## 短信平台服务用户需求书

## 项目概况

为提高医院医疗服务的效率和质量，改善患者体验，需要采购一套医院企业短信平台，支撑医院所有业务系统短信发送以及短信发送数据的统一管理。需求如下：

1、提供短信接口服务，能实现接入系统业务应用需求。

2、平台网关通信接口能与运营网关接入，实现短、彩信数据的交互。

3、平台通信管理层能统一接入三网全国通道资源，实现医院短信三网可达。

4、对短信通道资源进行统一监管，确保所有通道都能正常稳定的运营效果。

5、对平台实施通道进行运营监控，及时掌控所有短信通道情况，并对通道进行调整管理，从而达到医院企业短信统一管理的需求。

## 需求清单

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **平台功能** |
| 1 | 短信平台（全国范围全网发送可达） |
| 2 | 短信平台接口 |
| 3 | H5短信/短链功能 |

## 报价要求

本次报价是对每条短信的单价进行报价，报价中包含所有税费。服务期为五年，费用按实际发送量结算。

## 项目功能需求

供应商所报的产品配置应包含采购需求中的所有功能配置，对于影响设备正常工作的必要组成部分，无论在本采购项目内容中指出与否，供应商应在文件中明确列出。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | **子模块** | **功能需求** |
| ▲短信平台 | 员工管理 | 支持员工创建以及可通过账号、姓名等不少3种元素的查询，并可通过列表展示 |
| 充值管理 | 短信订单/退款单、流量订单/退单、话费订单/退单，以上三种类型每种类型都需要订单和退单信息的展示，并支持查询和导出 |
| 发送服务 | 短信发送、自定义发送、发送记录、定时短信记录、回复记录、日报表、返点记录，发送速率不低于2000条/每秒 |
| 短信设置 | 支持联系人、日常用语以及黑名单管理 |
| 订单/退款单 | 可按订单号查询或通过时间段查询，订单状态有所有订单、待审核等不少6种状态展示，订单列表需展示有日期/订单号、产品、产品号等不少于8种元素组成 |
| 发送日志查询 | 支持发送日志查询，包括发送系统、号码、返回发送成功、失败记录 |
| 短信平台接口 | 开发短信平台接口，支持医院生产类、管理类等各类系统短信平台对接 |
| 短链短信服务 | 可在短信发送界面直接生成并插入短链，同时对所有生成的短链进行统一记录管理，通过发送界面发送短链短信后可在发送记录中查询短链对应号码的点击情况以及点击情况。 |
| 数据统计 | 短信使用量统计 | 支持按系统、按时间（日、月、年）等多维度短信使用量统计 |
| 发送记录 | 支持通过发送时间、短信账号等不少于5种元素查询，并支持导出以及按时间段导出； |
| 日报表 | 可通过表格、图标方式展现查询结果 |
| ▲返点记录 | 通过短信号查询，并支持导出 |
| 上行记录 | 可通过发送时间段、短信号等不少于3种元素查询； |
| ▲H5短信 | 创建活动 | 可根据模板创建活动，可设置规则页面、排行榜等不少于10种类型页面设计，可根据模板创建活动，可添加文字、图片、音乐；并支持基础设置、素材设置等不少3种设置，直接生成H5短信短链在平台上可以发送信息。 |
| 模板 | 医疗模板行业种类不少于6类 |
| 制作中心 | 图文并茂方式展示活动，每项活动支持活动名称、状态、预览、查看活动数据等不少于6种功能 |
| 短链功能 | 短链服务 | 平台支持长链转短链生成功能，支持小程序短信转换功能并支持对短链接点击数据追踪统计 |
| 通道需求 | 短信端口 | 平台短信通道需支持三网合一短信端口号 |

## 项目工期要求

项目合同签订后7天内完成系统部署，开通短信业务。

## 项目实施要求

（1）配置专职客户经理和网络维护人员，提供全天候“一对一”的服务。

（2）配置专业服务团队，现场服务时，态度诚恳地解答客户提出的相关问题，不得做出有损医院形象和利益的事情。

（3）服务过程严格执行相关规范，严格遵守医院内部各项规章制度，与用户相关人员充分沟通，保证医院系统安全。

（4）供应商提供的短信平台要求部署在医院内网，并提供一套“内外网接口中间件系统”，作为连接内网与外网的桥梁，中间件系统应支持部署于医院。

（5）服务人员须遵守医院的保密要求，泄密造成损失的，服务商将承担由此产生的一切损失和法律责任。

## 售后服务要求

1）维保期：

自合同签订之日起至合同约定的提供项目服务结束时。

2）服务响应时间：

提供7\*24小时热线服务，并为采购人提供7\*24小时在线的专属运维QQ群或微信群在1小时内响应采购人报告的故障、异常或缺陷。

3）应急维修时间安排：

采购人认为必要时，服务商配合提供现场技术支持并在60分钟内到达现场进行技术支持。

## 其他要求

培训要求：

1、培训内容与课程要求

对系统的使用，操作，维护进行培训。培训时提供安装使用维护说明书，以确保需求方能够对系统有足够的了解和熟悉，能够独立进行系统的日常维护和管理。培训所需一切资料由服务商提供。

2、培训费用

培训过程中所发生的一切费用（含培训教材费）均包含在报价中。