采购需求

一、短信服务要求

（一）短信发送内容

1、【陕西市场监督管理局】XXX 您好，您申请注册的企业(个体户)-陕西 XXXXXX 有限公司，需要您同意并签署相关文件。

操作步骤为:

（1）在微信中搜索“ 陕西市场监管 ”微信公众号。

（2）手机号码验证登录。

（3）完成实名认证。

（4）选择要签署的文件进行实名签章。

2、【陕西市场监督管理局】淡照霜飞的是一丝银菊，书写秋空的是一片月华，温润心田 的是一缕清泉，为国增辉的是一世廉洁。驻局纪检监察组、机关党委（纪委）祝您及家人节日愉快！

3、【陕西市场监督管理局】欢迎使用陕西省企业开办全程网上办电子签章平台，您的短信验证码是：XXXXXX，请于 5 分钟内进行登陆！

（二）数量

短信发送数量每年预估为 1250 万条，若超出发送数量仍然在本项目总价中包干不变。

（三）其他

短信统一是 106 三网验证码通知专用，106 后面不同的内容匹配不同的通道。

注：临时增加的短信内容按采购方要求增加。

二、总体服务要求

成交供应商应在深刻理解短信和业务以及陕西省市场监督管理局行业短信现状的基础上，对三网合一短信通道能力平台的需求进行深入分析，综合考虑各方面因素提出合理的服务方案。

（一）三网合一短信发送服务平台要求

（1）成交供应商负责相关短信通道能力平台的建设、维护、其他运营商的接入、客服，以及其他相关的运维工作。

（2）陕西省市场监督管理局的行业网关将短信发送至成交供应商短信发送服务平台，由成交供应商负责将短信发送到短信目标号码。

（3）三网合一短信发送服务平台应实现关键功能模块的冗余备份功能，确保主要功能不受各功能模块的单点故障影响。

（4）短信发送服务平台应具备质量监控功能，对短信转发业务的成功率、各短信通道和链路的质量进行检测，发现异常后应有短信等告警通知功能。

（5）信息安全：成交供应商平台需充分考虑信息安全保障要求，通过平台功能建设和规范维护流程保障业务涉及的信息安全。成交供应商需对平台涉及信息安全的功能及相关维护流程进行阐述。

（二）短信平台设计能力要求

为保证短信平台安全、可靠、高速和高效的运行，平台设计能力应满足以下要求：

1、先进性，平台设计应采用较先进技术手段，设计遵循国际标准和国内外有关的规范要求；符合计算机、网络通讯技术和会议技术的最新发展潮流，并且是应用成熟的系统；

2、开放性：保证该系统和第三方应用系统能够方便快速地集成，平台在定义外部访问接口协议的时候尽可能采用国际上开放的标准或技术，充分考虑与第三方业务系统的接口需求，提供接口给第三方业务系统调用；

3、易扩展性：平台能充分考虑到业务的扩展以及管理机制发生变化对系统带来的影响。可支持平滑升级，可持续扩展以满足将来不断出现的新的功能需求；

4、安全性：服务平台可通过严密的操作权限、操作密码、系统监督等手段来防止数据被 窃取、破坏等现象的发生。保证重要数据资料的安全性，保证系统有效防止非法侵入，防止重要数据被窃取或被恶意破坏；

5、灵活性：根据业务需要，平台应具有良好的适应性，可方便地增加、修改系统的配置，提供灵活的接口，将外部变化影响减少到最小。

6、自主性：所投云服务平台应具有自主可控的知识产权。

（三）短信通道要求

（1）成交供应商必须同时提供全国范围的短信运营商发送通道，具备向短信运营商号码转发短信的能力。短信通道需为直连网关的独立通道。

（2）成交供应商在短信运营商申请的短信服务代码长度不能超过 20 位，以便于在服务代码的扩展位添加相应的标识码。

（3）成交供应商在短信运营商的短信通道不添加成交供应商的企业签名。由成交供应商的短信通道下发的短信中，不添加成交供应商的企业签名，成交供应商转发的短信内容不变，最终发到短信号码上的短信中只包含从行业网关发来的原企业签名。

（4）成交供应商在短信运营商的短信通道发送速率分别达到500条/秒以上，并承诺随着业务的发展，按实际流量的需要对通道的短信发送速率进行扩充。

（四）短信平台功能要求

（1）具备自定义签名功能及自定义内容能力；

（2）具备根据电信运营商全三网全国发送能力，及可支持业务内容隔离；

（3）支持账号进行发送量限额能力；

（4）支持后台能支持网页版手动发送短信内容，支持号码在线录入或批量导入形式；

（5）具备计划短信服务能力，支持按天、周、月、固定频率下发短信；

（6）支持手机号码依照运营商过滤功能，用户可选择移动、电信、联通单网手机号码发送；

（7）支持发送记录查询能力，同时可实现针对单个手机号的自定义日期查询及针对特定模板的自定义日期查询。支持查询自定义日期的发送总数、成功数、失败数及可下载导出详情内容；

（8）支持按照API维度、套餐分类维度、运营商维度、省份维度从日、月、年层面统计及图形化呈现已发送及报告情况；

（9）支持API接口，可支持短信单条发送、批量发送、短信模板报备、发送状态推送等所有短信业务；

（10）支持定时发送功能。根据用户权限的授权，可以单个或批量将需发送的短信加入定时发送任务。

（五）短信转发功能要求

（1）支持短信的上行回复功能。短信号码用户接收到成交供应商转发的短信后，可以进行短信回复。回复的短信在到达成交供应商平台后，由成交供应商根据相应的规则，将回复短信的目标短信代码发送到陕西省市场监督管理局网关。

（2）支持长短信的转发功能，支持500个字符的长短信发送能力。

（3）成交供应商的短信发送服务平台需向根据实际的短信发送及接收状态，向移动行业网关返回所转发短信的状态报告，状态报告的格式符合运营商协议。

（4）移动、电信、联通短信发送能力各自达到500条/秒以上。

（5）短信转发的接收成功率达到99%以上。

（6）成交供应商需保证其短信通道和短信通道能力平台的稳定可靠，按照双方约定的性能及功能要求，提供长期稳定的短信转发服务。

（六）数据统计与结算

（1）按照运营商网关统计的短信发送成功条数进行计费，并作为与陕西省市场监督管理局与成交供应商的结算依据。

（2）陕西省市场监督管理局按成功转发的短信条数（含企业签名短信）及双方商定的单价与成交供应商进行结算。

（3）成交供应商平台应能够具备统计分析功能，提供详细的发送总量、成功率等统计报表。报表输出支持Excel格式。报表以网页自助或定期邮件提供的方式提供给陕西省市场监督管理局。（提供报表自助查询下载网页的优先）

（4）根据业务发展和管理的需要，报表系统具备可扩展性，能够满足新增需求。

（5）成交供应商平台需保存短信转发记录6个月，以备结算核对，客户服务等对短信转发日志的查询要求。

（七）短信平台性能要求

技术指标	指标值
抵达率	实号及终端无故障情况下抵达率99%以上（可否更高）
吞吐量	一次最多可提交1000个手机号码

三、项目人员要求

成交供应商为本项目提供项目经理1人，团队成员至少5人（包括客服接口人、技术接口人、商务接口人）。

（1）成交供应商应与陕西省市场监督管理局互相配合，积极进行业务测试、故障定位、排除故障等工作。

（2）对于由成交供应商短信发送服务平台或短信通道引起的业务故障，由成交供应商负责相应的故障排除工作，并及时向陕西省市场监督管理局通报故障情况和处理进度。对于严重影响业务的应立刻（1小时内）通知陕西省市场监督管理局，并配合进行业务的调整。

（3）成交供应商应向陕西省市场监督管理局提供明确的故障受理联系方式，并提供 7 X 24 小时 的故障受理技术支持。成交供应商应独立负责短信发送的客服工作，对于双方的业务合作，成交供应商有责任对第三方保密。

（4）成交供应商应以书面形式向陕西省市场监督管理局提供明确的故障处理流程及配置修改流程。

（5）成交供应商需配合陕西省市场监督管理局系统的升级优化，对成交供应商的系统进行相应的改造，确保短信转发业务正常运行，并达到技术要求。

四、故障处理要求

1、提供 7*24 小时的运营服务和技术支持体系及系统故障的实时响应；非供应商的原因造成的一切故障，供应商同样提供技术支持；

2、供应商应用系统服务调整或升级等影响到短信业务的操作，需在调整环境准备好后立 即通知，给出切换期间和可实施的方案，该方案须双方协调一致，以保证在切换期间短信服务稳定运行；

3、具备故障分级响应能力；

4、故障等级定义：

抵达率：单位时间内，成功抵达用户短信数量除以成功送达运营商短信网关短信数量；

时延：短信从业务线提交的时间到用户手机收到短信的时间间隔；

重大故障：由于电信运营商原因或故障或未按要求提前通知用户变更或割接，导致连续 30 分钟内短信抵达率低于 80%；或连续 30 分钟内 60s 以上短信延迟占比超过 30%，两种情况出现其中一种或同时出现均视为重大故障；

紧急故障：由于电信运营商原因或故障或未按要求提前通知用户变更或割接，导致连续 30 分钟内短信发送抵达率在 80%到 90%之间；或连续 30 分钟内 60s 以上短信时延占比 15%到 30%之间，两种情况出现其中一种或同事出现均视为重大故障；

一般故障：除了重大故障、紧急故障外的其它影响面较小的故障；

故障处理时效要求：

故障响应和受理时间	10-30 分钟	重大故障：10 分钟，紧急故障：15 分钟，一般故障：30 分钟
故障解决时间	2-6 小时	解决故障期间，需要保障短信可正常发送；重

（有可用的替换方案）		大故障要求 2 小时内解决，紧急故障要求 3 小时内解决，一般故障要求 6 小时内解决
故障报告时间	2 个工作日	故障发生后，提供故障报告
故障发生时的通知时间	15 分钟	运营商发现故障，需及时告知

五、售后服务要求

1、成交供应商应具备专业客服团队，提供服务团队成员名单、资质、职责分工及联系方式，负责对用户反馈的投诉和问题咨询；

2、成交供应商应遵守保密义务，不允许批量导出短信数据、修改短信内容数据、存储发送的短信内容，必须存储的需加密确保安全，本保密义务应在履约合同期满、解除或终止后仍然有效；

3、成交供应商须拥有完善的对账机制，原则上双方统计成功下发的数量必须对等，若有不相同的情况需找出原因并提出解决方案，避免后续发生同样问题。

以上三项服务内容，提供服务承诺函，提供服务团队成员名单、资质、职责分工及联系方式。

六、其他要求

1、短信发送服务与需求方的业务系统以接口方式对接，并确保接口数据能无缝对接，承诺短信发送服务接口支持需求人的所有系统及平台，接到需求方通知后，确保短信发送服务及相关接口应用在 1 天内正式启用。

2、成交供应商要以现有的短信服务平台接口标准为基础，保证已接入短信服务平台的各业务系统短信调用接口不变，满足业主单位对短信的使用需求。

以上两项服务内容，提供服务承诺函，若成交供应商实际不能满足以上服务，采购人可另选候选人承接服务。