福州市公安局短信服务采购项目服务内容

**一、服务内容和要求**

**（一）短信发送服务。**根据福州市公安局组织架构，提供符合采购人要求的短信发送平台，满足我局用户的基本短信发送需要，提供包括但不限于单条短信发送、群发短信、发送任务管理、定时短信发送、短信查询、短信统计、联系人管理、组织机构管理、发送限额配置、用户角色管理等相关服务。应支持中国移动、中国联通、中国电信、广电（正式运营后）四家运营商的短信发送服务。

**（二）短信发送通道。**根据公安网络架构，提供配套软硬件，搭建符合安全规范的短信发送通道，实现公安网络与短信发送网关对接，保障短信发送服务畅通。

**（三）短信接口服务要求。**提供通用短信接口，并根据采购人需要提供接口个性化定制服务，可以对接公安机关各类应用系统，提供短信接口发送服务，并提供对接应用系统的分类管理和发送统计等服务。

**二、服务质量要求。**

**（1）编制维护计划**

根据项目服务内容及软硬件配置，配套有运维经验的人员，编制系统维护计划。服务期内进行每月至少一次的现场人工巡检,进行系统检查及预防性维护，并提供书面和电子档巡检分析报告。

**（2）电话服务**

在服务期内，应提供7x24小时故障报修电话服务，当采购人遇到维护范围内的服务出现故障时，可以在任何时段拨打运维人员电话。

**（3）提供免费顾问咨询服务**

服务期内提供免费咨询服务，回答平台有关操作、故障诊断方面的问题等,顾问咨询方式分为电话传真服务、远程在线服务和现场服务。

**（4）培训服务**

 根据采购人需要提供免费的培训。

**（5）现场保障服务**

在对软硬件安全性和稳定性有特殊要求的特别重要时刻(如节假日或领导到访)，根据采购人要求提供值守服务，保障工作的正常进行。

**（6）技术支持响应服务**

供应商需承诺及时电话与现场响应，出现故障后检修人员在1小时内到达现场，在2小时内排除故障，如2小时内不能排除故障，供应商需提出故障解决方案。