

阿里云 智能联络中心 相关协议

文档版本：20191111

法律声明

阿里云提醒您在使用或阅读本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云文档中所有内容，包括但不限于图片、架构设计、页面布局、文字描述，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

通用约定

格式	说明	样例
	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 禁止： 重置操作将丢失用户配置数据。
	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 警告： 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 注意： 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明： 您也可以通过按Ctrl + A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置 > 网络 > 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击确定。
Courier字体	命令。	执行cd /d C:/window命令，进入Windows系统文件夹。
##	表示参数、变量。	bae log list --instanceid Instance_ID
[]或者[a b]	表示可选项，至多选择一个。	ipconfig [-all -t]
{ }或者{a b}	表示必选项，至多选择一个。	switch {active stand}

目录

法律声明.....	I
通用约定.....	I
1 智能联络中心产品服务协议.....	1

1 智能联络中心产品服务协议

通信能力技术服务协议

为使用通信能力技术服务，您应当阅读并遵守《通信能力技术服务协议》（以下简称“本协议”）。在接受本协议之前，请您务必仔细阅读本协议的全部内容，特别是免除或者限制责任的条款以及管辖法院的选择条款等，限制、免责条款可能以加粗形式提示您注意。无论是否实际阅读本协议，您通过网络页面点击确认本协议或实际使用阿里服务，均表示您与阿里已就本协议达成一致并同意接受本协议的全部约定内容。如果您不同意本协议的任意内容，或者无法准确理解阿里对条款的解释，请不要同意本协议或使用本协议项下的服务。否则，表示您已接受了以下所述的条款和条件，同意受本协议约束。

本协议由阿里巴巴云计算（北京）有限公司与阿里云计算有限公司（以下简称“阿里”）与您在杭州市余杭区签署。

第一条 定义

1.1 通信能力技术服务：是阿里提供的，面向开发者为主的互联网合作伙伴，提供融合通信能力的技术服务。开发者可利用阿里提供的技术服务，通过公众通信网或互联网，向用户提供以短信通道服务、语音呼叫服务、移动网络流量充值服务等内容为主的技术服务。

1.2 API接口：API（Application Programming Interface,应用程序编程接口）提供给开发人员的实现某一特定功能的接口，以下简称“接口”。

1.3 App key & App secret：指开发者在申请开发新应用时获得的由阿里授予的应用程序接入账户和密钥。App key是应用的唯一标识，阿里通过App key来鉴别应用发布者的身份。App secret是阿里给应用分配的密钥，该密钥在一定技术条件下可保证应用来源的可靠性。

1.4 开发者：调用阿里通信能力接口进行应用开发合作的主体，包括公司和个人，经过阿里审核通过后成为本协议的开发者，以下简称“您”。

第二条 服务内容

阿里将通信能力以API接口的形式提供给您调用，您根据自己的业务需要选择需要的服务，具体可选服务见网站页面。其中，阿里巴巴云计算（北京）有限公司提供通信能力的技术服务，阿里云计算有限公司为您提供使用通信能力技术服务相关的售前、售中咨询服务。

第三条 服务费用

3.1 服务单价

3.1.1阿里将根据不同服务种类收取技术服务费用，具体费用标准以网站页面展示为准。

3.1.2阿里有权根据经营需要随时变更费用标准，并提前7天公示在网站上，自公示之日起7日后生效，如您不同意变更后的费用标准应立即停止使用，继续使用将视为同意并接受变更后费用标准。

3.1.3 本服务的任何免费试用或免费功能和服务不应视为阿里放弃后续收费的权利。阿里有权提前7天以公告形式通知您收费标准，若您继续使用则需按阿里公布的收费标准支付费用。

3.2 账单服务

3.2.1 阿里向您提供使用本服务的账单，并根据账单计算和收取费用。

3.3 付款方式

3.3.1 本协议项下技术服务费的支付采用预充值方式，您向您的阿里账户预存使用费，阿里根据您的所选择的服务进行计费，按实际使用量实时扣费，阿里将根据您的预存账户余额情况进行费用预警，为了避免出现 API 调用的中止或中断，您需及时补充预存费用，否则因账户余额不足而导致的一切风险及责任，均由您自行承担。

3.3.2 您通过参与活动等方式获得阿里赠予的代金券，在代金券使用有效期内，您使用通信能力技术服务所产生的费用将优先从代金券账户里进行扣除，逾期未使用直接作废。

3.3.3 未尽事宜见网站各个通信能力服务内容及报价说明。

第四条 您的权利及义务

4.1 开通服务

4.1.1 开通服务：您需选择、申请相应的通信能力 API 调用权限，并确认相应的服务条款，在审核通过获得相应通信能力权限后，您可登陆管理控制台进行服务管理等操作。

4.2 使用规范

4.2.1 您应当具备使用本服务的相关资质，您使用通信能力接口用于应用开发的，应同时具备相关开发的资质以及该应用提供服务应当具备的资质，并具备履行其基于本协议项下之义务的能力，您保证履行相关义务不违反任何对其有约束力的法律文件。您自行负责其应用的创作、开发、编辑、加工、修改、测试、运营及维护，并且自行承担相应的成本。

4.2.2 您在使用阿里服务时，必须遵守中华人民共和国相关法律法规的规定，您承诺将不会利用本服务进行任何违法或不正当的活动，否则阿里有权停止向您提供服务。

包括但不限于：

- a) 反对宪法所确定的基本原则的；
- b) 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- c) 损害国家荣誉和利益的；
- d) 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- e) 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

- f) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- g) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- h) 未经他人同意传递商业等信息；
- i) 从事欺诈或诈骗行为的；
- j) 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
- k) 阿里认为属于不正当的活动。

4.2.3您同意通过阿里提供的途径合法获取应用标识（App key）及密钥（App secret）。您对 App key 和 App secret 的机密负完全责任。您同意任何时候都不使用其他服务商的 App key 和 App secret，也不将自身的 App key 和 App secret 透露给任何第三方。您同意在发现或怀疑他人未经授权就使用其 App key 和 App secret 时立即通知阿里。阿里对开发者的 App key 和 App secret 的所有使用情况，包括但不限于任何未经授权的访问、更改或者删除、破坏、损害、丢失或未能存储均不承担任何责任。

4.2.4您应采取有效措施，防止黑客攻击、盗用密码、非法调用页面等危害通信业务信息安全的非法行为。您应妥善保管使用本服务的接口、账号密码并保证自用终端和网络的安全性，使用账号密码从事的一切行为均视为您的行为，因账号密码丢失或被盗以及网络不安全产生的后果由您自行承担。

4.2.5您保证不得以任何方式或企图修改或干扰网站或其他阿里网站及系统以及阿里提供给您的网站、系统或代码的任何部分、功能。您违反上述条款，阿里有权根据其情节，对您实施警告、限制服务、应用下线、应用删除、中止或终止服务等措施。

4.2.6您对自己在使用阿里服务过程中的行为及与其客户之间的权利义务承担法律责任，您自主开发、独立运营其应用成果，阿里不参与您应用的运营活动，您应依法进行应用的运营活动并独立承担相应的法律责任。您违反本协议或相关的服务条款的规定，导致或产生的任何第三方主张的任何索赔、要求或损失，您同意赔偿阿里及其关联公司和合作公司，并使之免受损害。

4.2.7您应满足阿里对接口的各项技术和商务规范要求。

4.2.8您不得将本协议服务、接口、数据等全部或部分出售或进行任何利益交换行为，也不得向任何第三方转借、转租或转授权等。

4.2.9您同意遵守阿里制定的规则、规范等，并根据所选择服务遵守相应的附件中的使用规范。

4.2.10除符合适用法律的基本规定之外，您利用本服务向用户提供应用或服务时，未经用户同意不得擅自收集用户数据，不得违反法律或约定超出范围使用用户数据，应向用户提供隐私保护政策。

4.2.11您同意和理解：

1) 本协议项下通信能力技术服务均基于运营商能力和资源，由于通信能力、系统、网络和资源的不确定性，阿里尽可能的维护能力的安全稳定，但对此不做任何保证；

2) 您自主开发、独立运营其应用成果，阿里不参与您应用的运营活动，您应依法进行应用的运营活动并独立承担相应的法律责任。

4.2.12 您开发的应用及服务应当重视用户体验，尊重用户知情权、选择权，应用服务应当坚持诚信原则，不误导、欺诈、混淆用户，尊重用户的隐私，不骚扰用户，不制造垃圾信息。如果因违反本条给用户造成的损害赔偿，应由您独立承担，若由此给阿里造成任何损失的，您应当承担赔偿责任。阿里有权自行判断和决定您的应用是否违反本协议约定、规则规范或侵犯用户合法权益，并对应用作出包括但不限于中止、限制或终止服务的处罚。

4.2.13 除符合适用法律的基本规定之外，您应用或服务需要收集用户数据的应当符合以下条件：

a) 您的应用或服务需要收集用户数据的，必须事先获得用户的授权，且仅可以收集为应用程序运行及功能实现目的而必要的用户数据。您应当告知用户相关数据收集的目的、范围及使用方式，保障用户知情权；

b) 您应当就其应用向用户提供隐私保护政策，告知用户该应用收集哪些用户数据，如何使用，是否会将用户数据传播或提交他人等，保障用户的知情权及选择权。隐私政策在应用的界面上应当显示给用户；

c) 您应当向用户提供修改、删除用户数据的方式，确保用户要求删除其用户数据时可通过该方式自行操作完成，并确保相关数据被完全删除；

d) 您不得收集用户的隐私信息数据及其他阿里认为属于敏感信息范畴的数据，包括但不限于不得收集或要求用户提供任何账号、密码，不得搜集或要求用户提供用户关系链、好友列表数据等；

e) 您应当仅获取为应用程序运行及功能实现目的必要的的数据；您在特定应用中收集的用户数据仅可以在该特定应用中使用，不得将收集的用户数据转移或使用在该特定应用之外；

f) 未经阿里授权，您不得使用阿里提供的数据作为自身资源进行其它商业行为，包括但不限于收集、分享及对外宣传等；

g) 您不得以任何形式将阿里数据提供给任何非阿里的第三方使用，您不得将用户数据出售、转让等；

h) 如果阿里认为您使用用户数据的方式，会损害用户体验，阿里有权要求您删除相关数据并不得再以该方式使用用户数据；

i) 阿里在您违反协议时有权限制或阻止您获取用户数据及阿里数据；

j) 您应当遵守阿里关于用户数据的其他管理规则。

4.2.14 阿里运营数据的全部权利，均归属阿里。未经阿里事先书面同意，您不得为本协议约定目的外使用相关数据。

4.2.15 一旦您停止使用阿里或阿里基于任何原因终止对您提供阿里的服务，您必须立即停止使用并删除从阿里中获得的全部服务和数据。

4.2.16 您不得违约或违法使用阿里的所有资源；您不得向任何单位或个人出售、转让、转授权阿里的代码、API接口（Application Programming Interface,应用程序编程接口）、开发工具以及其他阿里服务资源等；您仅拥有依照本协议约定合法使用阿里各项服务的权利。

4.2.17 您不得利用阿里从事以下活动：

a) 未经允许，进入受保护的计算机信息网络或者使用计算机信息网络资源的；

b) 未经允许，对计算机信息网络功能进行删除、修改或者增加的；

c) 未经允许，对进入计算机信息网络中存储、处理或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加的；

d) 故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的；

e) 其他危害计算机信息网络安全的行为。

第五条 阿里权利义务

5.1 阿里如遇网络或系统维护或升级，需要暂停服务或要求您做出配合的，应当提前1个工作日告知您。

5.2 阿里向您提供可以实现统计查询、账单、详细话单、短信发送状态、呼叫状态等功能服务。

5.3 阿里有权对网站进行修改、升级等各项操作，并有权制定并修改服务内容及服务规范，规范一经发布在阿里及其关联公司网站上即构成本协议的一部分，您应当予以遵守，否则您应当停止使用本服务，本协议自动终止。

5.4 阿里有权为预防、发现和调查欺诈、危害安全、非法或违反与您或其关联公司协议、政策或规则的行为对您服务进行检查监督。阿里有权根据最终用户或第三方的投诉以及阿里对您服务的监督检查，自行决定您及其客户是否利用本服务从事不正当活动，并以此中止或终止向您提供服务。

5.5 阿里有权在必要时变更部分或全部的服务功能，如功能变更可能引起日常服务的中断或终止，阿里应当通知您，并尽快完成基本功能的修复。您可以选择继续使用调整后的服务功能，或终止使用阿里服务。

5.6 阿里有权根据中国法律法规的调整、行政执法机关的命令和社会伦理道德的变化调整阿里服务的标准。

5.7 阿里有权在必要时变更部分或全部的服务功能，如功能变更可能引起日常服务的中断或终止，阿里应当在变更一个月之前事先通知您，并尽快完成基本功能的修复。您可以选择继续使用调整后的服务功能，或终止使用阿里服务。

5.8 您的应用及您所从事的经营业务不得对阿里及其关联公司的利益构成任何现实或潜在的损害或冲突，否则阿里有权立即通知您并终止阿里向您提供的所有服务，而无需承担任何法律责任和费用补偿，同时阿里保留追究您相应责任的权利。

第六条 保密条款

6.1 本协议所称保密信息，是指一方（以下简称“接受方”）从对方（以下简称“披露方”）取得的、获知的、或因双方履行本协议而共同创造且具有不可分割性的商业秘密（包括财务秘密）、技术秘密、经营诀窍和（或）其他应予保密的信息和资料，无论上述信息和资料以何种形式或载于何种载体，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。

6.2 本协议有效期内及其终止后五年内，任何一方均不应向任何第三方披露、泄漏或提供保密信息。

6.3 阿里与您双方应采取适当措施妥善保存对方提供的保密信息，措施的审慎程度不少于其保护自身的保密信息时的审慎程度。双方仅能将保密信息用于与本协议项下的有关用途或目的。

6.4 双方保证保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和雇员范围内知悉。在双方上述人员知悉该保密信息前，应向其提示保密信息的保密性和应承担的义务，并以可证明的方式表明上述人员确实承担本协议项下的保密责任。

6.5 如确有必要，接受方应按照保密信息披露方的指示将含有保密资料的所有文件或其他资料归还给披露方，或按其指示予以销毁。

6.6 本条上述限制条款不适用于以下情况：

- a) 在签署本协议之时或之前，该保密信息已以合法方式属接受方所有；
- b) 保密信息在通知给接受方时，已经公开或能从公开领域获得；
- c) 保密信息是接受方从与其没有保密或不透露义务的第三方获得的；
- d) 在不违反本协议项约定责任的前提下，该保密信息已经公开或能从公开领域获得；
- e) 该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从通知方或其关联或附属公司获得的信息中获益；
- f) 接受方应法院或其它法律、行政管理部门要求披露的信息（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序）因而透露保密信息，在该种情况发生时，接受方应立即向披露方发出通知，并作出必要说明。

6.7 阿里与您双方亦对本协议的具体内容负有保密责任。

6.8阿里与您双方为了履行本协议而进行的沟通、通知、告知等文件传递或文件交换，应由双方妥善保存，不得用于不利于双方开展业务的目的。双方不得诋毁诽谤对方，亦不得在公开场合以攻击对方为目的发布不利于双方的言论。

第七条 知识产权

7.1网站上所有内容，包括但不限于著作、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由阿里或其他权利人依法拥有其知识产权。非经阿里或其他权利人书面同意任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表网站程序或内容。

7.2未经阿里同意，您不得擅自使用您或其关联公司的商标、名称以及阿里相关商标及其标识。

7.3开发者独立开发的应用的知识产权归其该所有人所有；权利人同意授予阿里及其关联公司在全球范围内享有免费的、永久性的、不可撤消的、非独家的、可转让、可分许可的许可，许可阿里应用开发平台使用、调用、演示产品等。该许可不受双方合作终止以及本协议终止的影响。

7.4本协议项目合作涉及的系统、代码、数据、品牌等，均由双方各自依法拥有知识产权，未经权利拥有一方的书面同意，另一方不得擅自使用、修改、复制、公开传播、发行，否则，权利拥有一方有权立即终止本协议并要求对方赔偿全部损失（包括但不限于调查取证费用、公证费用、律师费等）。

7.5您不得将阿里基于本项目合作提供的技术接口、源代码及算法等进行反向工程、反汇编、重构、反编译、翻译、修改、复制，或者在未经明确允许的情况下创作衍生作品。

第八条 免责条款

8.1您充分理解，使用阿里的通信通道涉及到因特网、电信运营商的网络服务，可能会受到各个环节不稳定因素的影响，因此您同意，对因停电、计费系统故障、传输线路故障、通信故障及通信线路故障、检修升级、计算机错误或病毒、黑客攻击、信息损坏、数据丢失或其它在阿里合理控制范围之外的原因所造成的中断、延迟或停顿等服务问题，阿里不承担责任；为防止发生意外，请您不要仅依靠网络作为重要情况下使用的唯一通信工具，对于您利用阿里服务开展活动而造成的损失，双方同意阿里不向您或任何第三方承担责任。

8.2阿里有权定期或不定期地对提供网络服务的网站或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断或暂停，阿里无需为此承担任何责任。

8.3如发生下述任一情况而导致服务中断及您损失的，阿里不承担责任：

- 1) 发生不可抗力情形的；
- 2) 黑客攻击、计算机病毒侵入或发作的；
- 3) 计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用的；
- 4) 因政府管制而造成中止或终止服务的；

5) 其它非因阿里的过错而引起的。

8.4在任何情况下，阿里均不就因使用阿里提供的服务所发生的任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用阿里服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已事先被告知该等损害发生的可能性）。

8.5 在任何情况下，阿里对本协议项下提供的服务所承担的违约赔偿总额不超过违约服务对应之服务费总额。

第九条 不可抗力

因不可抗力或者其他意外事件，使得本协议的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方不承担责任。不可抗力、意外事件是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方当事人造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网路堵塞、电信部门技术调整和政府管制等。

第十条 协议的终止

10.1在您违反本协议约定或网站规则、规范时，阿里有权随时暂停或终止向您提供服务。如您后续再直接或间接或以他人名义注册并登录的，阿里有权直接单方面暂停或终止提供本协议下服务。

10.2如本协议服务终止，阿里有权保留或删除您账号中的任何信息和全部相关数据，包括服务终止前您尚未完成的任何数据。

10.3因法律法规或政策原因导致阿里业务无法继续运营的，双方合同自动解除，互不承担违约责任。

10.4由于客观原因，致使您不能使用服务时，阿里不承担任何责任，包括但不限于

a)自然灾害，如台风、洪水、冰雹等；

b)政府行为，如征收、征用等；

c)社会异常事件，如罢工、骚乱等；

d)计算机病毒或黑客攻击、互联网络、通信线路等原因造成服务中断。

10.5鉴于通信服务的特殊性和不可控性，阿里可能随时中断或终止部分或全部的服务。如出现以上情形，除本协议所述不可抗拒因素外，阿里将以合理的方式通知您。

第十一条 违约责任

11.1任何一方未履行本协议项下的任何一项条款均被视为违约。违约方应按照本协议的相关约定，依法承担相应违约责任。

11.2除本协议另有约定外，任何一方违反其于本协议项下的陈述、承诺、保证或义务，而使另一方遭受任何诉讼、纠纷、索赔、处罚等的，违约方应负责解决，使另一方发生任何费用、额外责任或遭受经济损失的，应当负责赔偿。如一方发生违约行为，守约方可以书面通知方式要求违约方在指定的时限内停止违约行为，要求其消除影响。如违约方未能按时停止违约行为，则守约方有权立即终止本协议。

11.3如果因您违反本协议，而导致任何其他第三方遭受任何损失并引起纠纷，且该等纠纷解决的结果最终导致阿里承担了任何责任，则您全额赔偿阿里受到的损失。涉及第三方纠纷时，阿里应及时知会您，双方共同协商，本着友好互谅的原则进行处理。

第十二条 争议解决

本协议履行中若发生争议，双方应当本着互谅互让的原则，协商解决。协商不成的，任何一方均有权向杭州市余杭区人民法院提起诉讼。

第十三条 协议的生效、续签及其他

13.1本协议内容包括协议正文及所有阿里已经发布的或将来可能发布的相关规则。上述规则为本协议不可分割的一部分，与本协议正文具有同等法律效力。

13.2双方未行使或未执行本协议任何权利或规定，不构成对前述权利之放弃。

13.3本协议项下阿里对开发者所有的通知均可通过网页公告、电子邮件、手机短信或常规的信件传送等方式进行；该等通知于发送之日视为已送达收件人。

13.4本协议如有调整和更新会提前7天在本网站做网页公告，如果您不接受更新后的内容，可以在7天之内邮件或书面告知阿里终止提供服务。如果7天之内阿里未收到终止服务的申请，默认您同意协议的调整和更新。

13.5若本协议中部分条款因任何原因而被认定无效，此种无效条款并不影响其他条款的有效性，且此种无效条款应自始视为不存在。

13.6阿里有权根据业务调整情况将本协议项下的全部权利义务一并转移给其关联公司，转让将以本协议规定的方式通知您。

13.7协议终止后，有关知识产权、数据信息保密的条款不因协议的终止而终止。

智能联络中心系统服务条款

您使用本服务应当阅读并遵守《通信能力技术服务协议》及本服务条款。如遇《通信能力技术服务协议》与本服务条款不一致之处，优先适用本服务条款。在满足前述条件及阿里规定的智能联络中心系统服务其他准入条件、提交相关资料后，按照流程申请权限，经阿里同意后开通智能联络中心系统服务。无论是否实际阅读本协议，您通过网络页面点击确认本条款或实际使用智能联络中心系统服务，均表示您与阿里已就本条款达成一致并同意接受本条款的全部约定内容。

第一条 定义

1.1 智能联络中心系统服务：智能联络中心系统服务是阿里基于语音通信能力和人工智能技术为企业提供了一种产品服务，帮助企业更好的服务最终用户。

1.2 智能联络中心AI坐席：也称之为智能语音机器人坐席，以下简称“AI坐席”，是企业或开发者利用阿里提供的产品，通过经审核的内容模板发起语音呼叫的一种产品服务，可以用于主动向用户发起语音通知、客户服务和满意度回访等，一个AI坐席同时只能发起一通外呼。

1.3 人工坐席：以下简称“人工坐席”，是企业或开发者利用阿里提供的技术服务，通过语音通话联络用户的一种产品服务，可用于主动发起和被动接起的方式向其用户提供多方沟通、业务咨询、客户服务及语音通知等，一个人坐席同时只能发起或接起一通电话。

第二条 开通服务

您应按照本网站载明的语音能力权限申请要求提交信息，并对提交信息的真实性、合法性、有效性独立承担全部责任；阿里有权根据您的信息进行综合判断，并保留决定您是否符合权限开通要求的权利。

第三条 服务内容

3.1 智能联络中心AI坐席：提供机器人配置界面，支持用户自定义机器人对话流程，支持通过文本转语音或上传语音文件形式生成对话模板，企业可创建外呼任务自动向用户发起语音通知。

3.2 智能联络中心人工坐席：提供人工接听工作台，有电话转接或电话呼入时，人工坐席可接起并提供服务。

3.3 机器人转人工：用户可以在机器人模板配置过程中，设置关键意图出发转人工，支持转接到人工坐席或转接到第三方号码。

3.4 语音通信：企业可以在控制台提交认证资料，申请企业专属号码资源，通过人工坐席或AI坐席向用户发起语音通知。

3.5 通话录音功能：为企业提供的通话录音服务。

3.6 计费功能：提供对应的产品计费功能。

第四条 服务费用

阿里有权制定本服务的费用标准及收费规则并公示于网站上，并有权随时做出变更，亦可通过书面方式与您对费用标准及收费规则进行变更（如与网站不一致，以书面约定为准），您使用本服务即意味着您接受该费用，并同意阿里有权单方判断和决定您使用的产品类型及适用资费，如您不同意公布或变更的费用标准应立即停止使用本服务，否则使用或继续使用将被视为您同意接受新的费用标准。

第五条 使用规范

5.1 您有义务在法律规定范围内对发送的录音文件或文本做安全审核。文件或文本内容不得包含违反国家法律法规、反党反政府反社会主义、色情、损坏安定团结社会的内容。由于您审核责任造成以上内容被播放所产生的法律责任全部由您负责。

5.2 您同意阿里基于提升服务的目的，对与本服务相关的通话录音进行分析以提升AI坐席的语音识别准确率，请确保您的用户也知晓并给予授权。

5.3 您承诺不得利用阿里智能联络中心系统能力对属于您的用户或对第三方通过语音呼叫进行骚扰，同时，您应当在服务过程中明确告知您的用户或第三方投诉的渠道，当您收到投诉或明确拒绝接收您的语音后，您不得再向该用户或第三方进行呼叫，否则由此引起的投诉、法律责任全部由您负责承担，阿里亦有权要求您对阿里所受一切损失承担相应的赔偿。

5.4 阿里提供了设置黑名单的防骚扰手段，如您的业务被利用对他人号码进行骚扰，您需向被骚扰号码告知阿里业务提供的防骚扰手段或经被骚扰客户同意代为将该被骚扰号码设置到黑名单中，这样其他人将不能通过您的服务发起对被骚扰用户的呼叫。

5.5 阿里为您提供服务的号码需完成电话用户实名登记方可提供服务，您应按照阿里要求如实提供相应材料，您亦同意阿里将您实名登记材料提供给运营商备案。若发现您的资料不真实或无效的，阿里有权停止向您提供服务。

5.6 您同意在一定业务场景下（如测试情况下）与其他用户共用一个号码。

5.7 您只能使用阿里提供的号码和语音线路，否则阿里将停止本协议项下的服务。

5.8 您不得超出本协议范围使用服务，不得直接或变相向第三方转租转售本服务，为第三方提供本服务，不得将本协议全部或任何一部分转让或出借给其他第三方使用。

5.9 您承诺根据阿里的要求，规范使用阿里提供的本业务，不违规经营、不变更合同约定用途，不隐藏、变更或转租、转售语音号码，您保证不会对号码进行多次转接以躲避号码溯源与甄别；您承诺不开展无特定主被叫的话务批发业务，不私自转接国际来话，不通过技术手段为非法VoIP、改号电话、网络电话（PC软件/APP等）提供语音落地，不滥用自动语音群呼方式进行外呼。如您违反，阿里有权停止向您提供服务并向您追究法律责任。

5.10 您理解并同意，当包括但不限于政府部门、12321举报中心等渠道的投诉举报数量较多或性质较严重时，阿里有权自行判断问题的严重程度，并有权单方停止向您提供服务并向您追究法律责任。

5.11 您理解并同意，按政府部门或运营商要求，阿里有权对您的主叫号码和被叫号码呼叫频次和呼叫时段进行限制，具体的呼叫频次和呼叫时段，阿里将会通过站内信、短信或邮件等方式告知您。当阿里发现您的呼叫频次异常、超约定用途使用或被政府部门通报等情况时，阿里有权单方停止向您提供服务并向您追究法律责任。

5.12您承诺建立有效的信息安全管理和技术保障措施，并配合政府部门、运营商或阿里的管理、监督和检查，无条件配合落实相关整改措施，直至符合相关法律及政策文件要求。

5.13阿里有权根据市场情况和业务投诉比例调整服务价格标准，如服务价格标准发生变化，阿里至少提前1天以邮件或短信形式发送给您，您可以选择按照调整后的服务价格标准继续使用阿里技术服务，或终止使用阿里技术服务。如您在收到邮件或短信通知后1天内未回复的，应视为您已同意该资费，在阿里邮件通知约定的生效时间生效后的新使用量，将按照新资费进行结算，价格变动生效时间点前的使用量仍然按照协议原资费进行结算。

5.14阿里有权对您使用的本服务进行监督、审核和监测，且阿里有权单方判断和决定您是否违反本协议，并有权拒绝提供违反法律规定或本协议约定的服务，一经发现您违反法律规定或本协议约定的情况，有权立即停止提供服务，并有权视情节轻重要求您限期整改、暂停业务直至单方面解除合作协议，您已经缴纳的但未使用完的费用，将作为违约金，阿里有权不予退还，如不足以弥补阿里损失的，阿里有权向您进行追偿。如果因您用户投诉导致阿里线路被运营商停用，阿里有权要求您对阿里所受一切损失承担相应的赔偿。

5.15您同意遵守阿里制定并公布于本网站的规则和规范。