

客家委員會委託辦理

「客庄智慧觀光串聯行銷計畫」勞務採購案

需求規範說明書

壹、計畫目的：

為提供遊客更便利的服務，並以遊客需求為導向，導入客庄小旅行智慧遊之導航、導遊、導覽、導購等服務，爰擬將浪漫客平台及APP 智慧觀光服務功能優化，並新增桐花祭、樟之細路專區資訊，提升網站觸及率、瀏覽量與導購成交率，共同推廣客庄觀光產業(社區藝文、文創、產業及農特產)，帶動觀光休閒人潮，以達提升社區經濟的政策目的。

貳、履約期程：自決標日起至 111 年 11 月 30 日止。

參、經費規模：

總經費以新臺幣(以下同) 1,900 萬元 為上限(含稅)。(為跨年度預算：110 年預算占 50%，計 950 萬元；111 年預算占 50%，計 950 萬元。(111 年度所需經費如未獲立法院審議通過或經部分刪減，得依政府採購法第 64 條規定辦理。)廠商所投服務建議書報價超過預算者為不合格標，不予減價機會。

肆、委託服務內容：

項 目	規 格	數 量	備 註
【1】專案人力需求			
【1-1】 成立工作 小組	1. 成立 3 人以上工作小組:須包含計畫主持人 1 名、專業人員 2 名，於執行本計畫期間，記錄相關會議、活動過程，本會得視需要定期或不定期召開工作會議，以檢視計畫執行狀況，討論雙方應配合及協調事項。	如規 格。	
【1-2】 組成遴選 委員會	1. 組成「桐花小旅行」遴選委員會:廠商須提具行銷、休閒與遊憩規劃管理、旅遊、文化創意產業或其他相關領域專家學者至少 4 類共 24 人之名單(須含學歷、經歷及專長)，以供本會核選組成遴選委員會，負責協助報名徵件及相關標準之審定作業。 2. 辦理遴選作業: (1)報名對象:全臺各縣(市)地方政府。 (2)遴選作業:依本會訂定之「桐花小旅行補助計畫」，擬定書面	如規 格。	補助 計畫 另由 本會 提 供。

	審查遴選機制，至少擇優遴選 50 項以桐花步道為核心之套裝遊程或體驗活動，及辦理遴選作業(含遴選委員出席聯繫、相關費用支付及會議紀錄繕整等行政事宜)。		
【1-3】 成立顧問團	聘請客家文化資產、環境景觀營造、生態旅遊、自然地理等相關領域之專家學者成立至少 5 人之顧問團(每一專業領域至少各 1 人)，針對「樟之細路」六條主線以辦理諮詢會議及現地訪查等方式，盤點及蒐集適合建立客庄智慧綠色觀光示範點之相關資料。	至少 5 人	
【2】浪漫客網站及 APP 優化(現況及預擬優化後網站架構圖如附件 1)			
【2-1】 臺灣之美 專區優化	擇以客家人口占比過半(50%)之 44 個客庄為優先區域建置 互動旅遊地圖系統 ，盤點在地特色文化、歷史故事、地方產業、環境及生態保育等具觀光及永續發展潛力之資源，蒐整及串接在地特色景點、美食餐飲等旅遊資訊，並以沉浸式互動導覽地圖，提供如景點、食宿店家、交通設施、加油站、醫療院所、警察局、超商…等 POI 資訊，以大場景串聯旅遊點的小場景，並將場景導入影片、照片、語音或簡介、路徑導航功能。	如規格。	
【2-2】 建置客庄 主題遊程 攻略專區	包含客庄小旅行、桐花小旅行及悠遊客庄，依主題遊程區隔客庄品牌旅遊，並結合食、宿、遊、購、賞、行六大需求，運用多媒體技術及 API 串接旅客所需資訊(含交通-如航班、台灣好行、公車、You-Bike 站點、停車場等、氣象、店家、農特產及伴手禮資訊)，說明如下： 1. 「客庄小旅行」，精選 15 條客庄小旅行商品，並結合周邊食、宿、購、熱門景點導入串聯行銷等。 2. 「桐花小旅行」，提供獲選之 50 個桐花小旅行體驗活動資訊(屆時由本會篩選合適上架之小旅行體驗活動)。 3. 「悠遊客庄」，為推薦遊程專區，分為自由行旅客自選旅遊規劃系統(輸入旅遊天數、旅遊型態、交通工具…等)推薦行程；另提供團、散客選擇之旅行業套裝行程或套票。	如規格。	
【2-3】 建置樟之 細路專區	1. 以樟之細路 6 條示範道，就其交通便利性、在地特色等，規劃健行等級(初、中及高級)推薦步行路線，及單日、多日建議遊程及相關大眾運輸接駁工具等內容。 2. 利用環景拍攝、導航路線功能等技術，建立至少 3 條樟之細路主幹道與支線步道地形及地貌等相關圖資資料。	如規格。	
【2-4】 建置友善 導購系統	於浪漫客網站建置小旅行體驗活動之銷售系統，建立代收機制及金流系統外，並協助經典 15 條客庄小旅行體驗活動上架及販售。	如規格。	

【2-5】 建置智慧 客服	透過機器人客服系統，建立互動問答資料庫，設計關鍵字及對話流程模組，自動回覆遊客所提問題或給予便捷資訊。	如規 格。	
【2-6】 多國語系 翻譯服務	應以境外旅客觀點於浪漫客網站及 APP 建置英、日語版介面，另於浪漫客網站提供 google 類神經網路服務，進行網站自動翻譯服務，如：韓、印尼、越南、印度、德、法、俄羅斯等語系。	如規 格。	
【2-7】 取得網站 無障礙規 範 2.0 版	以國家通訊傳播委員會頒訂之「網站無障礙規範 2.0 版」檢測等級之政府網站無障礙 AA 規範進行網站設計，以保障身心障礙者資訊取得之權利。	如規 格。	
【3】 建構桐花花況資訊分析系統			
【3-1】 建構桐花 花況資訊 分析系統	利用數位工具(例如:IOT 等技術)，蒐整 111 年期間桐花生長地區相關數據，擇定 10 處(客家文化重點發展區優先)建置相關設備(如微氣象站及縮時攝影等)，並建構桐花開花預測模型，再透過相關科技工作呈現(如 RWD 響應式網頁)等方式，方便旅客配合花況安排行程。	如規 格。	
【4】 行銷推廣			
【4-1】 整合推廣 活動	<p>規劃客庄智慧觀光行銷策略，進行網路及實體整合推廣活動，以提升本會浪漫客網站、APP 使用率為目的，包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> 網路行銷： <ul style="list-style-type: none"> (1)辦理 2 次網路 KOL 話題行銷，須結合本會浪漫客網站、APP 相關功能與服務，廠商須於投標時提出擬合作對象、執行規劃及行銷手法…等，供本會選擇。 (2)規劃至少 1 種樟之細路線上互動體驗活動，可透過蒐集圖章或拓印等活動，提高民眾參與動機，豐富遊玩體驗。 講座分享： <p>報名對象：廠商須邀請網紅於線上辦理至少 3 場講座(每場次以 1 小時為原則)，並利用「數位行銷」宣傳講座資訊，邀集旅行業者參與，針對客庄小旅行或樟之細路進行推廣；以交流互動、經驗分享或專題演講方式進行講座分享；每場次以至少 30 人參加為原則。</p> 踩線活動：以本會精選之 15 條小旅行遊程路線，辦理 6 場踩線活動，每場邀請 4 位名人(如健行、生態、媒體、企業領導類)共同走訪。 	如規 格。	

【4-2】 文宣印製 及寄送	配合獲選之桐花小旅行體驗活動設計相關文宣(含浪漫客網站及APP Qrcode)，並印製及寄送文宣資料，共至少 300 張；以 A1 尺寸，200 磅以上彩印雙銅紙霧面，廠商另應提出寄送規劃。	如規格。	
【5】其他			
【5-1】 保險	1. 為確保本計畫執行踩線活動期間之人員安全，於活動辦理期間投保旅遊平安險(以廠商為被保險人)，其投保金額每人不得低於 200 萬元，承保範圍包含：傷害醫療費用保險 20 萬元。 2. 旅遊平安險單應於活動前送交本會備查。	如規格。	
【5-2】 結案事宜	1. 結案報告書等相關文字檔、PDF 檔、照片(所附照片部分，至少應有 300 張，照片解析度須達 800 萬畫素以上)、影片(所附影片部分，至少應有 1080HD 畫質)、JPG 圖形檔及其他原始檔，交由本會結案並留存；另須提具本計畫量化統計資料(銷售額、其他可量化數據)。廠商應於 111 年 11 月 30 日前提送結案報告書及契約應交付文件辦理結案，紙本與電子檔各 3 份。 2. 相關電子檔應以光碟儲存，並於光碟原標清楚標示內容、讀取軟體需求等，並附保存盒。	如規格。	

上述規劃與內容僅為本會初擬提案，廠商得依主要項目、時間及經費額度等條件，研提更佳創意構想與規劃內容，以擴大辦理效益。

伍、辦理期程查核：

時程	工作項目
第 1 期 (決標日起 40 日內)	提交本案工作之細部執行計畫(含期程，其具體執行內容仍須本會另行同意後執行)。
第 2 期 (110 年 11 月 30 日前)	1. 成立工作小組、顧問團隊及遴選委員會，並完成桐花小旅行遴選作業。 2. 完成浪漫客網站及 APP 優化架構細部規劃。 3. 完成規劃互動旅遊地圖系統管理平台系統功能圖資及架構，盤點 20 個客庄資訊。 4. 完成 5 條「客庄小旅行」上架、規劃樟之細路 6 條示範道圖資及 1 條環景拍攝作業。 5. 完成桐花花況資訊分析系統規劃架構。

<p>第 3 期 (111 年 5 月 31 日前)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成客庄主題遊程攻略專區、智慧客服、多國語系翻譯服務，其中，3 月 1 日前須完成桐花小旅行遊程上架。 2. 完成規劃互動旅遊地圖系統管理平台系統功能，盤點 44 個客庄資訊。 3. 3 月 31 日前完成桐花花況設備裝設。 4. 完成 1 場次 KOL 行銷及進行樟之細路線上互動體驗活動、2 場線上講座分享、3 場踩線行程及文宣印製及寄送。
<p>第 4 期 (111 年 11 月 30 日前)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於 111 年 11 月 30 日前完成全案計畫工作項目，並檢送全案結案報告書一式 3 份(含電子檔)。 2. 辦理本案結案驗收事宜。

陸、其他

- (一) 侵權責任承擔：履約如有侵害第三人合法權益，應由廠商負責處理並承擔一切法律責任。
- (二) 服務建議書一式 12 份，一律以 A4 紙張中文橫式撰寫（圖表可用 A3 紙張製作摺成 A4 尺寸）。首頁須加蓋投標廠商及負責人印章，第 2 頁為目次及頁碼索引，其次為本文，請依序編頁碼排列整齊，雙面印刷左側裝訂；製作服務建議書及契約簽訂前所需之成本由廠商自行負擔，依前述委託服務內容及下列規定撰擬：
1. 執行計畫內容：依據委辦事項（含本案執行構想、理念、計畫內容、工作項目、執行進度、實施方法與步驟、整體空間規劃草案、執行期程、預期效益、相關文宣試編設計樣稿等）逐項敘明，另以表格方式簡要敘明提供服務數量及規格。如能提供其他附加價值，亦得於服務建議書內說明。
 2. 計畫內使用之軟、硬體設備及資源等。
 3. 本案經費執行財務規劃：預估本案所需之各項明細費用，依工作項目及規劃內容，具體填寫數量、規格、單價及總價（含稅），並參照本會經費明細表格式（如附件）編列。
 4. 廠商執行本案工作人員編組、簡介組織團隊：應詳列公司、團隊組織及專責成員、分包廠商，所列工作人員（係指服務建議書(企劃書)內所列人

員) 其中非屬廠商員工者，應事前徵詢其同意始列入服務建議書；以上人員之構成應符合採購評選委員會審議規則、採購評選委員會委員須知等相關規定；併請檢附同意書；符合上開規定未檢附同意書者，列入評分之參考。

5.計畫執行工作流程及時程進度管制規劃。

6.附件內容應包括投標廠商簡介及曾經辦理相當規模（或以上）之相關活動實績（得標承作部分，不含分包）或其他有關事項。

7.廠商企業社會責任（CSR）指標：廠商企業社會責任(CSR)指標：包含近一年內曾替員工普遍性加薪（普遍性加薪係指 80%以上員工獲得加薪；另配合勞動部公告之基本工資依法調升者非屬加薪）、於履約期間給予全職從事本勞務採購案之員工薪資(不含加班費)至少新臺幣 3 萬元以上、提供員工「工作與生活平衡」措施(如友善家庭措施【如育嬰假或侍親假】、友善性別【含多元性別】、友善族群、員工協助方案、企業托兒、健康促進、彈性工時與工作安排措施等)及近一年度綠色採購申報金額，並須提供加薪公文或公告、團體協約、勞資會議紀錄、工資清冊、近一年度綠色採購申報金額…等證明文件。

(三) 若有其他未盡事宜，依據「政府採購法」及相關規定辦理；截止收件日前本會對招標事項如有變更，得修改另行公告之。

柒、本專案過程中，如有相關資通系統產生，應遵守下列事項：

(一)廠商應遵循『資通安全管理法』、『資通安全管理法施行細則』及各相關辦法，並遵循行政院所頒訂之各項資訊安全規範。

(二)廠商應遵循客家委員會各項資訊安全規範需求。

(三)系統主機需安裝防毒軟體並即時更新病毒碼，並定期更新。

(四)主機、資料庫、系統及使用者密碼規則之定義，應參考行政院所頒訂之政府組態基準(Government Configuration Baseline)。

(五)所設計程式應做好輸入查驗(Input Validation)工作，並對使用者輸入資料之長度、型態、特殊字元及特殊指令等，確實加以過濾與處理。

(六)廠商須配合客家委員會於辦理第三方驗證稽核及內部稽核時，提供稽核所需資料及派員現場協助並接受稽核。客家委員會亦得對廠商內部涉及本案人員、設施與作業管理程序等，進行不定期資安稽核作業。如有發

現違反客家委員會資安相關規定之事實者，客家委員會依相關法令對廠商提出賠償要求並追究相關法律責任。

- (七)廠商應提供下列資安檢測服務，並配合客家委員會執行各項資安演練。
1. 於系統上線前提供網站弱點掃描服務，並於檢測完畢後提供報告書且負責修補改善，以及針對中、高風險完成修補後改善完成亦需提供改善修補報告，弱點防範之範圍至少應包含弱密碼、SQL Injection 及 XSS 等常見弱點或漏洞。
 2. 配合客家委員會及相關單位之弱點掃描、滲透測試等資安檢測，於檢測完畢後針對中風險於 2 個月內、高風險於 1 個月內負責修補改善。
 3. 系統上線前應進行系統測試，並檢付測試報告。
- (八)廠商於專案結束後，產出的資通訊系統若需保留，需納入本會資通安全管理制度、若無需保留，需將系統確實下架後通知本會確認，並依本會需求交付備份。

捌、本專案如若有關人員作業及服務，應遵守下列事項：

- (一)廠商專案人員應簽署保密同意書/保密切結書。
- (二)廠商作業人員出入客家委員會辦公場所，應遵守客家委員會資通安全規範要求及配合安全管制、門禁管理、作業管理等措施且不得私自接取客家委員會之網路。
- (三)廠商於作業過程中，應至少完成移除或關閉不需要使用之功能服務、系統元件或偵錯介面、網路服務及服務埠。
- (四)廠商提供之服務禁止使用中國大陸廠牌資通訊設備(軟體、硬體及服務)。

玖、本專案如若涉及個人資料，應遵守下列事項：

- (一)個人資料之蒐集、處理或利用，廠商應依個資法施行細則第 12 條之要求，執行各項個人資料管理相關措施。並依個資法施行細則第 8 條要求，接受客家委員會之監督，必要時得到場進行查核。
- (二)防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，採取適當之安全措施，應包含資料安全稽核機制以及使用紀錄、軌跡資料及證據保存之事項。

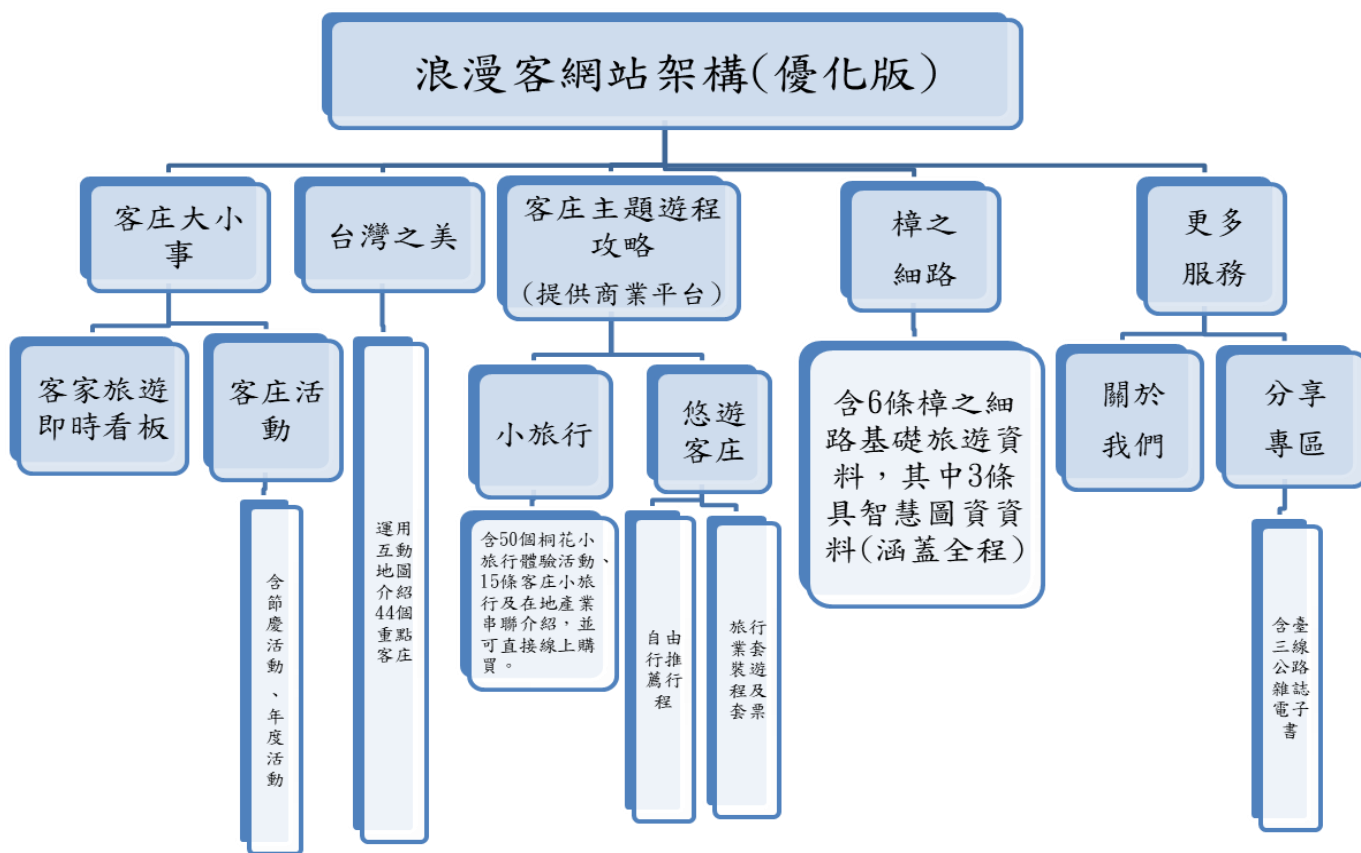
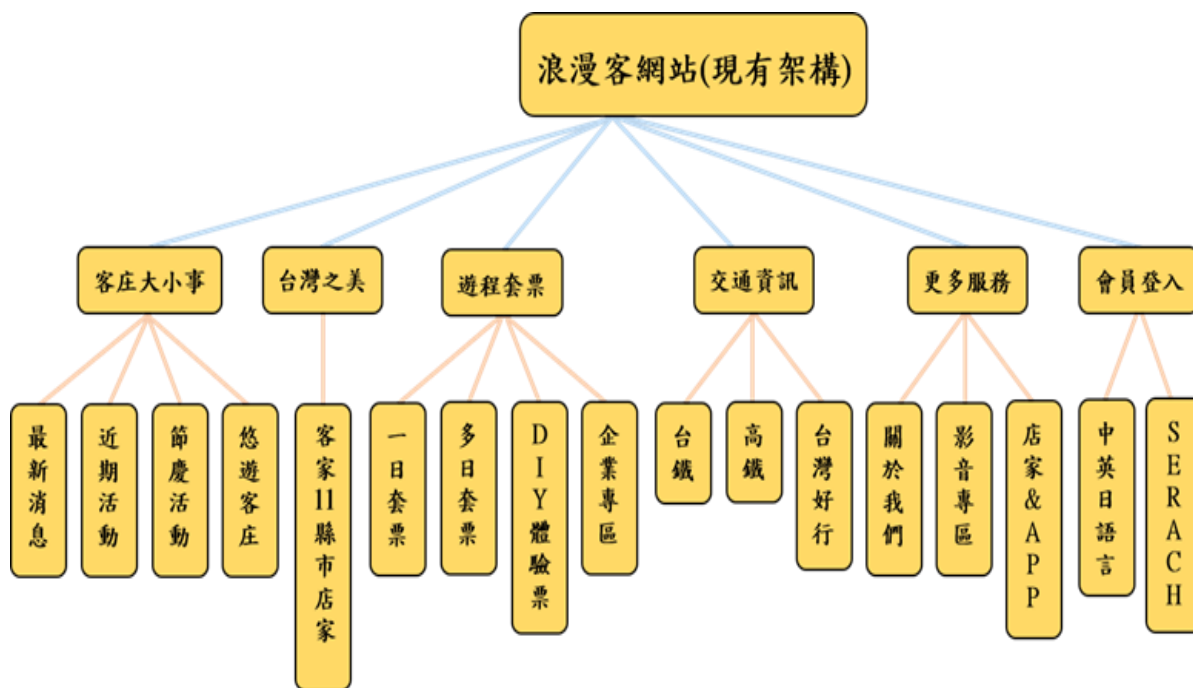
(三)個人資料透過任何應用程式(網頁、電子信件、通訊軟體等)進行傳輸、儲存、查詢、電子資料提供時，應加強傳輸過程資料加密、身分鑑別及防火牆等資訊安全措施。

客家委員會委託辦理
「客庄智慧觀光串聯行銷計畫」勞務採購案
經費明細表

項次	工作項目	單價 (元)	單位	數量	總價	說明
成立工作小組						
1	1-1	成立工作小組		人	3	
	1-2	組成遴選委員會		式	1	
	1-3	成立顧問團		人	5	
	1-4	...				
	小計					
浪漫客網站及 app 優化						
2	2-1	整併台灣之美專區		式	1	
	2-2	建置客庄主題遊程攻略專區		式	1	
	2-3	建置樟之細路專區		式	1	
	2-4	建置友善導購系統		式	1	
	2-5	建置智慧客服		式	1	
	2-6	多國語系自動翻譯系統		式	1	
	2-7	取得網站無障礙規範 2.0 版		式	1	
	2-8	...				
小計						
建構桐花花況資訊分析系統						
3	3-1	建構桐花花況資訊分析系統		式	1	
	3-2	建置桐花偵測微氣象站		組	10	
	3-3	建置縮時攝影設備		組	10	
	3-4	...				
小計						
行銷推廣						
4	4-1	網路行銷		式	3	
	4-2	講座分享		場	3	
	4-3	踩線活動		場	6	
	4-4	文宣印製及寄送		張	300	
	4-5	...				
小計						
其他						
5	5-1	保險		式	1	
	5-2	雜支		式	1	
	5-3	行政管理費		式	1	
	5-4	...				

				小計		
6	營業稅		式	1		
				小計		
	總計(含稅)					

附件 1 現況及預擬優化後網站架構圖



註:架構名稱僅為暫定，需另行提案。