

# 鲜境物联·AI 智能客服项目委托开发合同

合同编号：

甲方（委托方）：\_\_\_\_\_

统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

法定代表人（授权代表人）：

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_

乙方（受托方）：河南卓米智能科技有限公司

统一社会信用代码：91410104MA9K1KDT16

法定代表人（授权代表人）：邹雪慈

联系人：邹雪慈 联系电话：18638790003

通讯地址：河南省郑州市管城回族区城东路 100 号正商向阳广场 A 座 1804 室

鉴于甲方拟委托乙方开发鲜境物联·AI 智能客服项目（以下简称“项目”），双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，本着平等自愿、诚实信用的原则，经协商一致，订立本合同，共同遵守。

## 第一条 开发内容与交付物

1.1 基于与鲜境物联高层以及相关部门的初步调研和访谈，本次项目旨在通过构建 AI 智能客服，解决鲜境物联产品客户营销触达环节存在的高度依赖个人经验、依赖人工以及多语种人才储备不足等问题。

通过对鲜境物联的产品信息、技术资料、解决方案知识等统一建成私有知识库，利用 AI 完成「意图识别 → 追问 → 方案生成」的智能对话闭环，提高企业营销环节的效能。主要涵盖以下场景：

场景一：线上 24 小时智能咨询。选择一个高频的访客咨询渠道，

通过 AI 意图识别-精准调取知识库-针对性追问-生成方案的决策链条完成高准确度响应；另外，构建人工接管机制和异常问答库，在 AI 智能客服回答不上时转人工并留存日志提醒，实现 24 小时全天询盘响应。

场景二：辅助员工销售提效。员工与客户沟通时，根据录音和对话记录 → 语义识别 → 匹配知识库 → 自动生成解决方案，让「不懂技术的销售」也能高准确率完成产品推荐。

具体的开发内容、功能模块、技术指标及交付物清单，详见本合同《附件一：鲜境物联·AI 智能客服项目软件开发需求规格说明书及交付清单》。该附件为本合同不可分割的组成部分，与主合同具有同等法律效力。

1.2 若开发过程中需求发生变更，双方应签署书面《需求变更确认单》作为附件补充，未签署书面确认的口头或即时通讯沟通不作为变更依据。

## 第二条 开发周期与进度

2.1 项目周期为【7】周（约【2】个月），自甲方支付首付款且提供必要资料之日起算；

2.2 具体阶段划分、时间节点及对应交付成果，详见《附件二：项目开发计划与进度表》；

2.3 因甲方原因（包括但不限于未及时提供需求资料、未及时确认需求、接口、测试环境、配合人员、频繁变更要求或逾期付款）导致工期延误的，交付期限相应顺延。

## 第三条 合同金额与支付方式

3.1 本合同总金额为人民币（大写）伍万圆整（¥50,000）。

3.2 支付节点如下：

首付款：合同签订后 3 个工作日内，支付总额的【80】%；

验收款：项目通过最终验收后 1 个月内，支付总额的【20】%；

### 3.3 年度订阅服务

除本合同一次性研发实施费用外，乙方就本项目提供年度订阅服务，内容包括：大模型/Token 调用、系统运维监控与版本管理、知识库持续更新、对话效果优化与迭代、AI Eval 持续评测。

年度订阅费为人民币（大写）叁万 圆整（¥ 30,000 / 年），按【年】预付，每期订阅开始前【30】日内支付；续费须提前【30】日由双方书面确认。订阅期内乙方对知识库持续更新成果的知识产权归甲方所有，乙方保留底层通用组件与技术框架的复用权。

3.4 乙方应在收款前向甲方开具等额合规发票。

## 第四条 验收标准与流程

4.1 验收标准以《附件一：鲜境物联·AI 智能客服项目软件开发需求规格说明书及交付清单》及《附件三：鲜境物联·AI 智能客服项目验收测试标准》为唯一依据。

4.2 乙方提交交付物后，甲方应在【5】个工作日内完成验收并出具书面意见。逾期未提出书面异议的，视为验收合格。

4.3 验收不合格的，甲方应一次性列明所有问题清单并作出合理性说明，乙方在【10】个工作日内修复并重新提交。连续【3】次验收仍不合格且确属乙方原因的，甲方有权解除合同。

## 第五条 知识产权条款

5.1 背景知识产权：乙方既有或在本项目中形成的下列成果，其知识产权仍归乙方所有：（1）乙方通用的框架、组件、中间件、开发工具、模板及基础代码；（2）本项目定制成果以外的通用性、可复用技术成果。甲方仅在本项目范围内享有非独占、不可转让的普通使用许可。

5.2 定制开发成果：交付的定制功能与知识库归客户所有；乙方

保留底层通用组件与技术框架的复用权。

5.3 乙方保证交付物不侵犯第三方知识产权，否则由乙方承担全部法律责任及赔偿。

5.4 项目中使用的第三方软件或开源组件，按其授权许可执行；乙方应向甲方提供开源组件使用清单，并确保其使用不使本项目成果违反相关开源协议。

5.5 甲方保证其提供的需求、资料、素材及数据来源合法、不侵犯第三方权益；因甲方原因产生的侵权责任由甲方承担。

## **第六条 保密义务**

6.1 双方对合作中获知的商业秘密、技术资料、用户数据等负有严格保密义务。

6.2 保密期限为合同有效期内及合同终止后3年。

6.3 乙方应与参与项目的开发人员签署保密协议，并对员工的泄密行为承担连带责任。

## **第七条 售后服务与维护**

7.1 免费维护期为验收合格之日起【3】个月。

7.2 维护范围包括：Bug修复、服务器基础运维、操作指导。不包含新功能开发及原有逻辑的重大调整。

7.3 免费维护期满后，如需继续服务，双方另行签署运维合同。

## **第八条 违约责任**

8.1 甲方逾期付款的，每逾期一日，应按应付未付金额的【万分之五】支付违约金。逾期超过【15】日的，乙方有权暂停开发或解除合同。

8.2 因乙方原因且无正当理由逾期交付的，应支付违约金。逾期超过【30】日，甲方有权解除合同并要求退还已付款项。

8.3 任何一方违约给对方造成的损失超过违约金数额的，应补足

差额。

8.4 任何违约方除承担上述约定的违约责任外，还应当承担守约方为维护自己权益所支出的合理费用，包括但不限于：律师费、诉讼费、保全费、保全保险费、鉴定费、公证费、差旅费等各项费用。

### **第九条 争议解决**

因本合同引起的争议，双方应协商解决；协商不成的，应向乙方住所地人民法院提起诉讼。

### **第十条 通知与送达**

10.1 双方确认以本合同首部载明的地址、联系人及联系方式作为通知与法律文书的送达地址。通知以书面形式发出，包括但不限于电子邮件、快递、传真，以到达对方指定地址时视为送达。

10.2 一方地址或联系方式发生变更的，应提前书面通知对方；未通知的，向原地址送达仍视为有效送达。

### **第十一条 其他**

11.1 本合同一式两份，双方各执一份，自双方盖章或授权代表签字之日起生效。

11.2 附件列表：

附件一：《鲜境物联·AI 智能客服项目软件开发需求规格说明书及交付清单》

附件二：《鲜境物联·AI 智能客服项目开发计划与进度表》

附件三：《鲜境物联·AI 智能客服项目验收测试标准》

（以下无正文，接签署部分）

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

日期：

日期：