

平谷区智能体应用平台建设



CT20260316162991



合同申请人：史婧璘



政府采购货物及软件买卖合同

项目名称：平谷区智能体应用平台建设

合同编号：HHZY-ZB03-2026004

甲 方：北京市平谷区政务服务和数据管理局

乙 方：北京火山引擎科技有限公司



第一节 政府采购货物及软件买卖合同协议书

甲方（全称）：北京市平谷区政务服务和数据管理局

乙方（全称）：北京火山引擎科技有限公司

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，以及本采购项目的招标/谈判文件等采购文件、乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

1. 项目信息

(1) 采购项目名称：平谷区智能体应用平台建设

(2) 采购项目编号：HHZY-ZB03-2026004

(3) 项目内容：乙方根据甲方需要提供下列货物及软件：货物及软件名称、规格及数量详见“供货一览表”

供货一览表

序号	标的名称	品牌	规格型号	数量	制造商	产地	单价(元)	总价(元)	备注
1	大模型推理平台	火山引擎	veManager 1.6.0	1	火山引擎	中国	2060000	2060000	
2	AI 中台	火山引擎	AI Agent 1.6.0	1	火山引擎	中国	600000	600000	
总价：							¥ :2660000		

2. 合同金额

(1) 合同金额小写：2660000 元，大写：贰佰陆拾陆万元整（含税价，税率 13%）。

(2) 合同定价方式：固定总价

(3) 付款方式（按项目实际勾选填写）：

分期付款：首付款：本协议签订后【10】个工作日内，甲方向乙方支付合同款的【80】%，即人民币【2128000】元，乙方确认收到该笔款项后启动发货及软件部署流程。尾款：在完成【项目硬件和软件均完成最终验收】后，甲方在前述的条件满足的【10】个工作日内向乙方支付合同款的【20】%，即人民币【532000】元。

(4) 发票：增值税普通发票

3. 合同履行

(1) 履约期：合同签订之日起 90 日历日内完成供货、安装、调试、系统联调，并达到甲方初验标准；因甲方原因导致工期延误的，工期相应顺延，乙方应在延误事由发生后 3 个工作日内向甲方提交工期顺延申请，经甲方书面确认后生效；因乙方原因导致工期延误的，按本合同第 7 条违约责任相关约定处理。

(2) 履约地点：甲方指定地点

4. 合同验收

(1) 验收组织方式：自行组织

验收主体：北京市平谷区政务服务和数据管理局

是否邀请本项目的其他供应商参加验收： 是 否

是否邀请专家参加验收： 是 否

是否邀请服务对象参加验收： 是 否

是否邀请第三方检测机构参加验收： 是 否

是否进行抽查检测： 是，抽查比例：_____ 否

是否存在破坏性检测： 是，(应明确对被破坏的检测产品的处理方式)

否

验收组织的其他事项： _____ / _____

(2) 履约验收方式： 一次性验收

分期/分项验收：

(3) 履约验收程序：

硬件验收：硬件到货签收之日即为验收完成时间，自签收当日起正式开始计算硬件维保周期，维保期为三年。硬件到货时，甲方需当场签收确认，签收单视为硬件验收合格证明，签收后硬件相关问题按维保条款处理。

软件验收：

初验：乙方完成供货、安装、调试后 10 个工作日内，甲方组织初验，验收合格的，签署《初验合格报告》；初验不合格的，甲方书面告知乙方整改要求，乙方应在 7 个工作日内完成整改，整改后重新申请初验，第二次初验仍不合格的，甲方有权单方解除合同，乙方按本合同第 7 条承担违约责任。

试运行：初验合格后进入试运行期，试运行 10 个日历日，期间系统应稳定运行，无重大故障（如死机、数据丢失、功能失效等），如出现问题，乙方需立即响应（7*24 小时）及时处理。

终验：试运行期满，软件系统运行符合合同约定及甲方要求的，甲方组织终验，验收合格的，签署《终验合格报告》并进入维保期，维保期为三年；终验不合格的，乙方应在 10 个工作日内完成全面整改，整改后重新试运行及终验，由此产生的工期延误，乙方按本合同第 7 条承担违约责任。

验收文件生效：《初验合格报告》《终验合格报告》需经甲方签字并加盖公章后方为生效，验收文件作为甲方付款的重要依据。

(4) 履约验收的内容：乙方提交的货物及软件应符合合同中所记载的详细配置、技术参数及性能，并应附有此类货物及软件完整、详细的技术资料和说明文件；硬件设备运行稳定，无质量问题；乙方已完成全部培训、技术交底工作，甲

方工作人员能独立操作使用系统。

(5) 履约验收标准：货物及软件整体运行指标符合合同附件约定的内容

(6) 是否以采购活动中供应商提供的样品作为参考：是 否

(7) 履约验收其他事项：

质量验收中如发现货物及软件存在质量问题，由甲方书面通知乙方质量验收不合格。乙方应当在 3 日内按照需方的要求进行整改，乙方在完成整改后重新书面通知甲方进行验收，第二次质量验收仍不合格，甲方有权以通知的方式单方解除合同。

5. 知识产权及其他

(1) 就本合同项下乙方提供的软件产品及服务，甲方应被授予一项永久的、不可转让的、不可分许可的、有限的、非排他的许可，许可甲方按照本合同约定在本项目中使用软件产品，以及基于服务产生的工作成果。尽管有前述约定，双方同意，就本合同项下的任何由乙方方向第三方采购的产品和服务而言，乙方并非许可人，甲方从该第三方处直接获得许可。乙方应就其向第三方采购的产品和服务，提前取得第三方同意向甲方授予使用许可的书面文件，并协助甲方完成第三方许可的办理手续，相关费用由乙方承担；若因第三方原因导致甲方无法获得许可的，视为乙方根本违约，甲方有权解除合同并要求乙方承担合同总金额 30% 的违约金，同时赔偿甲方全部损失。乙方应保证其提供的货物、软件及服务不侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权、商业秘密等知识产权，如发生第三方就知识产权侵权向甲方主张权利的，由乙方全权负责处理，包括但不限于应诉、和解、赔偿等，如导致甲方产生损失（包括但不限于赔偿金、诉讼费、律师费、差旅费等），由乙方承担全部赔偿责任。

(2) 若乙方向第三方采购的产品和服务含有软件或其他知识产权，且附带了用户许可合同在内的相关许可和使用规定，甲方应遵守此类规定。

6. 责任限制

(1) 除另有书面约定外，一方均不对另一方任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润、机会、第三方费用、商誉损失等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其他责任理论。

但因一方故意或重大过失导致的损失，以及法律规定不得免除的责任（如人身损害、知识产权侵权、保密义务违反等），不适用前述免责约定。

(2) 乙方基于本协议承担的损失赔偿责任上限不超过就引起该责任的部分产品或者服务向甲方实际收取的费用；就按照年度收取服务费的产品和服务而言，乙方基于本协议承担的损失赔偿责任上限不超过自损失确定之日前连续十二（12）个月内、就引起该责任的部分产品或者服务向甲方收取的相应服务费用的总额。

但因乙方故意、重大过失、严重违约或侵犯甲方合法权益导致损失的，不适用本条赔偿上限。

7. 违约责任

(1) 未经双方协商一致，任何一方不得提前终止本协议。如终止协议或实质不履行，应向另一方承担本协议合同金额的【20%】的违约金。

(2) 如因甲方原因本协议提前终止的，甲方应向乙方支付终止前乙方已为履行本协议而付出的、且经甲方书面确认的成本及损失，包括但不限于乙方已交付的产品和服务对应的合同约定金额，尚未交付但已投入的成本需提供合法有效的支出凭证并经甲方审核确认，否则甲方有权不予支付。乙方应在甲方提出终止合同后 10 个工作日内，向甲方提交已完成工作成果及费用核算资料，经甲方审核确认后支付相应费用，乙方同时应将已完成工作成果完整移交甲方，并删除相关甲方数据。

(3) 无论本协议项下全部或部分产品或（和）服务因何原因终止，甲方的乙方账号中的全部客户数据，及存储在乙方服务器中的客户内容，乙方将为甲方

保留十五（15）天（“保留期限”），如双方书面约定的期限高于十五（15）天的，以期限长的保留期限为准。保留期限内，乙方应对甲方的客户数据、内容采取加密、备份等必要的安全保障措施，确保数据的完整性和保密性，不得泄露、篡改、毁损或向任何第三方披露，否则乙方应赔偿甲方全部损失。甲方须在保留期限届满前完成全部数据的迁移、备份或删除。乙方应在甲方数据迁移过程中提供必要的技术协助（如提供数据导出接口、技术指导等），协助甲方完成数据迁移工作，相关协助义务不额外收取费用。保留期限届满后，乙方将自动清除该等数据，包括所有缓存或备份，不再保留甲方的任何客户数据和内容。乙方不得留存、使用或用于本合同约定之外的其他目的，项目验收完成后，乙方应将所有数据完整移交甲方，并删除乙方服务器、设备中的全部甲方数据（经甲方书面同意留存的除外）。

（4）符合下列情形之一的，本协议可被提前终止：

A. 经双方协商一致提前终止的；

B. 甲方严重违反本协议，包括但不限于严重违法违规，或严重违反本协议项下承诺内容，或严重违反服务规则的，乙方将有权提前终止向甲方继续提供服务；

C. 如乙方出现无法履行本协议项下义务和责任的情况，甲方有权利提前终止本协议，已完成部分交由财政审计部门审计金额，甲方有权利追究因乙方原因无法履约而造成的经济损失；

D. 其他根据适用法律规定或本协议约定，而可提前终止协议的情形。

（5）因乙方原因导致工期延误的，每延误 1 日，乙方应按合同总金额的 0.05% 向甲方支付违约金；延误超过 15 日的，甲方有权单方解除合同，乙方应退还甲方已支付但尚未提供产品或服务对应的款项，支付合同总金额 20% 的违约金，并赔偿甲方全部损失。

甲方延期付款的，每延误 1 日，按合同总金额的 0.05% 支付违约金；延误超

过 15 日的，乙方有权单方解除合同，甲方已支付款项在扣除乙方实际损失后予以退还，甲方另行支付合同总金额 20%的违约金，并赔偿乙方实际损失。

(6) 乙方提供的货物、软件存在质量问题或服务不符合合同约定，且未按甲方要求在规定期限内整改合格的，甲方有权要求乙方无偿更换、维修；若该问题导致甲方系统无法正常运行或产生其他损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

(7) 乙方未按本合同约定履行维保义务的；若因维保不到位导致甲方系统故障、损失的，乙方应承担全部赔偿责任，甲方有权自行委托第三方进行维保，相关费用经乙方确认后由乙方承担。

8. 组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

- (1) 政府采购合同协议书及其变更、补充协议
- (2) 中标（成交）通知书
- (3) 投标（响应）文件
- (4) 采购文件
- (5) 有关技术文件，图纸
- (6) 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的附件：工作说明书(SOW)、《产品专用条款》

9. 合同生效

本合同自双方签字盖章之日起生效。

10. 合同份数

本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

11. 其他约定

(1) 培训义务：乙方应向甲方提供一次免费的技术培训，培训内容包括硬件操作、软件使用、系统维护、故障处理等，培训方式包括现场培训、线上培训。

(2) 技术文档交付：乙方应向甲方交付完整、规范的技术文档，包括但不限于产品说明书、安装手册、调试手册、操作手册、维护手册、数据接口文档、硬件配置清单等，文档需提供纸质版（一式肆份）和电子版，且所有文档均为中文版本，字迹清晰、内容完整。

(3) 质保服务：硬件、软件分别终验完成并进入质保期后，乙方应按照合同附件约定的维保方案内容向甲方提供本合同项下硬件设备、软件产品维保服务。

(4) 争议解决：本合同履行过程中发生的争议，双方应首先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向被告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

(5) 通知与送达：本合同项下的所有通知、函件均应以书面形式发出，可通过专人送达、邮寄（EMS 特快专递）、传真等方式送达，送达地址以本合同首页列明的地址为准；任何一方变更送达地址，应提前 5 个工作日书面通知对方，否则按原地址送达的，视为有效送达。



甲方 (盖章) :

法人/委托代理人 (签字) :

签约时间:2026 年 4 月 10 日



乙方 (盖章) :

法人/委托代理人 (签字) :

签约时间:2026 年 4 月 10 日

附件： 工作说明书(SOW)

第一部分：智能体工作说明书

1. 概述

本工作说明书用于描述北京火山引擎科技有限公司(以下简称“乙方”)将为北京市平谷区政务服务和数据管理局(以下简称“甲方”)提供平谷区智能体应用平台(以下简称“本项目”)。提供专业服务。

甲方和乙方依据《中华人民共和国民法典》，本着自愿、平等、互利互惠的原则，经协商一致，达成本项目服务工作说明书，本工作说明书中定义乙方为甲方在本项目中提供的服务内容，交付内容及双方在项目进程中的责任，以作为双方在执行工作说明书过程中的保障依据和约束条件：

除非另有说明，本工作说明书的下列术语具有以下含义：

“甲方”指北京市平谷区政务服务和数据管理局；

“乙方”指北京火山引擎科技有限公司；

“双方”指北京市平谷区政务服务和数据管理局和北京火山引擎科技有限公司；

“主合同”指甲方和乙方之间签订的合同书；

通过协商就以下内容达成一致意见：

1. 乙方同意向甲方提供本合同（工作说明书）所述服务。
2. 本工作说明书（合同）描述了由乙方为甲方实施本项目）的过程中提供的技术服务细则，以及买卖双方在项目实施过程中的主要职责。

1.1 目的

为保证项目顺利实施，本文档将作为项目执行过程中的基准。

2. 范围与内容

2.1 服务方式

本次项目实施范围包括一体机的软硬件部署安装工作，及在本工作说明书中说明的

其他服务内容的实施。

2.2 服务范围

2.2.1 产品交付清单

服务名称	服务描述	数量 (套)
veStack 轻量版-集成实施服务	veStack 硬件上架实施设计	1
	veStack 轻量化底座实施服务	1
混合云管理平台 veManager 软件	AI 一体机-GPU-私部-买断-节点管理平台管理平台软件, 提供高性能异构服务器算力管理, 提供 AI 云原生底座	2
	AI 一体机-VF4-H001-私部-买断-节点管理平台软件, 提供高性能异构服务器算力管理, 提供 AI 云原生底座	1
	AI 一体机轻量 MLP 软件, 提供模型推理之外的能力, 包括自定义任务、数据集、开发机相关的产品功能。	2
智能体开发平台 AI Agent	提供智能体运行环境	1
VeStack AI 一体机 硬件	VH4-H001-AI 一体机服务器 *2 台 VF4-H001-AI 一体机服务器 *1 台 AI 一体机 25G 接入交换机*2 台	1

	AI 一体机 BMC/MGT 管理交换机*1 台 AI 一体机 RDMA 组网交换机*1 台 AI 一体机综合布线组网耗材*1 套	
运维保障体系	软件维保 3 年 硬件维保 3 年	1

本项目底座硬件资源配置方案

硬件类型	数量	详细配置
GPU 服务器	2	Hygon 7490*2, 256 vCPU 1536 GB (64G*24), DDR5 960G SATA SSD*2 做 raid1 NVMe 3.84T*4 25Gb 双口*2(MLX CX6-Lx) BI-V150s (64GB HBM2e) *8 200Gb 单口*2(MLX CX6) 9560-8i*1
通用服务器	1	Hygon 5480 (32C, 2.5GHz) *2, 128vCPU 1024GB (64GB * 16), DDR5 SATA SSD 960G * 2, 做 Raid1 NVMe 3.84T* 8 25Gb 双口*2(MLX CX6-Lx) 9560-8i*1
RDMA 交换机	1	主机: L3 以太网交换机主机; 端口: 配置 64 个 400G QSFP-DD 端口 电源: 电源模块*4 风扇: 风扇模块*6

业务接入交换机	2	主机：L3 以太网交换机主机 端口：配置 48 个 SFP28 端口，8 个 QSFP28 端口 电源：电源模块*2 风扇：风扇模块*4
带外管理交换机	1	主机：配置 L3 以太网交换机主机 端口：配置 48 个 10/100/1000 BASE-T 端口，支持 4 个 10G/1G SFP+ 端口 电源：电源模块*2 风扇：风扇模块*2
耗材	1	光模块、AOC 线缆等耗材

2.2.2 产品功能清单

用户端

产品模块	一级特性	二级特性	
	概览	概览信息展示	展示平台当前的内置引擎关
	开发机	开发机的创建	支持基于镜像创建开发机实
		一键登录 WebIDE	支持从控制台免密登录开发
		开发机重启/关机	支持对开发机的重启和关机
		本地盘挂载	支持为开发机挂载本地磁盘
		支持开发机的列表查看	查看系统中所有/我的开发机
	自定义任务	支持分布式训练	支持 PyTorchDDP 等多机多
		支持为任务指定优先级	可以通过为任务指定优先级
		支持Tensorboard	支持通过将训练日志导出到
		支持指定任务的最长运行时间	通过指定最长运行时间，可

点击图片可查看完整电子表格

运维端

产品模块	一级特性	二级特性	
	访问控制	登录	支持运维端管理员或运维用户
		账号中心	支持查看、修改手机号、由
			支持绑定、解绑多因素认证
		用户管理	支持设置登录保护的开启、
运维用户的生命周期管理： 运维用户的权限管理，支持 运维用户的登录配置管理， 支持在运维端查看管理主账 户创建AK/SK等。			
		用户组的生命周期管理、	

点击图片可查看完整电子表格

2.3 服务内容

2.3.1 AI 一体机实施服务

服务范围	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基于甲方现有网络情况及业务对 AI 一体机的需求进行分析。 2. 对基础设施、客户 AI 智算需求等进行深化设计。 3. 完成 AI 一体机服务交付所需的服务器、交换机、综合布线实施。 4. 完成 AI 一体机预置模型的实施部署及测试。
服务前提	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成工程勘测。 2. AI 一体机配套的基础硬件设备完成安装与调试，设备稳定运行。 3. 相关网络环境准备就绪。 4. 甲方需提供长期云服务所必需的远程运维方式。
不在此服务范围	/
服务内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据数据中心现有基础设施信息，分析业务特性，综合评估访问需求，规划设计 AI 一体机上架实施方案。 2. 完成如下基础设施的实施：

	<ol style="list-style-type: none"> a. 总计2台AI服务器+1台海光通用服务器构成算力资源池 b. 提供AI一体机业务网连接所需的2台接入交换机 c. 提供AI一体机带外管理网所需的1台交换机 d. 提供AI一体机高速传输网连接所需的1台400G RDMA交换机 e. 完成相应的综合布线及网络配置 <ol style="list-style-type: none"> 3. 提供产品说明，方案设计等相关文档。
交付成果	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部署AI一体机服务平台一套，完成云服务资源和模型配置。 2. 根据甲方要求，提供《项目交付单》等相关交付物。
验收标准	<p>部署火山引擎AI一体机一套，包含2个BI-V150s算力VH4-H001-AI一体机节点和1个VF4-H001-AI一体机节点构成的资源池，以服务的方式提供访问。提供轻量化一体机底座软件及DeepSeek模型一套，完成以下功能上线：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 访问界面服务 <p>提供一体机管理访问页面，支持MFA多因素认证及身份认证能力。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 可观测能力 <p>提供告警能力，支持自定义监控指标展示面板</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 容器化资源调度能力 <p>可实现容器化资源管理及API访问能力，集成DeepSeek模型，实现快速的模型拉起和访问提供</p>

2.3.2 运营保障体系建设

2.3.2.1 轻量化AI一体机运维服务

2.3.2.1.1 产品使用咨询

- 提供专属售后服务群（飞书群，配置小山/小火值班号）；
- 提供5*8小时产品功能咨询及使用问题答疑

2.3.2.1.2 故障响应

- **主动监测**: 提供告警主动监测感知服务。前提条件: 需要客户提供稳定的 vpn 链路, 将客户环境告警信息发送到火山引擎侧告警平台;
- **故障定位**: 提供重大故障 (P0/P1, 详见第 6 章节的故障响应说明) 提供 7*24 小时应急响应、定位、处置服务

2.3.2.1.3 软件维保

- **缺陷修复**: 提供已交付版本产品软件的缺陷修复服务。乙方在征得甲方同意后, 在与甲方约定变更时间窗口内完成修复工作;
- **系统优化**: 对软件产品自身组件及其运行依赖的中间件、数据库、运行环境等, 在性能容量、可用性、可扩展方面的持续优化, 将最佳实践主动提供给甲方并提供变更支持;
- **版本升级**: 针对产品规划中的版本提供定期升级服务, 升级周期依据具体产品线规划执行, 默认每年 1-2 次, 在与甲方约定变更窗口内进行产品功能升级工作 (说明: 紧急 bug 或安全补丁推送按需触发, 不受版本升级服务规格限制)。

2.3.2.1.4 服务巡检

- **服务巡检**: 提供默认每个季度 1 次远程服务巡检, 包括资源容量、服务状态、稳定性风险等, 提供巡检报告和修复建议。

3. 双方职责分工

3.1 工作界面说明

3.1.1 甲方分工界面说明

主要包括如下:

负责协调相关负责人配合乙方实施工程师开展系统部署、系统调试、系统上线验收等工作。

3.1.2 乙方分工界面说明

主要包括如下:

负责建设内容清单中的软件和服务产品的部署、调测、开通、维保等工作;

负责根据实施进展整理相应任务对应所需交付的文档。

3.2 人员管理

1. 为确保本服务的正常执行，乙方对本服务实施所需要的资源，将按照本服务需求调动专家，并根据服务计划需要和安排来参与本服务的实施工作。
2. 如果根据服务需要、或甲方请求、或不可抗拒的原因，需要对乙方参与本服务的相关人员进行调整（包括人员的增减和更换）时，乙方将本着对服务负责的原则，采取商业上合理可行的措施，尽快完成人员调整工作。
3. 为确保本服务的正常执行，甲方确保其主要服务参加人员按服务计划安排投入到本服务；在服务实施过程中，甲方确定的服务参加人员必须合理地安排好时间配合乙方服务小组人员共同工作，并及时正确地完成应由甲方完成的任务。同时，考虑到服务实施成功，在服务实施过程中，甲方按照服务计划的需要，尽量保持服务参与人员的稳定性。
4. 乙方投入具备良好专业素质的服务团队，乙方确保参与服务人员参与本服务的时间投入和稳定性。双方服务经理共同协商安排服务参与人员和服务参与人员的工作时间。

3.3 职责分工

为快速推进项目进度，避免因沟通、流程性问题影响项目进度，本项目中双方应明确职责：

序号	工作任务	乙方职责	甲方职责	输出物
1	项目管理	1、质量管理 2、进度管理 3、风险控制 4、人员调度、管理 5、变更控制	1、质量监控 2、进度监控 3、协调与其它单位的合作，努力保证项目的质量和进度不被影响	
2	项目准备	1、了解项目需求 2、制定项目实施方案	1、提供场所 2、提供项目资料，对实施方案进行确认	项目实施方案

3	项目实施	根据项目设计和实施方案完成机房环境、硬件平台、软件平台搭建	1、提供项目实施的基础环境 2、协调生态合作伙伴参与项目实施	问题跟踪列表
4	项目验收	项目验收后提供为期3年的维保服务	与乙方一起完成项目验收	项目验收报告

4. 里程碑及完成标准

4.1 产品完工标准

乙方进场后，完成产品安装、部署工作，并完成建转运流程，由甲方检查验证产品正常运行，双方按照合同验收要求签署初验、试运行、终验相关材料。

4.2 服务完成标准

针对本次项目涉及的由乙方为甲方所提供的服务，在满足以下条件后，视为乙方完成服务。包括：

1. 达成完成标志：乙方将参照本文档第2章中所设定的完成标准进行服务交付，满足完成标志后视乙方在本项目中的工作完成，甲方需签署相应的服务完结证明。
2. 到达合同截止日期：买卖双方签署合同的有效执行日期内，乙方将按合同要求为甲方提供服务，当合同到达执行期限时，视为合同整体终止，合同相关的一切服务将根据合同截止日期为止视为整体执行完成。

服务质量的反馈及改进：

甲方应该对乙方提交的每个阶段的所有交付成果进行审查和提出意见。甲方的主要联系人在每一次收到乙方完成相应的工作任务后尽可能在两天内给出接受或拒绝的书面答复。若两日内不能给予答复，则应明确告知乙方预计的答复时间。若甲方拒绝接受乙方的工作，则应尽可能在两日内提出书面报告，乙方将根据此报告做相应的改进。

4.3 维保完成标准

当项目达到以下条件后，视为维保服务结束标记，乙方将就甲方相应产品停止一切

售后维保服务。具体情况包括：

1. 到达维保期限：自维保起始之日起，满足并到达合同约定的维保服务所设定的年限及日期，视为维保结束。
2. 不合法的使用：在维保期限内出现针对乙方产品的非法使用，包括：用于不合法的业务、盗版、通过非法渠道获取授权等，乙方将有权终止一切服务。
3. 未经授权修改：甲方因自身原因在未经乙方授权情况下，对甲方产品的内核、代码或设计进行更改，乙方将有权终止一切服务。
4. “本条款所称‘非法使用’指甲方将乙方产品用于违反法律法规、行政法规的业务活动，或超出本合同约定的使用范围；‘未经授权修改’指甲方在未取得乙方书面同意的情况下，对产品的内核、源代码、硬件配置、软件功能进行修改、拆解、破解。乙方主张甲方存在上述行为的，应提供合法有效的证据，否则不得单方终止维保服务”

服务免责事由：

因以下情形造成的乙方无法按约交付服务（如咨询答复延迟交付等）、乙方中止或终止提供服务，或造成甲方产生相关损失、损害及其他后果，双方同意乙方不承担任何责任：

1. 甲方未按照乙方要求提供服务履行必要的配合、协助；
2. 甲方未经乙方授权自行将乙方提供的服务成果用于其他非本工作说明书所述的项目、产品或服务；
3. 甲方未经相关个人信息主体同意向乙方提供其个人信息的；
4. 甲方未按照约定及时、足额向乙方支付服务费用的。

5. 变更管理

5.1 变更定义

任何超出本项目工作说明书第二章约定的服务范围和服务内容，均可视为项目变更；

5.2 变更流程

变更申请：甲方、乙方及最终用户均可提出变更需求，填写变更申请单，提交至项目领导小组；

变更评估：对已提交变更，由项目领导小组及相关技术人员评估此变更的影响范围、可行性及所需工时；

变更批准：变更评估结果提交至甲方及乙方项目经理，由双方书面确认此变更项评估结

果及是否执行变更；

变更执行：在甲方及乙方书面确认执行此变更项后，由乙方进行变更内容的实施；

在本合同执行过程中，由于甲方提出交付范围变化导致工作量变化而引起的服务费用增加，乙方应根据实际增加的工时、物料等成本，按照乙方公示的政府采购服务计价标准计算费用，双方协商一致后签订补充协议，未约定计价标准的，按市场公允价格执行。

6. 维保方案

6.1 服务场景

客户采购火山引擎 AI 一体机产品，火山引擎负责硬件设备（特指从火山采购的）的上架、软件安装部署，当项目转到售后阶段，如遇到硬件、软件问题火山负责配合处置和后续维保工作。如有利旧设备（交换机），硬件部分的运维工作（包括但不限于上架、OS/网络配置安装、疑难排障、设备维修等）则由客户负责。关于硬件资产归属权有以下模式：

- 买断模式：项目验收后硬件资产所有权归属客户，维保期内硬件故障（特指从火山采购的）由火山负责安排上门维修

6.2 免责声明

请您理解并同意，火山引擎会尽最大努力向您提供服务，确保服务的连贯性和安全性，但下述内容不在火山引擎产品售后服务范围内：

- 由不属于火山引擎的基础设施如 IDC、网络安全设备、服务器等引起的；
- 用户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的；
- 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
- 用户自行升级操作系统所引起的；
- 用户的应用程序或安装活动所引起的；
- 用户将火山引擎提供的产品组件挪作他用引起的；
- 不可抗力以及意外事件引起的；
- 其他非火山引擎原因所造成的不可用。
- 一体机商用环境建议至少 3 节点起步，如节点数不满足 3 台及以上无法保证架构高可用，也无法保证不停服升级和平滑扩容

火山引擎技术服务团队，旨在建设标准、高效、全面、专业的服务能力，为客户的业务增长助力赋能，为客户的产品和服务质量保驾护航。

6.3 服务内容

1. 硬件维保：

- a. 维保期限：整机提供 3 年维保服务，质保期从硬件到货验收合格之日起计算
- b. 故障响应：在质保期内，如设备出现故障，我们承诺 7*24 小时响应，在接到故障通知后 1 小时内做出回复，通过电话、远程等方式指导解决
- c. 备件更换：对于需要更换备件的情况，故障报修后我们保证提供备件，于下一个自然日到达现场替换（部分区域可支持 4 小时内上门），确保设备尽快恢复正常运行
- d. 硬件维修：在设备出现故障时，甲方需提供必要的故障现象、日志、配置文件等信息，以便乙方进行故障定位和修复。在乙方维修人员到达现场之后，需要配合并授权乙方人员维修操作，包括机器或设备定位、服务器/交换机下电或者上电操作、故障硬盘亮灯等。

2. **软件维保**：最终验收合格后，即进入维护期，乙方对系统所涉及的功能提供 3 年的维护期(维护期指最终验收完成之日起开始计算，为期 3 年)，标准售后服务内容如下表：

- **缺陷修复**：提供已交付版本产品软件的缺陷修复服务。乙方在征得甲方同意后，在与甲方约定变更时间窗口内完成修复工作；
- **版本升级**：针对产品规划中的版本按需提供升级服务，升级周期依据具体产品线规划执行，默认每年最多 2 次，在与甲方约定变更窗口内进行产品功能升级工作（说明：紧急 bug 或安全补丁推送按需触发，不受版本升级服务规格限制）。

服务类别		服务内容	服务说明
常规支持渠道		提供专属 IM 对接群，客户问题可在专属 IM 群对接，保障数据安全和客户隐私	支持飞书群/企微群，建议优先选用飞书群，二者服务差异详见附件
产品使用	产品咨询	远程提供客户在使用产品和产品逻辑方面的问题响应和受理	服务时间：5*8 小时 响应时效：60 分钟内

	故障响应	提供对火山产品故障、宕机等情况的电话人工支持服务	服务时间：7*24 小时 服务方式：电话
软件更新与技术支持	缺陷修复	对生命周期内的重大产品问题修复，通过远程更新方式进行补丁修复或热修复进行的代码级修复	√
	软件更新	在软件许可有效周期内，如遇火山引擎软件版本或内置模型更新，提供远程升级服务，包含升级方案评估、升级实施、升级后验证等服务	2 次/年（按需）

PS：如甲方需要乙方提供标准售后服务以外的技术服务，双方另行签署补充协议约定具体事宜

6.4 前提条件

- **售后动作执行前提条件：**确保软件产品交付服务已经验收，同时客户已购买软件和技术支持服务许可并在有效期内，开始按照售后服务标准对客户id提供售后服务。在软件产品交付验收（包括初验、终验等）前，售前和售中阶段的问题分别由售前和交付角色负责响应，响应时效不依据售后阶段的服务标准执行。
- **运维服务前提条件：**运维服务默认通过远程运维通道方式执行，包括故障响应、软件维保、故障演练、护航服务等，需要客户提供稳定的 10M 以上带宽的 vpn 链路用于远程连接，并提供 5 个以上（分别用于 L1—>L3 不同角色使用）客户端并发连接许可。

6.5 服务期限

硬件自到货验收合格之日起、软件自项目验收通过日起，乙方提供为期三年的维护。

- 本协议项下硬件设备均由原厂商提供保修服务，服务内容按照原厂商规定的服务标准执行，保修期为【3 年】，自产品到货验收合格之日起计算。
- 在保修期内，由原厂商保修的产品，甲方可直接向原厂商提出服务要求，并由原厂商提供服务。甲方也可以向乙方提出服务要求，乙方应当积极响应，对厂商服务不到位的情况，乙方有义务责成改进。

附件： 产品专用条款

附录一 私有化部署服务专用条款

私有化部署服务专用条款

本专用条款适用于您（“客户”）向北京火山引擎科技有限公司（“火山引擎”）订购的以私有化部署方式提供的部分或全部服务。您可以就部署服务目录、方式、条件等具体要求与火山引擎签署有关《工作说明书》等书面文件，本专用条款将与《产品和服务协议》、《工作说明书》、服务订单等共同构成您与火山引擎之间就使用私有化部署服务的完整协议。

1. 私有化部署指火山引擎根据客户的指示和要求，将交付的软件或系统部署在客户自己的内部服务器或私有云环境。
2. 您理解并同意，私有化部署交付方式依赖于客户所提供的符合火山引擎要求且适用于相关服务下产品或服务的部署环境。您应按照与火山引擎协商一致的要求准备私有化部署环境，并向火山引擎提供全部您的部署资料，配合火山引擎完成服务的安装部署工作（如提供人员协助等）。
3. 火山引擎按照双方约定接受客户申请开通火山引擎服务，且经确认客户已遵循火山引擎相关部署要求准备火山引擎服务的必要部署环境并向火山引擎提供相关客户部署资料后，火山引擎将在承诺期限内通过第 1 种方式向客户交付产品和服务：
 - （1）火山引擎现场部署。安排相关服务团队技术人员前往客户指定地点协助客户进行服务的安装部署和测试验收，并根据购买火山引擎服务及配置要求完成交付。
 - （2）火山引擎远程部署。安排相关服务团队技术人员通过远程方式协助客户进行服务的安装部署和测试验收，并根据购买火山引擎服务及配置要求完成交付。
 - （3）客户自行部署。经由客户指定人员申请，向其提供操作手册（技术文档），为其开通测试密钥权限，以使客户可以自行开通和使用服务。
4. 客户同意按照火山引擎要求以书面形式及时、准确的向火山引擎提供和描述客户的采购和服务需求。因客户对其需求描述不清、描述错误或未按火山引擎要求充分描述而导致火山引擎无法及时提供火山引擎服务或火山引擎服务不符合主协议及工作说明书相关约定的，火山引擎不承担任何责任。
5. 对于不在约定服务范围内的任何与火山引擎服务相关问题火山引擎提供必要的建议或帮助的，客户理解并同意火山引擎该等建议或帮助不构成火山引擎在主协议项下的任何义务或承诺，客户应根据其自身的判断进行决定、验证及相关实施工作，并自行承担相应的责任。
6. 火山引擎部署实施交付后，部署环境因非火山引擎原因发生任何变更致使服务未达到协议约定和/或服务等级要求（如适用），或服务运行出现任何问题的，您应自行承担相应责任。如因部署环境变更导致火山引擎须相应重新实施或调整服务部署、提供额外运营维护和技术支持服务的，您应按照双方协议、服务规则或（如前述未约定情形下）火山引擎届时提出的报价向火山引擎额外支付服务费用。

7. 如私有化部署需其他第三方（例如您服务器的托管方、第三方云服务提供商）配合或协助，您应负责自行协调该等第三方配合、协助火山引擎完成私有化部署的实施和验收工作。
8. 如您因自身需要就服务自行进行二次开发，因为该等二次开发所引起的服务中断、终止、不兼容或其他服务故障均应由您自行承担。该等情况下如您需火山引擎提供运营维护和技术支持服务的，您应根据火山引擎报价额外支付服务费用。
9. **火山引擎产品或服务私有化安装部署到您指定服务器后，您独立使用软件产品，并且对客户数据拥有绝对的控制权，您自行对使用产品的合法合规性和数据安全等承担全部责任，任何因此产生的纠纷、责任或其他后果均由您独立承担全部责任和经济损失，与火山引擎无关。如因此导致火山引擎发生任何费用、额外责任或遭受经济损失的，您应积极消除影响并赔偿火山引擎的经济损失。**
10. 火山引擎按照双方协议约定向您提供运营维护和技术支持服务，具体包括提供应急远程技术支持、现场技术支持（如您要求）、服务使用指导/咨询。**如火山引擎实际提供的运营维护和技术支持服务已超出双方协议和/或服务等级要求（如适用）和/或售后服务承诺（如适用）约定、服务维护期限及合理范围的，您应就超出部分向火山引擎支付相应服务费用。您知悉并同意，私有化部署服务下双方约定的售后运维服务范围和服务质量标准仅适用于正式交付环境，不包含测试环境等非正式环境。**
11. 火山引擎服务私有化部署完成后，客户如在服务使用过程中出现故障或其他与火山引擎服务相关的问题，应按照火山引擎要求以书面形式通知火山引擎。火山引擎双方按照主协议附件《售后服务协议》（如有），及时安排技术人员向客户反馈，并提供约定服务范围内的运营维护和技术支持服务。
12. 除火山引擎按照约定向您提供的特定运营维护和技术支持服务明确涵盖范围外，您应按照火山引擎要求（如有）负责对私有化部署服务涉及的部署环境及其相关设施进行日常监管维护和设备安全管理工作，或应促使相关第三方（如服务器出租方）进行日常监管维护和设备安全管理工作，保证您相关环境和设施等正常运行。
13. 基于确认服务启用、验证权限、安全保障及故障反馈等原因，为确保服务的正常使用，火山引擎可在在线提供部署资源的服务中要求您传输反馈必要的信息，您提供必要的协助。
14. 就私有化部署有关产品和服务同一事项，本专用条款与您与火山引擎订立的《产品和服务协议》有关约定相冲突的，以本专用条款为准；本专用条款未明确约定事项，将遵照《产品和服务协议》以及其他所适用的规则的约定。

附录二 硬件产品专用条款

硬件产品专用条款

本专用条款适用于您（“客户”）向北京火山引擎科技有限公司（“火山引擎”）订购或（和）使用火山引擎硬件产品。本专用条款将与《产品和服务协议》、《工作说明书》、服务订单等所适用的协议和规则共同构成您与火山引擎之间就订购或（和）使用硬件产品的完整协议。

1. 定义与解释

火山引擎硬件产品：或称“货物”，是指火山引擎向您提供的配套火山引擎服务使用的硬件设备（包括组件以及备件）以及内嵌的系统软件，是火山引擎在本协议项下提供的硬件商品的总称，包括火山引擎自有品牌硬件产品和火山引擎转售的第三方品牌硬件产品。

系统软件：是指符合以下条件的软件或可编程代码：被嵌入或集成于硬件，用于激活硬件功能或支持应用软件开发和运行的。当您第一次使用硬件，您需要接受并同意相应的许可协议，火山引擎保留不时修改该等许可协议的权利。

工作日：指除星期六、星期日或中国法定节假日以外的任何一天。除非上下文另有要求，所有在某一、某几日或某一终止的期限应在该日或该几日的 24:00 时（北京时间）终止，对“日”的提及应指日历日或自然日，除非这些提及是指工作日。任何指定在非工作日发生的事件应自动延长至其后的第一个工作日结束。

2. **交易价格。**您同意并确认，火山引擎独立享有货物供应价格的定价权，并保留在不同订单中给予不同供应价格的权利，硬件成交价格须以您提交订单结算时的价格为准。对于部分产品，火山引擎可能需要您支付一定金额的订金进行预订并要求您在一定时间内支付尾款。在火山引擎收到您的全额支付款项前，您和火山引擎均有权取消您的预订，发生取消预订时您已支付的订金款项将无息退回至您的付款账户。
3. **货物供应。**由于生产、物流、第三方供货等因素，火山引擎可能因供应短缺、报价或其他错误、配置不兼容或任何其它具有商业上的合理原因通知您取消订单，即使您已经支付货款。订单被取消后，火山引擎将在合理期限内退回您已经支付的货款。
4. **不抵销。**您不得且确认其无权根据本协议、任何其他协议、文件或法律以本协议或其他文件项下欠付（或者将要到期和拖欠）您或其任何关联方的任何款项扣留、抵销、收回或者借记您或其关联方欠付（或者将要到期和拖欠）您的任何其他款项，无论该等款项是与您或其关联方违反或未履行本协议或者您或其任何关联方与您或其任何关联方之间的任何其他协议相关，还是与其他方面相关。
5. **包装与运输**
 1. **包装。**火山引擎按不低于火山引擎官方标准或者原厂商的标准对货物进行包装。由于您的要求而变更上述包装标准所发生的费用，由您负责承担。
 2. **运输。**产品将按照双方在订单中约定的运输方式运输，交付货物的运输费用由您承担。您需更改运输方式的，应当在火山引擎发货前七（7）个工作日以书面形式通知火山引擎，但变更运输方式产生额外费用的，额外费用应当由您承担。
6. **交付。**您理解并同意产品由火山引擎或火山引擎指定第三方负责送达到双方指定的交付

地点，并交付给您、您指定的收货人或任何您所选定的货物承运人时，您应当立即履行接收义务。具体交付时间及交付方式以《硬件产品交付约定》为准。

7. **接收。**收货单位（人）、收货地址、指定联系人姓名及方式以订单列明为准。您无法以公章或收货专用章签收货物的，以订单书面指定的联系人/收货人凭身份证签字收货。因如下情况造成交货延迟或无法交货的，不属于火山引擎造成，火山引擎不承担相应的责任，且有权单方面取消订单：
 1. 您提供的收货信息不真实、不准确或不完整；
 2. 货物送达收货地址后无人签收；
 3. 和收货人联系不上时，如收货人电话停机或不接听电话；
 4. 第三方原因或不可抗力因素导致的，例如：自然灾害、交通戒严、骚乱、突发战争等。
8. **交付信息变更。**在火山引擎交货过程中，您提出变更收货信息的，应提前七（7）个工作日以书面形式提出申请，火山引擎未同意交付地点、方式变更的，或您未按照前述约定提前申请交付地点、方式变更的，火山引擎仍依本订单项下约定的交付方式交付至订单约定的地点的，视为火山引擎已履行完成交付义务；您未能接收货物导致的风险，由您自行承担。
9. **所有权和风险转移。**若火山引擎或火山引擎指定第三方送货至约定地点时，您未按时履行接收和/或验收义务，火山引擎不承担因此可能造成的延迟交货责任，产品毁损灭失的风险自双方约定交货之日起由您承担。同时火山引擎有权要求您承担因此而产生的额外仓储、再次运输、人员食宿等费用及因延迟收货给火山引擎造成的一切损失，同时火山引擎有权要求您按照本协议约定承担违约责任。但任何情况下，所有权的转移应当以火山引擎收到您足额支付的货款为前提。
10. **安装。**您签收货物后，可选择自行安装（如您自有技术条件允许）或在五（5）个工作日内准备好场地、供电、网络及协调人员并通知火山引擎入场进行产品的安装配置和调试，火山引擎同步通知安装人员按您通知的时间入场，并在入场后两（2）个工作日内完成货物的安装配置及调试工作。如现场安装进度需根据现场情况做出调整，以双方确认的最终调整时间为准。因您原因产生的额外安装和调试费用由您自行承担。如您自行安装，您应承担由此带来的人身、财产损失等相关风险，如您外购配套设备，您应自行负责相关安装事宜。

11. 验收

1. **验收。**您应在收到货物后五（5）个工作日内对货物进行验收，火山引擎有权委派人员于您和火山引擎书面约定的时间，进场配合您进行开箱验收，在火山引擎人员进场之前，您不得擅自开箱，如有违反，您应承担由此带来的全部损失及责任。就验收情况您应当配合填写本协议附件所示《验收报告》，并签字加盖公章后返回火山引擎确认。如您发现货物品牌、规格、型号、数量和外包装等商品表面状况以及货物质量不符合本订单约定，您应妥善保存并在三（3）个工作日内书面通知火山引擎。如您未在上述期限内返回《验收报告》，也未提出任何异议的，视为验收合格。在任何情况下，如果由于原料和生产原因导致，产品在外表和品质上有微小瑕疵，产品仍视为符合验收条件。
2. **不合格产品处理。**如产品确属不合格，在您及时通知火山引擎、并经双方沟通

确认处理方案后，采取以下补救措施：(i)以合格产品替换该等不合格产品；或者(ii)货款贷记或者退回不合格产品的货款。您应从火山引擎获得退货授权，并自费将不合格产品运输至火山引擎指定场地，灭失风险由您承担。如处理方案为换货的，火山引擎应在收到您运送的不合格产品后将替换的产品运输至交付地点，费用和灭失风险由您承担。

3. **部分拒收。**除非部分收货致使您的合同目的无法实现，您对符合检验条件的产品不得拒收。
4. **瑕疵品退还。**您有权退还未通过验收的产品。退还产品前，您须向火山引擎提出书面申请并得到火山引擎批准。除非另有确认，您应在火山引擎批准后十(10)个工作日内将被批准退还的产品按照火山引擎的要求交付给火山引擎。除非火山引擎另有说明，退还产品须原样、完整(包括包装)退还，不满足前述条件的，火山引擎有权拒绝接收，由此产生的风险和损失由您承担。

12. 不得转售与抵押

1. **不得转售。**您应仅出于自用目的订购货物。除非双方另有约定，您不得以任何形式向任何其他实体转售产品。
2. **不得抵押。**您不能以任何方式抵押、质押火山引擎仍然拥有所有权的产品。如果您违反本条规定，不管相关的发票是否已开具或付款期限是否届满，您应付给火山引擎的所有款项均应立即支付，而且这并不影响火山引擎采取其他的补救措施。

13. 售后维保

1. 本产品交付完成后，您如在使用过程中出现故障或其他与产品相关问题，应及时以书面形式通知火山引擎。火山引擎将根据双方约定，自行提供服务支持或及时以书面方式通知原厂商，由原厂商提供标准售后服务，您应配合原厂商共同处理。
2. 维保服务起始日期、范围、服务标准，包括技术支持、远程支持等内容以《硬件产品维保说明》为准。如您的请求超出维保服务范围，根据您的需要，火山引擎或原厂商可以向您另行提供有偿服务，具体的服务内容及价款应另行约定。

14. 责任限制

1. 火山引擎通过网站或书面介绍资料展示的硬件规格参数、功能说明、零部件信息、库存、可购买数量等信息将尽可能准确、详细并与实际硬件信息相匹配。但是，受限于技术水平(如缓存延时等)、硬件批次和生产供应实时变化等因素，火山引擎不排除部分信息存在滞后或误差的可能。您确认对此情形表示知悉并理解，并同意不追究火山引擎因此可能造成的相关责任。
2. 除非双方另行书面约定，火山引擎将仅对本协议中明确约定的产品及服务内容负责，未在本协议中约定的产品和服务由您全权负责，并由您监督、管理和控制。就您采购的非火山引擎自有品牌硬件产品，您理解并同意，任何情况下，火山引擎就产品承担的责任不超出原厂商承诺范围。
3. 在任何情况下，双方同意火山引擎对您承担的因本协议引起的或者与之相关的责任，无论是合同责任、侵权责任还是其他责任，累计不得超过【您为购买引起该责任的产品或服务而实际支付给火山引擎的费用】。任何情况下火山引擎将不会对因本协议项下的火山引擎产品及服务而引起的任何间接的、特殊的、

附带的或者后果性损害赔偿负责，包括但不限于当前和将来的收入损失、利润损失，无论该等责任是否是基于违约和违背（明示或默示）保证、主动或者被动过失、故意或者非故意侵权、严格责任、违反法令、条例或者法规、缺乏对价或者其他原因。

15. 火山引擎不会就以下情形引起的索赔向您提供赔偿：

1. 由于您使用或将硬件与其它何一方的软件、硬件或火山引擎未提供的硬件结合使用的；
2. 由于您的软件、硬件，第三方软件、硬件，或因为您违反本协议引起的；
3. 由于您更改硬件或在硬件文件中标识的使用范围之外使用硬件（或您使用硬件的方式与火山引擎给您的指导相背）而引起的；
4. 由于非火山引擎操作的、对硬件的任何修改引起的；
5. 为了遵守或执行行业标准或任何适用法律法规引起的；
6. 在因第三方索赔而被通知停止使用本服务后，您继续使用本硬件而引起的；或
7. 可以通过变更或升级当前版本或采取火山引擎建议的措施避免侵权，但您未能配合更新或升级至最新版本，或者未能执行火山引擎的建议引起的。

16. 就硬件产品和服务同一事项，本专用条款与您与火山引擎订立的《产品和服务协议》有关约定相冲突的，以本专用条款为准；本专用条款未明确约定事项，将遵照《产品和服务协议》以及其他所适用的规则的约定。

