**招标清单及技术指标**

**2023年11月**

目录

[**适用范围 3**](#_Toc148452864)

[**第一章 项目概述** 3](#_Toc148452865)

[**1.1项目背景** 3](#_Toc148452866)

[**1.2总体目标** 3](#_Toc148452867)

[**第二章项目需求** 4](#_Toc148452868)

[**2.1项目需求明细** 4](#_Toc148452869)

[**2.1.1功能要求** 4](#_Toc148452870)

[**2.1.2性能要求** 5](#_Toc148452871)

[**第三章 项目验收** 7](#_Toc148452872)

# 适用范围

本文件明确中国人寿（海外）股份有限公司（以下简称：国寿海外）2024年集中采购短信服务项目的基本要求，也是对服务商（以下简称：乙方）的基本要求。通过本文件规范服务商的方案设计，实施过程，及成果验收交付。

本需求说明书所有内容和技术要求属于信息安全保密相关，所有参与相关商务投标的服务商不得扩散或者泄露任何相关内容。

1. **项目概述**

**1.1项目背景**

伴随着国寿海外业务的增长，及体社会数字化、智能化发展，更多业务需要通过短信的方式来促进公司与客户之间的连接，短信服务成为了公司与客户之间的重要沟通桥梁和信息传输通道。因此我司打算寻找更加优质的短信服务通道，以多样性、高性能、高可用几个方面为核心为我们的国际短信业务扩张提供更有力的支撑。

**1.2总体目标**

为了延续短信服务，保障生产短信服务安全稳定，拟通过“公开招标”采购三年（2024年-2026年）短信服务，引入2家服务商，互为主备，并签订框架协议，按实际使用支付，具体目标如下：

1.降低整体运营成本，满足业务扩展需求。

2.提升短信发送质量，加强用户体验。

3.保障短信服务稳定，支撑业务发展。

4.短信类型多样化，增加文本、图片、音频、视频等富媒体內容,提高用户转化率。

**第二章项目需求**

**2.1项目需求明细**

以下是我方项目详细需求，从功能、性能、技术三个方面展开的一个需求概述：

**2.1.1功能要求**

* 短信发送地区要求：必须支持中国香港、中国澳门、印度尼西亚、新加坡、中国台湾、中国内地、美国、英国、加拿大、澳大利亚、新西兰、马来西亚、泰国、菲律宾、韩国、越南、迪拜、阿拉伯联合酋长国、印度、土耳其短信发送，并提供以上地区之外的全球所有支持地区及报价。
* 短信发送类型：支持发送纯文本短信，同时最好能支持发送5G消息、智能短信或是富信。
* 短信业务类型：支持通知类短信（验证码、系统通知），支持营销类短信；
* 通道账号要求：开通多个通道账号，用户可根据不同业务场景灵活选择发送通道；
* 短信发送数据统计分析：1.消息发送状态获取分析，发送失败状态提醒；2.统计消息发送状态、发送地区、消息类型、发送异常情况分析。
* 通道异常处理：短信通道发生故障时，支持1s内切换到优质通道。
* 短信自定义功能：1. 短信支持不同语言（主要支持：中文简体/繁体、英文）2.模板内容支持自定义3.支持短信发送号码（senderid）自定义。
* 长短信发送：短息发送字数过长时，可拆分为多条短信进行发送。

**2.1.2性能要求**

* 支持短信发送成功率达到98%以上，该标准按每月的发送状态报告来进行数据评估。
* 短信发送速率：通道必须支持200条/s的发送速度，支持大批量短信发送时，确保可快速将所有消息一次性发送。
* 短信高并发下延时限制：通知类短信5s内送达，营销类短信20s内送达。

**2.1.3技术要求**

* 支持通用http(s)协议。
* 国际短信：支持SMPP协议。
* 提供整体技术方案，及各国短信（SMS/MMS）的标准、参数、限制等细节，包括但不限于：性能指标、字数限制、复合短信、特长短信等。

**2.2实施对接**

要求新的短信服务通道项目招标后，服务商须在1月内与我方统一消息平台对接，确保新的短信服务通道可直接投入业务使用。

**2.3服务要求**

* 技术支持服务：服务商提供现场（远程）技术支持，为我方在项目对接部署期间提供强有力的技术支持。
* 技术对接服务：提供完整的接口文档，方便我方问题定位及业务对接。
* 产品售后服务：7\*24小时提供售后服务支持，同时为我方提供专门的售后服务团队支持，生产故障确保2小时内响应，并且提供技术支持解决故障。
* 产品售后运营：每月、每季度、每年提供短信运营服务报告，对当月发送异常短信深入分析，并制定改善方案。
* 重保支持服务：在我司重要保障时期，提供现场服务。
* 质量保障方案：需建立完善的质量保障方案，包括监控告警、事件处置、优化完善，确保短信发送质量。

**第三章 项目验收**

本项目的验收标准为：乙方完成短信服务通道项目建设工作，完成项目调试对接，确保短信通道平稳运行，完成项目成果交付以及知识移交。

符合验收标准后，乙方须提前十四天用书面方式向甲方提出验收申请，由甲方组织项目验收小组对项目成果物进行验收，如验收通过，则由甲方出具最终验收证书。

如果双方对产品的质量、完成情况有意见分歧，甲方可委托权威机构对产品进行重新鉴定，此机构出具的鉴定证明即作为甲方向乙方提出修改、补齐、更换和索赔的有效证据。乙方除承担修改费用之外，还需承担重新鉴定费用。

上述各验收阶段均与付款直接相关，具体条款经甲乙双方商定后，体现在具体合同文本中。