1 服务概述

基于企业对于云上的需求，卓见云专家团队提供一站式云上服务，涉及上云前、中、后全周期的专业技术服务，让云上业务更高效。

6.2 服务范围

1) 本项目乙方服务包括以下内容：

参考如上 1~5 章内容说明。

注：数据库救援服务 1 次，现场赋能培训次数 3 次，超出需额外付费。

2) 本项目乙方服务不包括以下内容：

- 本地 IDC 或其他云上的业务系统
- 应用程序设计、应用程序改造、数据库逻辑结构设计