

合同编号：常采竞磋[2023]0138号

# 政府采购合同

(服务类)



项目名称：热线电话大数据挖掘平台及通用AI提能项目

甲方：常州市市域社会治理现代化指挥中心

乙方：阿里云计算有限公司

签订地：江苏省常州市

签订日期：2023年12月19日



郭修德

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定及常州市政府采购中心采购编号为常采竞磋[2023]0138号采购文件及投标（响应）文件，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

### 1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的有效组成部分，对甲乙双方均具有法律约束力。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

### 1.2 服务

1.2.1 服务名称：热线电话大数据挖掘中台及通用 AI 提能项目；

1.2.2 履行期限：2024 年 3 月，维保期 3 年；

1.3.2 履行地点：常州；

1.3.3 履行方式：现场及远程。



1.3.4 软件版本生命周期说明：尽管有上述服务年限约定，阿里云软件版本将遵循《阿里云软件版本生命周期规则》进行软件版本生命周期管理（详见：<https://apsara-stack.aliyun.com/notice/detail?fullName=apsara-stack.notice.global.product.UiKczaVhH&type=product>），我们将通过阿里云官网发布版本的生命周期公告（详见：<https://apsara-stack.aliyun.com/notice/product>）。当软件版本生命周期终止后，相应软件版本将不再更新，您需要升级到更高版本软件，以保障软件系统的稳定性和业务的连续性，降低系统运行风险。

### 1.3 价款

本合同总价为：¥1,780,000.00 元（大写：壹佰柒拾捌万圆整人民币），其中软件金额为 947000.00 元（13%税率），服务费金额为 833000.00 元（6%税率）。

分项价格：

| 序号 | 分项名称             | 分项价格           |
|----|------------------|----------------|
| 1  | 热线电话大数据分析挖掘中台    | 250,000.00 元   |
| 2  | 智能联络中心（在线 IM 平台） | 250,000.00 元   |
| 3  | 通用 AI 场景建设       | 800,000.00 元   |
| 4  | 通用 AI 能力底座扩容     | 480,000.00 元   |
| 总价 |                  | 1,780,000.00 元 |

### 1.4 结算方式

| 序号 | 阶段  | 付款条件   | 付款期限            | 付款比例 | 备注 |
|----|-----|--------|-----------------|------|----|
| 1  | 预付款 | 合同签订   | 自接收到发票之日起 15 日内 | 50%  |    |
| 2  | 验收  | 项目验收通过 | 自接收到发票之日起 15 日内 | 45%  |    |

|   |    |        |                 |    |  |
|---|----|--------|-----------------|----|--|
| 3 | 尾款 | 三年维保期满 | 自接收到发票之日起 15 日内 | 5% |  |
|---|----|--------|-----------------|----|--|

甲方支付乙方每笔款项的另一前提是收到乙方开具的正式发票，甲方应自接收到乙方开具的正式发票之日后 15 日内按照约定支付资金。

### 1.5 检验和验收

乙方交付完毕后，甲方需组织(包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加)对乙方履约情况进行验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况进行验收，并出具验收报告

如乙方提交成果符合要求并通过验收，甲方应及时向乙方签发验收合格文件。若甲方专家指出存在的问题和提出修改意见，乙方应根据甲方意见并经双方充分讨论达成一致，对相应的提交成果(或过程性材料)进行修改后，由甲方签发验收合格文件。

对于部分短期内无法解决但不影响系统正常运行问题，双方可通过签署备忘录的形式解决遗留问题，备忘录中应规定乙方解决遗留问题的方式、期限及相应的违约责任等，双方签署备忘录后甲方可签署验收报告。

甲方应在乙方具备验收条件提起验收申请后 3 天内启动验收，根据分阶段验收工作量双方约定时间内完成验收，逾期不验收的，视为验收通过。

本项目质量保证期：系统提供自项目验收通过之日起三年免费维保服务。在保证期内，若系统发生故障，乙方需免费调查故障原因并修复直至满足验收指标和性能的要求，包括但不限于更换整个或部分有缺陷的系统漏洞或缺陷等。如果乙方收到通知后在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用应由乙方承担。

## 1.7 违约责任

1.7.1 除不可抗力外，若乙方未按照本合同约定的时间、地点和方式提供服务，则视为乙方违约，每延迟一日，乙方应当按照延期提供服务总价格的 0.05% 向甲方支付违约金，违约金总额不超过本合同总价的 5%；乙方延迟提供服务 10 天以上，甲方除了有权按照以上标准向乙方主张违约金外，还有权单方解除本合同。

1.7.2 除不可抗力外，若甲方未按照本合同约定时间支付价款，则视为甲方违约，每延迟一日，甲方应当按照逾期付款金额的 0.05% 向乙方支付违约金；违约金总额不超过本合同总价的 5%，甲方迟延付款 10 天以上，则乙方有权单方解除本合同，解除通知送达对方时本合同即解除。

1.7.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经对方催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同，解除通知送达对方时，本合同即解除；

1.7.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

1.7.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7.7 本协议各方都清楚并愿意遵守本协议所适用的反商业贿赂和反腐败的法律法规以及相关国际公约以及双方关于反贿赂反腐败的内部政策要求，包括但不限于中华人民共和国关于反商业贿赂和反腐败的法律法规。甲方确认违反前述规定的行为都将给乙方造成重大损害，都被视为根本违约。因此乙方有权立即解除本协议而无需承担任何责任，同时，甲方应赔偿由此给乙方带来的一切损失。

1.7.8 乙方将严格遵守自愿、平等、公平、诚信的合作原则，充分尊重合作方的自主经营权利。如发现乙方员工存在违反上述合作原则的不当行为，可以通过乙方监督邮箱【[competition-compliance@alibaba-inc.com](mailto:competition-compliance@alibaba-inc.com)】反映问题，乙方将遵循保密、客观的原则开展调查和处理。

1.7.9 在任何情况下，不论本协议是否有其他相反规定，双方在本协议项下的责任仅限于直接的可计算损失。双方对因业务中断产生的损失（包括但不限于宕机时间费用）、名誉损失、利润损失、业务损失及数据丢失均不负责，而不论是否事先已经被告知该类损失或损害发生的可能性。任何一方均不对另一方获取替代产品、技术、服务或权利的费用承担责任或义务。在法律允许的范围内，任何一方因本协议所产生的违约金和/或赔偿总额，不超过索赔发生前乙方依据本协议向甲方实际收取的费用总额。

## 1.8 市场宣传

除本合同另有约定外，一方如需要在其宣传材料、市场宣传、网站建设以及其他任何方面，使用对方的品牌及/或标识、或其他属于对方或其权利方的企业

名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识等，都必须事先书面通知对方，在获得对方的书面许可后方可进行，否则视为对对方或其权利方的侵权，应承担相应的法律责任。

### 1.9 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，应当选择下列第2种方式解决：

1.9.1 将争议提交\_\_\_\_\_仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向原告住所地的人民法院起诉解决。

### 1.10 合同生效

本合同自甲乙双方签字盖章后生效，一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力。

甲方：常州市市域社会治理现代化指挥中心

乙方：阿里云计算有限公司

统一社会信用代码：12320400MB1W04598Q

统一社会信用代码：

91330106673959634P

住所：江苏省常州市新北区龙城大道

住所：浙江省杭州市西湖区三墩镇

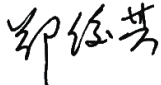
1280号市政府五号楼

灯彩街1008号云谷园区1-2-A06室

法定代表人或

法定代表人：

授权代表（签字）：

或授权代表（签字）：

联系人：

联系人：陈超

约定送达地址：

约定送达地址：

邮政编码：

邮政编码：

电话：

电话：

传真：

传真：

电子邮箱：

电子邮箱：

开户银行：江苏银行常州龙城大道支行      开户银行：招商银行杭州武林支行

开户名称：常州市市域社会治理现代化指挥中心      开户名称：阿里云计算有限公司

开户账号：83100188000057295

开户账号：571905493610901



## 第二部分 合同一般条款

### 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

### 2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致;如果采购文件中没有技术规范的相应说明,那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

### 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉;如果任何第三方提出侵权指控,那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的直接责任、合理费用和赔偿。

### 2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查,以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;

2.4.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

### 2.5 结算方式和付款条件

| 序号 | 阶段  | 付款条件   | 付款期限            | 付款比例 | 备注 |
|----|-----|--------|-----------------|------|----|
| 1  | 预付款 | 合同签订   | 自接收到发票之日起 15 日内 | 50%  |    |
| 2  | 验收  | 项目验收通过 | 自接收到发票之日起 15 日内 | 45%  |    |
| 3  | 尾款  | 三年维保期满 | 自接收到发票之日起 15 日内 | 5%   |    |

甲方支付乙方每笔款项的另一前提是收到乙方开具的正式发票，甲方应自接收到乙方开具的正式发票之日后 15 日内按照约定支付资金。

## 2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.6.4 关于本协议及其附件、具体项目合同和补充协议的具体内容，除因履行应当履行的司法义务外，双方均同意，未经对方事先书面许可，任何一方不得向第三方提供或披露，除非为履行本协议项下的其他义务所需要。当需要对外披露时，双方应共同协商，统一披露步骤和宣传口径。另外，本协议签署后，未经对方许可，任何一方不得对外发表声明，宣布建立合作关系。如双方需要联合发表声明宣布建立合作关系，联合声明内容应由双方事先共同确认。

## 2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.7.3 乙方应保证提供的服务符合国家、行业标准，同时符合甲方提供的规范标准。

## **2.8 延迟履行**

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

## **2.9 合同变更**

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，按各自过错承担相应的责任。

## **2.10 合同转让和分包**

经甲方同意乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件。

## **2.11 不可抗力**

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限相应顺延，顺延的期限即为不可抗力期间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

## **2.12 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

## **2.13 乙方破产**

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## **2.14 合同中止、终止**

2.14.1 双方当事人不得无故擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，双方按各自过错承担相应的责任。

## 2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照约定，定期提交服务报告，甲方按照约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

## 2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的 约定送达地址发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于 10 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

## 2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。