

附件 1

海南开放大学 采购需求方案

项目名称：白龙校区远程教育省级平台服务外包

采购部门：海南开放大学

编制部门：海南开放大学

编制时间：2023 年 12 月 26 日

一、需求清单

(一) 项目概况

远程教育省级平台是为了实现农村党员干部现代远程教育
工作，是党中央着眼于加强农村党的建设，大规模培训农村党员
干部和农民群众，大幅度提高农村党员干部和农民群众的素质，
为建设社会主义新农村建设提供思想政治保证、人才保证和技术
支持。

远程教育省级平台是按照中央的部署，依托宽带传输网络、
广播电视网络资源，建立的一个以资源库、前端播出平台、资源
传输系统和辅助教学网站“四位一体”的远程教育省级平台，与
全国农村党员干部现代远程教育中心资源库、卫星传输频道、辅
助教学网站互联互通，实现跨省区、跨部门资源共享。各市县建
设配套的地方教学平台，纳入远程教育省级平台的整体框架，分
级管理和播出本地教学资源。远程教育省级平台通过电信网络和
卫星等方式，覆盖全省基层党组织终端接收站点。

(二) 采购项目预（概）算、资金来源

1. 总 预 算：26 万元
2. 资金来源：2024 年度财政资金

(三) 采购标的汇总表

服务范围	服务内容	服务方式
------	------	------

<p>卫星及远程课件接收、转码，电视节目转播</p>	<p>解、编码器硬件维护 服务器硬件维护 操作系统维护 电视节目转播监控 课件转码及检测 课件文本图片制作 数据备份服务</p>	<p>驻场服务和管理维护</p>
<p>课件制作</p>	<p>工作站等硬件维护 操作系统维护 本地课件采集、转码、检测 课件文本图片制作 数据备份服务</p>	<p>驻场服务和管理维护</p>
<p>资源库管理</p>	<p>磁阵等硬件维护 资源采集、存储及管理 数据备份服务</p>	<p>驻场服务和管理维护</p>
<p>IPTV 系统</p>	<p>服务器等硬件维护 操作系统维护 图文信息采集及传送 节目分发及管理 EPG 定制服务 数据备份服务</p>	<p>驻场服务和管理维护</p>
<p>辅助教学网站管理及卫星站点本地节目传送</p>	<p>服务器等硬件维护 操作系统维护 网站节目上传及管理 网站页面更新及维护</p>	<p>驻场服务和管理维护</p>

	卫星站点本地节目传送 数据备份服务	
网络管理	网络设备维护管理 网络日常配置维护	热线支持、远程监控、 现场巡检和管理维护
安全防护	病毒防护服务 信息安全应急服务	热线支持、远程监控、 现场巡检服务和管理维 护，安全培训
监控系统	监控设备维护管理 卫星和远程信源接收及播出 监控	热线支持、远程监控、 现场巡检服务和管理维 护
教学管理系统	服务器等硬件维护 操作系统维护 站点建设及开、销户管理 教育信息统计、分析、评价 上传教学管理报表 数据备份、更新服务	驻场服务和管理维护
机房	值守服务 例行巡检服务	人员值守，每日定时例 行巡检

(四) 项目包的技术、商务要求

1. 技术要求

技术参数/功能描述
<p>服务体系需求:</p> <p>对平台运行、管理和维护服务的支持做到快速 1 小时响应，派驻场人员负责对日常运行维护工作，如遇重大事故，则派出经验更为丰富的技术</p>

人员提供支持。

在日常运行、管理和维护服务提供上，承诺遵循体系要求建立起层级模式，一线、二线、支持模式，逐级提供优质服务。

卫星及远程课件接收、电视节目转播、课件转码服务需求：

保证派驻厂服务人员提供 5*8 小时驻场支持和管理维护服务，承诺按照要求完成下述工作：

卫星和远程接收、转码系统的软、硬件管理与维护；

卫星和远程课件接收与管理；

课件分目整理归类；

课件转码及检测；

制作课件简介文本及图片；

制作课件清单和电视转播频道节目单；

课件源和转码课件一审提交入库。

课件制作服务需求：

保证派驻厂服务人员提供 5*8 小时驻场支持和管理维护服务，承诺按照要求完成下述工作：

课件制作、转码系统的软、硬件管理与维护；

承担一定的课件摄制任务；

本地引进、交流的课件采集、转码及检测；

制作课件简介文本及图片；

制作课件清单；

课件源和转码课件一审提交入库。

资源库管理维护服务需求：

保证派驻厂服务人员提供 5*8 小时驻场支持和管理维护服务，驻场人员承诺按时完成所承担的课件资源二审入库，日常的运行、管理和维护服务工作，包括：

所有存储设备的例行检查（包括使用空间、设备运行状态检查等）；

所有存储设备的补丁更新维护；

所有存储设备的空间划分规划；

所有存储设备的数据备份；

所有存储设备的扩容维护；

所有存储设备的故障排查；

数据备份的安全性保障；

数据备份的日常检查；

数据备份策略的制定及调整；

数据备份的计划任务制定；

提供存储设备例检报告；

提供存储设备空间使用规划建议；

提供存储设备故障解决情况通报表；

提供数据备份检查清单；

提供数据备份情况报表。

由于资源库的运行、管理和维护技术性较强，其重要性及影响性要求

较高，对运行、管理和维护人员的技能要求也较高，故障排查能力要求相应较高。所提供的资源库运行、管理和维护服务工作提供并参照标准的操作规范，明确相应的变更维护内容，并经过组织专家团队进行风险评估后方可进行。

IPTV 系统服务需求:

保证派驻厂服务人员提供 5*8 小时驻场支持和管理维护服务，驻场人员承诺按时完成所承担日常的运行、管理和维护服务工作，包括：

IPTV 系统的软、硬件管理与维护；

按时完成图文信息采集及传送；

课件分发及管理；

制作直播频道节目单；

定制 EPG；

数据备份；

制作课件分发清单。

辅助教学网站管理及本地节目传送服务需求:

保证派驻厂服务人员提供 5*8 小时驻场支持和管理维护服务，驻场人员承诺按时完成所承担日常的运行、管理和维护服务工作，包括：

网站、FTP 系统的软、硬件管理与维护；

网站内容上传及管理；

网站页面更新及维护；

FTP 上传文件的分目整理归类及分发；

下传卫星站点本地节目；

网站主备服务器的数据备份；桃源信息管理系统的管理与维护。

网络管理服务需求：

提供实时热线服务、远程监控及现场巡检服务，巡检人员每天定时完成所有网络设备的巡检（设备运行状态）工作并提供巡检报告，快速解决设备运行故障，提交故障解决情况通报表。按时按要求完成日常的运行、管理和维护服务工作，包括：

运行设备的工作状态检查；

运行设备配置的更改及配置文件的备份；

运行设备策略的调优及安全管理；

运行设备的连通状态监控及故障排查；

运行设备的更换、补丁升级；

网络专线的连通状态、日常流量等监控；

网络专线相关 ISP 运营商协调工作；

提供网络例检报告；

提供运行设备故障解决情况通报表。

监控系统服务需求：

提供实时热线服务，日常远程监控，现场巡检和维护服务，并对巡检工作提供报告，快速解决播出故障，提交故障解决情况通报表。日常远程监控，现场巡检和维护服务工作包括：

监控系统的软、硬件运行、管理与维护；

监测中国教育-1/2、空中课堂等卫星电视接收端信源及平台转码播出端信号；

监测全国远程教育、文化共享等卫星流媒体接收端信源及平台转码播出端信号；

监测 CCTV-1/2/4/7/10/11/12/13/14/15/NEWS、海南-1/2/3/4/5、海口-1/2/3、三亚-1 等 IPTV 接收端信源及平台转播端信号；

监测电信、政务外网、有线电视网络回传的所有远程教育播出信号；
报送每日巡检报告；

提交故障解决情况通报表。

教学管理系统服务需求：

提供 5*8 小时驻场支持和管理维护服务，驻场人员日常运行、管理和维护服务工作包括：

教学管理系统的软、硬件管理与维护；

站点建设及开、销户管理；

按有关要求制作教学计划；

卫星站点日志的收集、统计、分析；

电信站点信息的收集、统计、分析；

全省远程教育情况综合和生成评价报告；

向全国远程教育管理系统上传本省教学管理报表；

数据备份、更新。

平台值守服务需求：

省远程教育播控平台是全省党员干部现代远程教育的信源中枢，驻场服务人员实时 7*24 专人值守，以确保平台的正常稳定运行。

日常平台值守服务工作包括：

平台现场实时值班电话接听；

机房物理环境（市电、UPS、机房温、湿度等）的实时监控；

平台各系统设备运行状况的定时巡检；

平台所有播出信号的实时监控；

平台门禁的管理；

平台设备的出入登记管理。

运行维护服务人员要求：

远程教育播控平台的运行、管理需要相应的专业技能，负责对本平台卫星及远程课件接收、转码、电视节目转播系统，资源库、有线电视及 MMDS 网络节目推送系统，IPTV 系统，辅助教学网站及卫星站点本地课件传送系统，手机短信系统，监控系统，教学管理系统等派驻 1 名相对固定的专业技术服务人员，日常工作包括：

课件转码、检测、维护；

课件审核、存储；

推送系统的课件编排；

IPTV 系统的课件分发；

网站及卫星站点本地课件编排；

手机短信收发；

播出节目监测；

教学信息管理。

提供服务人员均专科以上学历，熟悉计算机办公软件、图形软件，有基础计算机维护知识和操作能力，IT 运维工作不低于一年，政治上合格，业务技术过硬，能按照客户提供的运行管理标准流程独立工作，符合客户要求。

课件制作服务人员要求：

远程教育课件制作是一门专业技术，负责对本平台派驻 1 名相对固定的课件制作专业技术服务人员，日常工作包括：

课件前、后期摄制；

各系统 EPG 和网站页面维护。

派驻的人员均为大学专科以上学历，广播电视相关专业，一年以上相关工作经验，政治上合格，业务上过硬，能够按照客户提供的要求独立承担课件制作工作。

软、硬件管理维护服务人员要求：

远程教育播控平台的资源库、网络、安全防护等系统的软、硬件管理维护要求技术级别较高，负责对本平台派驻 1 名相对固定的软硬件管理、维护工程师，满足大学本科以上学历，计算机、网络管理相关专业，一年以上相关工作经验，政治上合格，业务上过硬，能够按照采购人的要求提供资源库、网络、安全防护等系统的软硬件日常管理、维护服务。

平台值守服务要求：

平台采取 7*24 小时值守服务，值派驻平台服务人员轮流安排值守，平台值守的任务是对各系统设施监测并记录监测日志，确保设备运行正常，发现故障及时排查或协调相关人员处置。

安全保密要求：

远程教育播控平台具有较高的安全保密和治安管理要求，充分理解本项要求，在投标时出具包括以下内容的承诺函：

派驻平台服务人员应严格遵守采购人各项规章制度和管理规定，严格遵守信息安全保密制度，严格遵守播出内容的安全审核管理办法，签订《信息安全保密协议》；

严禁擅自携带（包括有线和无线传输）与党员干部远程教育无关的图文、音像内容、软件程序、存储介质等进入播控平台现场或接触传输环境；

严禁擅自携带本平台软、硬件外出，如因工作需要，所有携带外出作业的软、硬件需填报审批单，经批准后执行，并按规定时限内归位注销；

严禁在本平台工作现场会见非工作需要的人员；

严禁使用本平台网络和设备进行非工作需要的联通和传输；

严禁擅自播出未经审核的任何图文、音像等内容

派驻平台服务人员必须接受本平台的安全监控和治安管理要求。

服务支持方式需求：

● 热线支持服务方式要求：

负责提供或协调第三方（厂商、网络运营商）提供实时热线支持服务，对各系统的维护及时进行响应，定期提供服务报表。

提供服务呼叫（包括电话、邮件、WEB 信箱、传真等）的接收、记录。

提供响应客户的服务请求并处理各类突发事件。

提供电话完成客户服务回访工作，并对回访工作进行记录跟踪处理。

● 例行巡检服务

提供或协调第三方（厂商、网络运营商）提供定期系统例行检查服务，根据系统运行状况提供例检报告，并对例检发现的问题进行跟踪处理，确保各项设备服务的正常稳定运行。

● 远程维护服务

可根据故障情况提供远程维护服务，避免由于交通等原因造成的服务响应不及时，同时可以提供相应的故障远程排查服务以及相关系统的变更、配置管理支持等。

2. 商务要求

(1) 服务时间 2024 年 1 月 1 日---2024 年 12 月 31 日；

(2) 服务地点：海南开放大学白龙校区。

(3) 服务模式

在省中心建立服务中心，并设置工程师，提供实时的日常维护和技术支持。当遇到问题或有服务需求时，可及时获得服务。

服务内容包括：（详细定义以服务目录定义为准）

➤ 驻场服务中心提供的维护服务：

- 终端硬件维修维护服务（PC、服务器）

- 软件系统运维（卫星远程课件接收、卫星及本地课件转码、卫星及本地电视节目转播）
- 网络运维（网络安全运行监控、应用系统运行监测、数据库优化管理、数据及信息备份管理）
- 预防性检查

➤ 服务管理

- 客户关系管理
- 服务级别管理

(4) 组织结构及职责

设立现场支持工程师 3 名

负责管理驻场服务中心的日常运作，及时沟通，协调资源，保证服务级别和用户满意度达标。以最快速度响应用户的服务请求，解决用户的软硬件问题。

(5) 服务中心

在远程教育学院现场建立专职的服务中心，以处理必须现场支持的问题。现场支持工程师维修信息对用户进行现场支持。问题的解决必须得到用户认可。服务内容参考双方制订的服务目录。

现场支持工程师将统一着装，并佩戴统一标牌。

二、供应商特殊的资格要求及原因说明

具备投标条件的中华人民共和国独立法人或其他组织具有

独立承担民事责任的能力;具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度,具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录,参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录,法律、行政法规规定的其他条件。且有能力提供招标货物及服务,并通过评标委员会审核的制造厂商、供货商或代理商。

三、评分表

序号	评分项目	满分	计分办法及内容
一	商务标	40分	
1	商务报价	40分	满足本招标文件要求且报价最低的供应商的价格为评标基准价,其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算: $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times \text{价格权值} \times 100$
二	技术标	60分	
2	总体维护方案	16分	方案描述详细、清晰,科学、合理:16分; 方案描述较详细、清晰,方案科学、合理:14-8分; 方案描述较含糊,整体方案不完整:7-0分。
3	项目人员配备与人员管理方案	10分	人员组织架构设置与管理科学合理,符合本项目实际情况,针对性强 10分; 组织架构设置较清晰,能够基本满足项目服务需求:8-2分; 组织架构不合理,管理方案不充善:0分。
4	维护服务流程	8分	符合本项目实际情况,服务流程针对性强:8分; 承诺基于服务流程有一定的管理性:7-3分; 其他:2-0分。
5	服务计划及水平管理	8分	根据本项目的 IT 架构分布特点,在组织架构和职能设计方面科学合理,并提供极具创新性的服务计划及管理:8-4分; 服务手段无新意,缺乏持续改善服务效率的措施计划:4-0分。
6	故障应急方案	8分	服务响应级别高、管理规范合理有特色,符合本项目实际情况,针对性强:8分; 服务响应级别较高、服务管理规范一般:6-1分; : 服务响应级别一般、服务管理规范一般:0分。
7	信息安全保障服务	5分	信息安全保障服务合理:5分; 保障合理性一般,能够体现一定的主动服务意识:4-2分; 流程设计僵化,服务被动迟缓:1分。

8	网络安全保障服务方案	5分	项目安全保障措施完善，具有丰富的信息安全服务经验，有 CISP 认证的专业人才，针对性强:5分； 具有一定的信息安全服务能力，能基本满足用户信息安全维护需求: 4-2分； 其它:1-0分
---	------------	----	---