2024年综合通信业务服务

供应商资格和响应文件要求及用户需求

一、供应商的资格要求：

（一）在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任的能力（提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件、自然人的身份证明复印件加盖公章，根据《政府采购法实施条例》释义，银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，允许法人的分支机构参与采购。分公司参与采购的，需要在提交材料时提供具有法人资格的总公司授权）；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供 2023 年至今任意 l 个月的财务报表 （至少含资产负债表和利润表（或损益表））并加盖公章）；

（三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（需提供 2023 年至今任 意 l 个月的税收、社保记录凭证并加 盖公章）；

（四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（需提书面声明）（营业执照不满三年的，按照营业执照注册年限起算）；

（五）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺函）；

（六）必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)的“重大税收违法案件当事人名单”、“政府采购严重违法失信名单”和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的“政府采购严重违法失信行为记录名单”以及中国执行信息公开网(http://zxgk.court.gov.cn/shixin/ )的“失信被执行人”的供应商（提供上述网站查询截图以及承诺函）

二、响应文件的构成和相关要求

（一）响应文件应包括资质部分、商务部分、技术部分、 报价等内容。

（二）若未按项目文件的要求提供资料，或未对项目文件做出实质性响应，将作为无效响应文件。

（三）响应文件由供应商的法定代表人或其授权代表递交，并出示本人有效身份证（或港澳台通行证、护照，下同）的原件，和授权书原件（装订在响应文件内），以证明授权代表的身份 和被授权范围。

（四）编制在响应文件中的以上所需的各种证书、证件、证明等若系复印件，须在复印件上加盖供应商单位公章，原件不要求与响应文件同时递交。

（五）必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购人对其中任何资料进一步审查的要求。

（六）如果响应文件填报的内容不详，或没有提供项目文件中所要求的全部资料及数据，使评审小组无法正常评审的，由此产生的结果由供应商承担。

（七）本次只允许通讯运营商有一个响应方案， 否则响应文件无效。

1. 响应文件一式3份（正本1份副本2份）固定胶装。每份响应文件均须在封面上清楚标明“正本” 或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以“正本”为准。
2. 将响应文件正本和所有副本分别密封在两个专用袋（箱）中（正本一份共一袋，副本两份共一袋），并在专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”，封口处应加盖骑缝章。封皮上均应写明：

致：海口市政府综合服务热线12345管理中心

项目名称：2024年海口市12345政府热线办件综合通信服务项目

注明：“请勿提前启封“

供应单位名称、联系人姓名和电话

1. 用户需求
2. 报价要求：就本服务项目的短信单价费用进行询价，报价格式为：每条短信最高限价0.05元。
3. 服务要求：

1.服务期限：合同签订生效之日起12个月。

2.交付地点：客户指定地点。

3.通信网络服务：网络保障正常服务，有专人负贵跟踪并处理通信网络故障，采购方反映通信网络故障后，供应商应在24小时内响应并处理。

4.供应商客服支持：供应商必须配备相关客户服务团队，对采购方在使用过程中所反映的问题，及时响应并在24小时内做出处理。

5.其他：供应商只对发送成功的短信收取费用。项目实施过程中所需的采购文件中未列明的其他一切费用由服务商在报价时一并考虑，项目实施过程中不再单独结算。

（三）评分标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审项目** | **能力说明** | **评分标准** | **最高分值** |
| 1 | 平台管理能力 | 1.要求平台可分角色进行管理，不同角色设置对应的权限。  2.要求平台可支持为管理员为部门分配扩展接入号，支持管理员可以为操作员分配扩展接入号。  3.要求平台支持多维度信息内容统计包括信息分类统计、发送任务统计、发送回执统计，并具备账户统计能力。  4.要求平台支持客户公共通讯录、个人通讯录、黑名单管理，并可查看通讯录导入记录，能够自由配置通讯录属性。  5.要求平台具备通过日志查看平台操作记录的能力。  6.要求可设置关键字，系统信息下发时，对信息进行关键字过滤，以达到对不正规发布信息的屏蔽。  7.要求平台具备统一接口网关。  8.要求具备完备的投诉应急措施。  9.支持到达短信条数下限的提醒。  10.系统管理员能够查看各子账户日发送、月发送情况，剩余发送条数等情况。 | 供应商需逐条应答，提供对应文字说明或相关系统截图的，每点得2分，共计20分，仅复制文件技术要求作为实际响应数据或仅应答“满足”的，每点最多得1分，共计10分。 | 20分 |
| 2 | 消息发送能力 | 1.要求支持信息的多种发送方式，支持单条信息发送、短信群发、立即发送、预约发送。  2.要求短信通道能力不小于800条/秒，非网络及用户手机问题的情况下到达率不能够低于99%，延迟时间5秒内。  3.要求具备信息交互能力，能够进行短信上行，并具备点播功能。  4.要求支持长短信能力，可最大支持1000字符的长短信。  5.要求平台可配置专属独立统一的三网接入号。  6.要求平台具备签名设置能力，支持为部门设置扩展签名的能力、支持多签名的能力。  7.群发短信，能够根据短信内容配置必要的信息审核人员进行信息内容的审核，降低不必要的投诉。 | 供应商需逐条应答，提供对应文字说明或相关系统截图的，每点得2分，共计14分，仅复制文件技术要求作为实际响应数据或仅应答“满足”的，每点最多得1分，共计7分。 | 14分 |
| 3 | 接口及二次开发能力 | 1.要求具备系统对接的短信接口，具备http、webservice接口，并支持通过二次开发实现中间件对接方式。  2.供应商短信需具备完整接口在线申请流程。  3.接口发送安全：要求供应商短信支持根据相同手机号码、相同短信内容等方式对短信发送内容进行必要的安全阀值限制，保障短信误发/错发等事故的发生。 | 供应商需逐条应答，提供对应支持文字说明或相关系统截图的，每点得2分，共计6分，仅复制文件技术要求作为实际响应数据或仅应答“满足”的，每点最多得1分，共计4分。 | 6分 |
| 4 | 信息安全保障方案 | 供应商应具有完善的信息安全保障方案，为了保障采购人使用平台不出现数据泄露等风险，供应商需要提供平台免费升级，并后续提供将平台本地化独立部署的服务。 | 1、有完善的信息安全保障方案，后续提供平台升级以及本地化服务优秀得15-11分。  2、信息安全保障方案较完整，但不提供平台免费升级以及独立部署得10-6分。  3、信息安全保障方案不够完整，且不提供平台免费升级以及部署的服务得5-0分。 | 15分 |
| 5 | 售后服务  方案 | 供应商方案中是否能够充分说明服务及售后承诺的内容和质量，包括但不限于：售后服务方案、故障响应及处理方案、响应时间及修复时间、培训方案。 | 1、售后服务方案科学合理，思路清晰，各项内容有详细流程，能够根据实际情况制订，考虑问题周全，对项目整体针对性强的得15-11分。  2、提供的方案各项内容基本完整，但对本项目的针对性和可行性较差得10-6分。  3、售后服务方案不完整有个别漏项且方案科学合理性差，整体针对性较差的得5-0分。 | 15分 |
| 6 | 运营管理方案 | 供应商具有完整的运营管理机制和完善的运营管理平台，能够确保平台持续运行能力。 | 1、具有完整的运营管理机制和完善的运营管理平台，得10-6分。  2、具运营管理机制，较完整得5-1分。  3、无运营管理机制及运营管理平台的得0分。 | 10分 |
| 7 | 报价 | / | 满足磋商文件要求且最低的有效报价为评标基准价，其价格分为满分。其他有效响应人的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=（评标基准价／报价）×价格权值×100。 | 20分 |
| 总分 | | | | 100分 |

四、采购人联系方式

1.采购人名称：海口市政府综合服务热线12345管理中心

2.地址：海口市市民游客中心北楼418房

3.联系人：杨雪萌

4联系方式：0898-68528773

海口市政府综合服务热线12345管理中心

2023年11月24日