

1 项目概述

1.1 项目名称

“市民外语学习中心”学习支持服务

1.2 项目背景

响应中共上海市委《关于厚植城市精神彰显城市品格全面提升上海城市软实力的意见》以及上海市教委《上海市教育发展“十四五”规划》等文件精神，服务社会主义现代化国际大都市发展战略，继续打造上海教育的国际品牌，对标上海国际语言环境的创设需求，进一步提升上海市民国际素养、拓宽国际视野、增强对外交流水平。作为上海建设学习型城市的重要载体，上海开放大学发挥平台型大学功能，推进“市民外语学习中心”支持服务项目，培育市民学习力，营造“人人皆学、处处能学、时时可学”的泛在学习环境。

1.3 项目目标

2024年，“市民外语学习中心”学习支持服务项目将在已有平台基础上，继续精诚竭力为市民提供优质的在线外语学习服务，提供组班课程支持服务、学习资讯、学习活动管理服务等。优化与专业机构的合作和优质资源引入，完善开展相关学习支持服务。开展品牌搭建及宣传推广服务，通过品牌搭建、多媒体宣传、宣传材料等方式吸引更多市民来到上海市民外语学习中心主题频道参与外语学习，构建泛在化和智慧化学习空间，提升市民外语水平。

本项目主要工作任务要求重点围绕以下方面开展：

- 提供在线组班化课程支持服务
- 提供优质资源引入服务
- 提供在线资源支持服务
- 提供主题频道在线学习支持服务
- 提供日常运营管理服务
- 提供品牌宣传推广服务
- 提供运行环境支持服务

1.4 项目进度要求

合同签订后至 2024 年 12 月 31 日，并在 2024 年 12 月 31 日前根据委托方要求完成项目验收工作。

2 项目需求说明

本项目提供的学习支持服务，主要包含以下几个方面的服务内容：

(1) 提供在线组班化课程支持服务

至少提供 8 门组班化课程，每个课程包含不少于 6 学时，打造优质课程，设置专属管理者进行课程发布工作，提供组班报名、教学跟踪、资源服务、班级建设等。

(2) 提供优质资源引入服务

通过引入专业机构优质外语学习资源及学习服务，新增不少于 50 个视频资源，提供配套的课程服务和学员服务。

(3) 提供在线资源支持服务

完善不少于 500 个资源的加工服务。按照主题频道的规则要求，对学习资源进行筛选、内容检查、资源分类、标签设置、资源加工、格式转码、资源入库等服务。提供频道已有资源内容的日常运营和内容巡检维护服务。

(4) 提供主题频道在线学习支持服务

进行频道日常应用支持服务。围绕 2024 年市民学习数据，提供多维度数据统计。提供频道运行环境支持服务，进行数据备份，视频加速等，保证频道稳定运行。

(5) 提供日常运营管理服务

提供日常学习资讯、学习活动等发布、运营、管理等服务，设置专属运营管理者，丰富外语学习者的服务内容。利用网络直播、线下培训等活动形式，提供 3 场线上线下相结合的学习活动推广服务，提升项目影响力。

(6) 提供品牌宣传推广服务

提供全方位品牌宣传推广服务。完善线上宣传推广服务渠道，通过微信公众号、视频号等在线平台进行日常内容推送和品牌宣传推广，吸引市民访问主题频道，平台年度访问人次不低于 13 万人次。进行宣传物料的设计制作，包括印制手册、海报等材料。

(7) 提供运行环境支持服务

包括提供维护在线学习支持服务所需的网站应用服务、数据库服务，视频加速服务、软件、硬件等服务，保证稳定运行。

3 服务平台技术与性能需求说明

为满足业务和性能要求，响应商可提供一个稳定可靠、性能良好，资源利用率高的运行环境，用以支持项目相关资源存储、线上学习开展等各类技术支持工作的开展，主要需求如下：

- 所提供的运行环境需采用云服务租赁方式；
- 本项目应当充分考虑到如何应对并发用户访问和复杂的业务逻辑运算，运行环境应具有良好的可伸缩性以满足不同访问量下的性能要求。
- 在非访问高峰期间，系统平均响应时间要求如下：页面访问响应时间不超过 3 秒；
- 系统并发数设计应该支持 30%的冗余，保证系统在访问高峰期间稳定运行，在访问高峰期间，系统平均响应时间要求不超过非访问高峰期间平均响应时间的 1.5 倍；
- 需要具有良好的稳定性，具备 365*24 小时的不间断运行能力；
- 要求具备优良的可管理性和可维护性，确保用户信息安全。

4 实施过程要求说明

4.1 知识产权及版权归属说明

本项目涉及的相关服务成果，采购方享有知识产权与版权。涉及产品购买的，最终产品完全使用权归采购方所有。涉及资源成果的，采购方享有完全使

用权。

4.2 项目保密要求

项目管理实施过程中，不得向除采购人以外的其他个人或单位泄露本项目的过程资料和成果资料。

4.3 服务团队及实施要求说明

本项目应建立专项实施团队，包括项目经理、技术人员、美工人员、活动人员、宣传推广人员、后期制作人员等，项目组成员包括以上但不仅限于以上人员组成。

项目团队必须按照项目标准流程实施，设立需求、设计、实施等阶段，并针对每个阶段成果进行集中评审，项目过程文档必须齐全和有效。

要求中选成交供应商提供投入项目的团队主要成员清单。

项目参与人员表（样表）

姓名	职务	岗位	工作经历
张三	项目经理	项目经理	
...
备注：			

5 项目验收要求

5.1 项目验收标准

中选成交供应商需要完成各项工作需求，在内容上满足预期规划要求和对应数量，在质量上满足委托方的具体要求并通过质量评审。

中选成交供应商按要求完成项目内容后，委托方对其提供的服务和成品进行验收。

5.2 项目验收交付

中选成交供应商必须按时提供各个阶段产生的成果和文档资料，而且要提供明确的交付清单。要交付的成果和文档资料包括以下部分：

成果文档：项目涉及的全部成果文档。

管理文档：管理工作文档应包括计划、会议记录等。

支持文档：各类业务文档等。

6 售后服务及保障要求

响应商必须承诺并保障：

- 在项目验收前，根据委托方的合理意见，对已完成的项目工作进行免费的内容性修改与增减，以达到委托方所有需求；
- 在项目交付后，项目涉及的技术成果物遇到故障问题，响应商需 20 分钟内响应，60 分钟到达现场进行处理；

- 响应商需拥有专业的客服人员，通过电话、电子邮件等方式及时与委托方沟通并定期回访，保证对委托方进行及时、周到的个性化服务。

7 资质要求

凡有能力承接此项目的国内供应商均为合格的响应商。合格的响应商必须满足以下要求：

- 1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2) 响应商及其提供的货物和服务符合国家法律法规及强制性规范所规定的条件；
- 3) 在中华人民共和国境内注册并取得营业执照的独立法人单位，有相应的经营范围，并提供有效的营业执照、税务登记证和机构代码证书。

8 报价要求

报价币种为人民币。报价不超过 97.1 万元。

9 响应文件制作要求

响应文件应规范整齐、不易散落，纸张、封面和装订应力求简洁，要求采用 A4 纸张、使用宋体、需标注页码且双面打印。装订方式应为无线胶黏订或塑料线烫订，需编印好目录及页码，不得使用可拆卸重装的塑料（夹具）、金属（订书钉）或其他器具装订。

响应文件内容（包括但不限于）及装订顺序如下：

- 报价表（盖章）
- 营业执照（盖章）
- 公司资格文件（如企业综合实力介绍、相关资质证书等）
- 近三年类似项目业绩
- 项目实施方案
- 供应商认为和本项目相关的其他内容

10 截止日期及报价材料要求

1. 报价截止日期：2024 年 4 月 7 日 16:00。请注意，截止日期后的报价材料将被拒收。

2. 递交地址：上海市杨浦区国顺路 288 号

邮编：200433

联系人：孟老师

电话：021-25654017

3. 报价文件要求一式三份，密封并加盖单位骑缝章。派人送达或快递邮寄均可。

4. 请按照项目需求准备报价文件。

11 评定方法

学校成立采购工作小组，通过对所有供应商提交的报价材料进行评审，确定本项目成交供应商及成交价格。