

采购清单

一、政务服务集成式自助终端（12 台）

硬件需求		
序号	设备名称	技术参数
1	机体	整合承载机具各模块
2	触摸屏	32 寸或以上尺寸电容触摸屏
3	双目摄像头	需通过市人脸比对接口，实现面部识别、人证合一、活体认证
4	身份证读卡器	需配置二代身份证读取
5	高拍仪	需支持最大幅面：A3；分辨率：500 万像素；扫描介质：可扫描证件、文档、票据、图片、名片，各类凭证等；扫描速度：约 1 秒；，实现材料自助拍照上传
6	语音识别	需具备语音采集、语音识别、语音导航、声音提示等功能
7	二维码扫描器	实现办事单据、受理单据、手机亮码等场景的二维码、条码扫描
8	打印机	需具备打印功能，可以提供 A4 幅面或以上彩色打印服务
9	控制单元	需配置 4 核或以上 CPU、4G 或以上内存，128G SSD 或以上存储空间
10	稳压电源、电源线	需具备高压屏蔽保护功能，电源稳压功能，强弱电分流走线、全部塑料外壳触发开关、保险装置等
11	钣金	厚度不低于 1.2mm

二、软件需求

★需与市政务服务网对接，实现数据实时互联互通，通过自助服务终端完成政务服务事项的办事指南查询、业务申请、业务预约、电子材料拍照上传、进度查询、预约取号、评价、投诉等操作，让基层群众可通过自助服务终端，办理饶河地区及各区各县及乡镇街道的各项政务服务事项。

1) 首页展示

通过首页，可以查看语音搜索、生活缴费、热门服务、在线申报、信息查询、地图服务、公共支付、自动补证、便民服务、打印批文、打印证照、工具箱等功能模块。

2) 语音搜索

利用人工智能的语音识别、文字分词等技术将语音识别的文字内容进行名词识别与拆分，将识别出的名词实体作为关键字进行搜索，搜索内容通过 ES 搜索引擎库识别，最终得到准确的搜索功能、事项、服务结果，从而实现智能化的语音搜索功能。

3) 热门服务

利用大数据理念，对自助终端上办理最多的事项进行排序，将频次最高的前若干项放在高频事项中，方便办事人员快速选择，高效办理。

4) 在线申报

依托一体化在线政务服务平台，开发自助终端上的网上政务服务项目，实现网上政务服务的申报。政务服务网的个人用户可在自助服务终端申报政务服务网所有审批事项，并可利用自助服务终端集成的身份证读卡器、文件扫描器等设备快速上传所有办件材料。如非政务服务网注册用户，可在自助服务终端申报过程中，进行快速用户注册；

5) 信息查询

信息查询包含政务办件进度查询，重（同）名查询等信息查询功能。

6) 地图查询

地图查询可在地图上显示在全市各级政务服务部门，点击具体部门名称，显示部门所在地信息。

7) 自动补证

自助补正服务对于补办丢失的证照等政务服务事项，在通过身份证读卡器信息、现场拍照，只要输入要补办的证照编号及主要信息，经后台智能审批系统自动比对、确认后就可以现场核发、即时打印证照。

8) 便民服务

为市民群众提供水费、电费、燃气费、电话费等生活缴费相关的便民服务。

9) 打印批文

通过自助终端身份证阅读器，人脸识别摄像头等设备验证身份，通过扫码或输入批文编号打印批复文件。

10) 打印证照

通过自助终端身份证阅读器，人脸识别摄像头等设备验证身份，通过扫码或输入证件编号打印证照。

11) 工具箱

工具箱提供证照扫描打印包括身份证、A4 尺寸文件各类公文等扫描、打印等功能。

12) 进度查询

已提交的网上政务服务，可在自助终端机上查询进度。

13) 证明开具

依托电子印章，各政务服务将需要开具的证明生成图片并加密，在自助终端上打印，实现证明的开具。

14) 防疫查询

通过读取身份证或输入身份证号码、人脸核验实现实名认证后，可查询龙江健康码码色、疫苗接种情况信息。

15) 办事指南

办事人可随时查看要办事项的办理条件、办理依据、办理材料等信息；

16) 办件查询

通过事项编号和密码，可在自助服务终端实时查看所办事项的进度；

17) 网上预约

与所在区域政务服务平台预约功能对接，实现自助预约服务，经身份核验后，市民可选择要办理的事项、办理地点及时间进行业务预约；

18) 业务评价

经身份验证后，群众可对其办理业务情况、服务质量等给予评价和投诉；

19) 省级及其他地市政务服务

可在线申报省本级及省内其他部分地市的政务服务业务；

20) 自助终端后端管理主要包括概览、终端设备分布图、终端设备管理、终端设备监控、终端参数设置、信息发布管理、菜单管理、预警管理、日志管理、接口管理、机构管理、用户管理、统计分析、系统设置等功能。

三、服务方案

1、供应商需制定日常考核方案，对人员、运维处理、应急处置等方面进行考核。

2、供应商需建立完善的档案管理规范，对交付的档案管理内容和过程做出合理化方案。

3、供应商应做好验收记录，写明验收地点、时间、参加人员、箱号、品名、应到和实到数量，若设备出现质量问题，供应商视情况决定退货、更换或检修。供应商要严格按照合同条款、设备使用说明书、操作手册的规定和程序，进行安装、试机。

4、供应商提供产品的售后服务，应具有完善的售后服务体系，能够提供本地支撑服务，对软件及开发售后方式、响应时间、故障处理、日常系统巡检和服务管理、服务保障体系做出详细描述。

5、供应商需提供培训服务，需对培训形式、培训计划、培训讲义内容、培训师资水平、培训课程设置进行详尽说明。

6、为保证系统稳定运行，供应商需制定应急响应方案，包括应急响应组织结构及人员职责、应急预案制定、培训与演练、监控与预警、应急资源保障、特殊时期启动保障流程等方面服务。

7、供应商须提供 7*24 小时热线技术支持响应，服务范围包括本项目的所有应用软件。若发送系统故障，需要根据故障严重程度进行响应。

故障响应时间

故障等级	现象描述	响应时间
------	------	------

<p>严重程度 I</p>	<p>导致采购人的业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。</p>	<p>非硬件故障和非系统软件本身 BUG 问题引起的宕机 30 分钟内恢复系统运行。 硬件故障和系统软件本身 BUG 问题 30 分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间。12 小时内解决问题。</p>
<p>严重程度 II</p>	<p>系统中关键功能实现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。</p>	<p>30 分钟内响应，3 小时内提出解决方案，24 小时内解决问题。</p>
<p>严重程度 III</p>	<p>系统中非关键功能实现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的正常进行。</p>	<p>30 分钟内响应，5 小时内提出解决方案，48 小时内解决问题。</p>
<p>严重程序 IV</p>	<p>系统中非关键功能实现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。</p>	<p>30 分钟内响应，12 小时内提出解决方案，五天内解决问题。</p>