**采购项目技术、服务、政府采购合同内容条款及其他商务要求**

前提：本章采购需求中标注“\*”号的条款为本次磋商采购项目的实质性要求，供应商应全部满足。

**一、项目概述**

（一）工作背景

为充分运用大数据+物联网+移动通讯的创新技术手段，进一步面向全国游客展示成都精品文旅资源，实现“吃、住、行、游、购、娱”等全要素和“商、养、学、闲、情、奇”等新业态的全覆盖，为广大游客提供全程化、个性化智慧旅游服务，拟启动2021—2022年“一部手机游成都”服务采购项目，立足手机移动终端，以构建成都旅游服务品牌形象为核心，以构建智慧旅游全域服务体系为宗旨，通过景区导览、语音导游、旅游问答和旅游投诉等核心功能，为公众提供全时、全域、全用户、全互通的创新体验。

（二）工作目标

启动2021—2022年“一部手机游成都”服务采购项目，立足移动通讯终端领域，整合成都市全产业链优质旅游产品，构建散客化、自助化和个性化的全域公共服务体系。一是依托成都文旅大数据中心数据资源，延伸对成都旅游新业态、特色资源进行深度挖掘，打造新旅游、潮成都、大熊猫、名胜古迹、四季景观、乡村旅游、美食成都、热闹商圈、休闲娱乐、成都地标、茶馆茶艺、川剧变脸、巴蜀文化、成都非遗、成都老街和川西古镇十五个主题宣传阵营。二是充分运用成都文旅大数据的成果转化，通过智能AI技术，分析游客诉求，精准定位游客出游需求，构建游前可体验、游中有保障、游后可评价的智旅体验。

标的名称：2021—2022年“一部手机游成都”服务

所属行业：软件和信息技术服务业

**二、商务要求**

\*（一）付款方式：采购活动结束后5个工作日内，采购人向成交供应商支付合同总金额的60%作为预付款；本项目全部验收完成且收到供应商合法等额的发票后15日内，采购人向供应商支付合同总金额的40%。

\*（二）服务地点：采购人指定地点（成都市范围内）

\*（三）工期要求：合同签订后14个工作日内，一部手机游成都平台上线运行，实现与我局大数据平台和天府市民云的成功对接，并通过验收，未实现视为虚假响应。

\*（四）服务周期要求：

1.服务周期：本项目的服务周期自签订合同后开始计算，到2022年6月15日结束。

2.服务人员：供应商针对本项目需提供至少2名售后服务人员并在响应文件中提供人员清单、身份证复印件、联系方式。

\*（五）履约验收

1.验收标准：本项目采购人将严格按照政府采购相关法律法规以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求进行验收。

2.验收方式：采购人组织专家评审会进行验收；

3.验收时间：接到供应商验收申请后，经评估符合验收条件的，3个工作日内组织验收

（六）采购人逾期支付采购资金的违约责任：根据付款方式要求，采购人如逾期支付款项，则按应付款0.1‰/天支付违约金（注：此条款为采购人责任说明，供应商可不做响应）

\*（七）保密要求

1.参与项目的所有人员应严格遵守用户的保密要求签订保密协议。

2.对于用户提供的资料，不得以任何形式向第三方传播。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应承担保密义务。

**三、技术服务要求**

（一）服务内容

1.按照国务院办公厅《关于促进全域旅游发展的指导意见》（国办发〔2018〕15号）以及国家、省、市关于旅游信息化发展相关要求，为充分运用大数据+物联网+移动通讯的创新技术手段，进一步面向全国游客展示成都精品文旅资源，实现“吃、住、行、游、购、娱”等全要素和“商、养、学、闲、情、奇”等新业态的全覆盖，为广大游客提供全程化、个性化智慧旅游服务，立足手机移动终端，以构建成都旅游服务品牌形象为核心，以构建智慧旅游全域服务体系为宗旨，通过景区直播、景区导览、语音导游、旅游问答和旅游投诉等核心功能，为公众提供全时、全域、全用户、全互通的创新体验。

（二）总体要求

1.按照成都市大数据和电子政务管理办公室数据整合共享要求，保障成都旅游大数据中心一体化设计规范，本次采购一部手机游成都所有服务内容和数据资源应与成都旅游数据中心《大数据集成应用平台》实现无缝对接，并实时进行数据可视化呈现。

2.构建一部手机游成都产品服务，面向安卓和苹果市场发布APP，实现移动端全兼容全覆盖。内容包括景区宣传服务、酒店宣传服务、线路宣传服务、美食、娱乐查询服务、景区直播服务、语音导游服务、景区智能导览服务、游客投诉服务、成都旅游名片宣传服务。

3.实现一部手机游成都与成都旅游大数据中心的数据对接，并形成智慧旅游可视化平台，提供景区精准定位、景区展现与游客服务功能。运用一部手机游成都数据资源形成成都市景区GIS，实现对语音导游、电子导览、景区承载量、景区停车场、景区视频监控、景区图片、景区介绍的同步共享呈现。

4.按照成都市大数据办数据共享开放、数据目录梳理完善和“大数据，大平台，大应用”建设要求，和按照“市民云”旅游服务接入要求，一部手机游成都要与成都旅游大数据中心实现整合，以此达到功能应用与数据资源的共享开放和上云工作，为确保政务数据共享开放目录的规范化、清晰化，一部手机游成都在成都旅游大数据中心业务集成应用模块中实现模型创建，实现对代号、名称、字段数量、数据条数、访问次数、写入次数、最近访问时间、最近写入时间、创建时间的综合性管理，并可对模型进行操作，并实现对每个分享模型的所属模型、所属Slot、所属用户、类型、是否为空、是否为主键、是否为自增和创建时间的管理。梳理完成的一部手机游成都数据字典，可通过数据接入授权进行第三方用户使用授权。第三方用户通过成都旅游大数据中心数据开放通道可以获取一部手机游成都数据资源。

5.构建一部手机游成都管理服务，其中包括平台云计算、信息发布和旅游投诉受理服务等。其中，游客旅游投诉受理服务实现与成都旅游数据中心《大数据集成应用平台》整合，具备完善的信息报审流程和客户服务流程。

6.立足移动通讯终端领域，整合成都市全产业链优质旅游产品，构建散客化、自助化和个性化的全域公共服务体系。实现“一部手机游成都”与“智游天府”及“YOU成都”的数据共享和功能嫁接。

（注：本章节中要求一部手机游成都与成都旅游数据中心《大数据集成应用平台》进行数据对接和数据整合的相关费用包含在本项目成交金额中，接口接洽沟通工作由采购人负责，接口参数包括 SSO单点登录、模型数据拉取、模型数据推送。）

（三）具体要求

1.景区宣传服务

（1）概述

依托平台多样化宣传方式，对景区最突出、最具特色的景观部分进行重点宣传，从而利用独有的特质来吸引游客，同时通过APP专属页面，为景区塑造良好宣传形象，通过“一部手机游成都”APP提供的景区宣传服务内容包括我市八十余家A级景区，并通过不断完善与升级工作宣传更多景区资源。

（2）服务内容

基本信息：包括景区简介、联系电话、景区服务设施、景区相册、开放时间、地址、游玩指南、票价信息、景区承载量等信息宣传服务；

导航服务：为游客提供景区、厕所、停车场等地理位置查询和导航服务；

周边推荐：提供景区周边景区和周边酒店查询服务。

2.酒店宣传服务

（1）概述

全面提升全市旅游住宿业品牌竞争力，展示文化主题和特色品质。通过平台宣传为游客提供全方位的查询服务。通过“一部手机游成都”APP提供的酒店宣传服务内容包括我市二千余家住宿业企业资源，并通过平台不断完善升级工作宣传更多住宿业资源。

（2）服务内容

A.基本信息：包括酒店简介、联系电话、酒店服务设施、酒店相册、地址、房型和房间图片展示、房间参考价格等信息宣传服务；

B.导航服务：为游客提供酒店地理位置查询和导航服务；

C.周边推荐：提供景区周边酒店和周边景区、美食查询服务。

3.线路产品宣传服务

（1）概述

借助平台优势助推文旅品牌宣传，展现地区经典文旅线路，推出一批特色各异的线路，满足游客不同旅游线路需求。通过“一部手机游成都”提供的线路产品宣传服务内容包括我市二百余条特色线路资源，并通过平台不断完善升级工作带来更多旅行线路资源。

（2）服务内容

A.线路宣传：提供市内一日游、市内二日游、成都周边游、省内游相关的旅游线路宣传服务（信息包括：线路产品特色、行程安排、费用明细、预定须知、参考价格等信息）；

B.精品线路：为游客提供成都出发地精品线路查询服务。

4.美食宣传服务

（1）概述

全面展示成都丰富的美食信息，为游客提供旅游信息服务，吸引更多游客到来成都旅游、品尝美食。通过“一部手机游成都”APP提供的美食宣传服务内容包括我市一千余家特色商家，并通过平台不断完善升级工作查询更多美食资源。

（2）服务内容

A.美食查询：包括美食简介、商户联系电话、美食相册、地址、推荐菜、人均消费参考价格等信息宣传服务；

B.导航服务：为游客提供美食商家的地理位置查询和导航服务。

5.休闲娱乐宣传服务

（1）概述

全面展示成都休闲娱乐信息，为游客提供旅游信息服务，吸引更多游客到来成都旅游、观光、休闲、娱乐。通过“一部手机游成都”APP提供的娱乐宣传服务内容包括我市一千余家特色商家，并通过平台不断完善升级工作查询更多娱乐美食资源。

（2）服务内容

A.休闲娱乐查询：包括休闲娱乐商家简介、商户联系电话、商家相册、地址、人均消费参考价格等信息宣传服务；

B.导航服务：为游客提供休闲娱乐商家的地理位置查询和导航服务。

6.景区视频服务

（1）概述

通过景区高清视频宣传片，呈现景区美景，游客可尽揽成都的经典风光，让游客有真正的智慧旅游体验。

（2）服务内容

A.景区视频：通过短视频的方式对景区、目的地进行宣传；

C.导航服务：为游客提供地理位置查询和导航服务。

7.语音导游服务

（1）概述

语音导游作为手机语音导游服务系统，能够为游客提供景区景点真人语音导游的特色服务，从而替代中文语音讲解器，帮游客免去“租借还”等麻烦。

（2）服务内容

A.景区简介语音介绍；

B.景区主要景点语音介绍。

8.景区智能导览服务

（1）概述

将景区导游电子化，具有全程真人语音讲解、景区全景手绘地图、旅游线路规划三大功能。

（2）服务内容

A.景区矢量手绘全景图设计（动漫设计师实地踩点，个性化定制）；

B.真人语音讲解（播音员景点讲解，移动导游）；

C.实时定位（嵌入地图服务，实时精准）；

D.查找厕所（一键查找景区内厕所，为游客优选就近厕所，自动导航到达）；

E.综合查询（基于电子导览图给游客提供出入口、停车场、游客中心、购物点等地理位置查询服务）。

9.游客咨询服务

（1）概述

为来蓉游客与市民提供旅游、出行咨询服务，满足日益增长的外地和本市旅游者的需求。

（2）服务内容

为游客提供游玩必问、交通、旅游贴士、景点、游玩娱乐、购物、住宿、周边游、行前准备等全方位的旅游咨询服务。

10.游客投诉服务

（1）概述

提供“在线投诉”、“语音投诉”、“电话投诉”等投诉渠道，构建网站、微信、APP于一体文旅投诉网络体系，方便游客投诉。

（2）服务内容

A.在线投诉：可在线提交投诉对象详细信息、现场图片证据和投诉人信息；

B.语音投诉：提供智能化、便捷化的投诉渠道，游客只需一键操作，便可快速地进行举报投诉；

C.电话投诉：提供24小时快速拨打投诉电话功能服务；

D.投诉转办：根据投诉信息转办旅游局相关职能处（室）；

F.意见和建议：收集广大游客对成都旅游服务水平和服务质量的意见和建议；

11.成都旅游名片宣传服务

（1）概述

突出成都本土旅游特色，全力打造成都旅游品牌形象，建立智慧旅游宣传名片。

（2）服务内容

构建成都旅游名片专题宣传窗口：包括旅游新业态、大熊猫、川西古镇、四季景观、乡村旅游、美食之都、休闲旅游、热闹商圈、成都地标、茶馆茶艺、川剧变脸、成都老街、成都非遗、巴蜀文化、名胜古迹，共15张名片进行专题宣传。

12.信息发布服务

（1）概述

推介成都文旅资源，吸引游客赴成都旅游。

（2）服务内容

A.将成都旅游品牌、旅游文化、旅游服务、旅游产品以及包括来自游客的信息、感受等，作为传播内容，每日推送3-5条资讯给APP用户；

B.将成都最新旅游活动信息实时推送至APP用户。

13.旅游投诉受理服务

（1）概述

为公众提供多渠道、多场景和多终端的实时旅游投诉服务，各级旅游质监执法人员能第一时间看到投诉并及时做出处理，提升旅游管理与服务水平。

（2）服务内容

A.每天收集APP平台接到的投诉信息，同时梳理成文稿转交给旅游局相关职能部门；

B.7×24小时收听游客提交的语音投诉信息，10-15分钟内及时联系投诉游客，进一步了解和掌握旅游投诉信息，收集和梳理形成文档转交给旅游局相关职能处（室）。

14.旅游问答解答服务

（1）概述

旅游问答聚集各路旅行达人,游客在行前、行中、行后的问题, 在平台可以及时获得解答，让游客了解旅游目的地的情况,包括吃、住行、游、购、娱、交通、行程等全方位的旅游服务。

（2）服务内容

A.配备成都旅游达人，对游客提出的各类旅游问题，在2小时以内给出回答；

B.对旅游问答版块中游客互动环节，游客发布的图片和文字等信息进行实时监控，避免有敏感图片和文字出现在APP中。

15.区县旅游宣传服务

（1）概述

搭建全市所有区县宣传窗口，实现各区县特色文旅资源的集中宣传。

（2）服务内容

A.制作区县旅游专题版块和栏目，体现各区县文旅特色；

B.完成各区县吃、住、行、游、购、娱等全方位查询服务。

16.全域旅游导览服务

（1）概述

建立成都旅游一图统揽，通过相关涉旅数据的整合与共享，涵盖 " 吃住行游购娱 "等旅游产业全要素，形成成都全域旅游资源规模，为游客提供旅游相关场所查询服务。

（2）服务内容

A.游客通过成都全域旅游导览图，实现查找成都全域的景区、找酒店、找美食、找旅行社、找休闲娱乐场所等；

B.为游客提供导航和地理位置服务，根据游客当前位置查找周边景区、酒店等旅游相关场所。

17.找旅行社服务

（1）概述

建立全市旅行社数据库，通过APP快捷查找全市旅行社和当前位置周边旅行社，查询旅行社发布的线路信息，为游客提供旅行社和相关线路查询服务。

（2）服务内容

A.游客通过找旅行社模块，实现查找成都全域旅行社、分社和服务网点，同时可查询旅行社发布的相关线路信息；

B.为游客提供旅行社导航和地理位置服务，根据游客当前位置查找周边旅行社场所。

18.找导游服务

（1）概述

建立全市导游人员库，通过导游模块，让游客提前联系导游了解相关行程，同时进行在线预约导游。

（2）服务内容

游客在线检索导游信息，实现对导游基本信息的查询和，出行前可通过发布的导游电话进行咨询和在线预约。

19.文化服务

（1）概述

融入文化场馆查询服务，为游客提供成都及所属区县图书馆、博物馆、美术馆、文化馆信息查询，让公众可以更方便快捷地触及成都文化，丰富充实公众的文化娱乐生活，实现文旅融合宣传。

（2）服务内容

构建成都文化场馆宣传窗口：包括图书馆、博物馆、美术馆、文化馆、文创园区，共5类宣传专题和场馆查询服务。

20.人工智能服务

（1）概述

利用大数据和人工智能技术在智慧旅游中的应用上有效提高旅游信息收集推送质量、根据用户提交的基本述求，采用AI算法给游客提供大数据和人工智能服务。

（2）服务内容

A. 通过智能推荐模块，按照游客提交的出行述求，为游客合理预测旅游花费、智能规划旅游路线和行程安排;

B. 通过APP智能机器人客户为用户和游客提供景区游玩、购票、住宿等智能解答服务，给游客带来良好的游玩体验和应用体验。

21.游记攻略服务

（1）概述

搭建旅行攻略信息服务应用，实现游客都轻松安排自己的旅行行程，解决旅行中的困难；随时随地列出周边景点美食酒店玩乐等信息；轻松创建游记行程；可从多个角度搜索到信息点真实的攻略和评价。

（2）服务内容

A. 用户可通过APP记录和分享旅行中所遇到的美好瞬间；

B. APP为用户提供丰富、全面的旅行指南，同时可以把自已的旅游经验通过APP分享给同样爱旅游的朋友。

22.商户入驻服务

（1）概述

为成都文旅企业搭建专属宣传入驻平台，酒店、民宿、农家乐、美食、休闲娱乐、导游、旅行社等相关行业可以快速入驻到APP平台，帮助企业实现精准宣传。

（2）服务内容

A. 搭建商户入驻小程序入口，商户可快速提交相关信息，开通宣传窗口；

B. 商户可通过小程序发布图片、视频、简介、特色等宣传信息，实现一站式集中宣传。

23.一键预订服务

（1）概述

游客可通过平台的“一键预定”功能，实现对景区、酒店、线路、美食和休闲、导游、线路和文创产品等进行在线预定，在线填写到达时间、人数、联系人姓名和联系人，并将预定信息提交至后台系统进行汇集。

（2）服务内容

 通过景区、酒店、线路、美食和休闲、导游、线路和文创产品宣传窗口，为游客提供在线预约通道和电话预订渠道。

24.一键救援服务

（1）概述

为游客和社会公众提供一键救援服务，通过整合生态圈里各方面的资源，以移动端为载体，为游客提供一键式救援服务。

（2）服务内容

在用户遇到紧急情况的时候，可申请一键救援，系统会快速定位用户实时位置，并将位置信息发送给APP后台，通过完善高效的报案响应机制，做到及时救援。