

政府采购合同

甲方：鄂尔多斯市文化旅游服务保障中心

地址：鄂尔多斯市伊金霍洛旗国泰商务广场 CBD-T6-18 楼

乙方：中国联合网络通信有限公司鄂尔多斯市分公司

地址：内蒙古鄂尔多斯市东胜区鄂尔多斯东街 16 街坊

项目编号：ESZC-C-F-260132

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及（2026 年云游鄂尔多斯平台运营服务）项目 ESZC-C-F-260132 的中标（成交）结果、招标（磋商）文件、投标（响应）文件等文件的相关内容，经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

乙方向甲方提供的服务详细内容，见合同附表（标的物清单）。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

（一）服务期限：2026 年 9 月 23 日至 2027 年 9 月 22 日

（二）服务成果的交付时间：2026 年 9 月 23 日至 2027 年 9 月 22 日

（三）服务地点：鄂尔多斯市伊金霍洛旗国泰商务广场 CBD-T6-18 楼

（四）乙方代表及联系电话：高娟玲 18647173088、杨瑞 18647178200

（五）甲方代表及联系电话：张珺证 15847372522

三、乙方提供服务成果的质量

（一）乙方提供的服务应同时满足：

1. 符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求；
2. 符合甲方招标（磋商）文件对服务的质量要求；
3. 符合乙方在投标（响应）文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。

上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

（二）乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标（磋商、谈判）文件的相关要求、投标（响应）文件及乙方承诺、声明或保证，向甲方提供相应的服务质量证明文件。

（三）项目服务内容在甲方书面验收前，如有毁损、灭失、价格波动及回款信用风险均由乙方承担；乙方对项目最终交付成果承担全部质量兜底责任，甲方所有质量索赔由乙方先行处理赔付。

四、甲方对乙方服务的监督

（一）甲方对乙方提供的服务有权进行监督，当乙方服务质量、服务内容不符合约定时，甲方有权要求乙方及时进行整改，对乙方拒不改正或整改不到位的，甲方有权要求乙方向甲方支付合同总金额5%的违约金，并有权直接从应付未付款项中扣除部分服务费用及违约金。

（二）乙方项目服务团队人员有以下情况之一出现时，甲方可随时向乙方提出更换服务人员：

1. 业务技能达不到甲方要求、不能胜任项目工作的；
2. 因乙方人员操作不当或其他行为，损害甲方形象或造成财产损害的；
3. 违反法律、法规规定的其他情形的。
4. 如因上述情况发生进行人员更换而导致当前服务延期完成的

或因乙方人员过错发生损害行为的，基于上述三条条款所产生的直接经济损失与后果应由乙方负责。

五、售后服务

（一）乙方应按磋商文件、响应文件及乙方在谈判过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的售后服务。

（二）其他售后服务内容：按照响应文件中售后承诺向甲方提供服务，详细请参阅乙方投标文件。

（三）本合同价款由乙方基于商业判断自主确定；项目全部经营收益归乙方所有，项目盈亏及市场经营风险均由乙方自行承担。

六、乙方服务成果的交付方式

（一）乙方在将本项目涉及的所有数据、文档、源代码及其他项目资料全部交付甲方后，乙方向甲方提交验收申请。项目验收工作由包括甲乙双方和专家等在内的项目验收小组来完成，具体成员和组织形式由甲方确定。验收标准原则上以磋商文件、响应文件及合同要求为依据，年度运营指标为本项目的验收依据，乙方应针对年度运营指标制定详细的验收方案，且需经甲方确认同意，包括运营指标达成情况、运营指标达成证明材料。

（二）对乙方服务存在的质量问题，甲方应在发现后向乙方提出书面异议，乙方在接到书面异议后，应当在3日内负责处理。如果乙方在响应文件及谈判过程中做出的书面说明及承诺中，有明确质量保证期的，适用质量保证期。

（三）如验收不合格，乙方应在达到验收条件时，再次向甲方提出书面验收申请，因验收不合格产生的延期及其他工作成本，由乙方承担，如两次验收均不合格，甲方可直接扣除相对应的合同价款，要求乙方承担合同总金额9%的违约金，并有权单方解除本合同。

（四）乙方为本项目唯一验收责任主体，甲方仅与乙方办理整体竣工验收；乙方独立承担项目逾期、质量瑕疵等全部违约责任，项目全周期内所有售后服务工作均由乙方统一对接处置。

七、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的服务并验收合格的前提下，本合同含税总金额为¥3230000（元），（大写）：人民币叁佰贰拾叁万元整。

八、付款时间及条件

（一）付款时间及条件

1. 第一期：合同签订后 15 日内，支付合同总金额的 30%，即人民币 969000（元），大写：玖拾陆万玖仟元整；

2. 第二期：2026 年 12 月，完成 2026 年 9-11 月阶段性工作内容，提供阶段运营数据报告后 10 日内，支付合同总金额的 33.78%，即人民币 1091094（元），大写：壹佰零玖万壹仟零玖拾肆元整；

3. 第三期：2027 年 4 月，完成 2026 年 12 月-2027 年 3 月阶段性工作任务，提供阶段运营数据报告后 10 日内，支付合同总金额的 20.00%，即人民币 646000（元），大写：陆拾肆万陆仟元整；

4. 第四期：服务期满 1 年且通过甲方项目验收 10 日内，支付合同总金额的 16.22%，即人民币 523906（元），大写：伍拾贰万叁仟玖佰零陆元整。

乙方需向甲方开具相应金额的增值税发票，甲方收到乙方正规、等额增值税发票且完成甲方内部财务流程后向乙方支付服务费用。

（二）乙方账户信息

乙方名称：中国联合网络通信有限公司鄂尔多斯市分公司

开户银行：中国银行鄂尔多斯市分行

银行账号：154004744843

九、知识产权

本合同下，乙方受甲方委托完成的工作成果产生的知识产权及其他与之相关的所有权利归甲方所有，乙方应保证甲方在中国境内使用标的物或标的物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼，否则视为乙方违约，应向甲方赔偿造成的直接经济损失；未经甲方书面同意，乙方不得自行使用或授权任何第三方使用。

本合同下，“云游鄂尔多斯”平台（包括微信公众号、小程序、视频号）的所有权（含数据所有权）归甲方拥有，乙方不得擅自将平台数据透露给第三方，必须保证甲方在拥有该平台所有权的过程中不产生侵权行为。否则，乙方须承担由此产生的相关法律责任。

本合同下，乙方保证本项目所提供的服务内容包括但不限于文章转载、原创发布、图片引用、产品发布等不侵犯任何第三方的知识产权或其他合法权利。若发生上述情况，乙方须承担由此产生的一切相关法律责任。

十、违约条款

（一）乙方逾期提供服务成果的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的万分之一承担违约责任，乙方违约金上限，不超过合同总金额 10%。甲方有权直接在未付款项中予以扣除。

（二）乙方交付的服务不符合附表《标的物清单》中的要求，或其服务成果存在侵权行为的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付合同总金额 10%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿直接经济损失。

（三）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，要求乙方承担合同

总金额 10%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿直接经济损失。

（四）乙方须严格做好本项目服务团队的劳动关系管理工作，乙方应提供其安排在本项目中的支撑服务人员的基本劳动保障。如因此产生的劳动纠纷由乙方全权负责，与甲方无关。在项目合作过程中项目服务团队成员发生的工伤事故处理，由乙方自行处理，甲方不承担任何责任。对因乙方服务过程中发生的缺陷造成的甲方和/或第三人财产和/或人身损失，乙方应予以赔偿。

（五）其他违约责任以相关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

十一、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在 15 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十二、协议终止

（一）本合同期满、双方不再续约或者因一方违约而提前解除合同，则本合同终止。

（二）合同终止后，乙方应自合同终止之日起的 10 个工作日内办理交接手续，归还属于甲方的资产，撤回项目组人员及乙方所属资产，双方办理结算手续。

十三、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院起诉。

十四、保密义务

（一）本合同的全部条款及合同方订立和履行过程中通过任何渠道所获悉的有关对方的口头或书面的商业秘密、专有信息、双方共有的客户信息及其他具有保密性质的所有信息均为保密信息。合同任何一方均不应以任何形式向任何第三方披露或泄露保密信息，否则，应承担直接经济损失赔偿责任。

（二）合同双方均确认，各方的相关人员在订立和履行本合同过程前已知悉本条款之保密义务并明确表示遵守。

（三）不论本合同是否变更、解除或终止，本条款均有法律效力。

（四）合同任何一方根据法律的要求而需要向政府、公众披露有关本文件的信息或者将本文件交至有关机构备案的例外。

十五、合同保存

合同文本一式伍份，采购单位、乙方、政府采购监管部门、采购代理机构、国库支付执行机构各壹份，自双方签订之日起生效。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十六、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

1. 标的物清单
2. 2026 年云游鄂尔多斯平台运营服务磋商文件
3. 2026 年云游鄂尔多斯平台运营服务投标文件

十七、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

本页签字盖章页（无正文）

甲方名称：鄂尔多斯市文化旅游服务保障中心

甲方法定代表人或负责人：（签字）

签订时间：2026年9月23日



Handwritten signature of the representative of the Ordos City Cultural Tourism Service Guarantee Center.

乙方名称：中国联合网络通信有限公司鄂尔多斯市分公司

甲方法定代表人或负责人：（签字）

签订时间：年 月 日



Handwritten signature of the representative of China United Network Communications Co., Ltd. Ordos City Branch.

附表：标的物清单

序号	参数性质	技术参数与性能指标
1		<p>一、平台维护及优化</p> <p>1.1 平台优化方案</p> <p>(1) 用户体验优化：通过分析现有用户行为数据，简化操作流程，优化页面布局，提升加载速度，完善搜索与推荐功能，增强交互便捷性，针对不同用户群体提供个性化服务，降低用户流失率。</p> <p>(2) 技术效能提升：评估现有技术架构的稳定性与扩展性，提出性能优化方案，保障高并发场景下的流畅运行，强化数据安全防护体系，提升平台响应速度与故障处理效率。</p> <p>(3) 商城交易优化：梳理当前交易流程中的痛点，优化支付环节，丰富支付方式，完善订单管理与售后服务体系，推动商品分类精细化，提升交易转化率与用户复购率。</p> <p>(4) 生态协同拓展：整合鄂尔多斯本地文旅资源，提升与景区、酒店、文创商家等的合作水平，实现与“i 游内蒙古”等跨平台联动，形成文旅消费闭环，扩大平台服务覆盖面。</p> <p>(5) 文化传承深化：深度挖掘鄂尔多斯特色文化资源，通过短视频、慢直播等形式增强文化传播力，使平台成为展示当地文化的重要窗口。</p> <p>1.2 平台基础维护及优化</p> <p>运维期内将根据运营服务工作需要，做好公共服务、信息发布、宣传营销、文旅线上商城、智慧文旅平台对接(平台对接问题由甲方负责协调，相关费用由乙方公司承担)、一卡通专区等功能的维护及优化，重点通过“云游鄂尔多斯”微信公众号、微信小程序、微信视频号直播、微信社群等渠道，为用户提供个性化、便捷化的文旅服务在线入口。</p> <p>1.3 公共服务功能维护及优化</p> <p>维护及优化文化活动、惠民活动、消费活动的创建与发布，非遗传承展示，可移动文物展示，影剧院信息查询，导游员信息查询，旅行社信息查询，文保单位查询，交通查询以及在线客服等功能。</p>

	<p>1.4 信息发布功能维护及优化</p> <p>维护及优化系统公告、广告管理、文章管理、栏目管理、评论管理、专题管理、线上活动发布、文旅资讯信息发布等功能。</p> <p>1.5 宣传营销功能维护及优化</p> <p>维护及优化精品线路宣传推广、文旅产品宣传推广、节事活动宣传推广等功能，结合岁时节令及平台活动，对首页进行更新，突出活动主题和运营主线。</p> <p>1.6 文旅线上商城功能维护及优化</p> <p>维护及优化景区门票预订购买、酒店民宿预订购买、电影票预订购买、文创产品在线购买、消费补贴专题活动等功能，以及用户注册认证、商品订购及退订等功能。</p> <p>1.7 综合管理后台功能维护及优化</p> <p>维护及优化产品管理、订单管理、内容管理、信息发布管理、用户管理等后台功能，以及商户后台查看订单、在线核销等功能。实现后台运营数据不同维度的图表可视化呈现, 为相关决策提供数据分析支撑。对接现有支付通道的各类电子券支付能力，满足政府和企业不同的支付应用场景。</p> <p>1.8 平台版面改版优化</p> <p>调整各版面布局设计并优化页面链路层级，既体现文旅融合，又体现产品特色，同时提升用户体验。</p> <p>1.9 数据治理</p> <p>本项目运营期间及项目验收完成后所产生的数据知识产权和数据成果的所有权归甲方所有，乙方不得擅自留存、使用或向第三方披露。运营期间乙方应提供数据对外发布接口，具备外部数据整合能力，并将其与平台自身运营数据进行融合分析，定期形成全面、深入的数据分析报告，为平台运营策略调整和决策制定提供数据支撑。</p> <p>1.10 盲盒活动维护及优化</p> <p>对盲盒活动管理、产品管理、优惠券管理、开盒记录等数据进行优化管理，满足商家活动需求。</p> <p>1.11 新建旅行社补贴申报子系统</p> <p>开发旅行社、旅行团补贴全链路审核功能模块，实现补贴发放及台账</p>
--	--

	<p>自动生成。</p> <p>1.12 “鄂尔多斯旅游一卡通”年卡系统功能优化。对“鄂尔多斯旅游一卡通”年卡系统功能进行优化，以满足旅游一卡通联名卡和多形式团购等新增业务需求的平台功能。</p> <p>1.13 赛事及文化活动功能拓展</p> <p>对赛事及文化活动功能进行拓展，包含拓展赛事、文化活动、景区主题活动的预约、报名、统计等平台功能。</p> <p>1.14 客户服务体系升级</p> <p>持续升级客户服务体系，提升客服系统智能化水平。</p> <p>1.15 公众号及视频号运营</p> <p>以专业化、常态化运维“云游鄂尔多斯”微信公众号和视频号，并承诺提供全年不少于 500 小时的景区慢直播服务，增加平台整体声量。</p> <p>1.16 行业经验要求</p> <p>了解文化和旅游行业，基于本项目现有基础，保证能够满足项目的预期定位和目标。</p> <p>1.17 高并发性能保障</p> <p>提升平台整体性能，保证平台架构的稳定性，满足平台并发需求，避免大量加载平台信息时出现崩溃、卡死等不稳定现象。保障平台支持日常 50000 个用户在线浏览，峰值 TPS 达到 10000 不宕机；重大活动期间，在 50000TPS 的压力下，平台页面的平均响应时间应≤ 3 秒，供应商免费提供一台云虚拟服务器用于测试。</p> <p>1.18 信息安全保障</p> <p>维护并保障平台的信息安全，满足三级等保要求及数据安全要求，防止出现网络安全风险，严禁发生平台操作信息及个人信息外泄、用户资金账户异常等安全问题。</p>
2	<p>二、项目运营服务</p> <p>2.1 运营机制</p> <p>采用“政府+市场”的常态化运营机制，在强化文旅主管部门过程监管的同时，充分运用市场化运营能力，确保线上线下一体化，实现文旅综合监管机制与“互联网+智慧文旅”的创新发展。</p> <p>2.2 乙方基本要求</p>

	<p>(1) 具有文旅信息化产品的开发、测试、运维等能力，具备专业的信息化人才团队；</p> <p>(2) 具有文旅产品的开发和运营经验；</p> <p>(3) 具有思想观念体系和公众意见风险防控能力，确保平台运营中不出现违法违规行为，不违反公序良俗和社会公德。</p> <p>2.3 综合运营能力</p> <p>(1) 具有成熟的运营思路，准确把握鄂尔多斯市文化和旅游行业发展特点，提出专业化、个性化、可操作的运营方案；</p> <p>(2) 具有先进的运营理念，能够结合《鄂尔多斯市国民经济和社会发展的第十五个五年规划纲要》及全市文化和旅游发展目标，提供丰富的产品和服务，满足公众和游客个性化需求，通过平台运营提升鄂尔多斯文旅产品的体验感和竞争力；</p> <p>(3) 具有较强的宣传推广能力，通过“云游鄂尔多斯”平台提升“暖城鄂尔多斯”文旅品牌形象；</p> <p>(4) 对本项目资金使用有明确的规划，从财务角度作出合理分析，保障项目资金使用合法、合规，提升财政资金使用效率；</p> <p>(5) 具备完整的运营思路和方案，综合考虑运营过程中涉及的人、财、物及信息资源，对运营中可能出现的突发问题提供可行的应急机制；</p> <p>(6) 具有文旅消费补贴项目策划运营能力，能够准确把握鄂尔多斯市文旅消费需求，制定针对市民及游客的文旅消费补贴方案，严格按照补贴政策对相关财政资金进行管理</p> <p>(7) 基于“云游鄂尔多斯”平台，具备面向市旗两级文旅、农牧、工信、教体等行政管理部门及相关企事业单位提供协助、指导，支持旗区线上文旅应用的能力。</p> <p>2.4 产品设计与组合能力</p> <p>平台上线的文旅产品应包括但不限于：鄂尔多斯市 A 级旅游景区、博物馆、文化馆、图书馆、文化演出场所、星级酒店、等级民宿、A 级旅行社、精品线路等。围绕文旅产业资源，打造、包装和上架个性化、差异化的文旅线上产品。</p> <p>2.5 跨区域文旅资源整合能力</p> <p>平台在整合本地文旅资源的同时，须具备跨区域文旅资源整合及文旅</p>
--	---

	<p>产品策划能力，包括但不限于自治区各盟市、国内周边省区地市、重点或潜在客源市场等的业务接洽与合作，扩大平台影响力和覆盖面。</p> <p>2.6 惠民助企活动运营能力</p> <p>平台须具备整合各行业惠民消费活动运营能力，包括但不限于各级文旅、商务、农牧、工会等部门惠民补贴资源及补贴活动的策划实施；须具备整合全市吃、住、行、游、购、娱等文旅市场要素的能力，吸引企业入驻平台，让利惠民，提升平台惠民、助企、利业的服务能力。乙方须在响应文件中提供惠民助企活动运营方案，方案应包括但不限于：惠民消费补贴活动的策划思路与实施流程、跨部门补贴资源整合方案、商家入驻激励与让利机制、活动效果评估方法等。</p> <p>2.7 产品质量管理能力</p> <p>通过严格管理产品的上架、下架流程，保障市民和游客所购买产品或服务的质量，为游客提供周到的售前、售中、售后在线咨询服务。须配备专业客服人员和专属客服热线。</p> <p>2.8 宣传推广引流能力</p> <p>具备多渠道、跨业态的合作推广能力。通过“线上+线下”相结合的模式，针对不同用户群体进行推广引流，要求推广引流方案成熟可落地，合作渠道丰富且具有一定知名度，能够有效提升“云游鄂尔多斯”平台知晓率，扩大平台影响力。</p> <p>2.9 运营管理与创新能力</p> <p>须具备较强的运营管理能力，能够针对日常运营服务、信息发布、运营团队等各方面进行专业管理。须具有先进的文旅创新思路，在平台优化设计中充分运用新技术、新理念。在文旅项目推广运营过程中，围绕传统节日、法定节假日、重大节庆活动、时令等节点，开展个性化、差异化、特色明显的线上或线上线下相结合的常态化营销活动，具备政府及企业惠民消费补贴活动策划运营能力。</p> <p>2.10 运营指标评估分析能力</p> <p>乙方提供运营指标评估分析方案，方案应包括但不限于：关键运营指标体系(如用户增长、活跃度、转化率、留存率等)、数据采集与监测方法、分析模型与工具、绩效评估标准、优化迭代机制等。运营期间应按月度、季度、年度提交平台运营报告。</p>
--	--

		<p>2.11 运营方案编制</p> <p>乙方应根据以上相关要求，结合自身经验编制本项目运营方案。运营方案内容除涵盖以上要求外，还应基于对本项目的理解和自身实践经验，针对项目运营中的重点难点工作，提出合理、可操作的落地建议。</p>
3		<p>三、运营指标</p> <p>3.1 内容运营指标</p> <p>“云游鄂尔多斯”微信服务号全年推文次数不少于 40 次，原创推文不少于 100 篇，原创推文平均阅读量不少于 1500 次(以服务号文章实际数据为准)。“云游鄂尔多斯”小程序平台信息更新篇数不少于 850 篇。</p> <p>3.2 视频号运营指标</p> <p>视频号短视频发布全年不少于 120 个，平均转发、评论、点赞互动量不少于 50 个。</p> <p>3.3 慢直播运营指标</p> <p>全年慢直播不低于 500 小时，包括但不限于 6 至 8 家景区的自然风光展示及重大活动转播。</p> <p>3.4 营销活动指标</p> <p>平台宣传营销策划活动组织不少于 12 场次。</p> <p>3.5 宣传海报指标</p> <p>平台定制海报不少于 60 个。</p> <p>3.6 首页 UI 更新指标</p> <p>节庆首页 UI 发布不少于 2 次。</p> <p>3.7 运营报告指标</p> <p>平台运营月报不少于 12 次，季度报告不少于 4 次，年度报告 1 次。月报打印 10 份，季度报告打印 10 份，年度报告打印 10 份。</p> <p>3.8 宣传图片指标</p> <p>平台活动高清图片全年累计不少于 150 张，每张大小不小于 5M。</p> <p>3.9 用户规模指标</p> <p>微信公众号粉丝累计不少于 61 万，小程序注册用户累计不少于 200 万。</p> <p>3.10 浏览量指标</p>

	<p>平台年度浏览量(PV)不少于 450 万。</p> <p>3.11 访客量指标</p> <p>平台年度访客量(UV)不少于 350 万。</p> <p>3.12 市场拓展指标</p> <p>平台签约商家数新增不少于 200 家。</p> <p>3.13 交易指标</p> <p>平台年度订单数不少于 30 万单，交易额不少于 5000 万元。</p> <p>3.14 私域流量运营指标</p> <p>新增用户系列社群 25 个，新增用户覆盖不少于 5000 人。</p>
4	<p>四、项目组织及实施要求</p> <p>4.1 项目实施进度</p> <p>乙方须在响应文件中提供详细的项目实施进度计划，明确各阶段目标、任务分工及时间节点，包括但不限于：平台现状调研与需求分析阶段、平台功能优化与建设阶段、运营服务启动阶段、常态化运营阶段。乙方应定期跟踪计划执行进度，及时调整偏差，并对项目全流程的质量、成本及风险进行管控。</p> <p>4.2 项目组织要求</p> <p>(1)为保障项目顺利实施，乙方须建立严谨的项目团队，设立项目领导小组，保证项目统一规划、统一管理、统一标准；</p> <p>(2)乙方须提供详细的服务方案，建立健全保障项目顺利实施的各项管理制度和质量保证体系。</p> <p>4.3 项目实施要求</p> <p>(1)本项目运营服务须按照运营方案严格执行，包括运营团队的基础工作、产品研发与质量管理、宣传推广与引流工作等。运营团队须时刻把控思想观念和公众意见，保证平台资金使用合规，实现平台的稳定运营。</p> <p>(2)项目执行团队最低人员配置要求为保障项目高质量推进，乙方须组建服务于本项目的专属项目执行团队(非指乙方从业人员总数)，团队最低配置须满足以下要求：</p> <p>①项目统筹：须设项目经理 1 名，负责全程统筹各项工作，牵头制定整体运营计划，明确各阶段目标、任务分工及时间节点，定期跟踪计</p>

	<p>划执行进度，及时调整偏差；对项目全流程的质量、成本及风险进行管控。负责统筹的人员不得无故更换。</p> <p>②宣传推广：须配备专业化宣传团队，负责文案、美编、视频制作发布等工作，团队人员不少于 3 人，且须驻场服务。若其专业能力不足，须及时更换直至甲方认可，相关配套设备由乙方保障。</p> <p>③驻场服务：驻场服务人员不少于 3 人，须具有 3 年以上相关岗位从业经验，具备与岗位职责相匹配的专业技能(如文案策划、视觉设计、视频制作等)。</p> <p>④技术保障：须配备专业技术保障团队，承担系统开发、测试、维护工作。</p> <p>⑤客服与市场团队：须配备专职客服团队及市场、产品团队，分别负责客服工作及市场、产品相关事务。</p> <p>⑥团队总人数：参与本项目运营服务的人员合计不低于 20 人(含上述各岗位人员)。</p> <p>(3) 项目执行团队专业能力要求</p> <p>为保障运营服务质量，乙方应按以下要求配备具备相应专业能力的核心人员：</p> <p>①项目经理须具有信息系统项目管理师证书(高级)或系统集成项目管理工程师证书(中级及以上)，具有 3 年以上同类平台运营项目管理经验。</p> <p>②项目组成员中至少 2 人具有人力资源和社会保障部门颁发的计算机技术与软件专业技术资格(水平)中级及以上证书，或信息通信专业、电子信息专业等与项目直接相关的中级及以上专业技术职称证书。</p> <p>(4)应急处置与投诉处理要求</p> <p>乙方须制定针对本项目的应急处置预案，预案内容须包括但不限于：突发公众意见应急处置预案(明确思想观念管控机制、流程和责任追究等内容)、平台系统故障应急处理流程、网络安全事件应急响应流程、用户投诉与意见处理流程、重大活动保障应急预案等。乙方须在响应文件中提供完整的应急处置预案。</p> <p>乙方须承诺：接到平台异常通知后 10 分钟内启动应急处理措施；接到用户投诉后 1 小时内响应，处理办结不超过 48 小时。</p>
--	--

	<p>乙方须承诺：在合作启动后 30 个工作日内，向甲方提交平台运营管理体系框架(包括组织架构、岗位职责、流程规范、考核机制等)。</p> <p>乙方须针对以上要求提供书面承诺书，不提供或承诺内容不满足要求的，视为未实质性响应。</p> <p>(5) 运营方案执行</p> <p>乙方须根据经双方确认的运营方案开展运营，运营期间保证运营合法合规，严格控制产品质量，积极处理客户投诉与意见反馈，提升客户满意度与平台形象。</p> <p>(6) 系统变更管理</p> <p>乙方如需对正在运行的应用系统进行调整与升级，须事先征得甲方书面同意，并保证所涉及系统与数据的安全与稳定。</p> <p>4.4 质量控制要求</p> <p>乙方须建立全生命周期质量管控体系，确保交付成果严格符合技术规范要求且可量化验证。</p> <p>(1) 乙方须严格按照运营方案，按月度、季度、年度提交平台运营报告(包括但不限于活跃用户数、新增用户数、热销产品分析、年度运营指标完成情况等)；</p> <p>(2) 乙方须全面进行质量管理，组织项目实施和文档编写，积极配合甲方的相关质量控制和质量监督活动；</p> <p>(3) 乙方承诺在项目实施期间按照甲方要求，做好运营服务的需求采集、细化分析及需求管理，并据此开展运营工作，按照甲方要求做好平台运营的跟踪管理；</p> <p>(4) 乙方承诺按照运营方案提供平台运营服务，依照运营计划高质量完成运营指标；</p> <p>(5) 乙方为各部门、企业提供的活动策划运营服务须事先征得甲方书面同意后方可开展。</p> <p>4.5 平台维护安全保障要求</p> <p>(1) 乙方须严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规，建立健全安全管理制度，明确安全责任部门和责任人，保障平台安全稳定运行。</p>
--	--

	<p>(2) 乙方应建立安全管理档案，记录安全管理制度、操作规程、安全事件处理、安全培训等情况，确保可追溯。</p> <p>(3) 乙方应制定完善的安全策略和操作规程，针对用户信息安全、支付安全等重点领域，定期对员工进行安全培训和考核，增强安全意识和操作技能。</p> <p>(4) 乙方须为本项目配备专业安全服务团队或机构，提供以下安全服务：</p> <p>①安全咨询顾问服务：为甲方及乙方运维团队提供日常安全咨询服务，对安全管理制度、操作流程提出优化建议。</p> <p>②安全巡检与风险预警：通过安全监控工具对关键系统、关键数据进行常态化巡检监测，每周出具《安全巡检周报》，发现异常须在 30 分钟内通报。</p> <p>③应急响应技术支持：发生安全事件时，须在 1 小时内启动应急响应机制，事后须在 72 小时内出具《安全事件根因分析报告》及《整改建议方案》。该团队/机构须经甲方书面认可其资质后方可上岗。乙方对该团队/机构的一切行为向甲方承担全部法律责任。</p> <p>4.6 平台产权、数据安全与保密要求</p> <p>(1) 平台产权：“云游鄂尔多斯”平台(包括微信公众号、小程序、视频号)的所有权(含数据所有权)归甲方所有，乙方不得擅自将平台数据透露或交予第三方使用。乙方须保证甲方在拥有该平台所有权的过程中不产生侵权行为，否则乙方须承担由此产生的一切相关法律责任。</p> <p>(2) 乙方在平台使用过程中不得对第三人产生侵权行为。</p> <p>(3) 乙方应保证本项目所提供的服务内容(包括但不限于文章转载、原创发布、图片引用、产品发布等)不侵犯任何第三方的知识产权。若发生上述情况，乙方须承担由此产生的一切相关法律责任。</p> <p>(4) 项目验收前，乙方须将该项目涉及的所有数据、文档、源代码及其他项目资料全部交付甲方，同时确保平台正常使用。</p> <p>(5) 数据保密：乙方须在响应文件中提供数据保密方案及保障措施，方案应包含数据保密管理制度、数据访问权限控制、数据加密措施、数据保密应急预案等内容，并签订保密协议。当发生突发事件时须能及时采取措施，防止数据泄露。</p>
--	--

	<p>(6) 网络安全方案：乙方须在响应文件中提供网络安全方案。</p> <p>(7) 乙方须配合甲方申请“云游鄂尔多斯”平台相关软件著作权。</p> <p>4.7 项目验收要求</p> <p>项目验收工作由甲方、专家和乙方等组成的项目验收小组共同完成，具体成员和组织形式由甲方确定。验收标准原则上以采购文件为依据，乙方应提出合理可操作的验收方案并须经甲方认可。年度运营指标为本项目的验收依据，乙方应针对年度运营指标制定详细的验收方案，包括运营指标达成情况及达成证明材料。</p> <p>(1) 乙方完成本项目运营服务后，向甲方提交项目验收申请，甲方组织专家小组进行验收。</p> <p>(2) 如验收不合格，乙方应在 7 个工作日内进行整改，以达到验收标准。因验收不合格产生的延期及其他成本支出或损失，由乙方承担违约责任。</p> <p>(3) 合同解除机制：乙方出现以下情形之一，甲方有权单方解除合同：</p> <p>①年度运营指标完成率低于 80%的；</p> <p>②平台出现重大安全事件且未在规定时限内完成整改的；</p> <p>③未经甲方同意擅自将平台数据向第三方披露的。</p>
5	<p>五、其他要求</p> <p>5.1 乙方所提供的服务内容应能够达到采购文件中的服务要求，并提供详细的服务方案和服务质量标准。</p> <p>5.2 投标文件中的报价包括项目实施服务费、培训费、常驻于甲方项目现场工作人员的工资、福利、食宿、交通、通信、税金等与项目履行相关的一切费用。</p>