

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
卫星及远程课件接收、转码，电	解、编码器硬件维护 服务器等硬件维护	驻场服务和管理维护

视节目转播	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	
课件制作	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	驻场服务和管理维护
资源库管理	磁阵等硬件维护 资源采集、存储及管理 数据备份服务	驻场服务和管理维护
IPTV 系统	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	驻场服务和管理维护
辅助教学网站管理及卫星站点本地节目传送	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 卫星站点本地节目传送 数据备份服务	驻场服务和管理维护

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><b>服务体系需求：</b></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人员提供支持。</p>

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	10分	方案描述详细、清晰，科学、合理:10分； 方案描述较详细、清晰，方案科学、合理:8-6分； 方案描述较含糊，整体方案不完整:5-0分。
3	业绩	6分	有信息系统运维服务能力及相关经验 6分，不提供得 0分。
4	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。
5	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。
6	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。
7	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。
8	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。
9	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