# 浙江大学医学院附属儿童医院

# 统一消息管理平台及短信服务

# 采购内容及需求

1. **项目目标**

1、提供三网合一短信服务，短信发送覆盖全国移动、联通、电信三大运营商及新增虚拟运营商的用户手机号，支持全国手机号携号转网用户。

2、本次采购的消息管理平台基础功能：包括短信记录（收发）管理、实时监控、通道资源管理、短信渠道管理、黑名单管理、短信模板管理、通讯录管理、短信类型管理、报表统计、短信发送管理、审核管理、消息管理和系统管理等。可以实现灵活的操作角色管理，我方管理员可以自定义规划操作员角色。平台支持负载均衡，保证双活。与短信相关的程序开发包括报表、查询等，但不限于此，都是免费开发。

3、提供成熟的通道方案，确保可保障支撑完成我院不少于1200万条/年的短信业务。

4、其他增值服务：可提供云通信及语音等相关增值服务。

1. **项目建设原则**

**1.规范性原则**

消息管理平台严格遵循业内的相关技术规范和业务规范的要求，对平台进行整体规划，使得我院在使用此产品能够更加规范，在短信应用上更具有方向感。

**2、安全性原则**

短信通道服务涉及客户的就医提醒等业务，因此安全性是本次系统建设的基本原则，也是项目成功的技术风险点和根本保证，提供完整的信息安全保障方案。

**3、稳定性原则**

短信通道的收发短信处理能力和稳定性完全满足业务的峰值要求，适应各种特殊情况给短信服务系统带来的压力，保障短信业务安全、稳定、高效的运行。供应商须提供完整的运行服务保障方案，及保障人员的组织架构。

**4、高效性原则**

短信通道具备高效快速的发送能力，并有稳定的通道带宽，确保在多任务大数据量情况下仍能快速、高效、准确地发送至用户。

**5、开放性原则**

为适应将来短信业务和技术发展的需求，短信通道需提供多种标准化接口模式，同时能满足新增业务系统或新的业务短信的接入发送需求。提供对接测试方案。

**6、实时性**

短信信息的发送，应具有较高的时效性，可实时发送、接收短信消息。确保在大批量短信发送的情况下仍能快速、实时地发送至用户。

**7、统一技术标准**

方案适应国际互联网、政企专网等多层次的安全要求，并按行业标准设计良好的兼容性，使系统依据的基本技术在整个生命周期中保持一定的前瞻性。

**三、总体业务需求**

**1、支持短信群发**

需要通知给用户的信息通过短信通道以短信形式一次性群发给用户。

**2.支持个性化发送**

需要发送给不同用户不同内容的短信可以批量发送给用户

**3、支持短信上下行交互**

用户可通过向通道回复内容，通道应能上行至短信平台以回传内容，不仅能够实现单向批量下行信息推送，也可以实现双向交互。

**4、具备多套全网短信通道资源，形成短信通道主、备机制**

提供多组的备通道资源，当主通道出现故障时，可启用其他备用通道进行短信下发。并且我院技术人员可以在现有短信平台进行切换操作。

**5、短信通道监控**

应具备服务持续性监控功能，能对短信通道进行持续性监控，监控包括获取速度、发送速度、提交成功率、状态报告返回率、状态报告成功率、堆积量（下行、上行、状态报告）、速度使用率。

**6、自动预警**

当短信通道出现故障时，能自动通过短信方式、电话方式、语音提醒方式告知维护人员，防患于未然。

**7、支持丰富的统计分析功能**

能根据不同查询条件统计出的短信发送接收数量，以列表形式列出，并可将统计结果导出到 Excel中。包括短信发送量、成功率、各运营商发送数量占比等，可以与我院现有平台导出的短信记录做对账匹配。

**四、技术要求**

1、统一消息管理平台以及平台数据库需部署于医院内网。数据通过医院外网前置机与公网进行交互。

2、三网合一，能覆盖全国移动、联通、电信三大运营商及新增虚拟运营商的用户手机号。

3、短信平台支持负载均衡，能够实现无缝切换，短信发送不受影响。

4、为我院全国的三网合一号码（1069XXX）一点接入行业网关，全网（移动、联通、电信）发送短信；且各通道资源尾号可按甲方要求申请尾号一致。

5、具备多套全网短信通道资源，形成短信通道主、备机制，提供多条网络链路灾备。

6、三网合一通道网关速度要达到20000条/秒，并可根据企业短信业务需求，免费为其申请的网关资源提速，各运营网关速度需可分别调至为：平峰时段-移动3000条/秒，联通1500条/秒，电信1500条/秒；高峰时段-移动6000条/秒，联通3000条/秒，电信3000条/秒。

7、为我院提供的主备通道均需支持长短信，且支持1000字超长短信发送。

8、平台短信需保证100%提交到运营商网关。

9、提供完整的技术保障方案、网络监控、状况预警、提供专业7\*24小时的运维服务；针对固定节假日期间，增派人员值班，及时响应问题、处理突发状况。

10、支持各种通道标准接口及二次开发接口(CMMP、SGIP、SMGP、http、sdk等) ；中标供应商需在24小时内完成对接并上线使用，并体现在合同条款中，否则承担违约责任。

11、支持短信的普通下发、定时下发及变量短信下发的能力和支持上行短信查询、通知及上下行交互的能力。

12、短信发送时延小于5秒。

13、短信发送成功率不低于99%。

14、快速处理短信故障，响应时间在5分钟内，需要1小时内达到我院现场进行保障支持。

**五、项目实施团队要求**

1、在项目实施阶段，项目实施队伍是以中标人一方的技术力量为主，负责整个项目的设计、实施、进度和质量控制等。对整个项目的完成进度负责；我院将派出一定数量的业务与技术人员配合项目建设，审核设计方案，明确细化业务需求，掌握全系统的各项技术，为将来的运行维护、功能扩充作技术准备，并监督项目的质量，确保按时完成工程。

2、项目管理人员应具有至少10年以上短信通道接入的项目实施管理经验，能根据本项目要求制订出切实可行的项目管理流程和项目实施时间进度计划表，并严格执行，保障项目按进度高质量的完成。

3、项目经理具有6年以上项目管理经验, 5年以上短信服务项目管理经验；项目团队成员具备 5 年以上相关项目服务经验。

4、项目组主要成员需要通过本院的确认，通过确认的项目经理和项目核心成员原则上不允许调整，如有变动需事前征得本院的同意。在项目实施过程中，如医院认为中标人安排的项目开发人员不能胜任或不适合本项目的开发工作，中标人应无条件予以更换。

5、中标人根据建议实施计划，提供项目各阶段的工作范围、实施团队组织结构、以及成员职责。

6、所有成员需征得医院书面同意后才能更换，项目经理、项目组骨干成员在整个项目实施过程中除医院要求外不得更换。

**六、培训要求**

1、中标人需提出合理的培训方案和详细的培训计划以及有关的操作培训课程，培训应该在本期项目验收完成前进行。中标人须在响应文件中提出全面、详细的培训方案交给采购人。

2、中标人应提供面向系统管理员、运维人员、使用人员进行操作培训。中标人将详细的培训方案交给采购人，最后以采购人认可为准。

**七、售后服务要求**

1、自项目上线之日起，中标人为采购人提供不少于一年的平台维护服务、技术支持服务。

2、自项目投入正式运行和在服务期内，系统出现故障时，供应商7×24小时服务响应，维护工程师应在接到报障后30分钟内处理应用系统出现的故障；及时找出故障原因报告并提出有效措施加以解决。按需可以在1小时内到达我院现场支持。

**八、商务条款**

1、服务期：1年。

2、付款方式：每3个月为一个付款周期，凭发票付合同中标价的25%。若期满后短信条数未达到合同约定数额，以实际使用量结算；若有超出，超出部分的短信费用与第4个周期的款项一起开票支付。

3、交货期：合同签订后1个月内到医院安装调试完毕。

4、超出部分的短信资费单价不大于合同短信单价。