|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |
| **鲲鹏全栈调优支持高阶服务** | | |  |
| **服务说明书** | | |
| **文档版本** | **01** | |
| **发布日期** | **2021-04-30** | |
| 华为网格系统---方案4-032.png | | | | |
|  | 华为技术有限公司 | | 附件1-16K |  |

|  |
| --- |
| 版权所有 © 华为技术有限公司2020。 保留一切权利。  非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。  商标声明  附件3-版权声明页图 和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。  本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。  注意  您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或默示的声明或保证。  由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 华为技术有限公司 | |
| 地址： | 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编：518129 |
| 网址： | <https://www.huawei.com> |
| 客户服务邮箱： | [support@huawei.com](mailto:support@huawei.com) |
| 客户服务电话： | 4008302118 |

目 录

[1 服务概述 1](#_Toc67135774)

[1.1 服务简介 1](#_Toc67135775)

[1.2 适用产品 1](#_Toc67135776)

[2 服务描述 2](#_Toc67135777)

[2.1 服务内容 2](#_Toc67135778)

[2.2 服务流程 3](#_Toc67135779)

[2.2.1 性能摸底测试 3](#_Toc67135780)

[2.2.2 性能瓶颈定位 3](#_Toc67135781)

[2.2.3 调优方案设计 3](#_Toc67135782)

[2.2.4 调优手段实施 3](#_Toc67135783)

[2.2.5 性能测试 4](#_Toc67135784)

[2.2.6 服务交付流程 4](#_Toc67135785)

[2.3 服务周期 4](#_Toc67135786)

[2.4 交付件清单 5](#_Toc67135787)

[3 责任分工 6](#_Toc67135788)

[3.1 责任矩阵 6](#_Toc67135789)

[3.2 有限责任说明 7](#_Toc67135790)

# 服务概述

[1.1 服务简介](#_ZH-CN_TOPIC_0215213850)

[1.2 适用产品](#_ZH-CN_TOPIC_0215213851)

## 服务简介

鲲鹏全栈调优支持高阶服务为客户提供应用在鲲鹏计算平台的调优支持高阶服务。包括性能摸底测试，性能瓶颈定位，调优方案设计，调试手段实施，性能测试等系列服务。

鲲鹏全栈调优支持高阶服务提供一套专业的一对一调优服务，和对应的服务说明书、交付指导书、调优指导和相关工具，帮助客户解决应用程序存在的性能问题。保障整个应用在鲲鹏计算平台上高效运行，发挥鲲鹏计算平台极致能力。

## 适用产品

本服务适用于已适配鲲鹏计算平台的应用。包括华为TaiShan服务器及华为整机伙伴自有品牌的鲲鹏服务器的场景。

# 服务描述

[2.1 服务内容](#_ZH-CN_TOPIC_0215213853)

[2.2 服务流程](#_ZH-CN_TOPIC_0215213854)

[2.3 验收标准](#_ZH-CN_TOPIC_0215213825)

## 服务内容

华为鲲鹏移植支持服务提供的服务包括以下内容：

* **性能摸底测试**：基于业务应用系统测试用例，协助及配合客户进行全面的业务应用性能摸底测试，以确认当前应用性能情况。
* **性能瓶颈定位**：通过访谈、信息表等收集客户的业务应用系统基本情况，结合工具从应用软件、数据库、操作系统、硬件等多方面进行整体性能分析，定位当前性能瓶颈。
* **调优方案设计**：通过分析当前性能瓶颈，结合业务应用系统基本情况，并与客户软件开发人员进行沟通，给出可实施的调优方案。
* **调优手段实施**：对各调优手段方便进行验证，判断各调优优化效果，整理有效且对业务应用系统合适的调优手段。
* **性能测试**：基于业务应用系统测试用例，协助及配合客户再次进行全面的业务应用性能测试，以确认调优效果落地及最终调优结果。

## 服务流程

### 性能摸底测试

基于业务应用系统测试用例，协助及配合客户进行全面的业务应用性能摸底测试，以确认当前业务应用性能情况。

| **华为责任** | **客户责任** |
| --- | --- |
| 安排调优专家对鲲鹏全栈调优进行宣讲。  基于业务应用系统测试用例，协助及配合客户进行全面的业务应用性能摸底测试。 | 1. 安排人员配合华为方进行性能摸底测试。 |

### 性能瓶颈定位

通过访谈、信息表等收集客户的业务应用系统基本情况，结合工具从应用软件、数据库、操作系统、硬件等多方面进行整体性能分析，定位当前性能瓶颈。

| **华为责任** | **客户责任** |
| --- | --- |
| 1. 与客户进行访谈，收集客户业务应用系统基本情况。 2. 结合工具对业务应用整体性能进行分析，定位性能瓶颈点。 | 1. 安排人员配合华为方进行业务应用系统基本情况沟通。 |

### 调优方案设计

通过分析当前性能瓶颈，结合业务应用系统基本情况，并与客户软件开发人员进行沟通，给出可实施的调优方案。

| **华为责任** | **客户责任** |
| --- | --- |
| 1. 分析业务应用系统性能瓶颈，并与客户对齐，输出可实施调优方案。 | 1. 安排人员配合华为方进行调优方案确认。 |

### 调优手段实施

对各调优手段方便进行验证，判断各调优优化效果，整理有效且对业务应用系统合适的调优手段。

| **华为责任** | **客户责任** |
| --- | --- |
| 1. 对每一个调优手段进行验证，确认调优效果。 2. 整理有效合适的调优手段报告。 | 1. 安排人员配合华为方进行调优手段验证。 |

### 性能测试

基于业务应用系统测试用例，协助及配合客户再次进行全面的业务应用性能测试，以确认调优效果落地及最终调优结果。

| **华为责任** | **客户责任** |
| --- | --- |
| 1. 基于业务应用系统测试用例，协助及配合客户进行全面的业务应用性能测试。 | 1. 安排人员配合华为方进行性能测试。 |

### 服务交付流程

| 交付流程 | **工作内容** |
| --- | --- |
| 提交申请 | 客户提出服务请求。 |
| 项目启动会议 | 双方召开项目启动会议，并确认项目相关干系人。 |
| 性能摸底测试 | 对现有业务应用系统进行全面性能摸底测试。 |
| 性能瓶颈定位 | 分析定位当前业务应用系统性能瓶颈。 |
| 调优方案设计 | 设计适用于当前业务应用系统的调优方案。 |
| 调优手段实施 | 对各调优手段独立进行实施，整理有效合理的调优手段。 |
| 性能测试 | 对现有业务应用系统进行全面性能测试。 |
| 项目验收 | 进行鲲鹏全栈调优支持高阶服务验收会议，并提供本次服务交付的相关文档。 |

## 服务周期

项目服务周期为客户合同签订后，支付服务订单日开始，以双方启动项目启动会往后三个月/一年期为截止日期或以具体项目的合同签署为准。

现场交付说明：现场支持的人天或人年数以具体项目的合同签署为准。

## 交付件清单

验收交付件清单如下：

|  |
| --- |
| **交付件** |
| 《xx项目XXX应用信息调研表》（可选） |
| 《xx项目XXX解决方案性能摸底测试报告》 |
| 《xx项目XXX应用鲲鹏性能调优指南》 |
| 《xx项目XXX解决方案性能测试验收报告》 |
| 《鲲鹏全栈调优支持高阶服务 服务说明书》 |
| 《鲲鹏全栈调优支持高阶服务 交付指导书》 |

验收通过，客户以签字盖章（含电子件）《xx项目XXX解决方案性能测试验收报告》或者按合同约定服务截止日期进行验收确认（订阅式服务），鲲鹏全栈调优支持高阶服务工作结束。

# 责任分工

[3.1 责任矩阵](#_ZH-CN_TOPIC_0215213827)

[3.2 有限责任说明](#_ZH-CN_TOPIC_0215213828)

## 责任矩阵

鲲鹏全栈调优支持高阶服务分工责任矩阵：

| 阶段 | **任务** | **华为** | **客户** | **第三方（ISV）** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目启动 | 团队组建 | 负责 | 负责 | 协助 |
| 项目计划 | 负责 | 负责 | 协助 |
| 性能摸底测试 | 鲲鹏全栈调优宣讲 | 负责 | 协助 | 协助 |
| 摸底测试 | 协助 | 负责 | 负责 |
| 性能瓶颈定位 | 业务应用系统调研 | 负责 | 协助 | 协助 |
| 性能瓶颈定位 | 负责 | 协助 | 协助 |
| 调优方案设计 | 性能瓶颈分析 | 负责 | 协助 | 协助 |
| 调优方案设计 | 负责 | 协助 | 协助 |
| 调优手段实施 | 调优手段实施 | 负责 | 负责 | 负责 |
| 调优报告整理 | 负责 | 协助 | 协助 |
| 性能测试 | 性能测试 | 协助 | 负责 | 负责 |
| 项目验收 | 验收方案输出 | 负责 | 协助 | 协助 |
| 验收输出件 | 协助 | 负责 | 协助 |

**客户职责**

客户须指派一位项目负责人协助华为顺利执行架构设计服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收华为服务。

* 客户必须提供涉及的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）。
* 在华为提供鲲鹏全栈调优支持高阶服务过程中，如客户提供的资料中涉及第三方组件，客户须负责与第三方厂商交涉，协助华为解决问题。
* 需要客户组织华为鲲鹏全栈调优支持高阶服务团队与应用系统软件开发商（ISV）之间的沟通，使双方有正常的沟通渠道进行方案的讨论和确定。
* 在鲲鹏全栈调优支持高阶服务内容部分，存在需要客户进行决策的部分内容，客户需要组织决策小组进行相应的决策。
* 因部分全栈调优手段需要服务器重启验证和部分应用代码修改，考虑到整体全栈调优不对现有应用及环境的影响，客户需要在调优前对关键数据及应用进行完整备份，并提供独立的调优环境。

**华为职责**

* 华为需明确此次鲲鹏全栈调优支持高阶服务项目的负责人和技术负责人，因特殊情况华为人员变更，需要提前3个工作日知会客户，直至项目最终验收完成。
* 华为制定完整的鲲鹏全栈调优方案，对方案中的技术部分进行可行性技术探讨。
* 得到用户相关授权后，仅限于使用鲲鹏全栈调优支持高阶服务涉及的相关操作，不得超出限定范围，依全栈调优实施方案进行操作。

## 有限责任说明

1. 对于鲲鹏全栈调优支持高阶服务按照华为公司与客户签订的项目服务合同进行，各项子服务中所涉及的业务个数、主机个数、案例个数、功能个数可能在项目计划阶段或者子服务计划定义阶段有调整，但是项目将严格按照项目服务包内容或者服务的总人天数（如涉及）来执行。
2. 在项目交付期间，客户需要保证所有相关人员联系畅通，以便华为工程师能及时地向他们寻求帮助。任何联络延迟可能会导致项目交付延迟。
3. 服务项目的执行内容，将按照项目合同确定的内容进行，超出项目和范围外的服务和技术支持，华为将无法提供服务。