修改时间：2020年10月1号



上海驻云信息科技有限公司

www.cloudcare.cn

**DataFlux**

**软件服务说明书**

目录

[1. 服务简介 3](#_Toc51832854)

[2. 服务范围和内容 3](#_Toc51832855)

[2.1 服务范围 3](#_Toc51832856)

[2.2 服务内容 4](#_Toc51832857)

[2.2.1 DataFlux 平台部署 4](#_Toc51832858)

[2.2.2标准监控场景的搭建和实施 6](#_Toc51832859)

[2.2.3 DataFlux平台使用培训 11](#_Toc51832860)

[2.2.4 定制监控场景的设计、开发和实施 11](#_Toc51832861)

[3. 责任分工 12](#_Toc51832862)

[3.1 客户与驻云 12](#_Toc51832863)

[3.2 客户责任 12](#_Toc51832864)

[3.3 驻云责任 13](#_Toc51832865)

[4. 服务流程 13](#_Toc51832866)

[5. 里程碑和交付物 14](#_Toc51832867)

[6. 验收标准 15](#_Toc51832868)

[7. 完工标志 15](#_Toc51832869)

# 服务简介

本服务工作说明书（以下或简称“SOW”）列明由上海驻云信息科技有限公司（简称“驻云”，或“乙方”）为XXXX（以下简称“甲方”或 “客户”） 提供 DataFlux 软件服务（以下简称“本服务”）所提供的产品和服务内容。

本服务工作说明书列明驻云提供的服务范围、责任分工、服务流程等，以此来约束双方服务行为。

DataFlux实时大数据监控平台，为客户提供核心业务的智能监测大数据平台和解决方案，面向不仅仅是云计算平台、云原生平台、混合云，还有中间件及应用，APP，小程序，及核心业务，通过采集指标、日志、链路相关数据，构建监控看板和检测规则，从而实现保障客户核心业务稳定性和连续性，提高核心业务可靠性和一致性的目标。

# 服务范围和内容

## 2.1 服务范围

**本服务的服务范围包括：**

* 甲方基于业务系统的现状和预期目标，自行搭建DataFlux监控解决方案；乙方协助甲方实施监控数据的采集、标准监控场景和视图的搭建、标准异常检检测规则创建，并协助甲方团队优化业务系统的性能、架构等，从而实现预期目标；

**本服务的服务范围不包括**

* 对甲方业务系统或应用的设计、代码开发，或具体应用及数据库改造设计；
* 购买DataFlux所要求的IT基础设施及部署安装相关操作系统版本
* 业务系统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）等的安装配置和监控

## 2.2 服务内容

### 2.2.1 DataFlux平台功能清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块 | 功能名称 | 说明 |
| 数据采集 | 指标采集 | 140 + 标准数据采集器 |
| 日志采集 | 支持常见应用导入日志采集 |
| 对象采集 | 支持主机、容器、云产品等常见IT资产对象的采集 |
| 链路数据采集 | 支持Zipkin、SkyWalking、Jaeger 常用链路数据采集器 |
| 事件采集 | 支持常见和自定义事件采集 |
| 数据网关 | 数据清洗 | 通过Lua脚本进行数据清洗 |
| 数据代理 | 代理发送数据 |
| 节点级联 | 多个节点级联接收和发送数据 |
| DataFlux Studio | 数据洞察 | 支持场景下的可视化图表分析 |
| 事件分析 | 支持查看和分析事件对数据产生的影响 |
| 日志分析 | 支持查看和分析日志数据 |
| 链路追踪 | 支持进行链路分析和查看服务相关性能指标 |
| 指标管理 | 支持查看所有采集上来的指标 |
| 对象管理 | 支持查看和分析对象数据 |
| 异常检测 | 支持数据异常告警并通知用户 |
| DataFlux Admin Console | 工作空间管理 | 管理所有工作空间的数据权限和空间成员 |
| 用户管理 | 管理所有的DataFlux Studio用户 |
| 数据网关管理 | 管理所有的数据网关DataWay |

### 2.2.2标准监控场景

乙方根据甲方确认后的DataFlux监控解决方案，指导并协助乙方成员完成为标准监控场景的实施，包括监控数据的采集、监控场景的设计和搭建、告警规则的配置等。该服务内容完成后，甲方将获得洞察核心业务系统关键指标和异常发生后的快速感知能力。本服务包含的标准监控场景如下：

* + **IT 基础设施和应用监控**

该监控提供了从服务器和主机、存储、运行的应用进程、 网络、容器等一系列的基础设施监控，帮助客户全局掌控云上云下所有的服务器、网络、存储资源和应用服务状态。实时采集与分析近千项性能指标，支持多维度数据报表与多通道智能告警，并提供灵活的通知机制以让系统管理员高速定位，解决存在的各种问题。

|  |  |
| --- | --- |
| 监控对象 | 说明 |
| 云厂商提供的IT基础设施产品 | 包括主流云服务（阿里云、腾讯云、华为云、AWS、Azure）厂商云产品的监控 |
| 物理服务器 | 本地IDC机房的云服务器 |
| 网络设备 | 包括路由器、交换机、负载均衡设备等 |
| Web 代理服务器和负载软件 | 包括Nginx、Tomcat、Tengine、Apache、Lighttpd、Nats、HAProxy |
| 存储和缓存 | Ceph、Hadoop-hdfs、Varnish、Memcached |
| 容器 | Docker、Containerd |
| 消息队列和中间件 | Activemq、Kafka、Java JVM、MQTT、NSQ、PHP-FPM、RabbitMQ、Weblogic、Rocket MQ、Flink |
| 网络连接 | 端口、DNS解析、iptables、TLS证书 |

* + **核心数据库监控**

数据库监控是能够帮助数据库管理员(DBA)和系统管理员监控包含SQL、NOSQL等多种类异构型的数据库环境。产品通过执行数据库系统查询来采集性能数据。当数据库性能超过阈值时，生成告警通知相关人员。通过直观丰富的数据库性能报表和指标参数变化，DBA可以快速排查故障问题以及规划容量。

|  |  |
| --- | --- |
| 监控对象 | 说明 |
| 云厂商的数据库产品 | 包括主流云服务（阿里云、腾讯云、华为云、AWS、Azure）厂商的云数据库产品 |
| MySQL | 最大的开源数据库产品 |
| SQL Server | 微软推出的数据库产品 |
| Oracle | 甲骨文公司推出的数据库产品，广泛应用于企业级场景 |
| Redis | 开源的内存型数据库 |
| PostgreSQL | 开源的对象关系型数据库 |
| MongoDB | 开源的基于分布式文件存储的数据库 |
| Elasticsearch | 开源的NOSQL数据库，广泛应用于搜索和数据分析领域 |

* + **微服务链路追踪及日志分析**

DataFlux 的日志及链路追踪模块，配合采集的各种应用及基础设施指标数据，为用户提供分布式链路追踪技术和集中式日志管理。

|  |  |
| --- | --- |
| 支持技术栈 | 说明 |
| Java | 支持基于容器、SpringCloud 等框架的微服务架构 |
| Python | 支持基于容器等框架的微服务架构 |
| Go | 直接基于容器、 Jupiter等常会Go的微服务架构 |
| Microsoft .NET | 支持基于容器等框架的微服务架构 |
| Ruby | 支持基于容器等框架的微服务架构 |
| PHP | 支持基于容器等框架的微服务架构 |
| C++ | 支持基于容器等框架的微服务架构 |
| Nodejs | 支持基于容器等框架的微服务架构 |

* + **前端应用监控**

通过埋点采集的方式对客户的前端应用性能和关键业务指标进行监控

|  |  |
| --- | --- |
| 监控对象 | 说明 |
| APP | iOS和Android平台的应用 |
| 小程序 | 微信小程序 |
| Web应用 | 网页端应用 |

* + **安全监控**

基于云厂家的安全产品、第三方安全工具和CSOS安全审计产品，为客户提供从网络层、主机层到应用层的纵向安全防护，构建全方位的完整的IT安全体系，并提供独特的安全可视，提升全过程的安全感知能力

* + **云资源消费分析与优化**

通过采集客户云消费和云资源使用率相关数据，对客户的云成本进行监控并提出资源优化建议

|  |
| --- |
| 支持的云厂商 |
| 阿里云 |
| AWS |
| 腾讯云 |
| Azure |
| 京东云 |

### 2.2.3 DataFlux 平台使用培训

乙方根据商务合同，组织和准备培训材料，并对甲方的相关团队和成员对 DataFlux 平台的使用进行培训，本服务内容完成后，甲方将获得使用 DataFlux 平台通过自服务的方式完成自定义的监控需求。

|  |  |
| --- | --- |
| 责任方 | 工作内容 |
| 甲方 | 组织待培训的团队成员或其他相关成员并协调培训时间 |
| 乙方 | 提准备培训材料完成培训 |

# 责任分工

## 客户责任

* 甲方应自行开通账号，并根据其业务系统的现状和预期目标，搭建DataFlux监控解决方案。

## 驻云责任

* 甲方选择乙方专属服务后，乙方需提供一位客户经理全程进行服务，负责与甲方对接沟通，同时协调乙方内部的资源协助甲方完成DataFlux监控部署。

# SLA

按照甲方选择的服务支持提供对应SLA。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 支持服务 | 服务描述 | 服务时间 | 响应时间 | 处理时间 |
| 基础服务 | 在线文档、培训视频 | - | - | - |
| 标准服务 | 在线文档、培训视频、5x8工单支持 | 5\*8 | <10分钟 | <4小时 |
| 专属服务 | 在线文档、培训视频、5x8工单支持、专属客户经理 | 7\*24 | <10分钟 | <4小时 |