

第五章 技术、商务及其他要求

前提：本章中标注“★”的条款为实质性要求，不满足按无效投标处理。

一、项目概述

目前，四川人社使用 12333 短信平台和 12333 短信码号，向群众发送政务短信、通知公告等短信。现短信平台自 2021 年投运，一直沿用至今，已承接了全省就业创业、社会保险、劳动关系、人事人才等人社领域的大量短信发送业务服务，通过省人社业务协同平台与各有短信发送需求的业务系统的对接。现有短信发送服务即将到期。为保证四川省人社服务短信稳定发送，提升群众实际体验，同时方便四川省人社厅对所有短信发送渠道进行统一管理和运维需求。拟采购四川省人社厅短信平台发送短信所需的短信发送服务，短信服务配套提供短信发送所需的专用线路和互联网发送端口、短信平台日常运维、内网短信管理使用、与人社信息系统的对接和联调测试等服务。本项目共计 1 个采购包，拟确定中标供应商 1 名。

二、采购内容清单

(中小企业声明函中填写的“标的名称”及“所属行业”以本表为准)

序号	服务内容(标的名称)	数量(单位)	所属行业
1	四川人社 12333 短信服务	1 项	软件和信息技术服务业

三、技术服务要求

(一) 总体要求

★1、投标人应承诺在合同期内提供短信发送服务、满足短信发送需求的专线、不少于一个互联网线路端口、短信管理平台。提供的短信管理平台需进行私有化部署在四川省人社金保专网上，采用 B/S 架构，直接通过浏览器访问使用，无需进行客户端安装；(投标人提供承诺函并加盖投标人公章)

★2、投标人应使用采购人在四川省通信管理局备案的 12333 号码发送省内短信，同时至少提供 1 个 106 开头且号码末尾 5 位为 12333 的短信号(需在投标文件中提供有效的电信网码号资源使用证书，证书持有人若非投标人应同时出具证书持有人的授权投标人代理该业务的证明，相关证书办理费用由投标人承担)供本项目发送省外短信使用，并支持全国范围内移动、电信、联通、广电等通信运营商手机均可接收。投

标人在所提供的 106 开头的短信号中确定一个主通道短信号，其余为备通道短信号。

（二）技术要求

▲1、服务配套平台具备三网专线线路接入能力：

①短信服务提供的短信专线线路具备平滑升级能力，设备能适用 2M 及以上的带宽能力。

②短信服务需具备 100%的网络自愈保护能力，支持 7*24 小时网络运行，提供短信 7*24 小时接口服务。

▲2、管理功能要求

①管理平台具备内网管理使用能力。

②短信发送统计：支持统计维度包括但不限于：运营商、发送时间（秒、分、时、日、月、年）、短信类型、发送渠道（渠道参数发送短信时提交，包括但不限于渠道编码、密钥等）、状态统计、地区，查询历史发送情况，查询统计时间不低于两年。

③安全管理：支持敏感词设置、敏感词过滤、敏感词编辑。

④权限管理：支持实现角色权限管理功能。

⑤支持配置短信发送的黑白名单、IP 地址链接的黑白名单、接口调用的黑白名单。

⑥支持短信模板新建、编辑、管理（不得发送模板以外及非四川省人社信息中心授权用户的短信）。

⑦支持短信发送详情查看，包括发送时间、送达时间、发送状态、错误原因、发送内容、发送渠道、运营商等内容的展示和过滤。

⑧支持按账号分类统计短信发送的全方面情况等。

▲3、短信服务功能需求

①支持电信、移动、联通、广电等通信运营商短信发送，并支持携号转网短信发送。

②支持群发功能（单个群不低于 1000 条）。

③支持定时发送功能。

④支持通过管理台直接发送短信需求，管理台需有通讯录、分组等相关配置。

⑤支持 excel 导入、导出相关数据。支持 excel 导入数据短信发送功能。

4、约束要求

支持同一手机号接收同一类型（指定模板）消息限制。

5、性能要求

①短信发送速率不低于 500 条/秒，单个运营商发送速率不得低于 100 条/秒。

②短信并发发送不低于 2000 条。

6、对接要求

①短信提供对接接口支持 webservice 或 API 方式；

②可通过 http (post) 方式对接。

③短信状态实时回调功能，对于错误发送可通过管理平台查明细错误原因，同时支持与人社业务系统的接口对接。

④提供权限管理功能，可针对不同角色赋予不同的权限，并提供操作日志查询功能。

⑤提供完整的短信号码分运营商、分地区判断规则。

(三) 业务连续性保障要求

▲1、该项目部署完成上线使用后，要求 7*24*365 连续运行，每次非正常停运（短信发送异常）时间不得超过 5 分钟，正常升级等操作提前书面或邮件告知并征得采购人同意，未征得采购人同意进行升级的，由此给采购人造成的一切损失，均由该投标人承担；

2、超过 5 分钟非正常停运视为一般事故；超过 10 分钟非正常停运视为严重事故；超过 30 分钟非正常停运或发送模板以外及非四川省人社信息中心授权用户的短信视为重大事故；事件结束后提供事后分析，找出系统的安全漏洞，根据现场保留情况尽可能对事故进行追查，应急保障结束后，提供应急响应总结报告。

采购人每个服务周期结束时对业务连续运行保障设置考核，考核满分 100 分。出现一次一般事故，扣 1 分；出现一次严重事故，扣 2 分；出现一次重大事故，扣 4 分；每次扣分采购人以书面形式告知投标人。若投标人一个年度内累计扣分超过 5 分（含 5 分），考核不合格。考核不合格时，投标人需提供（（96-年度考核分数）*30 万）条短信考核服务，不提供考核服务的，采购人结合考核分数向投标人支付尾款，尾款计算方式：单年合同总价*10%*（4-（96-年度考核分数））/4。如考核后尾款为负数，则尾款为 0。不提供考核服务的，采购人有权终止合同，投标人应保障合同终止后过渡期平台稳定运行和下一步移交工作，不得推诿，由此给采购人造成的一切损失，均由该投标人承担。

运维项目出现《国家网络安全事件应急预案》中规定特别重大网络安全事件、重大网络安全事件时，采购人有权终止合同，投标人应保障合同终止后过渡期平台稳定

运行和下一步移交工作，不得推诿，由此给采购人造成的一切损失，均由该投标人承担。

（四）项目实施要求

★1、投标人应在合同期内提供运维服务，配套成立运维团队，设项目经理负责与采购人对接，且提供至少 1 人的现场驻场服务。内容主要包括短信平台的运维，支持采购人短信平台运维和数据管理需求，确保系统稳定运行，与采购人后端团队沟通处理短信发送过程中的问题。所有的服务方式均以投标人上门保修，即由投标人派人到采购人现场进行维修，由此产生的一切费用均由投标人承担。

★2、投标人需委托网络安全等级测评与检测评估机构对 12333 短信平台开展等级测评（三级）。协助定级、协助备案及安全整改等事项。并在第一年度提供信息系统安全等级保护备案证明。投标人所委托的网络安全等级测评与检测评估机构需具备公安部第三研究所认证发放的《网络安全等级测评与检测评估机构服务认证证书》。

▲3、为保障短信管理平台的信息及系统安全，投标人应根据《中华人民共和国网络安全法》、《信息安全等级保护管理办法》要求，承诺在项目服务期内对短信平台进行安全漏洞检测和修复、负责短息平台的安全管理和安全事件的处置。（**投标人提供承诺函并加盖投标人公章，承诺函格式自拟**）

4、应急机制的建立。为避免因短信平台软硬件故障、网络等方面的原因导致相关的业务短信不能正常收发，保障新短信平台安全、可靠、高效地运行，投标人需建立应急机制。

★5、项目培训。投标人必须提供满足系统建设、管理、维护等要求的技术和服务，并达到预定的培训目标。投标人必须根据本次招标文件制定的目标和范围，提出相应的培训内容及计划。培训要确保所有业务和技术人员对系统能够正常、有效地使用和维护至熟练操作为止，培训满意度必须达到 95%以上。

★6、保密要求

①安全保密要求。投标人在本项目中有关的业务信息均为保密内容。投标人须建立规范的保密制度，采取一切必要的技术手段和措施，确保保密内容安全。由于投标人及其工作人员泄露、冒用、误用或违法使用数据而造成的一切责任和损失，均由投标人承担。保密内容不得泄露，且保密责任不因合同的中止或解除而失效。投标人须向采购人提供《服务承诺书》，保证上述行为规范的严格执行，并签订《系统开发数据和信息安全保密协议》《系统运维数据和信息安全保密协议》，投标人应与运维人

员签订《运维安全保密责任书》。

②知识产权要求。投标人须提供正版的货物及服务，以确保业主免受第三方提出侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，投标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

7、项目交付内容和其他要求

①本项目的文件材料，包括纸质文件和电子文档。正式的纸质文件应为原件或正本，且签章手续完备，项目档案包括但不限于：实施方案、需求规格说明书、概要设计说明书（包含系统体系结构图、业务流程图、数据流程图等）、详细设计说明书、数据字典、系统测试方案、系统测试分析报告、项目实施报告、系统试运行和自测报告、故障诊断与排除手册、系统源代码、系统安装包、培训计划、用户使用手册、管理员使用手册、标准规范手册、其他培训资料等。

②投标人在服务期内根据采购人的需要，协助完善或改进与本项目相关的规章制度及经办流程等。

★四、商务要求

序号	内容	要求
1	服务期限	本项目一采三签，自首次合同签订之日起，到当年预算使用完视为服务合同期满。合同期满若同时满足采购人服务需求变化很小、供应商年度服务合格、财政预算保障到位三个条件时，续签新服务合同。新服务合同短信单价按照本次招标结果签订。
2	服务地点	四川省人力资源和社会保障信息中心（成都市武侯区小天西街8号）
3	合同价款支付	3.1签订合同后，在收到供应商付款申请起15个工作日内，采购人向供应商支付合同总价的70%； 3.2项目服务至短信发送量达2700万条，采购人收到供应商提交付款申请后15个工作日内，支付合同总价的20%； 3.3短信发送计费达150万元且采购人验收通过后，在收到供应商付款申请起15个工作日内，采购人最高支付合同总价的10%，并无息退还履约保证金； 3.4本项目未支付的合同价款不计利息；
4	履约验收	4.1验收主体：采购人 4.2验收时间：按签订合同之日起，服务期结束后，采购人在收到投标人验收申请后10日内组织验收。

		<p>4.3验收方式及程序:</p> <p>①验收方式: 自行验收;</p> <p>②投标人向采购人书面提出验收申请,项目验收工作按照采购人项目管理要求组织实施,验收内容主要包括服务项目的量化指标履约情况、服务实施及完成情况、服务交付的成果情况三个方面,投标人应配合提交验收资料。</p> <p>4.4验收内容</p> <p>按国家有关规定、采购人招标文件的要求、投标人的投标文件及承诺、本项目合同约定标准进行验收。</p> <p>验收内容清单如下:</p> <p>(1) 运维服务</p> <p>中标方需按照采购人要求提供运维服务:包括运维记录、故障处理记录、技术支持等相关文档;</p> <p>(2) 巡检服务</p> <p>按月提供巡检服务报告清单,清单内容包括本月短信平台运行情况、本月短信使用情况、本月运维事件清单;按日进行巡检,巡检情况体现在每月的巡检清单中。</p> <p>(3) 系统运行总结报告</p> <p>提供整体服务的总结报告:包括故障报告,运维服务报告。</p> <p>除提供实际使用量依据外,第一年还应包括以下4个方面:</p> <p>①检验短信服务情况是否达到采购人要求;</p> <p>②检验发送效率、发送性能等技术指标是否满足采购人要求;</p> <p>③审查系统文档资料,对短信服务平台技术相关文档、操作说明、功能参数说明质量等进行评价。</p> <p>④检验其他各项验收文档资料是否完整、准确、规范。</p> <p>4.5验收时限:满足验收时间的条件下30个工作日内完成验收</p> <p>4.6验收标准:</p> <p>①本项目验收依据国家有关规定、采购单位招标文件要求、中标投标人投标文件及承诺、本项目合同约定标准进行验收。</p> <p>②严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)等政府采购相关法律法规的要求进行验收</p>
5	报价	报价应是完成本项目所有服务内容和招标文件规定的其它全部费用
6	其他要求	短信平台自合同签订之日起30个工作日内完成部署、安装和调试,具备正式投入使用能力,该部分费用包含在短信发送费用中,不单独付费。

五、其他要求

- 1.投标人结合本项目采购需求编制技术服务方案。
- 2.投标人具有完成本项目的综合能力和履约能力。