**技术规范及要求**

**一、基本要求：**

★提供三网合一固定接入号短信发送服务，面向国内所有通信运营商的手机用户发送信息，短信内容和签名无模板发送，完全自定义，确保手机用户能正常接收到短信息。

**二、平台要求**

★1、短信发送：

（1）支持短信发送、手工录入号码群发、批量导入号码群发、通讯录群发等；

（2）支持导入变量格式群发：用户收到的短信内容部分是一致的，也有部分是不相同的。不相同的部分是依据被叫号码的不同而动态变化的。

（3）收件箱：可以看到该账号下所有回复信息、可以根据时间、源号码、目标号码、相关的条件进行查询。

（4）已发件箱：可以看到所有已发送任务的短信详情，如下发时间和下发状态。

★2、通讯录管理

通讯录用户管理，包括通讯录用户添加、修改、删除、查询和批量导入等操作。

（1）通讯录查看：主要提供本单位通讯录的搜索和通讯录信息查看功能。

（2）公有通讯录：公有通信录是指本单位的共同通信录、本单位下所有子账号操作员都能看到和使用，只有超级管理员才能对公用通讯录进行添加、修改、删除操作。

（3）个人通信录：个人通讯录为本操作员创建和管理的私人通信录，只有本操作员帐号可见和应用。

★3、支持分级管理

能根据不同业务部门的需要，设置二级管理员，配置子账号。管理员能统一管理所有子账号，二级管理员只能管理权限下的子账号。

★4、信息安全

（1）敏感词设置：当发送短信内容有敏感词，则该信息被拦截不能发送。

（2）短信黑名单：通过设定添加黑名单号码，对所有下行短信的手机号码进行过滤。系统不向黑名单号码发送信息。

（3）短信通道正常运行，不得出现短信通道停用时长超过0.5小时的情况。

（4）手机号码在平台前端不得以完整方式呈现，要采用加密方式显示。

（5）不得非法调用用户手机号码等信息、不得截取短信消息。

（6）不得通过短信通道发送广告、垃圾短信给用户。

★5、统计报表

（1）网关分组统计报表：按条件对不同运营商网关中所有下行信息数据进行统计、汇总。

（2）SP分组统计报表：按条件对不同发送帐号中所有下行信息进行统计、汇总。

（3）结算统计报表：按月对不同帐号中所有下行信息数据进行结算统计、汇总。

（4）网关结算统计报表：按月对不同网关所有下行信息进行结算统计、汇总。

**三、短信发送质量要求**

★1、联通、移动、电信的三网畅通上下行服务；满足发送速率峰值≥200条/秒。

2、短信到达率在95％以上，95%到达时长不超过30秒，以下特殊情况不计入到达率中：

（1）运营商系统级屏蔽设置：运营商对一些特殊客户在系统内设置了非用户允许的联系人无法到达的屏蔽功能。

（2）手机用户安装的第三方短信屏蔽软件、关机、网络状态不稳定等使得信息无法有效送达的情况。

**四、短信平台接口**

★1、供应商需提供基于webservice 服务/http协议的接口与采购人系统对接，对接方式必须以不改变采购人现有的短信发送平台为前提，与现有的各个应用系统无缝对接，不做任何改动，秒级切换。

★2、具体接口字段参数包括但不限于：用户名、密码、下行请求标识、下行响应报告、单个或批量获取返回的状态报告实体、提交时间、完成时间。

★3、支持单个或批量接口方式查询获取近半年历史下行短信的发送回执状态。

**五、实施要求**

★成交供应商应在签订合同后5个工作日内提供平台测试且完成与现有的各个应用系统无缝对接。如测试和系统对接过程中发现无法满足采购需求，采购人有权解除合同，并保留对成交供应商追究相关责任的权利。

**六、培训要求**

成交供应商须对采购单位相关人员进行培训，培训内容包括平台基本维护、信息发送功能及故障排除等。提供培训方案。

**七、售后及运维服务要求**

1、成交供应商需提供本地化的运维服务，以保证对采购单位服务需求的迅速响应。包括远程支持服务和现场支持服务：

（1）远程支持服务

通过远程维护系统和网络，以远程登录软件或者拨号等方式，在远端对平台设备进行故障诊断，并提供问题解决方案建议或维护服务。

提供每周7天，每天24小时的远程支持服务。

对远程支持每级故障，确定不同的故障处理时间：

故障级别   响应时间 处理级别

一级故障 ≤   10分钟 ≤ 30分钟

二级故障 ≤   15分钟 ≤ 60分钟

三级故障 ≤   20分钟 ≤ 4小时

（2）现场支持

无法通过电话支持服务和远程支持服务解决设备发生的技术故障时，经双方商议确认需要进行现场支持，需提供现场技术支撑。

根据故障影响情况，将故障划分为三种级别，划分如下：

一级故障：主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。例如平台的网关异常退出，短消息上下行中断。

二级故障：主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。例如平台的核心模块运行速度降低，导致下发消息堆积，请求处理能力变弱等。

三级故障：主要指非关键设备在运行中出现的可能影响服务，导致系统非关键的性能低下的故障。例如统计方面发现统计不准确的情况。

对每级故障，确定不同的现场响应时间：

故障级别 响应时间 处理级别

一级故障 ≤10分钟 ≤1小时

二级故障 ≤15分钟 ≤2小时

三级故障 ≤20分钟 ≤4小时

2、成交供应商承诺接到重大故障后，采取紧急措施（包括但不限于派员现场处置）确保采购单位短信通道恢复正常运行，提供应急服务方案。