

## 第五章 服务要求

# 中央广播电视总台 总台宣传管理调度平台应急监测调度项目 服务外包

## 技术需求书

注 1：本章技术要求内容中带有“★”标记的条款，投标人应完全满足并在投标文件中逐条应答。未逐条应答，将被视为实质性不响应，其投标将被拒绝。投标人需将应答逐条填在表 1（指：“★”标记条款详细应答表）中。

注 2：对“★”标记条款的详细应答不宜简单的用“满足”、“无偏离”等概括，应针对相关规格要求对投标产品做出具体描述。如另有说明，请提供索引页码。

表 1：“★”标记条款详细应答表

(格式供参考)

表注 1：本表是对招标文件第五章“★”标记条款的汇总，如本表内容与招标文件其他部分内容有差异，应以本表内容为准；		
表注 2：评标委员会评审时，如遇投标人所提供的本表内容与投标文件其他部分内容有差异，除评标委员会另有主张，应以本表内容为准；		
表注 3：如“★”标记条款要求投标人提供证书等证明材料的，投标人应首先在本表进行逐条应答，并在投标文件中提供相关证明材料。		
序号	“★”标记条款	详细应答
1	无	无

## 一、主要内容

### （一）应急监测算法及模型

#### 1、自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全突发事件监测：

实现国内外重大突发事发现模型、突发事件真伪评估模型、突发事件重要度评估模型，并提供日报服务。

利用 NLP 技术从互联网海量数据中发现全球目前正在发生的各种重大自然灾害、重大安全生产事故、群体性事件、公共安全卫生事件、重大交通事故等突发性事件，基于利用信息抽取技术进行事件要素抽取，并根据国家重大突发事件分类响应机制结合事件重要度评估模型及事件分类技术对事件进行分级、分类、研判。

#### 2、重大突发事件预警模型建设

建立突发事件重要程度预判模型，根据系统发现的各类突发事件的类型及等级结合实际业务需求建立重要程度预判模型，基于模型判断结果实现突发事件预警。

#### 3、突发事件和敏感事件热度指数

全网热点热词分析、事件聚类及指数化呈现。

实现全网播发数据热点、热词分析。

实现国内舆论场热点事件分析、海外舆论场的热点事件分析，建立指数模型实现指数化呈现。

根据境内全网网站、微博、微信、客户端、百度、抖音、B 站热点话题和境外 G20 国家 100 家主要媒体的播发数据进行分析标化后形成的热度指数分析。

### （二）指挥调度算法及工具

## 1、突发事件指挥调度工具

提供记者点位、三家指定媒体（总台、新华社、人民日报社）播发分布监测、市场分析工具，工具支持记者、播发数据实时接入，可以根据业务需求针对特定突发事件自定义突发事件专题分析进行实时监测。

## 2、突发事件各岗位应急工作标准

制定值班值守、突发事件接报、预案管理、培训演练、协调会商、指挥调度、宣传资源管理、信息复盘岗位工作标准规范。

## 3、应急指挥调度沙盘

建立应急指挥调度沙盘，实现总台突发事件应急报道指挥调度模型化、系统化、模块化，实现兵棋推演及模拟分析。沙盘具有良好的可视化效果，支持高分辨率终端及 PAD 终端呈现。

### （三）24 小时值班值守

确定专人 24 小时值班值守，应对突发事件信息处置，按照突发事件应急工作标准规划进行突发事件应急监测及响应，确保突发事件信息及时处置。

## 二、指标要求

### 1、数据更新频率要求

- （1）客户端消息：分钟级内更新。
- （2）微博、微信：5 分钟/15 分钟/30 分钟更新。
- （3）自然灾害预警平台:分钟级更新。
- （4）传统媒体(网站和客户端)：5 分钟/10 分钟/30 分钟更新。

### 2、数据范围要求

- (1) 国内主流官方媒体及商业媒体客户端，重点监测约 100 个左右的客户端推送消息。
- (2) 微信公众号全量数据，日增数据 200 万以上。
- (3) 微博各级官方媒体、商业媒体、大 V 账号、各级政府机构账号，日增数据量 6000 万以上。
- (4) 自然灾害预警平台：国家天气网、地震网等预警栏目。
- (5) 传统媒体：网站 10000 个左右、客户端 2000 个以上。

### 3、可靠性要求

- (1) 服务可靠性要求：7 天\*24 小时数据的稳定服务，年最大宕机次数不超过 5 次/年。
- (2) 故障恢复时间时间小于 6 小时。

## 三、人员要求

1、项目团队需包含项目经理 1 人，具备 10 年以上项目经验，具备人力资源和社会保障部和工业和信息化部颁发的：信息系统项目管理师（高级）和系统架构设计师（高级）。

2、项目团队需包含数据分析师 1 人，具备 5 年以上项目经验。

3、项目团队需包含媒体行业业务专家 1 人，对媒体行业业务具有较深理解，具备 3 年以上为媒体行业提供服务的工作经验。

4、项目团队需包含大数据与人工智能算法专家 1 人，对媒体行业大数据与人工智能模型算法业务具有较深理解，具备 3 年以上大数据与人工智能模型算法

的工作经验。

5、团队其它人员（如大数据分析工程师、模型算法工程师等）配置。

团队其它人员配置合理，充分满足项目要求，人员数量和驻场时间有明确说明。

## 四、方案要求

### 1、应急监测方案

（1）提供自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全突发事件综合监测方案。方案内容包括如何搭建国内外重大突发事件识别、突发事件真伪评估、突发事件重要度评估等一系列模型，并提供日报服务。方案需能够体现如何利用 NLP 等相关技术从互联网海量数据中发现全球目前正在发生的各种重大自然灾害、重大安全生产事故、群体性事件、公共安全卫生事件、重大交通事故等突发性事件，对事件要素进行有效抽取，并根据国家重大突发事件分类响应机制结合事件重要度评估模型及事件分类技术对事件进行分级、分类、研判的一系列功能实施路径；

（2）重大突发事件预警模型建设方案。方案内容包括如何根据系统发现的各类突发事件的类型及等级结合实际业务需求建立突发事件重要程度预判模型，如何基于模型判断结果实现突发事件预警及预警流程和机制；

（3）突发事件和敏感事件热度指数方案。结合总台业务实际，根据境内全网网站、微博、微信、客户端、百度、抖音、B 站热点话题和境外 G20 国家 100 家主要媒体的播发数据制定全网热点热词分析、事件聚类及指数化呈现方案，实现全网播发数据、境内外舆论场热点热词分析，建立指数模型实现指数化呈

现，标化后形成热度指数分析结果。

## 2、指挥调度算法及工具建设方案

(1) 突发事件指挥调度工具建设方案。方案可实现提供记者点位、总台新华社人民日报社播发分布监测、市场分析等功能，工具支持记者、播发数据实时接入，可以根据业务需求针对特定突发事件自定义突发事件专题分析进行实时监测；

(2) 突发事件各岗位应急工作标准方案。制定值班值守、突发事件接报、预案管理、培训演练、协调会商、指挥调度、宣传资源管理、信息复盘岗位工作标准规范；

(3) 应急指挥调度沙盘建设方案。方案内容包括如何实现总台突发事件应急报道指挥调度模型化、系统化、模块化，实现兵棋推演及模拟分析等功能建设方案以及沙盘前端呈现方案。

## 3、运维保障方案

(1) 按照服务内容和岗位职责的要求提供专人 24 小时值班值守方案以及应急处置与重要保障期运维方案，应对突发事件信息处置，按照突发事件应急工作标准规划进行突发事件应急监测及响应，人员需具备一定的本地服务能力，在疫情等紧急情况下能够提供及时的人员调配和技术支持，确保突发事件信息及时处置。重要保障期（如春晚、两会、奥运会等）需提供对应技术保障。

(2) 提供的系统性能与能力、操作系统管理、网络安全与合规管理、WEB 服务管理、数据库服务管理、基础平台服务管理、搜索引擎服务管理、服务器性能管理等的技术运维方案。

## 五、其他要求

1、服务期：自合同签订生效之日起 6 个月。提供 7×24 小时的技术支持服务及系统管理服务，以及 7×12 小时的数据质量服务及服务器管理服务。

2、服务地点：能够进行驻场、本地服务，在疫情管控等紧急情况下能够提供及时的人员调配和技术支持。

### 3、服务要求及能力要求

（1）投标人需具有自主建设和运营的互联网大数据中心，能够提供全面的数据服务能力：数据中心具有网站、客户端、论坛、微博、微信、电子报、自媒体号等数据采集和服务能力。

（2）投标人需具有同类系统运行维护经验。

（3）投标人提供的服务团队人员，需经招标人认可后，才能提供具体服务工作。如人员有调整，需经招标人认可。

（4）投标人提供的项目服务方案、各类模型等，均需经招标人认可后，才能提供具体服务工作。如招标人认为需要进行调整，投标人需迅速按要求进行修改，完成相关工作。

4、培训：在服务期内，投标人需根据招标人实际需要，为招标人进行培训（不少于 2 次），以保障该项目正常运行。

### 5、投标文件可包含但不限于：

（1）系统运维和信息安全服务相关资质证明；

（2）同类系统运行维护项目案例；

（3）运维人员工作经验及能力证明材料；

(4) 投标人应答方案；

(5) 投标人认为的其他必要内容。