## 第二章 招标项目需求

### 一、对通用条款的补充内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **规 定** |
| 1 | 联合体投标 | 见《招标公告》中“投标人资格要求”部分的相关内容 |
| 2 | 投标有效期 | 120日历天（从投标截止之日算起） |
| 3 | 投标人的替代方案 | 不允许 |
| 4 | 投标文件的投递 | 本项目实行网下投标，按照招标文件的要求提交纸质文件正本1份，副本4份，电子文件1份（WORD和PDF格式电子文档各1份）电子文档要求U盘，PDF格式有签字盖章，不留密码，无病毒，不压缩，密封提交，所有应答文件应于递交截止时间之前送达招标文件规定的地址。 |
| 5 | 履约保证金 | \_\_\_\_万元或合同金额的\_\_\_\_\_%，缴纳方式： |
| 6 | 中标服务费 | 根据“深圳市财政委员会关于规范深圳市社会采购代理机构管理有关事项的补充通知(深财购[2018]27号)”的规定执行。招标代理服务收费以中标/成交通知书公布的中标金额为计算基准,按差额定率累进法计算,作为招标代理服务费。低于人民币陆仟元的，按陆仟元计取。 |

备注：本表为通用条款相关内容的补充和明确，如与通用条款相冲突的以本表为准。

### 二、实质性条款

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 具体内容 |
| 1 | 完全满足本项目服务期限的要求。 |
| 2 |  |
| …… |  |

注：上表所列内容为不可负偏离条款

### 三、项目概况

（一）预算金额: 人民币捌拾万元（800,000.00），最高投标限价: 人民币捌拾万元（800,000.00）

（二）项目核算：

（1）采购5G短信600万条，共60万元。采购方将根据业务需求定制一批高频事项，投标方应至少发送600万条短信，若因业务需要超过600万条的，投标方应满足采购方的业务需求。投标方发送短信时应具有敏感字段过滤、送达确认、阅读确认等功能。

（2）系统费用20万，包括：一是建设能够发送三网5G消息平台（平台归属权为采购方）并做好市一体化平台对接费用；二是对负责高频事项场景梳理、5G消息引导式场景开发。

（三）项目概况（背景）:

为贯彻落实2021年深圳市政府工作报告关于推进“5G＋千行百业”应用，推出100个以上智慧应用场景的工作部署，和《广东省加快5G产业发展行动计划（2019-2022年）》（粤办函〔2019〕108号）、《深圳市人民政府关于印发率先实现5G基础设施全覆盖及促进5G产业高质量发展若干措施的通知》（深府〔2019〕52号）、《深圳市发改委关于大力促进5G创新应用发展的若干措施》等文件要求，积极在政务服务领域探索5G应用，为企业群众提供基于5G的创新便利化政务服务，助力我市政务服务水平不断提升、打造5G应用示范标杆城市，试点推出深圳政务服务5G消息应用。

随着“互联网+政务服务”不断深入，深圳市政务服务向多渠道发展，从以前的实体大厅，到现在 “网上办事大厅”、“i深圳”手机APP等线上线下融合，一直致力为申请人打造更便利的政务服务。近年来， 5G技术在万物互联、万物互通的高速发展，利用5G技术打造的5G消息，以短信为入口，通过引入“消息即平台”技术实现了消息的交互化，可以进一步拓展政务服务渠道，让申请人可以通过5G信息技术去体验政务服务。

5G消息通过打通相关政务服务平台和运营商的5G消息平台，对线上线下政务服务业务办理通过短信进行精准推送和指引，并支持在线办理。具体表现在：一是可通过短信完成业务办理（对全流程网办的业务，申请根据短信指引便能完成业务办理、对于非全网办业务短信可提供申报指南、人工咨询、在线预约等功能）。二是通过短信掌握办件状态，对已受理还在审核的业务，申请人可通过短信进行业务进度查询、环节查询、人工咨询、快递服务等。三是可定制业务场景，针对部分事项（如“资金申报类”）或特殊群体（如老人、残疾人），打造专属5G消息，提升服务水平。

通过此次试点，进一步推进我市5G政务应用的发展，助力打造5G应用示范标杆城市，建设“新基建”时代下的数字服务城市标杆。

### 四、项目技术要求

**项目管理及服务需求**

（一）▲项目管理要求

中标人须书面承诺，如在项目实际执行过程中发生项目经理不能按采购文件要求胜任相关工作的，采购方有权要求更换项目经理，中标人须在两周内调整为符合合同要求且能胜任相关工作的项目经理并到位开展工作，否则采购方有权终止合同并报相关管理部门进行处理。

中标人承诺的项目经理和工程实施、运行维护的主要人员未经用户同意不得调整；中标人如中途更换项目经理和主要工程实施、运行维护人员，应征得采购方同意，否则采购方有权终止合同。

中标人应指派固定的团队为本项目提供专业服务，不限于包含项目经理、客服人员、运维人员等。

中标人承诺在未得到采购方或最终客户授权的情况下，不得擅自接触或操作信息收发系统及其数据。

如须调整服务团队成员，须书面向采购方提出申请，说明申请理由，经采购方书面同意方可调整团队人员，调入人员的资历和从业经验不低于调出人员，否则视为违约行为，采购方有权终止服务合同。

（二）★项目服务需求

1、5G消息平台要求

中标人应基于深圳市政务云（采用华为openstack技术构建）为采购人免费建设配套的5G消息发送（接收）平台，平台归属采购方所有，且平台应提供统一的WEB发送接收界面、API接口，以供各单位政务信息系统调用，同时提供服务期内的运维服务。由于目前5G手机尚未普及，为了让所有市民都能够体验5G消息，要求消息平台 5G消息发送方式分为两种，对于目前支持5G消息的手机，将直接发送5G消息；对其他手机则是发送5G多媒体短信+5G消息回落链接的方式，申请人通过点击回落链接，就能够体验5G消息的功能。具体要求如下：

1．消息发送功能支持消息群发、支持单位通讯录选择，支持定时发送，支持消息状态报告查看、上行回复信息查看。

2．支持5G消息、5G多媒体消息（视频短信）、普通短信发送。

3．通讯录功能，支持用户新建通讯录、添加联系人，针对大量消息发送，平台须支持TXT、excel等格式的批量号码文件发送。

4．记录查询功能，可根据具体应用及时间查询消息发送记录详情。

5．统计功能。

6．标准化API接口，可根据业务需要接入业务系统及政务服务系统。

7．系统管理功能。

8．智能成图功能，一键成图，图片低门槛制作，降低5G消息模版制作成本。

9．表单功能，平台支持表单制作，承接消息服务场景需求，表单下发后支撑手机号自动获取。

10．中标人须提供消息平台本地部署（采购方为确保系统稳定搭建在自有机房，将根据中标方建议，采购方将自行准备好硬、软件环境配置）。

11．中标人提供统一的消息服务平台系统，拥有全国运营商信息推送能力，支持中国移动、中国联通、中国电信信息全国全网推送。

12．供应商应具有消息平台建设能力，可按照采购人实际需求对消息平台进行修改，包括定期安全整改。

13．消息平台为开放的分布式架构，功能模块可选配，支持集群部署。

14．供应商根据业务要求提供符合本工程建设需求的服务器清单，并对采购方系统建设提供合理、详细的网络部署方案。

15．平台安全：平台需对重要信息参数进行必要的加密处理。同时，加强对接入消息平台的业务系统进行有效的管理，包括业务系统IP 地址的记录和锁定，除了在网络层做访问限制外，还在应用层消息平台方面做访问限制，以防止不合规的计算机对消息发送接口的非法访问，有效保障消息发送接口的安全。平台每月需要进行漏洞扫描，中标人需要按照扫描报告对平台进行评估，提出解决方案，采购人审核后， 对平台进行漏洞升级。时刻保障平台在安全范围内。

16．应急机制建立：为避免因消息平台软硬件故障、网络等方面的原因导致相关的业务信息不能正常发送，保障信息平台安全、可靠、高效地运行，须建立起一套行之有效的应急机制，包括：

（1）建立信息平台的监控及预警机制

提供信息平台监控功能，包括信息接口连接情况的监控、各服务器间数据端口连接情况的监控以及服务器资源情况的监控等。当监控发现问题并触及预警条件时，平台能自动通过多种途径向系统管理员或其他人员发出预警消息，从而避免或减少故障的发生。

（2）实现信息平台全方位的冗余

为保障当信息平台出现故障时平台能快速恢复，对信息平台服务器及数据进行定期备份，实现信息平台热备或集群，并可支持智能切换。

（3）制定信息平台的应急计划

制定信息平台应急计划，其中包括系统网络攻击事件应急预案、信息内容安全事件应急预案、服务器故障应急预案、软件故障事件应急预案等。

**项目服务要求**

1.提供项目服务团队组织架构；

2.提供详细的系统服务方案，包括服务管理制度（服务时间、服务问题记录）、服务流程；

3.严格按照双方确定的内容保质保量完成工作；

4.负责项目服务过程中的文档管理，并按照采购人要求提供项目验收审计等材料；

5.为了保证项目的安全性，中标单位需要签署《保密协议》，项目中涉及到的开发及维护人员需要签订项目保密协议，包括但不限于短信内容及号码信息。

6.除消息平台的搭建，项目服务团队需要提供场景运营服务，根据需求设计搭建并运营5G消息场景。

7.5G消息平台及消息服务场景需要和政务服务业务系统完成接口对接，提供智能化5G消息服务。

3、通讯技术要求

1.采用规范、业内通用的接口协议作为技术标准提供通道。通道支持全网发送，可对中国大陆全网段手机用户发送业务短信；

2.应具备敏感字段过滤功能，包括但不限于对政治、宗教等敏感字的过滤。

2.发送5G消息、5G多媒体消息（视频短信）处理能力支持多个发送通道；

3.在不影响现有的短信对接系统正常使用情况之下，平滑过渡到新平台使用5G消息、5G多媒体消息（视频短信）为用户提供服务；

4.5G消息应具有消息送达确认和消息阅读确认的功能，消息单次推送到达率（成功发送到目标人群数量/发送量）需在90%以上（提供投标人所投产品制造商盖章的系统截图证明材料，如遇欠费或手机异常用户等无效号码数据，导致消息发送失败，则剔除该用户数据再测试成功率）；

5.供应商提供的所有通道均需支持实时返回发送状态；

6.供应商应具有5G消息服务覆盖能力，例如：基站数、用户数、通讯技术等。

7.可根据采购人需要提供其他增值服务。

4、其他运维服务要求

中标人应设立专门服务运维团队，提供免费的服务热线电话，接受系统故障保修、业务和技术咨询、服务投诉等。该服务运维团队应7×24小时全天候运行，热线电话的拨通率应达到90%以上。在热线电话发生故障情况下，应提供其他备份的方便和迅速的联系方式。

为了提高运维服务质量、响应时间，为运维系统提供软件维护（功能优化及bug 修复），系统巡检，上门技术指导服务。

供应商对采购人提出的故障处理要求能够在30分钟内作出响应，紧急的基础运维问题30分钟内解决或提出应急策略，重大问题2小时内解决或提供可执行方案，一般问题3小时内解决或提供可执行方案。

注：遇到自然灾害等不可抗拒事故除外。

### 五、项目商务要求

（一）服务期限：合同签订后，项目上线后一年

（二）付款方式：按项目执行情况分期付款

（三）质量考核验收标准及违约金

1.质量考核验收标准：以合同中约定为准

2.违约金：以合同中约定为准

（四）其他

1.中标人应在签订合同后90天（日历日）内完成消息平台建设以及现有200个以上系统的对接。（须在投标文件中提供承诺函）

2.中标人在本项目执行合同过程中发现漏项和短缺或估计不足，中标人应负责将所缺的配套要求的技术资料等补齐，其费用由中标人负责，采购人不再增加任何费用。

3.自合同签订之日起1年。

4.本服务不得设置低消条件，采购人因不可抗力因素发生欠费，中标人如需关停产品需经采购人同意。（须在项目合同文件中提供承诺函）

### 六、投标报价

1.本项目服务费用采用包干制，应包括服务成本、法定税费和企业的利润，由投标人根据采购文件所提供的资料自行测算投标报价，一经中标，报价总价作为中标人与采购人签订的合同金额，合同期限内不做调整。

2.投标人应当根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标。

3.投标人的报价不得超过项目预算金额。

4.投标人的报价，应当是本项目采购范围和采购文件及合同条款上所列出的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复。

5.除非采购人通过修改采购文件予以更正，否则，投标人应毫无例外地按照响应文件所列的清单中项目和数量填报项目综合单价和合价。投标人未填报综合单价或合价的项目，在项目实施后，将不得以支付，并视作该项费用已包括在其他有价项目的综合单价或合价内。

6.投标人应先到项目地点踏勘以充分了解项目的位置信息情况、道路及任何其他足以影响投标报价的情况，任何因忽视或者误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

7.投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购项目的项目投标。各投标人在报价时，应充分考虑报价的风险。