

Service-Support 文档



【版权声明】

版权所有©百度在线网络技术（北京）有限公司、北京百度网讯科技有限公司。 未经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制、传播本文档内容，否则本公司有权依法追究法律责任。

【商标声明】



和其他百度系商标，均为百度在线网络技术（北京）有限公司、北京百度网讯科技有限公司的商标。 本文档涉及的第三方商标，依法由相关权利人所有。未经商标权利人书面许可，不得擅自对其商标进行使用、复制、修改、传播等行为。

【免责声明】

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。 如您购买本文档介绍的产品、服务，您的权利与义务将依据百度智能云产品服务合同条款予以具体约定。本文档内容不作任何明示或暗示的保证。

目录

目录	2
大模型服务工作说明书	3
大模型建设咨询服务工作说明书	3
大模型培训服务工作说明书	7
大模型应用构建服务工作说明书	11
云专家服务	14
运维与保障服务工作说明书	14
数据与安全服务工作说明书	31
部署与迁移服务工作说明书	33
开发与调优服务工作说明书	40
相关协议	55
服务条款	55
隐私协议	55
联系我们	56

大模型服务工作说明书

大模型建设咨询服务工作说明书

1 服务概述

百度智能云大模型建设咨询类服务，旨在为政企客户提供大模型建设可研分析及试点项目验证阶段的技术咨询服务，帮助客户找到切入大模型应用的最佳场景，快速验证大模型应用效果和业务价值。

2 服务范围

服务范围包含：

- 大模型技术选型建议及项目级概要方案设计；
- 基于固定场景的实施方案设计、实施过程咨询及技术支持；
- 基于固定技术疑问的专家技术答疑；
- 基于百度智能云千帆公有云平台的工具配置。

服务范围不包含：

- 咨询过程中涉及企业实际项目的代码开发、测试、部署等工作。

3 服务内容

3.1 大模型项目建设咨询

在与客户约定的服务周期类，基于约定的大模型应用场景，提供按需现场咨询和远程咨询服务，服务内容如下。

服务项	本服务工作内容	交付物说明
场景设计	- 调研客户业务场景，盘点业务数据； - 了解业务指标需求，进行业务场景设计。	
方案设计	- 以模型效果为目标，提供技术方案设计服务，包括但不限于数据治理方案、模型训练方案、模型微调方案、工程架构方案、模型评估方案等内容； - 基于上述技术方案，输出重点技术实施要点，包括但不限于prompt调优、agent开发、大模型有监督微调指导、RAG技术架构设计、向量知识库构建等内容。	《大模型场景调优及应用概要设计》 《大模型场景调优及应用技术要点》
实施指导	针对客户基于技术方案实施过程中的技术问题，提供在线解答服务，帮助客户实现模型效果指标。	《大模型场景调优及应用问题答疑》

3.2大模型在线专家咨询

服务项	本服务工作内容	交付物说明
在线专家咨询	针对客户提前准备的基于千帆大模型平台开发过程中的技术问题，提供专家远程技术支持和答疑。	《大模型在线专家咨询报告》
千帆平台工具配置	提供千帆大模型平台使用过程中所需的第三方环境部署服务，包括安装向量数据库、业务应用Docker部署等环节。这些实施旨在确保客户的业务应用在运行中具有优良的兼容性和性能，从而实现流畅的使用体验。	/

4 服务流程

4.1前提条件

- 该服务仅面向百度智能云客户，客户在百度智能云购买服务后获取服务支持；

- 客户应在百度智能云承接服务后，提供必要资源和设备，包括执行服务所需要的办公设施、数据处理和通信设施；
- 客户应提前至少15个工作日申请该服务，以便于百度智能云评估客户业务目标及时间计划可行性，确认是否承接该服务申请。

🔗 4.2流程说明

4.2.1大模型项目建设咨询

服务阶段	客户工作说明	百度工作说明	产出物
服务申请	登录百度智能云，提交服务申请单。	• 确认服务申请需求； • 制定并反馈《大模型建设咨询计划》。	《大模型项目建设咨询计划》
	• 审核并邮件确认《大模型建设咨询服务计划》； • 登录百度智能云，支付大模型建设咨询服务订单。	为客户支付大模型建设咨询服务订单提供线上支持。	/
服务准备	指定1名具备合适技能和经验接口人，全权代表客户在本次服务交付中的各个方面决策。	指派1名资深大模型专家，与客户制定负责人沟通，并完成准备工作。	/
服务交付	• 安排公司业务专家，向本服务所需的实际业务场景需求说明和业务介绍，支持咨询过程的业务交流； • 安排公司技术专家及团队，承接本服务提供的技术方案和技术要点，进行详细设计；	• 按照《大模型项目建设咨询计划》及《3.1 大模型项目建设咨询服务内容》，完成服务工作及交付物；	《大模型场景调优及应用概要设计》 《大模型场景调优及应用技术要点》

	- 安排公司技术研发团队，实施大模型场景调优及应用开发实施工作； - 根据《大模型项目建设咨询计划》，在约定的咨询周期内，完成上述实施工作。	完成《大模型建设咨询服务报告》。	《大模型场景调优及应用问题答疑》
服务验收	审阅《大模型建设咨询服务报告》，登录百度智能云确认验收，或邮件确认验收。	上传《大模型建设咨询服务报告》百度智能云官网，联系客户线上验收确认。	《大模型建设咨询服务报告》

4.2.2大模型在线专家咨询

服务阶段	客户工作说明	百度工作说明	产出物
服务申请	登录百度智能云，上传详细在线咨询问题清单，提交服务申请单。	与客户沟通服务需求，确认服务申请单。	/
	登录百度智能云，支付大模型在线专家咨询订单。	- 为客户支付服务订单提供线上支持； - 与客户约定服务时间。	/
服务准备	/	针对客户咨询疑问，提前准备。	/
服务交付	与百度专家沟通咨询问题。	按照约定时长或次数，提供在线咨询服 务，撰写《大模型在线专家咨 询服务报告》。	/
服务验收	审阅《大模型在线专家咨询服务报告》，登 录百度智能云确认验收，或邮件确认验收。	上传《大模型在线专家咨询服务报 告》到百度智能云官网，联系客 户线上验收确认。	《大模型在线专家咨询服务 报告》

- 客户在百度智能云提交服务申请后，百度智能云专家服务团队会在10个工作日之内评估服务可行性及交付时间计划，反馈客户服务计划；
- 在与客户协同的服务计划时间范围内，完成服务；
- 在完成服务2个工作日范围内，上传服务报告。

6 客户责任

按照《4.2 流程说明》中约定的客户工作说明，履约客户责任。

- 审核百度智能云制定的服务计划，在5个工作日内书面确认，并在约定服务开始前10个工作日，完成线上订单支付；
- 审核百度智能云制定的服务报告，在5个工作日完成线上验收。

7 百度智能云职责

按照《4.2 流程说明》的百度工作说明，履约百度智能云责任。

8 完成标志

当下属工作完成后，标志着该次培训服务完成。

- 百度智能云向客户提交了《服务报告》，客户可登录百度智能云下载查看；
- 若无异议，客户应在5个工作日内在百度智能云官网确认服务验收。若超过5个工作日未确认，将视为默认确认验收。

大模型培训服务工作说明书

1 服务概述

百度智能云大模型培训类服务，旨在帮助政企客户提高大模型行业认知、生成式AI理论知识及大模型应用开发技能，以更高效的探索出大模型应用落地场景，打造出大模型应用研发团队，落地赋能自身业务的AI原生应用。

2 服务范围

服务范围包含：

- 百度智能云大模型培训标准课程现场培训（详细3.1大模型实战培训服务）；
- 企业培训对象能力现状调研、培训目标调研、培训计划定制及现场培训；
- 培训场地可由客户提供或百度提供。

服务范围不包含：

- 培训过程中涉及企业实际业务案例的方案设计及代码开发工作；
- 以下课程暂不提供线上培训。

3 服务内容

课程类型	课程名	课程目标	课程方向	课时
			机器学习与深度学习核心原理	
			大模型核心原理	
			大模型分布式训练	
		针对大语言模型，结合案例经		

通识课	《基础原理：从机器学习到AIGC》	验，系统化梳理理论基础、技术趋势和行业应用，为立项决策提供支撑。	大模型压缩和蒸馏 大模型应用场景与案例分享 多模态与MOE技术 AIGC应用产品案例分享	8
实践课	《技术实践：大模型训练调优与工程架构》	合AI底层逻辑、技术架构、千帆大模型平台功能的大模型训练调优与应用开发讲解。	深度学习概要介绍 Transformer模型和Attention特性介绍 大语言模型技术概述（原理+Demo） 大模型分布式训练 基于千帆训练平台的SFT全流程案例实践 Prompt工程设计技巧 检索增强技术架构设计要点 智能体技术架构设计要点 典型应用场景案例讲解 基于千帆AppBuilder的案例实践	16
	《千帆实践》大模型应用开发实践。	全局的千帆大模型平台架构和功能介绍，分层递进基于千帆大模型平台的操作实践演练。	千帆产品架构及功能介绍 千帆Prompt模版介绍及调优实操 千帆模型训练功能讲解及实操 千帆模型评估功能讲解及案例实操 千帆插件技术讲解及案例实操 千帆平台示例样板间功能讲解 千帆SDK 和API讲解 千帆RAG功能讲解及案例实操	16

			千帆Agent功能讲解及案例实操	
实战课	《工作坊：大模型训练调优与应用实战》	学员分组自选场景，在讲师指导下从头设计、开发和评估大模型原生应用。	面向生产环境的大模型应用开发范式 大模型应用开发相关开发工具介绍 千帆平台使用回顾 学员分组及命题场景设计开放讨论 Prompt 调优类应用开发实践 使用模型精调提升应用效果 RAG 应用开发实践 Agent 应用开发实践 最终课题展示和点评	24

4 服务流程

4.1前提条件

- 该培训服务仅面向百度智能云客户，客户在百度智能云购买服务后获取服务支持;
- 客户应在百度智能云承接服务后，提供必要资源和设备，包括执行服务所需要的办公设施、数据处理和通信设施、能力提升计划参与人员的非涉密信息;
- 客户应提前至少15个工作日申请该服务，以便于百度智能云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请;
- 如客户申请培训服务不在标准课程范围，建议客户提前1个月申请。

4.2流程说明

服务阶段	服务事项	客户工作说明	百度工作说明	产出物
服务申请	服务申请	登录百度智能云，提交《培训服务申请单》	- 确认服务申请需求; - 制定并反馈《培训计划》。	《培训计划》

	服务交付				
		服务支付	• 审核并邮件确认《培训计划》； • 登录百度智能云，支付培训服务订单。	为客户支付培训服务订单提供线上支持。	/
服务准备	服务准备	• 组织培训学员填写大模型培训课前调研问卷； • 按需准备培训场地及设备。	• 学员问卷调查表搜集分析； • 培训前内容及讲师准备； • 按需准备培训场地及设备。	《培训课前调研结果》	
服务交付	服务交付	• 组织培训学员按日签到； • 组织客户参与者及人员管理； • 组织培训学员完成培训满意度调研。	• 提供《培训课件装订册》； • 提供《培训课件电子版》； • 按照《培训计划》实施培训； • 完成《培训服务报告》。	• 《培训学员签到表》； • 《培训课件装订册》； • 《培训满意度调研结果》； • 《培训服务报告》。	
服务验收	服务验收	审阅《培训服务报告》，登录百度智能云官网线上确认验收，或邮件确认验收。	• 上传《培训服务报告》百度智能云官网； • 联系客户线上验收确认。	/	

--	--	--	--	--

5 服务SLA

- 客户在百度智能云提交服务申请后，百度智能云专家服务团队会在10个工作日之内评估服务可行性及交付时间计划，反馈客户《培训计划》；
- 在与客户协同的《培训计划》时间范围内，完成培训服务；
- 在完成培训2个工作日范围内，上传《培训服务报告》。

6 客户责任

按照4.2中各个阶段的客户工作说明，履约客户责任。

- 审核百度智能云制定的《培训计划》，在5个工作日内书面确认，并在约定培训时间前10个工作日，完成线上订单支付；
- 审核百度智能云制定的《培训服务报告》，在5个工作日完成线上验收。

7 百度智能云职责

按照4.2中各个阶段的百度工作说明，履约百度责任。

- 了解客户业务目标、范围，在双方商定并确认的具体业务目标及范围的基础上制定《培训计划》，并获得客户的书面（包括但不限于电子邮件）确认；
- 负责组织和有效管理本合同项下培训服务所需专家讲师、助教等服务人员；
- 保证百度智能云按照客户赋能需求和要求认真定制内容，保障培训质量，帮助客户提升专业人员能力；
- 培训过程中，百度智能云相关工作人员准时到达指定地点，保质保量完成能力传递工作，完成签到表、现场照片的记录工作，提前准备好所需相关材料；
- 培训结束后，向客户提供验收结算所需签到表、现场照片等相关资料。

8 完成标志

当下属工作完成后，标志着该次培训服务完成。

- 百度智能云向客户提交了《培训服务报告》，客户可登录百度智能云下载查看；
- 若无异议，客户应在5个工作日内在百度智能云官网确认服务验收。若超过5个工作日未确认，将视为默认确认验收。

大模型应用构建服务工作说明书

1 服务概述

百度智能云大模型应用构建类服务，旨在保障政企客户的项目级AI应用模型效果，最大程度发挥大模型技术能力，构建AI原生应用。

2 服务内容

服务项	服务子项	是否支持订 阅制	服务描述	交付物	验收标准
大模型方案 设计	方案设计	是	基于客户提供的业务应用场景，提供业务设计、数据工程方案、模型调优方案、模型评估方案等，有自研力量的客户可基于方案实施建设。	方案设计文档	文档验收
大模型场景 调优	数据工程	否	为检索问答提供数据集的相关服务。	/	/
	Prompt工程	是	提供场景粒度的支持Prompt指令完整执行的工程开发、测试和部署服务。	● 模板组件；	模型效果
	Prompt设计	是	提供任务粒度的Prompt指令设计服务。		
	模型精调	是	提供基于场景的模型有监督精调服务。	● 可访问模型API； ● 《模型效果评估报告》。	模型效果
	模型后预训练	否	基于客户导入数据，提供模型后预训练服务。	/	
大模型应用 开发	Demo开发	是	开发展示大模型效果的Demo级应用（含简单对话窗口）。	● 可访问Demo应用API； ● Demo应用页面。	功能清单
	项目级应用 开发	否	基于调优后的大模型服务，开发项目生产级别的AI应用，如各垂类场景下的Agent应用等。	/	/

3 服务流程

4.1前提条件

- 该服务仅面向百度智能云客户，客户在百度智能云购买服务后获取服务支持；

- 针对不支持订阅制下单的服务需求（如数据工程），百度智能云将帮助客户建立线下沟通及签约通道；
- 客户应在百度智能云承接服务后，提供必要资源和设备，包括执行服务所需要的办公设施、数据处理和通信设施；
- 客户应提前至少15个工作日申请该服务，以便于百度智能云评估客户业务目标及时间计划可行性，确认是否承接该服务申请；
- 本服务所有设计及实施工作，仅基于百度智能云千帆大模型平台能力，不提供任何与百度智能云千帆大模型平台无关的应用构建服务。

🔗 4.2流程说明

服务阶段	客户工作说明	百度工作说明	产出物
服务申请	登录百度智能云，提交服务申请单。	• 与客户线下沟通服务需求，明确服务范围，分析可行性； • 制定并反馈《大模型应用构建服务计划》，确认需交付的具体服务项。	《大模型应用构建服务计划》
	• 审核并邮件确认《大模型应用构建服务计划》； • 登录百度智能云，支付大模型应用构建服务订单。	为客户支付服务订单提供线上支持。	/
服务准备	指定1名具备合适技能和经验接口人，全权代表客户在本次服务交付中的各个方面决策。	指派1名资深大模型专家，与客户制定负责人沟通，并完成准备工作。	/
	• 安排公司业务专家，提供本服务所需的实际业务场景需求说明、业务介绍和数据说明；	• 按照《大模型应用构建服务计划》及《2.1 大模型应用构建服务方案》中服务工作内容及交付物	

服务交付	- 安排公司技术专家，基于百度千帆大模型平台，提供必要的标注、数据工程等工作； - 安排公司业务转下，实施模型效果调优后的模型评估及Demo效果演示工作。	内容》，完成服务工作及交付物，保障模型效果符合服务计划要求； 完成《大模型应用构建服务报告》。	见《2 服务内容》
服务验收	审阅《大模型应用构建服务报告》，按照《2 服务内容》中约定的验收标准，登录百度智能云确认验收，或邮件确认验收。	上传《大模型应用构建服务报告》百度智能云官网，联系客户线上验收确认。	《大模型应用构建服务报告》

4 服务SLA

- 客户在百度智能云提交服务申请后，百度智能云专家服务团队会在10个工作日之内评估服务可行性及交付时间计划，反馈客户服务计划；
- 在与客户协同的服务计划时间范围内，完成服务；
- 在完成服务2个工作日范围内，上传服务报告。

5 客户责任

- 按照《4.2 流程说明》中约定的客户工作说明，履约客户责任。
- 审核百度智能云制定的服务计划，在5个工作日内书面确认，并在约定服务开始前10个工作日，完成线上订单支付；
 - 审核百度智能云制定的服务报告，在5个工作日完成线上验收。

6 百度智能云职责

按照《4.2 流程说明》的百度工作说明，履约百度智能云责任。

7 完成标志

- 当下属工作完成后，标志着该次培训服务完成。
- 百度智能云向客户提交了《大模型应用构建服务报告》，客户可登录百度智能云下载查看；
 - 若无异议，客户应在5个工作日内在百度智能云官网确认服务验收。若超过5个工作日未确认，将视为默认确认验收。

云专家服务

运维与保障服务工作说明书

一、重大活动保障服务

百度智能云为云上客户提供量身定制的云上重保服务，帮助客户平稳度过业务高峰。

1. 服务概述

重大活动保障服务是百度智能云提供的云上增值服务，为云上客户提供量身定制的云上重保服务，在客户业务推广、广告营销、版本更新、线上大促活动等期间，其网络系统压力爆发时，百度智能云向客户提供相关技术保障服务，协助客户业务稳定

度过高峰期，助力客户实现业务突破。

主要应用场景：

- 大型线上视频推广
客户举办大型线上视频推广活动，活动期间预计会有海量访问，系统压力陡增。
- 新软件产品线上发布
线上发布最近软件产品，预计短时间内会有大量下载，需保障客户能稳定快速获取新软件产品。
- 举办重要峰会
客户举办重要峰会活动，峰会活动签到、展示、直播等需要用到云上系统，因此需确保云上系统稳定运行。
- 节假日业务高峰
地图、旅游、票务等相关业务节假日访问量激增，系统压力巨大，需要持续重点保障云上系统稳定性。
- 客户切流到百度智能云
客户将在其它云服务商或线下IDC的业务切换到云上，需要确保业务能平滑过渡，迁移上云后能稳定运行。

2. 服务范围

服务范围包含：

- 提供百度智能云服务与产品功能、容量、架构的咨询、使用、配置以及保障范围内的产品典型实践。
- 调研客户业务特性，根据客户的业务需求制定重大活动保障的实施方案。
- 服务过程中提供应急保障服务，包括技术建议和方案。
- 提供百度智能云资源相关的操作或系统问题的技术指导。
- 提供百度智能云的管理控制台或其他官方工具相关的问题的解答。

服务范围不包含：

- 代码、算法及模型的开发。
- 针对架构改造的技术支持。
- 针对数据库的优化以及改造设计工作。
- 与百度智能云产品无关的第三方软/硬件的优化和配置。

3. 前提条件

- 该支持服务仅面向百度智能云客户，客户在百度智能云购买服务后获取服务支持。
- 客户应在百度智能云承接服务后，提供必要资源和设备，包括执行服务所需要的办公设施、数据处理和通信设施、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等。
- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于百度智能云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及大批量资源需求，建议客户提前一个月申请，具体视供应链评估情况协商。

4. 服务内容

服务阶段	服务事项	基本版	标准版	服务说明	交付件
重保前	活动目标确认	支持	支持	调研客户重保需求背景，明确重保活动的业务需要实现的预期目标。	《重大活动保障服务计划书》
	活动范围确认	支持	支持	确定重保活动涉及到客户的云产品和保障业务范围，以及活动涉及的工作内容。	
	活动干系人确认	支持	支持	明确重保活动涉及的客户侧和百度侧技术、产品、业务及平台工具等的相关部门和关键人。	
	活动前巡检	-	支持	在重保前基于客户使用的云产品和重保涉及的相关业务，明确活动期间涉及的（或需要进行巡检的）资源范围，从可用性，安全，性能，容量的维度，对客户在百度智能云上的资源以及系统状态进行巡检，并给出巡检评估结果。	
	活动前加固	-	支持	根据巡检评估结果对存在的云服务以及架构风险和问题提出优化改进建议，从可用性，安全，性能，容量的维度协助客户进行优化和扩容，以确保云产品性能和容量满足重大活动的需要。	
	活动前压测	-	支持	对加固后的云环境进行性能容量压测，（按需付费）针对网站访问，文件下载，视频播放等场景，进行高并发的业务压测，提供并发数、RPS峰值、来源IP个数、峰值流量、异常请求数等测试指标，帮助客户充分掌握系统性能，提前解决潜在风险。	
重保中	活动前演练	-	支持	按照重保的流程规范要求，模拟开展一次重保活动，针对关键场景通过主备、集群、备份和切换等动作，对关键云服务进行切换演练，验证业务系统的稳定性，提前识别关键业务性能风险点，并进行及时优化整改，确保真实重保活动的顺利开展。	N/A
	全时段活动保障群	支持	支持	重保进行时段，建立相关干系人联系群，并为客户提供7*24小时的监控和应急保障。	
	活动保障服务经理	支持	支持	提供资深专职活动保障服务经理，负责活动过程中的整体进度、质量和风险把控，确保重保活动目标达成。	
重保后	系统状态实时保障	支持	支持	及时跟进活动过程中云平台和业务系统监控状态并采取快速应对措施。	《重大活动保障服务验收报告》
	服务验收	支持	支持	提供重大活动保障服务验收报告。	

重大活动保障服务覆盖监控指标参考：

业务类型	指标类型	指标说明
媒体类	节点质量	容量及系统压力确认，带宽趋势，节点负载QPS、重传率等；
	推流质量	云上接收推流质量监控，上行推流主要涉及两段：
		1) PUBLISH-上行主播到CDN节点流畅度； 2) FORWARDER-CDN节点到源站媒体中心流畅度；
	拉流质量	从云上拉流播放质量监控，下行播放拉流主要涉及两段：
		1) 源站媒体中心到CDN节点流畅度； 2) CDN节点到观众流畅度；
	媒体中心质量	媒体中心流质量，各个媒体转协议转封装流畅度质量，fluency稳定质量；
	回源质量	三级或媒体中心回客户源站拉流质量；
		三级或媒体中心机房出口网络质量；
	备流质量	上行主备流帧率、码率、音频质量；
	内容发布质量	画质清晰度质量；
		音画传输舒适体验质量；
	HTTP状态码	涉及业务核心接口与云侧产品交互HTTP状态码健康度；
		业务回调HTTP状态码健康度、播放请求HTTP状态码健康度；
		4** 趋势（包括常见的 400 429 404 403 499）； 5**趋势 (包括常见的 500 502 504) ；
	客制指标	客户业务端数据接入云平台，客制指标监控，符合风险阈值水位内，包括黑屏率、秒开率、卡顿率、时移SLA、VSF首屏耗时等；
计算类	服务器性能指标	服务器性能指标主要包括cpu、内存、磁盘使用率，网卡出入向流量，磁盘IOPS以及吞吐量等；
	网络指标	网络指标主要包括出入向带宽、流量、包速率、丢包数、连接数等；
	存储指标	存储指标主要包括存储状态、读写iops以及吞吐量、api调用是否触发限速、通过网络读写存储的流量等；
	安全指标	主要包括系统漏洞、web漏洞扫描、暴力破解、被注木马、ddos攻击事件等；
	数据库指标	包括cpu、内存、磁盘使用率，主从延迟，慢日志，缓存命中率，qps，p99等；
通用类	API可用性	API可用性质量，吞吐率，接口成功率；
	统计可用性	统计功能、日志可用性监控；

5. 服务SLA

- 接收到客户服务申请时，百度智能云专家服务团队会在十个工作日之内评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 在协定时间内完成重大活动保障服务，并提供《重大活动保障服务计划书》及《重大活动保障服务验收报告》

6. 服务流程

服务阶段	服务事项	交付件
重保前	活动目标确认	《重大活动保障服务计划书》
	活动范围确认	
	活动干系人确认	
	活动前巡检	
	活动前加固	
	活动前压测	
	活动前演练	
重保中	全时段活动保障群	N/A
	活动保障服务经理	
	系统状态实时保障	
重保后	服务验收	《重大活动保障服务验收报告》

7. 客户责任

- 客户需指定单点联系人，以便展开服务工作。
- 确定业务目标（如峰值、并发量等）。
- 客户需要提供必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合百度智能云开展服务工作。
- 客户需提供相关云产品实例信息、架构环境、业务指标等信息，以便于百度智能云提供支持和服务。
- 配合百度智能云调研系统现有问题，参与具体的计划实施，如容量压测，问题定位等。
- 按双方协商约定时间执行具体的优化和扩容方案。
- 授权百度智能云开通和设置安全、可用性、性能等方面进行扫描评估。
- 授权百度智能云7x24小时针对安全事件进行监控和分析。
- 审核百度智能云制定的重保实施计划，在线上（如有必要加入邮件，书面）确认百度智能云提出的具体实施计划。客户无正当理由技术理由，不得否定百度智能云提供的技术建议或方案。
- 在百度智能云支持和服务的过程中，如涉及与百度智能云产品无关的第三方软/硬件，客户应负责与第三方软/硬件厂商沟通解决问题。
- 如客户对服务内容有任何疑问或涉及退款事宜，可以在签署服务验收报告前提出。

8. 完成标志

工作验收标准满足以下条件即可完成服务验收：

- 百度智能云向客户提交以下报告：《重大活动保障服务计划书》、《重大活动保障服务验收报告》。
- 上述项目报告提交后，客户应在5个工作日内确认验收报告；如无异议，双方签署《重大活动保障服务验收报告》，如客户超过5个工作日未确认，将默认视为确认验收。当客户签署服务验收报告后，无法发起退款操作。

二、架构优化服务服务

1. 服务概述

架构优化服务是百度智能云提供的云上增值服务，架构优化服务是根据客户的业务需求，制定对应的优化方案，深入客户业务

架构，帮助客户排除单点故障并通过优化云上架构瓶颈，使数据链每一个环节都保持可随时扩容以应对业务的突增和高并发情况产生，让企业技术保持活力，助力企业实现业务增长。

主要应用场景：

- 云上系统故障频繁/业务不稳定
云上系统经常出现重复性的故障，或业务经常出现不稳定的情况，需对现有架构进行深入分析优化，提高业务可持续性。
- 云上系统性能存在瓶颈
业务需要支持大流量、高并发，现有系统存在较大性能瓶颈，急需升级优化。
- 云上系统要求高可用
业务对冗余和高可用有较高要求，现有系统在冗余度和高可用方面设计不足。
- 云上系统架构要求弹性伸缩
业务发展迅速，现有架构已经不能满足频繁扩缩容的需求，或在频繁扩缩容后架构已经过于臃肿不便于维护，需要重新设计便于弹性扩缩容的架构。
- 云上系统要求高安全
业务对安全性需求较高，需要对云上安全产品进行选型，并结合业务实际情况，设计满足业务需求的安全架构。

2. 服务范围

服务范围包含：

- 基于客户业务系统和应用架构现状，通过技术调研，并结合客户的业务需求，从高可用、高并发，高安全，高健壮的角度出发，对客户业务架构进行深度的架构分析并提供架构优化报告。
- 百度智能云产品包括：网络、计算、存储、数据库、安全等相关资源的咨询、使用、配置、提供贴合客户实际业务场景的云上架构。

服务范围不包含：

- 代码、算法及模型的开发。
- 针对架构改造的具体执行。
- 针对数据库的优化以及改造设计工作。
- 与百度智能云产品无关的第三方软/硬件的优化和配置。

3. 前提条件

- 该支持服务仅面向百度智能云客户，客户在百度智能云购买服务后获取服务支持。
- 客户应在百度智能云承接服务后，提供必要资源和设备，包括执行服务所需要的办公设施、数据处理和通信设施、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等。
- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于百度智能云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。

4. 服务内容

序号	服务项目	服务对象	交付件
1	网络架构优化	针对用户网络架构优化，包含：VPC、BLB、NAT、EIP、VPN等。	《项目启动报告》 《架构优化报告》 《架构优化验收报告》
2	计算架构优化	针对用户弹性计算架构优化，包含：BCC、BBC、Docker等。	
3	存储架构优化	针对用户存储架构优化，包含：BOS、CFS、CDS等。	
4	数据库架构优化	针对用户数据库架构优化，包含：RDS、SCS等。	
5	安全架构优化	针对用户安全架构优化，包含：DDOS、WAF、CAG、SRD等。	

服务说明：

● 网络架构优化

百度智能云大客户服务专家团队基于调研沟通，客户历史故障工单复盘以及客户健康检查报告等方式收集客户网络架构信息，包括VPC、NAT网关，VPN网关，对等连接，弹性公网IP，专线，负责均衡，云智能网等网络产品的配置参数，运行状态等属性。结合现有网络和将来应用及发展，对网络优化提出合理化建议并给出优化方案。网络架构优化完成后，客户的总体网络架构将具备可扩展性、冗余性、安全性和可管理性。

● 计算架构优化

百度智能云大客户服务专家团队基于调研沟通，客户历史故障工单复盘以及客户健康检查报告等方式收集客户计算架构信息，包括云服务器BCC、专属服务器DCC、裸金属服务器BBC、弹性伸缩、函数计算等产品的配置参数、运行状态等属性。结合客户的实际业务请求数来合理优化对应云计算的配置、通过最近活动的峰值及BCM监控性能数据的分析，对计算架构提出合理化建议并给出优化方案。计算架构优化完成后、客户的总体计算架构将具备可扩展性、冗余性、安全性和可管理性。

● 存储架构优化

百度智能云大客户服务专家团队基于调研沟通，客户历史故障工单复盘以及客户健康检查报告等方式收集客户存储架构信息、包括对象存储BOS、块存储CDS、文件存储CFS等存储产品的配置参数、运行状态等属性。结合客户的实际业务诉求，对块存储的IOPS进行合理选型配置，基于实际业务的图片、视频、附件对CFS或BOS的实际使用情况，对客户存储架构提出合理化建议并给出优化方案。存储架构优化完成后、客户的总体存储架构将具备可扩展性、冗余性、安全性和可管理性。

● 数据库架构优化

百度智能云大客户服务专家团队基于调研沟通，客户历史故障工单复盘以及客户健康检查报告等方式收集客户数据库架构信息、包括云数据库RDS、云缓存数据库SCS For Redis ElasticSearch、数据传输服务DTS等数据库产品的配置参数、运行状态等属性。结合客户的实际业务对浏览器缓存、磁盘缓存、内存缓存、垂直拆库、水平拆表等诉求、对客户数据库架构提出合理化建议并给出优化方案。数据库架构优化完成后、客户的总体数据库架构将具备可扩展性、冗余性、安全性和可管理性。

● 安全架构优化

百度智能云大客户服务专家团队基于调研沟通，客户历史故障工单复盘以及客户健康检查报告等方式收集客户安全架构信息、包括DDos防护服务、应用防火墙WAF、云堡垒机CAG、主机安全Hosteye、云审计等云安全产品的配置参数、运行状态等属性。结合客户实际业务对黑客攻击防护、日常审计、国家信息安全建设等诉求、对客户安全架构提出合理化建议并给出优化方案。安全架构优化完成后，客户的总体安全架构将具备可扩展性、安全性和可管理性。

5. 服务SLA

- 接收到客户服务申请时，百度智能云专家服务团队会在十个工作日之内评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 在协定时间内完成架构优化服务，并提供《项目启动报告》、《架构优化报告》及《架构优化验收报告》。

6. 服务流程

流程	流程说明	完工标准
项目启动	双方协商确定各方干系人和接口人，明确项目预期和服务内容，准备并启动项目启动会议，编制《项目启动报告》	提交《项目启动报告》，双方就项目内容达成一致
系统分析	百度智能云大客户服务团队通过调研、梳理客户系统架构现状，对现有系统的冗余度、承载能力进行深入分析	N/A
报告生成	根据项目预期目标和现有系统的分析结论，结合百度智能云典型实践给出完整的优化方案和实施步骤，并形成完整优化报告。	N/A
报告汇报	架构优化报告讲解，整改方案和实施计划沟通	提交《架构优化报告》，双方就检查方案达成一致
优化实施	协助客户根据优化报告中的预定方案进行系统优化，在实施过程中为客户提供技术指导和咨询	N/A
演练及验证	根据系统预期目标，指导客户进行演练或测试，验证架构优化结果符合预期	N/A
服务验收	整理并提交项目资料，提交项目验收报告	提交《架构优化验收报告》，客户签字确认

7. 客户责任

- 客户需指定单点联系人，以便展开服务工作。
- 客户需要明确业务目标。
- 客户需要提供必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合百度智能云开展服务工作。
- 客户需提供相关云产品实例信息、架构环境、业务指标等信息，以便于百度智能云提供支持和服务。
- 在百度智能云支持和服务的过程中，如涉及与百度智能云产品无关的第三方软/硬件，客户应负责与第三方软/硬件厂商沟通解决问题。
- 执行具体的优化方案。
- 作为运维主体，负责相关运维工作。
- 如客户对服务内容有任何疑问或涉及退款事宜，可以在签署服务验收报告前提出。

8. 完成标志

工作验收标准满足以下条件即可完成服务验收：

- 百度智能云向客户提交以下报告：《项目启动报告》、《架构优化报告》、《架构优化验收报告》。
- 上述项目报告提交后，客户应在5个工作日内确认验收报告；如无异议，双方签署《架构优化验收报告》，如客户超过5个工作日未确认，将默认视为确认验收。
- 签署《架构优化验收报告》，视为项目验收完成。当客户签署服务验收报告后，无法发起退款操作。

三、健康检查服务

1. 服务概述

健康检查服务是百度智能云提供的云上增值服务，针对云上系统的运行效率、健壮性和安全性进行检查和评估，提前发现存在风险和隐患项，并提供针对性的整改方案，助力客户定位并规避云上风险，同时为未来系统建设规划、投资规划提供决策依据。

主要应用场景：

- 大活动前系统自查
重大活动封网前，对云上系统进行全面隐患排查，提前排除发现的风险点
- 业务上线前/后云资源排查
业务上线前，全面排查云资源健康度，确保业务平滑上线；业务上线一段时间后，对云上资源使用率和配置进行评估，确保云上资源运行状态符合预期
- 周期性云资源健康检查
业务持续性要求较高，需要周期性的检查云上资源运行状态，提前规避可能存在的风险点
- 扩缩容规划
对云上资源使用效率进行全面排查，输出完整的资源报表，为系统扩缩容规划提供数据支撑和建议
- 现有监控系统不完善
客户现有监控系统未建立或不完善，需对云上资源运行状态进行全面评估

2. 服务范围

服务范围包含：

- 基于客户业务系统，通过采集主机、网络、存储等云产品实例的运行状态和配置参数，评估检查范围内的业务系统的健康状况，并根据百度智能云产品最佳实践，提供综合的健康检查结果和优化建议。
- 百度智能云产品包括：网络、计算、存储、数据库、安全等相关资源的检查结果和优化建议。

服务范围不包含：

- 代码、算法及模型的检查及优化
- 客户云上自建系统（负载均衡、堡垒机、VPN等）的检查
- 针对检查项或优化建议的后续改造支持
- 针对数据库的库表、查询语句、存取逻辑等业务强相关项目的检查和优化建议
- 与百度智能云产品无关的第三方软/硬件的检查和优化

3. 前提条件

- 该支持服务仅面向百度智能云客户，客户在百度智能云购买服务后获取服务支持。
- 客户应在百度智能云承接服务后，提供必要资源和设备，包括执行服务所需要的办公设施、数据处理和通信设施、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等。
- 客户应提前至少10个工作日申请该服务，以便于百度智能云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。

4. 服务内容

服务项目	服务标准	交付件
弹性计算健康检查	对计算类产品进行健康检查，包括BCC、BBC、DCC、弹性伸缩、函数计算等。	《健康检查项目启动报告》 《健康检查报告》 《健康检查验收报告》
网络健康检查	针对用户的网络架构进行健康检查，包括VPC、BLB、NAT网关、EIP，对等连接、VPN网关、专线、云智能网等。	
存储健康检查	针对用户存储产品进行健康检查，包括BOS、CDS、CFS等产品。	
数据库健康检查	对数据库类产品进行健康检查，包括RDS、SCS、ElasticSearch，数据传输服务DTS等产品。	
安全健康检查	对安全产品进行健康检查，包括DDOS、WAF、云堡垒机、主机安全、云审计等产品。	

服务说明：

● 弹性计算健康检查

百度智能云大客户服务专家团队通过现场沟通、客户提供资料、查询百度智能云后台管理平台等方式收集客户云上弹性计算产品信息，包括云服务器BCC、专属服务器DCC、裸金属服务器BBC、弹性伸缩、函数计算等产品的配置参数、运行状态。根据收集的信息和客户需求、故障记录，百度智能云专家团队结合丰富的实战经验指出弹性计算类产品在配置参数、运行状态方面存在的异常或者隐患，并给出最佳实践。弹性计算健康检查完成后，客户将对云上弹性计算产品运行状态有更加全面、深入的认知，根据百度智能云专家团队给出的最佳实践，提前规避可能存在的风险，大幅降低弹性计算产品对业务稳定性的影响。

● 网络健康检查

百度智能云大客户服务专家团队通过现场沟通、客户提供资料、查询百度智能云后台管理平台等方式收集客户云上弹性计算产品信息，包括VPC、NAT网关、VPN网关、对等连接、弹性公网IP、专线、负载均衡、云智能网等网络产品的配置参数、运行状态。根据收集的信息和客户需求、故障记录，百度智能云专家团队结合丰富的实战经验指出网络类产品在配置参数、运行状态方面存在的异常或者隐患，并给出最佳实践。网络健康检查完成后，客户将对云上网络产品运行状态有更加全面、深入的认知，根据百度智能云专家团队给出的最佳实践，提前规避可能存在的风险，大幅降低网络产品对业务稳定性的影响。

● 存储健康检查

百度智能云大客户服务专家团队通过现场沟通、客户提供资料、查询百度智能云后台管理平台等方式收集客户云上弹性计算产品信息，包括对象存储BOS、云磁盘CDS、文件存储CFS等存储产品的配置参数、运行状态。根据收集的信息和客户需求、故障记录，百度智能云专家团队结合丰富的实战经验指出存储类产品在配置参数、运行状态方面存在的异常或者隐患，并给出最佳实践。存储健康检查完成后，客户将对云上存储产品运行状态有更加全面、深入的认知，根据百度智能云专家团队给出的最佳实践，提前规避可能存在的风险，大幅降低存储产品对业务稳定性的影响。

● 数据库健康检查

百度智能云大客户服务专家团队通过现场沟通、客户提供资料、查询百度智能云后台管理平台等方式收集客户云上数据库产品信息，包括云数据库RDS、云数据库SCS for Redis、ElasticSearch、数据传输服务DTS等数据库产品的配置参数、运行状态。根据收集的信息和客户需求、故障记录，百度智能云专家团队结合丰富的实战经验指出数据库类产品在配置参数、运行状态方面存在的异常或者隐患，并给出最佳实践。数据库健康检查完成后，客户将对云上数据库运行状态有更加全面、深入的认知，根据百度智能云专家团队给出的最佳实践，提前规避可能存在的风险，大幅降低数据库产品对业务稳定性的影响。

● 安全健康检查

百度智能云大客户服务专家团队通过现场沟通、客户提供资料、查询百度智能云后台管理平台等方式收集客户云上安全产品信息，包括DDOS防护服务、应用防火墙WAF、云堡垒机、主机安全、云审计等安全产品的配置参数、运行状态。根据收集的信息和客户需求、故障记录，百度智能云专家团队结合丰富的实战经验指出安全类产品在配置参数、运行状态方面存在的异常或者隐患，并给出最佳实践。安全健康检查完成后，客户将对云上安全产品运行状态有更加全面、深入的认知，根据百度智能云专家团队给出的最佳实践，修正安全产品不合理配置，降低业务系统安全风险。

5. 服务SLA

- 接收到客户服务申请时，百度智能云专家服务团队会在十个工作日之内评估客户业务目标及时间计划可行性，确认是否承接该服务申请。
- 在协定时间内完成健康检查服务，并提供《项目启动报告》、《健康检查报告》及《健康检查验收报告》。

6. 服务流程

服务流程	流程说明	完工标准
项目启动	双方协商确定各方干系人和接口人，明确项目预期和服务内容，准备并启动项目启动会议，编制《项目启动报告》	提交《项目启动报告》，双方就项目内容达成一致
系统分析	采用调查表、工具、访谈等方式收集现有业务系统云产品配置参数和使用现状	N/A
报告生成	梳理收集的系统配置参数和运行状态，结合百度智能云云的最佳实践评估配合参数和运行状态是否合理，并形成完整报告	提交《项目健康检查报告》，双方就检查方案达成一致
报告汇报	健康检查报告讲解，整改建议沟通	N/A
服务验收	整理并提交项目资料，提交项目验收报告	提交《健康检查验收报告》，客户签字确认

7. 客户责任

- 客户需指定单点联系人，以便展开服务工作。
- 客户需要明确业务目标。
- 客户需要提供必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合百度智能云开展服务工作。
- 客户需提供相关云产品实例信息、架构环境、业务指标等信息，以便于百度智能云提供支持和服
- 在百度智能云支持和服务的过程中，如涉及与百度智能云产品无关的第三方软/硬件，客户应负责与第三方软/硬件厂商沟通解决问题。

8. 完成标志

工作验收标准满足以下条件即可启动服务验收：

- 百度智能云向客户提交以下报告：《项目启动报告》、《健康检查报告》、《健康检查验收报告》
- 上述项目报告提交后，客户应在5个工作日内确认验收报告；如无异议，双方签署《健康检查验收报告》，如客户超过5个工作日未确认，将默认视为确认验收。
- 签署《健康检查验收报告》，视为项目验收完成。

四、运维培训服务

1. 服务概述

培训服务以百度智能云为底座，充分利用百度智能云大客户专家团队长期沉淀的案例、流程、方法论及工具平台，为百度智能云客户提供全生命周期的能力提升服务，培训服务技术上主要覆盖云计算、网络、数据库、安全等领域，帮助百度智能云客户完成业务上云、业务云上设计、业务云上运维、业务云上调优等工作，使得客户可以做到熟悉云、放心上云、安全用云。

2. 主要应用场景：

- 传统企业首次上云
传统企业IT从业人员普遍对于云的认知较少，通过系统化的能力提升计划，增强客户技术人员对于百度智能云相关产品的信

心和动手实践能力，消除客户能力上的隔阂，为业务和百度智能云的结合打下牢固的基础。

- 产品选型和架构设计

通过培训及时掌握云上最新产品技术方案和丰富最佳实践，助力企业结合自身业务特点自主选择最优的云上产品方案和架构

- 业务部署在多云的场景

多云客户普遍存在如何做好不同云厂家资源的协调以及如何高效的管理云上业务等问题，培训服务帮助此类客户提升多云管理能力，高效管理跨云资源。

- 业务易遭受攻击

因云上运维能力有限，遭遇攻击而导致云上业务中断等重大事故，培训服务帮助客户系统化梳理云上架构，通过定制化的课程赋能，提升客户运维技能，为客户业务稳定运行打下坚实基础。

- 云上业务调优

通过培训全面掌握各云产品性能特点，助力客户独立完成对现有云上系统以及架构进行优化以达到业务期望。

🔗 3. 服务范围

服务范围包含：

- 完成企业人员的能力调研和成长方案的制定。
- 由百度智能云原厂专家交付云服务基础操作、云服务原理、应用云上架构设计等能力提升计划实践。
- 解答能力提升计划期间客户的相关疑问，并给出针对性的建议
- 提供百度智能云资源相关的操作、操作答疑、技术指导等。

服务范围不包含：

- 代码开发与工单处理
- 客户自建的第三方业务赋能
- 第三方软件配置指导以及故障排查
- 客户现网环境的操作和配置

说明：对于不在服务范围内的第三方软件问题，建议客户自行联系第三方软件厂家，或在百度智能云官网搜索相关解决方案，或寻求云市场商家的帮助。

🔗 4. 服务流程

🔗 4.1 前提条件

- 该服务仅面向百度智能云客户，客户在百度智能云购买服务后获取服务支持。
- 客户应在百度智能云承接服务后，提供必要资源和设备，包括执行服务所需要的办公设施、数据处理和通信设施、能力提升计划参与人员的非涉密信息。
- 客户应提前至少15个工作日申请该服务，以便于百度智能云评估客户业务目标及时间计划可行，确认是否承接该服务申请。
- 如客户的申请涉及服务定制化需求，建议客户提前一个月申请，具体交付时间，视实际情况协商而定。

🔗 4.2 流程说明

服务阶段	服务事项	服务说明	服务交付件
服务前	服务准备	根据标准流程完成培训前的准备，包括但不限于：课表定制、学员问卷调查、交付计划沟通等	《培训课表》
服务中	服务交付	完成能力传递、学员签到、满意度调查等班级管理 工作	培训教材（理论教材、实验手册、学员手册等）
服务后	服务验收	整理并提交项目资料，提交项目验收报告。	《培训总结报告》 《服务验收单》

5. 服务内容

课程类别	课程名称	标准课程天数	课程大纲
百度智能云-云计算认证系列	百度智能云通用工程师认证	3	百度智能云概述 典型网络类云服务 典型存储类云服务 典型计算类云服务 关系型数据库 RDS 综合实践 典型运维类云服务
	百度智能云应用架构师认证	5	云上架构设计简介 高性能网络方案设计 高可靠存储方案设计 弹性计算方案设计 数据库方案选型设计 安全方案设计 迁移方案 运维方案
			云原生概述 容器基础 容器镜像构建

	百度智能云应用容器化认证	3	Kubernetes概述 Kubernetes核心概念之Pod Kubernetes编排与调度方案 Kubernetes网络方案 Kubernetes数据方案 Kubernetes运维方案
	百度智能云认证专有云高级架构师	5	百度专有云方案 典型网络类云服务 典型存储类云服务 典型计算类云服务 典型数据库类云服务 典型PAAS类云服务 容器基础 Kubernetes核心知识 百度智能云容器化方案 专有云运维方案 专有云运营方案
	百度智能云运维产品实践	1	云上运维概述 应用云上运维 云上运维进阶
	百度智能云-云上IT治理	1	企业架构概述 治理类云服务 云上IT治理
	百度智能云迁移实践	2	云迁移概述 迁移方法论

百度智能云-云服务运维技术能力系列			云迁移方案
	百度智能云运维开发基础	1	云上运维服务概述 Restful API入门 运维开发实践
	百度智能云计算类云服务运维	1	计算类云服务全景图 计算类云服务选型 计算云服务运维实践 典型客户案例
	百度智能云网络类云服务运维	2	网络类云服务总览 云上网络方案 公网接入方案 混合云网络方案 网络云服务运维实践
	百度智能云存储类云服务运维	1	存储类云服务总览 百度智能云存储全景图 存储高可靠解决方案 创新解决方案 存储云服务运维实践
	百度智能云数据库类云服务运维	2	数据库类云服务总览 关系型数据库方案 非关系型数据库方案 关系型数据库优化思路 数据库云服务运维实践
			CCE快速入门

百度专有云运维 基础系列-行业版 &企业版	百度智能云容器类云服务运维	2	Kubernetes权限管理 Kubernetes日志管理 Kubernetes监控与报警 CCE运维实践
	百度专有云方案概述	1	云计算概述 云计算关键技术介绍 百度专有云方案
	专有云网络类云服务-VPC&BLB&NAT&VPN	2	虚拟私有网络 VPC 负载均衡 BLB 弹性公网IP NAT网关 VPN和专线 智能云解析 DNS
	专有云存储类云服务-ABC Storage&CDS&CFS&PFS&BOS	1	存储基础 块存储服务 文件存储服务 对象存储服务
	专有云计算类云服务-BCC&BBC&AS&COS	1	计算类云服务全景图 计算类云服务选型 增值类计算服务 典型客户案例
	专有云容器类云服务-CCE	2	云原生概述 CCE核心概念实践 CCE运维方案
	专有云数据库类云服务-RDS&SCS	1	云数据库基础知识 关系型云数据库方案 非关系型数据库方案 数据库迁移方案

			典型数据库优化思路
	专有云PAAS类云服务-BMR&ES&APIG	1	大数据基础
			百度智能云MapReduce
			百度Elasticsearch (BES)
			API网关概述
	专有云安全类云服务	1	云安全概述
			云安全类云服务
	专有云运维实践	1	典型安全解决方案
			新时代运维挑战
	专有云运营实践	1	云管理员运维方案
			租户侧运维方案
			运营平台概述
			IAM平台
百度智能云新客户系列课程	百度智能云快速入门	1	云交易系统
			OSP平台
	百度智能云云原生方案	1	云计算技术
			云上网站架构实践
			云原生概述
	百度智能云应用云上架构最佳实践	1	云原生关键技术
			云原生解决方案
			百度智能云概述
			应用架构分类
			云上架构设计原则
			云上架构实践

6. 服务SLA

- 接收到客户服务申请时，百度智能云专家服务团队会在十个工作日之内评估服务可行性及交付时间计划。
- 在协定时间内完成培训服务，并提供《培训总结报告》及《服务验收单》

7. 客户责任

- 确定业务目标，提出组织和专家人才能力提升需求和赋能要求。
- 提供场地、设备、必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合百度智能云开展服务。
- 负责组织客户参与者及人员管理；
- 负责提供场地设备（如需），并根据百度智能云授课需要，为布置环境提供协助；
- 按合同约定付款。审核百度智能云制定的实施计划，并在5个工作日内以书面或邮件方式确认百度智能云提出的具体实施计划。

8. 百度智能云职责

- 负责项目的组织，成立专家方案交付团队。
- 了解客户业务目标、范围，在双方商定并确认的具体业务目标及范围的基础上制定方案或实施计划，并获得客户的书面（包括但不限于电子邮件）确认。
- 负责组织和有效管理本合同项下培训服务所需专家讲师、助教等服务人员；
- 保证百度智能云照客户赋能需求和要求认真定制内容和交付技能传递，保证服务质量，达到客户专业人员能力提升目的；
- 应于培训服务服务开始前一周与客户就交付前内容咨询、技能传递设计及讲授内容进行充分沟通，按照专业准则和客户需求相结合的原则组织设计专场和内容，向客户提供邀请函；
- 培训服务过程中，百度智能云相关工作人员准时到达指定地点，保质保量完成能力传递工作，完成签到表、现场照片的记录工作，提前准备好所需相关材料；
- 培训服务结束后，向客户提供验收结算所需签到表、现场照片等相关资料。

9. 完成标志

工作验收标准满足以下条件即可完成服务验收：

- 百度智能云向客户提交以下报告：《培训总结报告》及《服务验收单》
- 上述项目报告提交后，客户应在5个工作日内确认服务验收单；如无异议，双方签署《培训服务验收报告》，如客户超过5个工作日未确认，默认将视为确认验收。

数据与安全服务工作说明书

1. 服务概述

数据转换服务是给有数据转换需求的客户提供的定制化人工服务。例如财会人员对票据做电子归档，员工将会议音频整理成文字，音视频制作人员将台词合成为音频等。服务内容包含数据转换（图片转文字、音频转文字、文字转音频等），让客户无需购买AI开放能力，零代码完成数据大批量的转换。

2. 服务范围

数据智能转换服务范围包含

- 图片转文字
- 音频转文字
- 文字转音频
- 转换后的数据格式化（文本拼接、音频拼接等）

数据智能转换服务范围不包含：

- 代码、算法、模型及软件的开发

- 识别效果调优

3. 前提条件

- 该数据转换服务仅面向百度智能云客户，客户在百度智能云购买服务后获取服务支持
- 客户在购买此服务前，需要自行验证识别效果是否符合自己的预期。符合自己的预期后，再购买服务，避免不必要的纠纷。文字识别效果测试页面[参考这里](#)；语音合成果测试页面[参考这里](#)。
- 客户在百度智能云购买服务后，提供需要转换的数据文件下载链接，说明转换要求。数据存储建议使用百度智能云的对象存储，会有一点存储和流量的费用，产品官网[参考这里](#)。
- 数据文件格式和存储要求说明：
 - 图片转文字：jpg/jpeg/png/bmp格式的图片，图片尺寸最小边大于15px；未加密的PDF文件，单个文件大小不超过10M；同类型的图片数据（例如都是增值税发票的图片）放在同一个目录下（建议目录名称为图片内容类型，例如增值税发票），将这些目录打包压缩成zip格式，存储至云端对象存储中。
 - 音频转文字：pcm/wav/amr/m4a格式的音频，采样率大于等于16000，16bit位深，单个文件大小不超过1500M；同类型的音频文件（例如都是中文普通话的音频）放在同一个目录下（建议名称为音频语种，例如中文普通话或者英文），将这些目录打包压缩成zip格式，存储至云端对象存储中。

4. 服务内容

数据预处理服务

不符合格式要求的文件，可提供格式转换服务，经过格式转换的数据，识别效果可能受一定影响。格式转换包含图片存储格式转换，图片大小压缩，图片尺寸压缩；音频采样率压缩，双声道转单声道，长音频分割成多个短音频。

图片转文字服务

基于百度智能云对外提供的OCR API接口，将图片数据转换成文本，包含通用文字识别，身份证识别，银行卡识别等，详细识别能力列表以官网API文档中的接口能力列表为准，识别效果以接口返回的实际结果为准，存在一定的识别不准的情况，不保证100%识别准确。识别结果可按照客户要求，以Excel、txt、doc、pdf等格式提供。

音频转文字服务

基于百度智能云对外提供的语音识别API接口，将音频数据转换成文本。识别效果以接口返回的实际结果为准，存在一定的识别不准的情况，不保证100%识别准确。如果客户提供的音频不满足接口要求，可处理成符合接口要求的格式，音频转换存在一定精度损失，可能影响最终识别效果。识别结果可按照客户要求，以Excel、txt、doc、pdf等格式提供。

文字转音频服务

基于百度智能云对外提供的语音合成API接口，将文本转换成音频。合成音频效果以接口返回的实际结果为准。合成的音频可按照客户要求，以mp3、wav等格式提供。可将合成的音频拼接成一个或多个音频文件。

数据交付周期

根据客户提供的数据量，和定制化需求，交付周期以实际沟通结果为准。交付周期参考：一万张图片转文字一个工作日内完成，10小时以内的音频转文字一个工作日内完成，10万字/一万个短文本（60字内）合成音频一个工作日内完成

数据交付方式

数据以百度智能云对象存储链接方式提供，客户可通过浏览器下载转换后的数据。

数据存储周期

数据自交付之日起，在云端存储30天，客户需在30天之内完成下载，超出30天数据将自动删除。

转换数据结果说明

转换后的数据结果全部是AI模型处理后得出的，人工仅对模型输出的结果进行格式处理，并不会对识别结果的准确性进行干预。

数据安全

详见[百度数据安全协议](#)。百度工作人员不会私自存储和传播客户数据。

5. 服务SLA

接收到客户需求时，百度智能云售后工程师将于一个工作日内和客户取得联系，支持工作日5x8电话/工单沟通需求细节。数据交付周期以双方沟通约定为准。

6. 服务流程

服务环节	服务事项	交付物
客户购买数据转换服务	N/A	N/A
工程师和客户沟通数据转换需求	工程师和客户针对数据转换需求进行沟通，明确数据转换所需要使用的AI能力，以及数据转换后的数据存储格式。针对数据转换后的准确性，工程师将指导客户去AI开放平台上的示例页面进行体验，如所需使用的AI能力无测试页面，则工程师会提供手动转换后的示例数据供客户参考。	《数据转换服务说明书》
客户提供正式数据下载链接	客户根据《数据转换服务说明书》，将数据上传至百度智能云对象存储或者其他云厂商的对象存储，将数据下载链接提交至控制台页面	-
工程师对正式数据进行处理	工程师从百度智能云对象存储下载正式数据，调用对应AI接口进行数据转换，按照《数据转换服务说明书》将转换后的数据做格式处理并上传至百度智能云对象存储，并且设置数据自动删除时间为30天。	转换后的正式数据下载链接（含鉴权信息）

7. 客户责任

客户需按照要求提供可公网访问的数据下载链接。数据需要符合《数据转换服务说明书》中的格式和存储目录结构要求。

8. 完成标志

全部数据完成转换并交付后，视为服务完成。转换后的数据在云端存储30天。30天后数据自动删除。

部署与迁移服务工作说明书

1 服务概述

我们提供部署与优化服务，以满足客户在使用百度智能云服务过程中对于第三方产品安装、环境部署和涉及第三方软件、业务环境异常问题排查等高级需求。此服务为满足客户对于限定的第三方产品的安装、环境部署与数据迁移等需求，为了保证客户能够高效地使用云服务并获得优质的体验，我们致力于提供快速响应、有效解决问题以及协助客户加速在云上业务的搭建的服务。

2 服务范围

2.1软件环境部署服务

服务内容	系统要求	服务范围	验收标准	适用场景	专家服务工作内容
			提供MySQL安装路径 MySQL服务启动\停止命令可正确执行 提供MySQL用户名、密码	LNMP环境指的是Linux + Nginx + MySQL + PHP 的环境，WNMP环境则是Windows + Nginx + MySQL + PHP 的环境。这种环境适用于需要搭	

LNMP/WNMP环境部署	百度智能云服务器BCC官方系统镜像：CentOS、Ubuntu、Windows Server	Apache 安装 PHP安装 MySQL 安装	提供MySQL用户名、密码 提供MySQL配置文件 MySQL登录命令可正确执行 提供Apache配置文件 Apache安装目录和版本查询命令可正确执行 Apache静态html测试页面可以正常访问 提供PHP配置文件 PHP安装路径和版本查询命令可正确执行	建高性能、高可用性的Web应用程序的场景，比如电商、社交网络等网站。Nginx是一款高性能的Web服务器，能够支持高并发的访问；MySQL是一款流行的关系型数据库，能够存储大量的数据，并提供高效的数据访问和管理；PHP是一种流行的服务器端脚本语言，能够快速开发Web应用程序。 专家服务为客户提供专业的部署方案，包括选择合适的Web服务器和数据库、安装和配置必要的软件等，以确保Web应用程序的稳定性和可靠性。	* 客户提供服务器登录信息及相关配置要求。 * 技术专家根据客户需求选择并安装适合的Linux系统，安装LNMP或WNMP环境，并根据客户的要求配置相关参数。 * 测试安装是否成功，并交付给客户确认。
LAMP/WAMP环境部署	百度智能云服务器BCC官方系统镜像：CentOS、Ubuntu、Windows Server	Nginx安装 PHP 安装 MySQL安装	提供MySQL安装路径 MySQL服务启动\停止命令可正确执行 提供MySQL用户名、密码 提供MySQL配置文件 MySQL登录命令可正确执行 提供Nginx配置文件 Nginx安装目录和版本查询命令可正确执行 Nginx 静态html测试页面可以正常访问 提供PHP配置文件 PHP安装路径和版本查询命令可正确执行	LAMP环境指的是Linux + Apache + MySQL + PHP 的环境，WAMP环境则是Windows + Apache + MySQL + PHP 的环境。这种环境适用于需要搭建基于Web的应用程序的场景，比如博客、新闻网站等。Apache是一款流行的Web服务器，能够支持多种操作系统，并提供多种功能模块；MySQL是一款流行的关系型数据库，能够存储大量的数据，并提供高效的数据访问和管理；PHP是一种流行的服务器端脚本语言，能够快速开发Web应用程序。 专家服务为客户提供专业的部署方案，包括选择合适的Web服务器和数据库、安装和配置必要的软件等，以确保Web应用程序的稳定性和可靠性。	* 客户提供服务器登录信息及相关配置要求。 * 技术专家根据客户需求选择并安装适合的Linux或Windows系统，安装LAMP或WAMP环境，并根据客户的要求配置相关参数。 * 测试安装是否成功，并交付给客户确认。
				这些数据库适用于不同的业务场景。MySQL是一种流行的关系型数据库，适用于需要处理大量结构化数据的场景，比如电商平台、金融应	

MySQL/ MongoDB/ PostgreSQL/ Redis 安装	百度智能云服务器BCC官方系统镜像：CentOS、Ubuntu、Windows Server	数据库安装及基础配置	提供数据库安装路径 查询命令检测对应数据库类型服务已安装以及运行状态正常 提供基础的配置文件以及启动命令	用等；MongoDB是一种流行的非关系型数据库，适用于需要处理大量半结构化或非结构化数据的场景，比如社交媒体、物联网等； PostgreSQL是一种高度可扩展的关系型数据库，适用于需要高度数据一致性和可扩展性的场景，比如中大型企业应用、科研机构等；Redis是一种流行的内存数据库，适用于需要高性能读写的场景，比如缓存、实时数据处理等。 专家服务为客户提供专业的数据库部署方案和支持，帮助客户快速、稳定地部署和管理MySQL、MongoDB、PostgreSQL和Redis等数据库服务。专家服务具有丰富的数据库部署经验，能够为客户提供专业的部署方案，帮助客户选择最合适的数据库版本和配置，并进行优化和调整，以确保数据库的稳定性和可靠性。	* 客户提供服务器登录信息及相关配置要求。 * 技术专家根据客户需求选择并安装适合的一种数据库系统，并根据客户的要求配置相关参数。 * 测试安装是否成功，并交付给客户确认。
Linux图形化桌面	百度智能云服务器BCC官方系统镜像：CentOS、Ubuntu	CentOS6 KDE桌面 CentOS7 gnome图形化界面 CentOS8 GUI图形化界面 Ubuntu14.04 gnome桌面 Ubuntu18.04 图形化界面	图形化桌面安装完成 打开文件夹、新建目录等基础操作正常	适用于需要使用图形界面进行操作的场景，比如开发环境、测试环境、日常办公等。图形化桌面可以提高客户的工作效率和舒适度，同时也能够方便客户进行一些图形界面操作，比如调试、配置、管理等。 专家服务具有丰富的Linux图形化桌面部署经验，能够为客户提供专业的部署方案，包括选择合适的桌面环境、安装和配置必要的软件等，以确保图形化桌面的稳定性和可靠性。	* 客户提供服务器登录信息及相关配置要求。 * 技术专家根据客户需求选择并安装适合的Linux系统，并安装图形化桌面环境。 * 技术专家配置相关参数，测试安装是否成功，并交付给客户确认。
			docker服务正常运行	适用于需要部署、管理、扩展分布式应用程序的场景，比如云计算、微服务架构等。Docker和Kubernetes是两种流行的容器化技术，能够将应用程序和依赖项打包成容器，并以容器的方式进行	* 客户提供服务器登录信息及相关配置要求。 * 技术专家根据客户需

容器化技术部署 Docker/ Kubernetes	百度智能云服务器BCC官方系统 镜像：CentOS、 Ubuntu	Docker LTS版本 K8S LTS版本	Docker服务正常运行 container可正常访问公网、对外提供服务 K8s集群基础组件运行正常	行部署、管理、扩展。这样能够方便地进行快速部署、版本管理、灰度发布等操作，同时也能够提高应用程序的可移植性和可靠性。 专家服务具有丰富的容器化技术部署经验，能够为客户提供专业的部署方案，包括选择合适的容器平台、安装和配置必要的软件等，以确保容器服务的稳定性和可靠性。	以个专家依据客户而求选择并安装适合的Linux系统，安装Docker或Kubernetes环境。 * 技术专家配置相关参数，测试安装是否成功，并交付给客户确认。
IPSEC/ GRE/ SSL/ DMVPN部署	百度智能云服务器BCC官方系统 镜像：CentOS、 Ubuntu、 Windows Server	VPN隧道建立	网络拓扑图，显示客户现有网络设备、VPN设备以及如何连接它们 配置文件：我们将为客户提供所需的配置文件，包括IPSEC/GRE/SSL/DMVPN配置和其他相关配置 VPN两端网段的IP可以互相ping通，以及测试报告	这些网络协议适用于不同的网络场景。IPSEC是一种加密协议，用于保护网络通信的安全性，适用于需要保护网络数据传输安全的场景，比如银行、军事等；GRE是一种隧道协议，用于在不同网络之间建立虚拟隧道，适用于需要将多个局域网连接成一个虚拟网络的场景；SSL是一种加密协议，用于保护Web应用程序的安全性，适用于需要保护Web应用程序的安全性的场景；DMVPN是一种动态多点虚拟专用网络协议，用于构建灵活、可靠的VPN网络，适用于需要在分布式网络环境中进行高效通信的场景，比如多地办公、跨地域数据中心等。 专家服务具有丰富的VPN部署经验，能够为客户提供专业的部署方案，包括选择合适的VPN协议、安装和配置必要的软件等，以确保VPN服务的稳定性和可靠性。	* 客户提供网络设备信息及相关配置要求。 * 技术专家根据客户需求配置IPSEC、GRE、SSL、DMVPN等协议。 * 技术专家测试配置是否成功，并交付给客户确认。
IPv4/IPv6 双栈站点 部署改造	百度智能云服务器BCC官方系统 镜像：CentOS、 Ubuntu、	实现 IPv4 和 IPv6 双链路下 点访问	VPC 网络配置支持IPv6 访问服务器站点 WEB 服务器配置支持IPv6 监听域名 域名解析配置支持	适用于政府机关、企业，为响应国家 IPv6 站点推广政策，新建站点或存量站点需改造实现 IPv6 网络下的访问。 专家服务具有丰富的双栈网络规划、部署、改造经验。熟悉各类操作系统和常用WEB 服务器，能结合客户业	* 客户提供服务器登录信息及相关配置要求。 * 根据客户需求确认新建站点或存量站点改造实施步骤和对客户的影响。

	Windows Server		IPV6 AAAA 记录	务属性提供专业的部署方案。包括规划和配置 VPC 网络、配置操作系统、WEB 服务器、域名解析等必要环节，以确保双栈网络可正常访问	* 技术专家配置调试相关软件，测试支持双栈访问后交付给客户确认。
Elasticsearch 集群部署和数据迁移服务	百度智能云服务器 BCC 官方系统镜像：CentOS、Ubuntu	Elasticsearch 集群部署 Kibana 和 Cerebro 监控部署	Elasticsearch 集群可以通过内外网 IP 访问 Elasticsearch 集群管理账户及密码 按需完成客户数据迁移 Kibana 和 Cerebro 可以监控集群状况	Elasticsearch 是被广泛使用的开源引擎，适用于中小企业，可以为数据检索和写入相关业务提供高性能集群支持。 专家服务具备丰富的 Elasticsearch 规划、部署、运维、Linux 系统调优经验，能为客户提供专业的集群部署、数据迁移方案。包括优化操作系统参数、配置 BLB、ES 相关服务，确保搜索和写入的高效和稳定。	* 客户提供服务器登录信息及相关配置要求。 * 技术专家根据客户需求配置调试 ES 集群相关服务，迁移对应业务数据。（按需加项） * 技术专家测试集群访问和监控正常后交付给客户确认。
Kafka 集群部署	百度智能云服务器 BCC 官方系统镜像：CentOS、Ubuntu	Kafka 集群部署 Cmak 监控部署	Kafka 集群可以通过内外网 IP 访问 Kafka 集群管理账户及密码 Cmak 可以监控集群状况	Kafka 是高性能开源消息队列，作为提供消息缓存的中间件广泛应用于各类数据处理业务场景。 专家服务具备丰富的 Kafka 规划、部署、运维、Linux 系统调优经验，能为客户提供专业的集群部署方案。包括优化操作系统参数、配置 BLB、Kafka 相关服务，保证消息队列的高效和稳定。	1. 客户提供服务器登录信息及相关配置要求。 2. 技术专家根据客户需求配置调试 Kafka 集群相关服务，压测集群性能。 3. 技术专家测试集群访问和监控正常后交付给客户确认。
FTP 安装	百度智能云服务器 BCC 官方系统镜像：CentOS、Ubuntu、Windows Server	使服务器可在不同的操作系统和平台之间传输文件，并达到 EIP 带宽预期	FTP 服务正常运行 FTP 用户名及密码 具备基础的账号安全配置 上传下载速度符合所购买的 EIP 带宽预期	适用于需要在不同设备之间进行文件传输的场景，比如文件备份、文件共享等。FTP 是一种基于 TCP/IP 协议的文件传输协议，它能够实现高效的文件传输，支持文件的上传、下载、删除、重命名等操作，同时也能够进行文件的权限管理和传输的加密等操作。 专家服务具有丰富的 FTP 部署经验，能够为客户提供专业的部署方案，包括选择合适的 FTP 服务器、安装和配置必要的软件等，以确保 FTP 服务	1. 客户提供服务器登录信息及相关配置要求。 2. 技术专家根据客户需求选择并安装适合的 FTP 软件。 3. 配置相关参数，测试安装是否成功，并交付给客户确认。

				的稳定性和可靠性。	
人脸识别 离线 SDK、文 字识别离 线SDK环 境部署	Android、 Windows、Linux	Android、 Windows、Linux 端SDK的本地开 发环境配置	安装包包括人脸识别离 线SDK/文字识别离线 SDK的安装包 配置文件 SDK文档：包含SDK的 集成部署和功能模块说 明 对应离线SDK Demo 正 常运行	适用于需要进行人脸识别或 文字识别的场景，比如安防 监控、身份识别、文本分析 等。人脸识别离线SDK和文 字识别离线SDK是两种流行 的AI技术，能够在离线环境 下进行人脸识别和文字识 别，具有高精度和高效率的 特点。在应用场景中，人脸 识别离线SDK和文字识别离 线SDK能够快速准确地识别 出人脸和文字，并提供相应 的信息和反馈，方便客户进 行进一步的分析和处理。 专家服务为客户提供专业的 部署方案，包括选择合适的 SDK平台、安装和配置必要 的软件等，以确保SDK服务 的稳定性和可靠性。技术团 队具有快速响应和解决问题 的能力，能够帮助客户快速 处理各种SDK问题，包括性 能问题、安全问题等，以确 保SDK服务的正常运行。	1.客户提供服务器登录 信息及相关配置要求。 2.技术专家根据客户需 求选择并安装适合的离 线SDK，配置相关参 数。 3.测试安装是否成功， 并交付给客户

3 服务前置条件

服务项目	前置条件
软件环境部署	客户提供相应的服务器设备等基础信息； 客户提供操作系统及相关软件的授权和许可证； 客户提供网络连接并有足够的网络带宽； 客户提供系统管理员和技术人员支持，以协助部署和配置软件环境； 客户提供相应的安全策略和权限控制方案。
第三方服务异常排查及优化方案	客户已经部署好第三方服务并成功接入； 客户具备对第三方服务的相关技术知识和经验； 客户掌握了第三方服务的日志和监控信息； 客户已经制定好相应的备份和存档机制以保障数据安全；
定制化上云服务	客户已经购买相应的云平台对应的服务或资源； 客户已经完成对上云应用程序的适配和定制开发或已有明确需求； 客户具备基础的监控和维护能力。
安全、备份、恢复服务	客户已经明确好安全策略和权限控制需求 客户已经明确了相应的安全设备和软件（如有）； 客户已经明确数据备份和存档机制； 客户已经明确了恢复数据的过程和步骤； 客户已经明确了相应的数据恢复计划。
企业培训服务	客户已经确定了培训课程和学习目标； 客户已经确定了培训时间和地点； 客户已经确定了培训方式和形式； 客户已经确定了需要培训的员工和培训材料； 客户已经确定了培训评估方式和标准。

服务内容	服务SLA
部署与迁移	服务承接时间：每日9:00-18:00 服务完成时间：与客户协商约定，并结合相应方案

5 分工边界

5.1 客户与百度智能云

- 客户付费购买优选专家服务，应在百度智能云承接服务后，提供必要的远程访问通道、权限、明确的业务目标，协助百度智能云开展专家服务。
- 客户作为服务诉求主体，需提供对应的技术接口人和运维团队，以便开展双方的服务。
- 客户作为服务诉求主体，需注意服务包含支持以及服务范围，注意目标场景是否满足实际需求。

5.2 客户

- 准备安装第三方软件时，如果软件涉及版权问题，客户需要提供软件的正版授权，否则百度智能云有权拒绝安装。
- 清楚地表明服务需求，指出需要解决的问题、目标，并提供相关的内容资料，如实例信息、账号信息等。
- 提供必要的非生产环境和远程访问通道、权限等，与百度智能云协作完成服务。
- 审核百度智能云提供的服务方案，提出具体建议和问题。
- 客户需要提供相关的云产品实例、业务介绍、业务目标、业务架构等信息，以便百度智能云提供支持和服务。
- 如果在百度智能云支持和服务的过程中，客户提供的资料中包含非本服务范围内的第三方软件，客户应负责与第三方厂商交涉解决问题（如有），百度智能云将根据支持范围提供必要的协助。
- 在服务交付完成后，及时验证并确认约定的服务需求得到满足，完成验收。

6 完成标志

6.1 软件环境部署服务完成标志

安装部署服务，客户确认安装部署完成，即视为服务完成。

6.2 第三方服务异常排查及优化方案完成标志

客户确认问题定位报告，即视为服务完成。

6.3 定制化上云服务完成标志

客户确认上云业务部署完成，即视为服务完成。

6.4 备份与恢复服务完成标志

客户确认所需恢复或备份任务完成，即视为服务完成。

开发与调优服务工作说明书

1 服务概述

我们提供开发与调优服务，以满足客户在使用百度智能云服务对于限定的第三方产品或业务场景提供定制化需求扩展支持与场景调优服务，为了保证客户能够高效地使用云服务并获得优质的体验，我们致力于提供快速响应、有效解决问题以及协助客户

加速在云上业务的搭建的服务。

2 服务范围

2.1开发与调优

服务内容	系统要求	服务范围	验收标准	适用场景	专家服务工作内容
对象存储 BOS自动化运维	百度智能云对象存储BOS	部署自动化脚本并根据环境进行调通，执行定时任务。 部署本地BOS上传工具。	部署自动化脚本并根据环境进行调通，执行定时任务。 搭建本地BOS上传工具。 提供相关运维文档。	适用于需要存储大量非结构化数据的场景，比如多媒体数据、互联网数据、IoT数据等。对象存储是一种分布式存储系统，能够将数据以对象的形式进行存储，并支持数据的高可用、高可靠和高扩展等特性。BOS是百度云推出的一种对象存储服务，提供了海量的存储空间和高可靠性的数据存储服务，同时也支持数据的备份、迁移、加密等自动化运维操作。 专家服务不仅可以帮助客户部署对象存储服务，还可以提供对象存储管理服务，包括对象存储桶管理、权限管理等，以确保对象存储服务的高效和安全。	1.客户提供BOS账户必要的授权信息 2.技术专家根据客户需求配置BOS自动化运维，包括自动备份、定时同步等功能。 3.技术专家测试配置是否成功，并交付给客户确认。
人脸识别 离线 SDK、文字识别 离线SDK环境部署	Android、Windows、Linux	Android、Windows、Linux 端SDK的本地开发环境配置	安装包包括人脸识别离线SDK/文字识别离线SDK的安装包 配置文件 SDK文档：包含SDK的集成部署和功能模块说明 对应离线SDK Demo 正	适用于需要进行人脸识别或文字识别的场景，比如安防监控、身份识别、文本分析等。人脸识别离线SDK和文字识别离线SDK是两种流行的AI技术，能够在离线环境下进行人脸识别和文字识别，具有高精度和高效率的特点。在应用场景中，人脸识别离线SDK和文字识别离线SDK能够快速准确地识别出人脸和文字，并提供相应的信息和反馈，方便客户进行进一步的处理和分析。 专家服务为客户提供专业的部署方案，包括选择合适的SDK平台 安装和配置必要	1.客户提供服务器登录信息及相关配置要求。 2.技术专家根据客户需求选择并安装适合的离线SDK，配置相关参数。 3.测试安装是否成功，并交付给客户

			常运行	SDK服务、人脸识别SDK服务的软件等，以确保SDK服务的稳定性和可靠性。技术团队具有快速响应和解决问题的能力，能够帮助客户快速处理各种SDK问题，包括性能问题、安全问题等，以确保SDK服务的正常运行。	
人脸识别、文字识别离线SDK集成Springboot框架，QT，Winform环境部署	Windows	Springboot框架：安装Java，JDK，Maven，Springboot QT框架：安装vc++运行库，QT creator Winform框架：安装cv++运行库，VisualStudio（社区版）	项目启动正常 离线SDK功能运行正常 完成打包和运行	适用于Windows设备上进行人脸识别或文字识别的场景，如考勤打卡，闸机等。 专家服务为客户提供完整的集成流程，帮助客户更快的集成，让更多的精力用于自身业务开发，减少前期不知道如何集成造成的时间消耗。 同时在此期间可以帮助客户解答一些SDK中的问题，如：识别流程，阈值推荐，人脸库管理等	1.客户需要提供远程访问的设备 2.技术专家负责安装其他环境，并选择SDK进行集成、测试、打包 3.客户验证之后，无问题，则验收完成，完成交付
人脸识别、文字识别Android SDK单功能工程包二次开发集成	Android	人脸识别产品、文字识别产品方向单功能工程包部署	工程在用户设备中能独立启动 SDK识别功能可正常执行并返回 可编译通过生成APK	适用于基于人脸识别、文字识别Android SDK的二次开发场景，如考勤模式、人证核验模式。 帮助客户快速集成人脸识别与文字识别中的特定模块与特定功能，客户不用关注在二次开发中SDK的模型加载、资源初始化、能力缺失等问题，而仅需聚焦于自身业务需求进行二次开发，降低用户对于SDK逻辑梳理与集成方面的精力。 同时可基于客户的业务需求，给予二次开发的方向指引，与解答基本问题，如实际参数调整、阈值设定等	1.客户需求进行远程与深度电话跟进支持 2.技术专家负责在客户实际环境中部署工程包，并完成集成、测试、打包、生成可直接运行APK流程 3.客户验证之后，无问题，则验收完成，完成交付
		服务器性能排查：CPU、内存、磁盘IO 服务器资源&配			

Nginx异常排查	Nginx服务无法启动排查	置排查：磁盘空间、带宽、安全组、系统防火墙 Nginx服务状态排查 PHP服务状态排查 提供问题定位报告：Nginx无法启动定位及分析		技术专家通过分析Nginx的错误日志、配置文件和进程状态等信息，诊断Nginx出现异常的原因，例如网络连接问题、配置错误、占用过多资源等，进而提出解决方案。
Apache异常排查	Apache服务无法启动排查	服务器性能排查：CPU、内存、磁盘IO 服务器资源&配置排查：磁盘空间、带宽、安全组、系统防火墙 Apache服务状态排查 PHP服务状态排查 提供问题定位报告：Apache无法启动定位及分析	软件异常排查服务可进行需满足前提条件：软件所属的操作系统可正常运行，客户可正常登录系统。数据库问题的排查，还需开启	技术专家通过分析Apache的错误日志、配置文件和进程状态等信息，诊断Apache出现异常的原因，例如网络连接问题、配置错误、占用过多资源等，进而提出解决方案。
FTP异常排查	FTP软件无法启动排查 FTP无法连接访问排查 FTP无法上传文件排查	服务器性能排查：CPU、内存、磁盘IO 服务器资源&配置排查：磁盘空间、带宽、安全组、系统防火墙 FTP服务状态排查 提供问题定位报告：FTP 账号、密码；无法连接FTP定位及分析；无法上传文	binlog，存在问题时间段的binlog日志记录 如果客户使用Nginx、Apache、FTP、宝塔面板或WDMP面板等服务，在使用过程中出现异常，可能会导致服务无法正常运行。优选专家服务提供的异常排查服务可以帮助客户快速识别和解决问题，确保服务的正常运行。并全程跟踪，直至问题得到解决。	技术专家通过分析FTP的日志、配置文件和进程状态等信息，诊断FTP出现异常的原因，例如连接失败、文件传输错误等，进而提出解决方案。

		件定位及分析		
宝塔面板异常排查	宝塔面板管理地址无法打开排查	服务器性能排查：CPU、内存、磁盘IO 服务器资源&配置排查：磁盘空间、带宽、安全组、系统防火墙 问题定位报告：宝塔面板无法访问问题定位及分析		技术专家通过分析宝塔面板的错误日志、配置文件和进程状态等信息，诊断宝塔面板出现异常的原因，例如网络连接问题、配置错误、占用过多资源等，进而提出解决方案。
WDCP面板异常排查	WDCP控制面板无法访问排查	服务器性能排查：CPU、内存、磁盘IO 服务器资源&配置排查：磁盘空间、带宽、安全组、系统防火墙 问题定位报告：WDCP控制面板无法访问问题定位及分析		技术专家通过分析WDCP面板的错误日志、配置文件和进程状态等信息，诊断WDCP面板出现异常的原因，例如网络连接问题、配置错误、占用过多资源等，进而提出解决方案。
WordPress网站异常排查	WordPress 后台密码忘记找回 WordPress网站异常排查	服务器性能排查：CPU、内存、磁盘IO 服务器资源&配置排查：磁盘空间、带宽、安全组、系统防火墙 问题定位报告：WordPress 后台账号、密码提供	WordPress网站异常排查服务：如果客户使用WordPress搭建网站，在使用过程中遇到问题，可能会导致网站无法正常运行。优选专家服务提供的异常排查服务可以帮助客户快速识别和解决问题，确保WordPress网站的正常运行。	技术专家通过分析WordPress网站的错误日志、配置文件和数据库状态等信息，诊断WordPress网站出现异常的原因，例如插件冲突、数据库连接问题等，进而提出解决方案。
		服务器资源&配置排查：磁盘空间、带宽、安全组、系统防火墙 问题定位报告：		

BCC自建MySQL问题排查	MySQL无法启动	无法访问问题定位及分析；		技术专家通过分析MySQL的错误日志、配置文件和进程状态等信息，诊断MySQL出现问题的原因，例如数据库崩溃、连接失败等，进而提出解决方案。
	MySQL无法连接			
	磁盘空间类问题	无法启动问题定位及分析；		
	MySQL 参数优化	空间问题定位及解决方案； 参数优化方案及前后性能对比数据。	数据库问题的排查，客户需开启binlog，存在问题时间段的binlog日志记录	
BCC自建SQL Server问题排查		服务器性能排查：CPU、内存、磁盘IO	如果客户在BCC上自建了MySQL或SQL Server数据库，在使用过程中出现问题，可能会导致数据库无法正常运行。优选专家服务提供的问题排查服务可以帮助客户快速识别和解决问题，确保数据库的正常运行。	技术专家通过分析SQL Server的错误日志、配置文件和进程状态等信息，诊断SQL Server出现问题的原因，例如数据库崩溃、连接失败等，进而提出解决方案。
	SQL Server无法启动	服务器资源&配置排查：磁盘空间、带宽、安全组、系统防火墙		
	SQL Server无法连接	SQL Server服务状态排查		
	SQL Server权限相关问题	问题定位报告： 数据库连接不上、数据库报错、数据库访问慢、用户权限问题；		
	SQL Server报错分析			
	SQL Server磁盘空间类问题	数据库不能启动、数据库异常停止； 数据库启动后异常等问题排查与定位。		
		服务器性能排查：CPU、内存、磁盘IO 服务器资源&配置排查：磁盘空间、带宽、安全组、系统防火墙		

网站访问异常排查	网站访问 3xx/4xx/5xx访问异常排查 (Apache、Nginx、IIS)	SQL Server服务状态	如果客户的网站访问出现异常，可能会导致网站无法正常访问。优选专家服务提供的异常排查服务可以帮助客户快速识别和解决问题，确保网站的正常访问。	技术专家通过分析网络访问情况、DNS解析、HTTP响应状态等信息，诊断网站访问异常的原因，例如服务器端响应错误、客户端网络连接问题等，进而提出解决方案。
		问题定位报告： 站点 3xx/4xx/5xx错误的排查与定位； 网站访问慢以及生产环境报错解决及原因分析，根据实际业务提供合理的资源升级建议、优化方案； 网站无法访问、网站超时，PHP超时； 网站连接不上数据库； PHP/ASP/.NET 站点运行环境故障定位处理。		
BCC自建MySQL性能问题排查	内存不足 CPU利用率过高 硬盘IO过高 并发连接数过高	实例性能排查： CPU、内存、磁盘IO、网络、连接 性能问题定位报告及解决方案： 慢SQL问题分析报告（优化方案及优化前后性能对比）； 主从异常分析报告（问题定位及解决方案）；		技术专家主要工作内容： * 收集性能数据：使用性能监控工具对MySQL进行监控，收集性能指标数据。 * 分析性能数据：根据收集到的性能指标数据进行分析，确定性能瓶颈所在。 * 优化SQL语句：根据性能数据分析结果，对执行效率低下的SQL语句进行优化。 * 调整MySQL参数：根据性能数据分析结果，调整MySQL的相关参数，如缓存大小、连接数等。 * 优化数据结构：根据性能

		锁分析报告（问题定位及解决方案）。	如果客户在BCC上自建了MySQL或SQL Server数据库，在使用过程中遇到性能问题，可能会导致数据库性能下降。	数据分析结果，优化表结构和索引等。 * 测试和验证：对优化后的MySQL进行性能测试和验证，确保性能得到显著提升。
BCC自建SQL Server性能问题排查	内存不足 CPU利用率过高 硬盘IO过高 数据库表设计不当 查询语句不优化 并发连接数过高	服务器性能排查：CPU、内存、磁盘IO 问题分析定位： 数据库访问慢原因； 定位慢SQL给出优化建议。	优选专家服务提供的性能问题排查服务可以帮助客户快速识别和解决问题，提高数据库的性能。	技术专家主要工作内容： * 收集性能数据：使用性能监控工具对SQL Server进行监控，收集性能指标数据。 * 分析性能数据：根据收集到的性能指标数据进行分析，确定性能瓶颈所在。 * 优化SQL语句：根据性能数据分析结果，对执行效率低下的SQL语句进行优化。 * 调整SQL Server参数：根据性能数据分析结果，调整SQL Server的相关参数，如缓存大小、连接数等。 * 优化数据结构：根据性能数据分析结果，优化表结构和索引等。 * 测试和验证：对优化后的SQL Server进行性能测试和验证，确保性能得到显著提升。
对象存储BOS日志分析服务	日志分析，业务流量盗刷原因分析 (需要开通BOS	问题分析定位，盗刷原因 提供优化建议，如文件沉降、	如果客户使用了对象存储BOS，需要对存储的数据进行分析，以便更好地了解数据的使用情况。优选专家服务提供的日志分析服务可以帮	技术专家主要工作内容： 收集BOS日志：通过BOS日志服务获取BOS的访问日志。 日志解析：对BOS的访问日志进行解析，提取有价值的信息，如请求次数、响应时间、客户端IP等。 分析日志数据：根据日志解析结果，对BOS的访问情况进行分析，了解哪些访问量较大、访问频率高，是否有

	日志服务)	CDN加速等；	助客户对存储的数据进行分析，提高数据使用效率。	异常行为等。 生成报告：将分析结果生成报告，提供可视报告，让客户直观了解BOS的使用情况和性能状况。 提供建议：根据分析结果和客户的需求，提供合适的优化建议，如修改访问策略、调整数据存储方式等。
CDN业务访问效果优化	缓存命中率底 回源率高	问题分析定位 异常分析报告及解决方案	如果客户使用了CDN，需要优化访问效果，以提高网站的访问速度和稳定性。优选专家服务提供的优化服务可以帮助客户优化CDN业务的访问效果，提高网站的访问速度和稳定性。	技术专家主要工作内容： CDN节点调度优化：通过对客户业务的分析，对CDN节点进行优化调度，减少节点间的跳转次数，提高访问速度和成功率。 域名解析优化：对客户域名解析进行优化，选择最优的DNS服务器和解析方式，减少域名解析的时间，提高网站访问速度。 缓存策略优化：根据客户业务特点，优化缓存策略，提高缓存命中率和访问速度，同时避免缓存带来的业务异常。 网站性能优化：通过对网站资源的优化，减少HTTP请求次数、减小页面加载时间等方法，提高网站的访问速度和体验。
CDN/BOS定制化服	CDN缓存策略配置 CDN回源配置 CDN开启HTTPS	CDN 1.CDN节点缓存生效 2.CDN回源配置生效 3.HTTPS访问页面正常	该服务可以根据客户的具体需求，定制化CDN或BOS上云服务，例如增加静态功能或静态内容	供根据客户业务场景和需求对CDN/BOS服务进行定制化配置和优化的服务。具体工作内容包括： 1.了解客户的业务场景和需求，包括网站类型、访问量、地域分布等。 2.根据客户需求配置CDN节点，包括选择节点类型、调整缓存策略、设置HTTPS

务	及配置	BOS	增加特定功能或特殊定制等，以满足客户更加个性化的需求。	金级付东哈、汉且HIT大等。
	BOS 数据上传、迁移、BOS规则配置	1.本地数据通过脚本正常上传至BOS 2.数据迁移完成 3.数据迁移完成		3.针对客户上传下载文件的需求，对BOS进行配置，包括设置存储类型、访问权限、防盗链等。 4.对客户业务场景进行监控和分析，根据监控数据和客户反馈进行调整和优化。
对象存储BOS文件批量处理服务	批量修改meta信息，异常meta修复、目录处理、图片剪裁、转换、加水印等效果进行相应处理 批量音视频截帧、视频转码等	批处理指定任务完成	该服务可以批量处理客户的对象存储BOS文件，例如转换文件格式、裁剪、转换等，以提高工作效率和节省人力成本。	提供针对客户大批量文件处理的服务。具体实现方法包括： 1.根据客户需求提供相应的文件批量处理方案，包括压缩、解压、重命名、移动等。 2.通过BOS的API接口或命令行工具对文件进行批量处理。 3.对处理过程中出现的异常进行排查和处理。 4.根据客户反馈和实际情况进行调整和优化。
云磁盘CDS数据迁移服务	跨账号云磁盘CDS迁移	完成数据迁移文件目录	该服务提供专业的CDS迁移服务，帮助客户解决在使用CDS过程中出现迁移问题，直接根据客户定制需求完成迁移服务，保障其业务的顺利运行。	将客户现有的跨账号云磁盘(CDS)数据迁移至目标云账号的CDS存储中； 专家会通过云平台提供的API接口，在源云账号中将CDS的数据进行快照备份，并将备份数据传输至目标云账号中进行还原，最终完成迁移工作；完成数据迁移后，专家会进行数据校验和测试，确保数据可以正常访问和使用。
				图表定制化工作内容 1.与客户进行需求沟通，收集客户提供的参考图或想法，并了解所需数据的来

数据可视化Sugar定制服务	图表定制化：客户提供参考图（或者想法）、以及数据	完成相关图表：可视化报表、可视化大屏	该服务提供专业的Sugar定制服务，帮助客户解决在使用Sugar过程中出现的各种问题，结合客户需求输出定制化的图表或数据SQL模型，保障业务的顺利运行。	源。 2.在 Sugar 中创建自定义模块或字段，用于存储所需的数据。 3.开发 Sugar 模块或插件，通过 Sugar API 获取所需数据，并使用第三方图表库（如 Highcharts）绘制图表。 4.将绘制的图表嵌入到 Sugar 系统中，以便客户能够方便地访问和使用。
	数据SQL模型定制化	完成定制SQL模型或SQL语句		数据SQL模型定制化工作内容 1.针对 Sugar 中的现有模块或自定义模块，通过 Sugar Studio 创建自定义模块或字段，以便能够存储所需的数据。 2.针对客户需求，使用 Sugar 中的数据建模工具（如 Module Builder）或通过手动方式，创建自定义的 SQL 模型。 3.将自定义的 SQL 模型与 Sugar 数据库中的表格进行映射，以便 Sugar 可以正确地存储和检索所需数据。 4.安装并部署自定义的 SQL 模型到 Sugar 系统中，以满足客户的特定需求。
	BOS 业务代码示例编写、问题排查		该服务提供存储、音视频、短信等多种业务的Demo展示，以便客户更加直观地了解相关业务的实现方式和效果。	
	CDN 业务代码示例编写、问题排查		典型场景： 1.BOS业务：文件批量	存储、音视频、短信平台业务Demo服务：提供根据客户需求定制开发部署方案

存储、音视频、短信平台业务Demo服务	CDS 业务代码示例编写、问题排查 音视频 LSS/VOD/MCT 业务代码示例编写、问题排查 SMS 业务代码示例编写、问题排查 (支持GO、python、java、JavaScript SDK)	测试报告 业务代码demo、并联测试结果可正常运行	操作，示例：文件meta信息批量修改、批量生成文件访问地址、BOS归档文件转换存储类型等；STS临时授权方式的业务访问控制； 2.CDN业务：域名管理，示例：配置修改、缓存批量刷新； 3.Videoworks/MCP业务：批量媒资处理，示例：媒资清理、转码、媒体信息提取、抽帧等； 4.SMS业务：短信下发、短信回调处理；	而不是定制化开发部署支付、音视频、短信平台等业务Demo的服务。具体工作内容包括： 1.根据客户需求进行业务Demo的需求分析和功能设计。 2.根据设计方案进行业务Demo的开发和测试。 3.针对客户业务场景和数据特点进行Demo的优化和调整。
人工智能业务部署服务	可视化WEB应用 (支持语音识别、文字识别、人脸识别、人体分析、图像识别、图像搜索、图像增强与特效、内容审核、自然语言处理、机器翻译、智能创作平台)	云上环境部署 web调用工具实现相应AI能力	该服务提供专业的人工智能业务部署支持，帮助客户在不了解技术细节的情况下快速实现人工智能业务的部署和应用。	技术专家主要工作内容： 1.针对不同的AI业务需求进行部署方案设计，包括硬件、网络、软件等的选择和配置。 2.部署AI业务所需的数据集和预处理工具。 3.进行AI业务的调试、优化和性能测试等工作，确保业务的稳定性和性能。
Docker镜像定制	指定 Docker 镜像的操作系统、安装软件、环境变量、拷贝文件	Dockerfile文件 镜像文件	该服务可以根据客户的需求，定制化Docker镜像，以满足客户更加个性化的需求，提高工作效率和节省人力成本。 例如：Web应用程序，它由不同的组件和库组成，这些组件和库需要运行在特定的环境中。如果要将这个应用程序部署到不同的环境中，如开发、测试和生产环境，就需要为每个	定制化Docker镜像，以满足客户的特定应用场景。具体工作内容包括： 1.确定客户需求，包括所需的操作系统、软件和服务。 2.根据客户需求定制Docker镜像，包括软件和服务的安装、配置和调试等。

	件、工作目录等	环境设置不同的配置，安装所需的软件和库，并处理各种不同的问题，如依赖关系、版本冲突和环境差异等。可以通过Docker镜像进行部署和运行，而不需要在每个环境中手动安装和配置依赖关系和软件。	3.对定制的镜像进行测试和优化，确保稳定性和性能。 4.提供Docker镜像的使用和管理文档。
--	---------	---	--

注意1：

- 服务操作前需要客户侧配合提供必要的操作条件，如操作过程中出现异常情况需以实际操作时间为准。

注意2：

- 客户需提前告知需要安装或部署的云服务器、存储等资源的基本信息+软件名称及版本。
- 客户使用服务前需要使用快照、本地本分等功能做好数据备份，以防止数据丢失。
- 若安装的软件涉及版权问题，需要客户提供软件的正版授权，否则不予安装。
- 服务过程提供的云账号，密码等，建议客户在服务结束后及时修改。
- 服务操作过程中需要客户全程及时配合，否则可能导致交付周期的延迟甚至无法交付。

注意3：

- 客户需明确服务诉求，提出需要解决的问题、目标，并提供和服务诉求相关的内容资料，如实例信息，账号信息等。
- 提供必要的非生产环境及远程访问通道、权限等，配合百度智能云专家开展服务。
- 客户应提供相关云产品实例、对外业务介绍、业务目标、业务架构等信息，以便于专家提供支持和服务。
- 在专家支持和服务的过程中，如客户提供的资料中含有非本服务范围内的第三方软件，客户应负责与第三方厂商交涉解决问题（如有）

3 服务前置条件

服务项目	前置条件
软件环境部署	客户提供相应的服务器设备等基础信息； 客户提供操作系统及相关软件的授权和许可证； 客户提供网络连接并有足够的网络带宽； 客户提供系统管理员和技术人员支持，以协助部署和配置软件环境； 客户提供相应的安全策略和权限控制方案。
第三方服务异常排查及优化方案	客户已经部署好第三方服务并成功接入； 客户具备对第三方服务的相关技术知识和经验； 客户掌握了第三方服务的日志和监控信息； 客户已经制定好相应的备份和存档机制以保障数据安全；
定制化上云服务	客户已经购买相应的云平台对应的服务或资源； 客户已经完成对上云应用程序的适配和定制开发或已有明确需求； 客户具备基础的监控和维护能力。
安全、备份、恢复服务	客户已经明确好安全策略和权限控制需求 客户已经明确了相应的安全设备和软件（如有）； 客户已经明确备数据备份和存档机制； 客户已经明确了恢复数据的过程和步骤； 客户已经明确了相应的数据恢复计划。

服务内容	服务SLA
软件环境部署	服务承接时间：每日9:00-18:00 服务完成时间：与客户协商约定，并结合相应方案
第三方服务异常排查及优化方案	服务承接时间：每日9:00-18:00 服务完成时间：与客户协商约定，并结合相应方案
定制化上云服务	服务承接时间：每日9:00-18:00 服务完成时间：与客户协商约定，并结合相应方案
安全、备份、恢复服务	服务承接时间：每日9:00-18:00 服务完成时间：与客户协商约定，并结合相应方案

5 分工边界

5.1 客户与百度智能云

- 客户付费购买优选专家服务，应在百度智能云承接服务后，提供必要的远程访问通道、权限、明确的业务目标，协助百度智能云开展专家服务。
- 客户作为服务诉求主体，需提供对应的技术接口人和运维团队，以便开展双方的服务。
- 客户作为服务诉求主体，需注意服务包含支持以及服务范围，注意目标场景是否满足实际需求。

5.2 客户

- 准备安装第三方软件时，如果软件涉及版权问题，客户需要提供软件的正版授权，否则百度智能云有权拒绝安装。
- 清楚地表明服务需求，指出需要解决的问题、目标，并提供相关的内容资料，如实例信息、账号信息等。
- 提供必要的非生产环境和远程访问通道、权限等，与百度智能云协作完成服务。
- 审核百度智能云提供的服务方案，提出具体建议和问题。
- 客户需要提供相关的云产品实例、业务介绍、业务目标、业务架构等信息，以便百度智能云提供支持和服务。
- 如果在百度智能云支持和服务的过程中，客户提供的资料中包含非本服务范围内的第三方软件，客户应负责与第三方厂商交涉解决问题（如有），百度智能云将根据支持范围提供必要的协助。
- 在服务交付完成后，及时验证并确认约定的服务需求得到满足，完成验收。

6 完成标志

6.1 软件环境部署服务完成标志

安装部署服务，客户确认安装部署完成，即视为服务完成。

6.2 第三方服务异常排查及优化方案完成标志

客户确认问题定位报告，即视为服务完成。

6.3 定制化上云服务完成标志

客户确认上云业务部署完成，即视为服务完成。

6.4 备份与恢复服务完成标志

客户确认所需恢复或备份任务完成，即视为服务完成。

相关协议

服务条款

本服务条款是百度智能云网站（cloud.baidu.com，以下简称为“百度智能云”）的经营者北京百度网讯科技有限公司（以下简称为“本公司”），与用户（以下称为“您”）共同缔结的针对百度智能云的专家服务（以下简称“本服务”）适用的、对双方具有约束力的有效契约。

用户服务协议

请参考 [《百度智能云用户服务协议》](#)

线上订购协议

请参考 [《百度智能云线上订购协议》](#)

隐私政策

请参考 [《隐私政策》](#)

其他

百度智能云在cloud.baidu.com相关页面上的服务内容、工作说明书、服务定价和您确认同意的订购页面是本服务条款不可分割的一部分。

隐私协议

隐私政策

欢迎您使用我们的产品和服务！在您开始使用我们的产品和服务前，请您务必先仔细阅读和理解本政策。

请您在使用百度智能云大模型专家服务功能前，仔细阅读并了解本《百度智能云大模型专家服务数据隐私协议》（以下简称本协议）。

本协议由《百度智能云用户服务协议》通用条款以及以下专用服务条款共同构成，如遇通用服务条款与专用服务条款二者不一致之处，优先适用专用服务条款。为实现向您提供大模型认证产品的基本功能及履行法律法规规定的义务，您须授权我们收集、使用的必要信息。

1. 本协议适用的核心业务功能如下：通过授予大模型专家服务获取您的个人手机号，用于开通相关课程和考试权限，以及制作和邮寄您的培训证书。此外，包含授权大模型专家服务收集您的邮寄地址、邮箱、身份证号和照片，用以制作和邮寄您的培训证书。平台及平台内部的课程内容以及考试题目等信息，全部由百度提供。

2、如您希望使用上述功能，您需知悉并同意授权大模型专家服务读取、使用您的个人账号信息（具体包括：您的个人手机号和姓名），用于【实现您个人的学习和考试功能的账号建立】。当您使用【大模型专家服务】时，为了向您【提供大模型认证产品的学习考试服务】，我们会收集您的手机号。

3. 您知悉并同意，大模型专家服务读取使用您的上述信息，目的是为您提供大模型专家服务学习考试服务；如您拒绝提供必要信息，您将无法正常使用我们的产品及/或服务。为了您使用基本功能获得更好的服务质量和效果，您可以选择不购买百度大模型认证产品；如您拒绝提供，您将无法达到我们拟达到的功能效果，不会导致您无法使用我们除需要参加学习和考试的其他功能和产品。

4.大模型专家服务将会为您的上述信息采取符合当前法律要求与行业标准水平的安全保障措施，包括但不限于加密。

5.除适用于为您开通上述功能外，未经您的同意或法律法规强制性要求，大模型专家服务不进行对外共享、转让、披露您的个人账号信息。如对本政策内容有任何疑问、意见或建议，您可通过本政策文末的联系方式与我们联系。

联系我们 服务电话：400-920-8999转2

联系我们

售前咨询

如您需要购买咨询时，可通过[售前留言](#)进行提问，我们会第一时间为您提供专业的上云方案。

同时，您也可以直接致电售前咨询热线：400-920-8999 转1。

售后支持

售后工程师 7 × 24 小时为您提供支持，同时我们提供多种服务渠道、丰富的文档与工具，助您上云无忧。

智能云工单：[提交工单](#)

智能云支持热线：400-920-8999

智能云备案热线：400-920-8999 转3

智能云建议反馈：[云音](#) · [建议反馈](#)

服务支持小程序

[智能云服务支持小程序](#)为您提供移动端自助工具、工单、余额查询、充值等售后服务支持。

使用手机扫一扫，关注手机百度App官方小程序。



说明：

随着百度智能云计算战略升级，百度开放云更名为“百度智能云”，持续为企业及开发者提供高性能云计算产品的服务平台。

百度个人云业务已更名为“百度网盘”，针对网盘的问题，建议您登录pan.baidu.com，如下图选择右上角的“意见反馈”按钮，提交您的问题。

