**宁波市江北区教育局整体运维支撑服务**

**（教科网、教共体活动及直播）项目**

**特别说明：**

（1）针对本次我局直播服务支撑需求，投标人须文件正式发布后的第二天8:30-11:00，对我局现有直播环境进行现场踏勘工作，并在投标文件中提供用户签字确认的现场勘察报告（地址：宁波市江北区丽江东路85弄16号，联系人：宋老师，联系电话：0574-87668729）。

（2）投标文件中，服务方需根据下述服务内容提供不低于我局服务要求的整体服务方案，并在投标文件中提供详细的服务支撑方案（包括但不仅限于服务内容、服务计划、人员组织安排等）；

（3）因本项目涉及我局网络、信息化设备的联动，为确保服务过程中的可靠性、稳定性，服务方须具备ISO9001质量管理体系、ISO20000信息技术服务管理体系、ISO27001信息安全管理体系及ITSS信息技术服务运行维护，并在投标文件中根据上述要求提供对应认证证书；项目勘察场地时需携带上述证书原件备查；

（4）自2022年以来服务方须具有至少三个类似局级直播服务项目案例，投标文件中须提供项目合同复印件及中标通知书；

（5）为保障售后服务的时效性，服务方须在宁波市内有常设服务机构（以工商登记为准）。

**注：服务方须根据上述特殊说明及下述服务要求，在投标文件中提供相应的文档，若没有按照带“★”要求提供的，则视为无效标处理。**

# 一、采购内容

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **单位** | **参数要求** | **服务期限** |
| 1 | 教科网运维服务 | 1 | 项 | 详见服务要求 | 合同签订之后一年 |
| 2 | “甬上云校”直播服务 | 1 | 项 | 详见服务要求 |
| 3 | “清青直播间”直播服务 | 1 | 项 | 详见服务要求 |
| 4 | 直播活动支撑服务 | 1 | 项 | 详见服务要求 |
| 5 | UPS及精密空调系统维保 | 1 | 项 | 详见服务要求 |

# 二、服务要求

## 2.1 教科网运维服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项** | **服务要求** | **响应情况** |
| 1 | 服务人员 | 在项目执行过程中，服务方需遵循采购人的安排和要求，安排相对固定的人员负责本项目，以便随时应对突发、临时性工作； |  |
| 2 | 服务范围 | （1）江北区教育局中心机房及其下属单位机房内的网络设备运维、排障；（2）江北区教育局下属单位的校园网络交换机配置及调整；（3）为采购人的整体网络架构提供技术支持与合理化建议。  |  |
| 3 | 服务要求 | （1）在服务有效期内向采购人提供的维保服务免收取人工费；（2）根据采购人的需求提供相应服务，若出现设备故障或损坏时，要求服务方技术人员协助采购人查找原因，对于系统、配置问题应自行及时解决；对于硬件问题，如设备在保修期内，则进行原厂报修并协助厂方维修；如设备已过保，则由服务方配合采购人进行配件的询价，待确认后提供维修服务；（3）当服务范围内的设备因故需要更改放置环境时，移动后，该设备的维护服务仍然有效；（如有需要，服务方须免费为采购人提供移机服务）（4）在维保期内，如需大规模的进行网络架构的调整，服务方须与原厂进行协调并携原工程师一同提供现场技术支持服务。 |  |
| 4 | 服务文档 | 服务方须在每次完成与设备配置相关的服务后向采购人提供详细的配置文档,以便于采购人进行管理； |  |
| 5 | 服务响应 | 服务方须做出无推诿承诺，在采购人申报故障后务必在1小时内响应，4 小时内到达现场处理； |  |

## 2.2 基于“甬上云校”的“江北直播课”直播服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项** | **服务要求** | **响应情况** |
| 1 | 整体服务要求 | ★系统与之江汇教育广场、甬上云校—智慧教育学习平台的用户体系互联互通。（投标时须提供对接证明材料；包括但不仅限于课程、直播、教师空间等）（1）系统支持教师通过甬上云校—智慧教育学习平台直接组织教学活动；（2）系统支持学生通过甬上云校—智慧教育学习平台参与学习，各个版本间数据信息实时同步；（3）系统支持基于甬上云校—智慧教育学习平台建立用户所需视频直播的直播服务能力及直播系统后台管理能力；（4）系统支持使用者可直接上传视频资源至甬上云校—智慧教育学习平台。 |  |
| 2 | 服务要求 | （1）服务方须对甬上云校直播软件开展的学科教育辅导、素质教育过程以及学校活动提供技术支持和咨询解答服务；（2）服务方须对相关教师提供“甬上云校”平台使用培训服务，包括微课录制、课件上传、直播分享等；（3）服务方每学年须提供不少于40次甬上云校直播保障服务，每次直播服务前与相关老师联系，确定直播时间与直播内容，服务结束后确保相关视频上传至指定平台。 |  |

## 2.3 “清青直播间”直播服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项** | **服务要求** | **响应情况** |
| 1 | 整体服务要求 | （1）服务方须根据我局活动需求，提供“清青直播间”虚景和实景的现场直播技术支持服务；（2）服务人员须具备丰富的直播设备使用调试经验，包括但不仅限于摄像机、直播软件、灯光控制台、调音台等设备。 |  |

## 2.4 区域内“教共体”远距同步课堂活动支撑服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项** | **服务要求** | **响应情况** |
| 1 | 平台升级服务 | ★服务方须负责本次直播平台的系统升级服务，保证平台内的各个功能能够正常运行，包括但不仅限于同步课堂功能、资源管理功能、信息公告功能、网络研修功能、专递课堂功能、名师课堂功能、区域结对组管理功能、个人空间功能。 |  |
| 2 | 整体直播服务要求 | （1）每场直播服务时间不少于90分钟，直播现场安排至少1名技术人员开展工作；（2）服务方须共同参与节目内容策划讨论，并提供节目最终呈现方式和节目方案，经我局审核通过后开展后续相应工作；（3）服务方除使用我局自有设备外，还须根据实际活动需求自行配备其余相关设备，并将设备情况提前向我单位报备，经我单位审核合格后方可开展相应工作；（4）服务方须对拍摄的视频内容等信息严格保密，未经允许不得透露给任何第三方，造成泄密一经查实的，须承担法律责任。 |  |
| 3 | 直播活动支撑服务 | （1）服务方须根据我局服务年度内的直播活动需求，采用移动录播设备或本地录播设备，确保直播机位每场不少于2个，画质清晰度不低于1920\*1080；（2）服务方须提供3位机动技术人员负责我局的下属直播活动，在学校需要的情况下，提前一天到校进行设备调试工作。在活动前两小时内到达现场，并保障至活动顺利结束。同时负责与外区、外市、外省学校对接调试，支持公网互动教学。（3）服务方须至少提前三天设置好直播间画面、网络链路、内容图文，并将二维码、链接提交采购单位，提前一天将直播信号调试测试并直播试播，确保直播过程完整，声音、画面流畅，不卡顿，并保证直播视频内容在讲座结束后12个月内可随时回看。 |  |

## 2.5 UPS及精密空调系统维保

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项** | **服务要求** | **响应情况** |
| 1 | UPS电源系统维保 | （1）按照本局要求，服务方须对电池进行保养：对电池组中的电池做静态测试，对电池组的联接进行检查；（2）在本局同意的情况下，服务方须按照本局的要求对电池在UPS机上放电测试；（3）服务方须对主机进行保养，检查设备的运行状况，包括但不限于：查看系统数据、查看监控面板、根据本局要求对UPS主机进行除尘清扫、检查设备的输入输出连接端子是否牢固、恢复设备运行，检查设备输出的主要性能指标、UPS系统性能检测、对UPS历史记录的评述；（4）服务方为本局承担的设备保修服务方式，不包含所有配件，若设备硬件故障，服务方需支付备件费用；（5）服务方对本局设备所进行的设备故障保修及预防性维护中，应及时更换受损部件或更新故障设备，在保修、维护结束后，必须出具维修结果报告，交本局维修设备所在部门有关人员确认，以备案待查；（6）服务方须提供通知一年三次例行巡检。 |  |
| 2 | 精密空调维保 | （1）服务方须提供设备维护保修服务，具体包括设备的定期检查保养、预防性维护、故障及时修复、备件保障供应，以及提供相应的技术咨询、交流等方面的服务；（2）服务方须提供通知一年三次例行巡检，检查精密空调的工作环境、外观、仪表、显示、开机与关机等；（3）服务方须提供7\*24小时服务热线电话支持，对本局发现设备发生异常或遇到难于解决的疑难问题给予及时的服务响应。 |  |