

有时溧阳智慧文旅总入口平台建设及对客服务项目合作合同

甲方：溧阳市文体广电和旅游局

签订地点：江苏溧阳

乙方：江苏大运文化旅游发展有限公司

合同时间：2024年5月10日

代理机构：溧阳市正投招投标有限公司

项目编号：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照溧阳市正投招投标有限公司的招标结果，就“有时溧阳智慧文旅总入口平台建设及对客服务项目”（即“溧阳市智慧旅游总入口平台建设及对客服务项目”，以下称项目或本项目）合作事项签订本协议。

第一条 合同标的

乙方根据甲方要求提供下列服务：

1、服务期限：合同签订生效后，6个月内完成溧阳文化旅游总入口“有时溧阳”平台建设并上线运营，平台验收合格后第二日开始计算后18个月为运维服务期。

2、服务内容：

(1) 平台建设

本项目通过大数据、区块链、人工智能（AI）等创新技术运用，主要实现公共服务、文旅消费、场馆预约、信息发布等功能，并通过基于微信、支付宝、抖音、百度等多平台小程序等终端个性化设计，为用户提供便捷的文旅服务在线入口，实现游客和公众方便快捷的畅游溧阳。

平台功能包括：民宿与酒店预定、景区与场馆预约及预定、景点路线管理展示、文旅活动资讯展示、产品服务核销、财务结算、数据存储与分析、消费评价及信息反馈、公共服务接入、文旅消费补贴发放核销与统计等。平台需提供不同维度的对客服务主题分析，支持PC端展示，并定期出具相关数据报告。

公共服务功能需对接、建设：公交查询、航班查询、汽车票购买、地图导览、天气预报、找厕所、找停车场、景点导览、旅游咨询投诉、景区舒适度发布等公共服务功能。

文旅消费功能需对接、建设：线上预订/预约、行程助手、公共服务集成、语音导览、在线咨询及呼叫、活动体验、优惠券、在线申请开票、快递信息在线查询、在线评价、支付

体系、票务系统对接、商户自助核销系统、商户订单确认、综合运营管理后台系统、数据及报表统计、商户后台管理系统等功能。

信息发布需对接、建设：系统公告、素材管理、广告管理、文章管理、栏目管理、评论管理、留言管理、专题管理、线上活动发布、活动体验数据源对接等功能。

平台需满足如下性能要求：平台每秒钟处理的请求/事务量 ≥ 1000 。平台支持 1000 个并发用户同时使用。平台页面的平均响应时间 ≤ 100 毫秒。

乙方在建设过程中，要有完善的项目过程管理体系，需要从从平台建设内容与发展等多角度设计平台整体架构，保证平台架构的稳定性，避免大量加载平台信息出现崩溃、卡死等不稳定现象。平台应具有扩展性，保证平台能够不断满足文旅消费需求变化所引起的应用，同时在性能上满足溧阳文旅的发展需要。平台运用大数据、区块链、人工智能（AI）等创新技术，提高平台运营能力与用户满意度，需考虑信息安全、支付安全等安全性设计，通过引入先进的加密技术保障平台的信息安全，避免出现如平台操作信息外泄、用户资金账户异常等安全问题，平台建设功能清单见附件 1，平台建设验收文档清单见附件 2。

（2）闸机采购

为免费半开放景区配套闸机采购服务，需采购新中安三滚闸机 20 台（其中进口闸 11 台，出口闸 9 台），支持身份证识别、二维码识别，手持验票机 20 个，配套提供运输、安装服务、防水设施搭建服务等，同时提供支持分时预约功能的闸机票务系统。

（3）平台运营

根据平台运营需要，需组建运营团队，运营团队需包含运营负责人、文旅产品经理、平台运营（平台综合、平台内容、平台活动三个方向）、文案编辑、摄影摄像、活动策划、平台美工、平台客服等岗位，具体岗位职责如下：

运营负责人：全面把控项目的运营进度，制定每月、每季度、全年的运营规划和发展方向，严格把控运营团队组织架构的建立，人员岗位的设置和管理。

文旅产品经理：通过对溧阳旅游目的地文旅产品的挖掘与包装，实现对溧阳市 A 级景区、一级博物馆、文化演出场所、特色酒店民宿、星级旅行社、餐饮、娱乐、文创产品等全方位资源的整合和营销。推广具有溧阳地方特色的、丰富的、可供游客挑选的高品质文化旅游产品，为游客提供适销对路的旅游组合产品，提升游客满意度，并定期召开商户见面会，让商户更清楚了解平台产品的运营规划，与商户合作共赢。

平台运营：平台结构优化调整，包括：首页、列表页、详情页、功能页、专题页等各类页面。平台内容日常维护，包括文章和产品，形式不限，有图文、视频等各种形式。平台产

品日常运营，包括产品介绍整理，产品上下架管理等。平台用户行为分析，包括数据挖掘，流程优化，对用户量、交易量、交易额等数据进行整合。

文案编辑：洞察用户需求与痛点，迅速切入热点找到内容定位，制定每周推文选题，根据确定的选题进行原创或转载，产出高质量内容。定期更新与曝光公众号关注回复和关键词回复，增加与用户的互动，同时做好粉丝互动，收集用户在后台提出的意见与建议。

活动策划：多媒体多渠道举办推广活动能力（如线下宣传推广活动、线上平台直播活动等）、跨业态的合作推广能力。通过“线上+线下”的模式，针对不同的用户人群推广进行推广引流，有效的打响平台知名度，扩大平台影响力，实现平台用户、消费转化的增加。

结合节日、热点及产品方向制定活动策略，配合相关补贴和福利，通过报名、征集、投票、抽奖等互动性较强的形式吸引用户参与，做到月月有活动，季季有主题，拟举办：

每周推文活动：与供应商争取粉丝福利，通过每周推文发布，借助抽奖、留言点赞等形式进行粉丝互动。

文旅消费季活动：为文旅消费季活动提供技术保障，线上承接和宣传，积极配合活动的推进和执行。

互动小游戏：通过简单小游戏提升粉丝的互动性和主动传播性，在提升用户体验的同时，提升平台产品的转化率。

节庆专题活动：根据节庆策划主题活动，向旅游节日，时令性季节性玩法活动靠拢，通过各类主题活动提升知名度和在旅游领域的影响力。

投票评选活动：游玩攻略文章大赛、最美景区或者其他评选活动，通过活动和奖品吸引用户参加和分享，为平台带来更多粉丝关注及注册量。

社群活动：除日常社群运营以外，策划社群活动进行粉丝留存、促活、转化和裂变，如粉丝福利、抽奖等。

榜单活动：根据溧阳文旅资源特点策划榜单活动，精选每个板块内对应点位和产品，为游客筛选出值得打卡和必玩的景点和项目。

摄影摄像：为平台合作商提供产品进行拍摄、剪辑，同时根据平台日常运营所需进行图片、视频等素材积累。

平台设计：负责平台产品、活动等相关设计，在宣传推广过程中所需的素材及广告设计等工作。构思新颖、有高度吸引力的创意设计。

平台客服：客服在线时间 8:30~20:30，7×12 小时在线，365 天全年无休，负责用户咨询、投诉、售后服务、反馈等，确保问题的及时响应。以专业的能力对回复进行负责，

以后台反馈为基准，全面提升回复效率。确保提供专业优质的服务，提升客户满意度，跟进问题反馈直至处理完成。

第二条 合同总价款

本合同项下服务总价为（大写）人民币壹仟玖佰万元整（¥19000000元），该金额包括平台建设费、闸机采购费、平台运营费、营销推广费等完成本合同约定的服务所需的一切费用，分项报价表见附件3。

第三条 组成本合同的有关文件

下列关于本次采购活动的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- （1）招标文件；
- （2）乙方投标文件；
- （3）中标通知书；
- （4）乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清；
- （5）甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 权利保证

双方原各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本合同而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

乙方应保证为甲方提供全部及其任何一部分服务时不侵犯第三方的专利权、版权、商标权或其他合法权利。一旦因乙方过错出现侵权诉讼，乙方应承担全部责任。

项目知识产权，包括但不限于设计方案、实施方案、项目产品文档、数据、应用软件、代码、信息载体（含纸质和电子介质）等，均归属甲方所有，乙方如需在本项目以外的地区或项目使用，必须向甲方提交书面申请并征得甲方同意。

该知识产权的约定在合同有效期间及终止后始终有效，不因本合同其他条款整体或部分无效、被撤销而失效。

第五条 质量保证

乙方提供的服务必须全部达到采购文件相应要求。国家或行业有规定的，还要符合相应规定。

第六条 交付使用和验收

- 1、乙方应当在采购文件约定时间内完成该项目并交付甲方使用。
- 2、甲方自行组织或视情邀请相关专家或国家认可的质量检测机构参加验收，包括平台建设、闸机采购、平台运营、营销推广等单项验收和项目整体验收，乙方提供的服务不符合采购文件和合同规定的，甲方有权拒收。

第七条 合同款支付

- 1、本合同项下所有款项均以人民币支付。
- 2、本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。
- 3、付款方式：

(1) 平台建设费（大写）人民币伍佰万元整（¥5000000元）的支付：

在合同签订生效后 30 个工作日内，甲方向乙方支付平台建设费金额的 30%，平台建设完成，通过验收上线试运营，支付平台建设费金额的 40%，正常运营一年后支付平台建设费金额的 20%，剩余 10%作为质保金待合同履行服务期满后一次性付清，付款同时乙方须应向甲方提供相应金额的正式发票。

(2) 闸机采购费（大写）人民币叁佰万元整（¥3000000元）的支付：

在合同签订生效后 30 个工作日内，甲方向乙方支付闸机采购费金额的 30%，闸机运输安装调试完成，分时预约系统对接完成，防水设施搭建完成，通过验收上线试运营，支付闸机采购费金额的 40%，正常运营一年后支付闸机采购费金额的 20%，剩余 10%作为质保金待合同履行服务期满后后一次性付清，付款同时乙方须应向甲方提供相应金额的正式发票。

(3) 平台运营费（大写）人民币陆佰万元整（¥6000000元）的支付：

在合同签订生效后 30 个工作日内，甲方向乙方支付平台运营费金额的 30%。

平台上线前完成平台运营团队人员配置，完成溧阳本地文旅产品资源库及版权图库体系化建设，平台各板块内容信息填充，不低于 100 个文旅产品签约上架，通过验收上线试运营，支付平台运营费金额的 40%。

平台上线运营一年后，累计完成不低于 200 个文旅产品签约上架，完成公众号精品推文不低于 50 篇，累计发起平台专题活动不低于 12 次，平台累计浏览量不低于 100 万，平台专属文创产品不低于 10 款，线下实物物料投放不低于 200 套，平台累计新增用户数不低于 20 万后支付平台运营费金额的 20%。

剩余 10%作为质保金，待合同履行服务期满，且累计完成不低于 250 个文旅产品签约上架，完成公众号精品推文不低于 75 篇，累计发起平台专题活动不低于 18 次，平台累计浏览量不低于 150 万，平台专属文创产品不低于 15 款，线下实物物料投放不低于 300 套，平台累计新增用户数不低于 30 万后一次性付清，付款同时乙方须应向甲方提供相应金额的正式发票。

(4) 营销推广费（大写）人民币伍佰万元整（¥5000000 元）的支付：

在合同签订生效后 30 个工作日内，甲方向乙方支付营销推广费金额的 30%。

通过线上线下活动策划，完成平台创意宣传片系列制作，完成平台上线发布会仪式活动，及 3 次线下客源地城市推广活动，通过国家级、省市级主流媒体完成信息发布，发起平台上线专题线上活动邀请博主进行相关内容发布，累计不低于 5000 万次的曝光量，通过验收后支付营销推广费金额的 40%。

正常运营一年后，通过微博、腾讯、抖音、小红书等自媒体渠道完成合计不低于 1 亿次的曝光量，累计邀请不低于 150 位博主发布图文或视频，通过平台发起的专题活动带动用户在自媒体平台发布不低于 750 篇 UGC 内容，累计完成线下活动不低于 16 次，累计完成不低于 30 万的消费补贴后，支付营销推广费金额的 20%。

剩余 10%作为质保金，待合同履行服务期满，且通过微博、腾讯、抖音、小红书等自媒体渠道合计完成不低于 1.5 亿次的曝光量，累计邀请不低于 150 位博主发布图文或视频，通过平台发起的专题活动引导用户在自媒体平台发布不低于 1000 篇 UGC 内容产出，累计完成线下活动不低于 18 次，累计完成不低于 50 万的消费补贴后一次性付清，付款同时乙方须应向甲方提供相应金额的正式发票。

4、上述服务费用的支付方式为银行转账。

乙方账户信息为：

公司名称：江苏大运文化旅游发展有限公司

纳税人识别号：91320000MA20FBX10Q

地址：南京市建邺区扬子江大道 230 号

电话：025-86801173

开户行名称：中国银行江苏省分行

开户行账号：540474323166

5、如项目有调整，按实际项目数量结算，总价不超过合同价。

第八条 违约责任

- 1、甲方无正当理由拒绝验收或拒付款的，甲方向乙方偿付合同总价的 5%违约金。
- 2、除双方协商一致外，如乙方不能按期交付服务的，甲方有权扣留全部履约保证金。同时乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。
- 3、除双方协商一致外，乙方逾期交付的，每逾期 1 天，乙方向甲方偿付合同总额的 5%的滞纳金。如乙方逾期交付达 10 天，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。乙方逾期交付的，今后参加政府采购信誉将受到影响。
- 4、乙方在承担违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。
- 5、乙方虚假承诺，或经权威部门检测提供的服务不能满足采购文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付不少于合同总价 30%赔偿金。

第九条 合同的变更和终止

- 1、除《政府采购法》第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。
- 2、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同，保证金不予退还，并赔偿甲方因此遭受的各项损失，在三年内不得参加甲方组织的招标。

第十条、合同标的减少与追加处理

- 1、如因在合同履行过程中有变更，存在减少有关服务数量或质量情况，经甲乙双方现场确认，报经审批后，按乙方中标时的固定单价对总价进行调减，并按有关规定签订补充协议。
- 2、如因在合同履行过程中，需追加与本合同标的相同的服务的，在不改变合同条款的前提下，经甲乙双方现场确认，报采购单位审批后，按乙方中标时的固定单价对总价进行调增，并按有关规定签订补充协议，但应注意追加增加的服务总价不得超过本合同金额的 10%。如追加的服务总价超过本合同金额的 10%，按有关规定处理。

第十一条、争议的解决

- 1、凡因本合同的履行引起的或与本合同有关的任何争议，双方应友好协商解决。
- 2、因履行本合同发生争议协商解决不成的，则采取以下第(1)种方式解决争议：
 - (1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。
 - (2) 向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

3、在诉讼期间，本合同应继续履行。

第十二条、生效和其他

1、本合同经双方加盖公章（合同专用章）后生效。

2、双方应各指定一名授权代表，负责直接处理与本合同履行有关的技术和商务事宜。

双方授权代表的名称和通讯地址在本合同签署的同时书面通知对方。

3、乙方应根据甲方的要求，配合做好由甲方组织的项目安全风险评估、安全等级保护、第三方检测、分项结算审计、竣工决算审计等工作。

4、合同服务期满之后的后续运维服务应按照市场价继续洽谈新的服务续费协议。

5、本合同履行期间双方间的通讯往来应采用书面方式。涉及重要事项的书面通知应随后立即以挂号信件或特快专递确认。

6、本协议一式陆份，甲方持有贰份，乙方持有贰份，代理机构持有贰份。

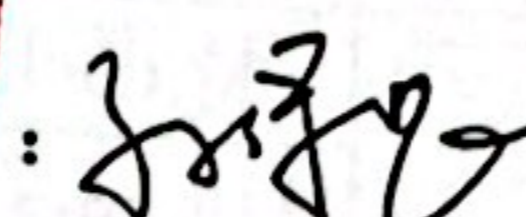
（以下无正文）

(本页无正文，为《有时溧阳智慧文旅总入口平台建设及对客服务项目合作合同》签署页)

甲 方:

单位名称(章): 溧阳市文体广电和旅游局

单位地址: 溧阳市育才路55号

法定代表人/授权委托人(签名或盖章): 

联系方式: 0519-87201190



乙 方:

单位名称(章): 江苏大运文化旅游发展有限公司

单位地址: 南京市建邺区扬子江大道230号

法定代表人/授权委托人(签名或盖章):

联系方式: 025-86801173



代理机构:

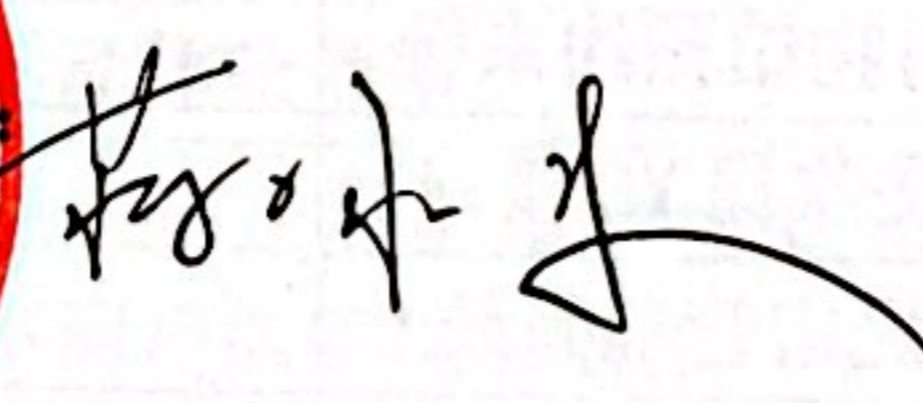
单位名称(章): 溧阳市正投招投标有限公司

单位地址: 溧阳市平陵西路258号1幢

法定代表人/授权委托人(签名或盖章):

联系方式: 0519-87891880





附件 1: 平台建设功能清单

溧阳智慧文旅平台建设功能清单		
建设板块	建设功能	功能明细
核心框架	系统管理	字典管理, 个人中心
	资源权限	角色管理, 权限管理, 菜单管理, 资源管理
	组织架构	组织管理, 部门管理, 人员管理, 职位管理
	微服务架构	基于全新 spring cloud alibaba
	一键部署	支持 docker-compose 一键部署
	网关	集成 spring cloud gateway, 支持限流, 动态路由规则
	基础支撑组件	注册中心, 配置中心, 监控中心, 消息中心
	系统微服务	系统管理微服务, 文件管理微服务
	消息队列	集成 rocketmq
	降级熔断	集成 sentinel 限流熔断框架
	日志跟踪	集成 sleuth 日志跟踪
	分布式事务	多种解决方案, 包含可靠消息最终一致性, TCC 等
	第三方对接	对接地图体系
对接闸机票务系统		
对接健康码接口		
对接物流体系接口		
对接发票接口		
对接四方聚合支付分账接口		
对接天目湖旅游公司票务系统		
对接美介票务系统		
对接图书馆租赁系统		
对接博物馆预约系统		
对接文旅局 VR 接口		
对接民宿管理系统		
对接涵田酒店管理系统		
对接绿云酒店管理系统		
对接罗盘酒店管理系统		
对接别样红酒店管理系统		
对接天目湖旅游公司酒店管理系统		
对接公交接口		
对接航班接口		

	对接汽车票购买接口		
	对接景区舒适度接口		
	码合集对接	pass 码/景区码等合集	
基础功能	语言切换	中/英	
	开屏页		
	搜索	模糊摸索。搜索历史记录。热门搜索词推荐	
	扫一扫		
	码合集	pass 码/健康码/景区码等合集	
	公告		
	banner 广告位	商城端的的 banner 广告位, 点击可跳转到对应的详情页	
	客服	对接微信小程序客服, 在对应产品页面, 发起客服沟通时, 可发送对应的产品信息	
	地图导览	1 号公路专属定制地图	按照行政区块/三山两湖一团城, 对溧阳城市旅游类型划分。溧阳 1 号公路细节全部标注线路
		poi 周边旅游信息	显示周边的信息, 如: 美食、民宿、酒店、旅游景点、活动、旅游路线、停车场、厕所。也可筛选对应的分类显示对应分类在地图上的位子, 点击后可进行导航。点击具体片区, 会显示此片区对应的景区、行程、住宿、体验
行程助手		根据用户收藏点, 结合后台路线库/标签自动生成路线推荐。可以自由修改删减(拖动)路线点, 地图上路线实时显示。	
产品体系	产品信息	1. 住宿/餐饮/路线/景区/场馆//活动/1 号公路/城市/乡村产品的基础信息 2. 产品信息: 名称, 图片, 标签, VR, 视频, 导航, 景区导览(对接景区 saas), 设施设备, 简介等	
	基础功能	收藏。排序。评论。转发	
	预售券	住宿/餐饮/路线/景区/活动/城市	
	活动日历	活动体验数据	
	PASS 游	24 小时游玩卡和 48 小时游玩卡。周游卡合作的线下商户的管理端搭建, 用于商品上线、卡券核销...	
资讯体系	旅游攻略	管理后台进行攻略的编辑上传, 根据类型的不同, 在编辑的时候可能有些许的区别	
	溧阳锦囊		
	小溧必打卡		
	官方路线推荐		
	PUGC 内容	pgc 内容上传, 定向邀请达人博主合作	
商城	自营商品	商品的添加, 商品列表, 商品购买, 基本的商城逻辑	
	品牌店	品牌店铺 logo, 名称, 标签等信息	

	购物车浮窗	意向物品汇总, 统一下单与结算
个人中心	个人信息	基本信息+购买信息
	会员等级	用户购买, 会增加用户的积分和经验, 经验到条件时, 进入下一个级别, 每个级别获取的积分倍数是不一样的, 都可通过后端管理系统进行设置
	会员积分	会员积分可以进行商品的兑换
	我的订单	订单状态: 出行订单和商品订单
	我的收藏	用户可收藏自己喜欢的民宿、酒店、旅游景点等等
	我的路线	
	投诉建议	
	足迹	小程序产品的浏览记录
	点亮溧阳	线上线下互动体系, 线下扫场所码
	商家管理平台	产品管理
订单管理		常规订单+预售套餐
商家自助核销管理		
智慧营销		
商家诚信体系		
用户反馈		
财务管理		
账号管理		
运营方管理后台	页面管理	
	产品管理	用户端对商家的管理, 可上下架商家, 以及关闭商家的账号
	创作管理	素材库: 图文/视频/图片。内容分析
	广告管理	
	评论管理	
	会员分析	通过订单数据, 以及会员的基础信息,
	用户反馈	查看用户在小程序上提交的反馈信息列表
	订单管理	
	财务管理	
	账号管理	
用户端口	数据分析	通过数据埋点, 分析趋势数据+用户画像
	乡村旅游投资地图	
用户端口	微信小程序、百度小程序、抖音小程序、支付宝小程序、H5端、PC端	

附件 2：平台建设验收文档清单

1. 产品前期收集资料。
2. 产品原型。
3. 产品需求文档。
4. 产品高保真设计图、切图以及整个项目架构图。
5. 项目的源码，包括但不限于后台服务器、微信小程序、微网站、PC 端等源码。
6. 项目的表结构设计文档。
7. 项目的接口设计文档。
8. 项目的测试用例。
9. 配合第三方监理项目测试，提供内容包括但不限于用例测试、压力测试、安全测试。
10. 项目部署所需要的的服务器资源。
11. 项目中间件、版本及部署说明。
12. 产品的操作手册。

附件 3：分项报价表

项目编号：正投采公-[2022]022401

序号	服务项	单价
1	小程序等平台建设费	5000000 元
2	闸机等硬件采购费	3000000 元
3	产品研发等平台运营费	6000000 元
4	广告投放等平台营销费	5000000 元
合计：大写) 人民币壹仟玖佰万元整 (¥19000000 元)		