

上海“数字法院”(二期)-数字化诉讼服务子系统建设项目采购需求

一、项目概述

为贯彻落实上海市委市政府《上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案(2024-2026 年)》、最高人民法院《人民法院第六个五年改革纲要(2024-2028 年)》等相关建设要求,拟建设上海“数字法院”二期-数字化诉讼服务子系统,以“流程可知、服务可感、结果可期”为目标,依托数字法院技术底座能力,扩容 12368 热线,升级诉服场所硬件设备,对诉讼服务系统进行全方位的数字赋能,建设诉讼服务提示预警、便民智能辅助类应用场景。

是否按 XC 要求建设: 是

二、服务地点

本次招标服务的最终执行地包括如下地点:

上海市高级人民法院、上海各中级人民法院、基层人民法院。

三、服务周期

本项目服务周期为:自合同签订之日起 6 个月内完成本项目建设内容(含 1 个月系统试运行)。

四、 项目建设内容

本项目建设内容如下：

一是升级 12368 热线服务和诉服场所硬件设备。将 12368 热线接入能力扩容 30 路，总容量达到 150 路，提升系统并发处理能力，快速响应当事人咨询，减少等待时间。升级智能交互功能，优化热线服务平台流程，为坐席提供短信发送功能，新增通话插播、智能回访、重复来电自动引导至原坐席、电子送达意愿确认等功能。对 12368 平台办公场所的音视频设备进行整体建设，新建 LED 显示屏等视频显示设备，实现对全市法院诉讼服务热线、窗口等数据以及音视频信号的实时调阅，实现全市法院 12368 诉讼服务的数字化管理；新建话筒、功放、音箱等音频系统设备，支撑交流会商等功能。

二是建设数助便民提示预警应用场景。围绕多元解纷、立案服务、审判辅助三个方面，梳理诉讼活动中容易发生疏漏进而导致人民群众诉讼权益受损的情形，构建数助便民提示类、预警类、服务类应用场景，能够根据案件进展，精准提示到当事人、诉讼代理人、承办法官等各类角色，提供全流程、伴随式的诉讼服务。

三是建设便民辅助类智能体应用场景。构建诉辩意见收集智能体、要素式起诉状、答辩状自动生成智能体、调解专项管理智能体、诉讼费专项管理智能体等智能体应用场景，充分发挥智能体的流程自动执行和信息自动收集的能力，自动执行重复性事务性工作，优化信息收集方式，提升整体诉

讼服务效率。该类应用场景能够让诉讼参与人以自然语言对话形式，开展诉辩意见收集、起诉状和答辩状自动归整、线上调解和笔录自动归卷等诉讼活动。

五、 项目建设要求

（一）应用软件开发建设

1、升级 12368 热线服务平台		
序号	功能名称	功能建设要求
1	诉服综合数据汇聚展示	搭建法院诉讼服务大屏综合信息互动展示应用，兼顾日常信息推送和参观展示等多样功能。汇聚诉讼服务质效、立案情况、多元解纷、当事人服务、调解组织信息等多类诉讼服务相关数据信息。并展示法院介绍、组织架构、人员简介、数字法院建设、诉讼指南和法治宣传等内容。以数据分析助力法院诉服全局管控和决策，并有效促进司法透明度的提升。
2	短信能力对接	通过短信能力对接，坐席可以发送查询结果，通知信息、开庭信息内容等，从而满足不同的业务需求，供来电用户对查询结果做一个文本内容的接收。本次升级开发内容牵涉到短信配套页面能力配置，开发和以及界面对接改造。
3	通话过程	通话过程中插播能力对接，是在电话通话过程

	中插播能力对接	中插入额外的媒体内容播放的能力，并将其与现有的通话系统无缝集成。这种对接在现代通信应用中具有重要意义，能够为用户提供更加丰富和多样的通话体验。本次建设内容包括在通话中语音插播能力和通话结束后语音播报能力开发以及能力界面开发对接。
4	智能回访能力对接	智能回访对接是指将智能回访系统与现有的热线工单系统和呼叫中心能力无缝集成，以实现自动化、智能化的回访服务。这种能力对接能够显著提高回访效率，降低人工成本，同时提升客户满意度。 本次建设内容包括智能回访能力接口定制开发以及回访结果在已回访页面展现，以及后续回访结果的统一上传。
5	首拨负责机制	根据首拨责任制业务需求，实现在拨打同一技能组一周之内，由上一个成功接听的话务员进行接听，首拨负责机制通过重构排队逻辑，在一周内让同一个话务员持续为用户提供服务，保证了服务的统一性和持续性。
6	新增 IVR 流程	1、新增确认电子送达意愿流程，实现以自动外呼形式呼叫给当事人，并播放通知内容，并确认电子送达意愿，收集被告联系方式、收集被

		告输入信息、数据入库等功能。 2、新增收集被告联系方式流程，实现外呼获取对应语音话术内容：以自动外呼形式呼叫给当事人，并通知引导语指引当事人填写联系方式，收集被告联系方式、收集被告输入信息、数据入库等功能。
7	热线接通预警	根据基层法院提供话务预警处理需求，梳理处理逻辑，开发预警相关功能。
8	外呼任务发起接口	建立标准化外呼任务发起接口，为电子送达等业务提供外呼能力，接口主要响应外呼号码、案件信息、外呼播报信息等。
2、数助便民提示预警应用场景		
序号	功能名称	功能建设要求
1	多元解纷类	构建特定情形下原告再次起诉离婚的时间提示；诉调案件指导法官信息提示，共2个多元解纷场景模型，增强程序透明度，促进当事人信任，均有助于提高解纷效率，优化司法资源配置，推动多元解纷机制有效运行。（建模过程：收集、处理与场景模型目标相关的数据，并根据业务规则研判算子组件配置构建场景模型；构建完成后，对建立的模型进行验证、优化；调整模型算法、参数配置，使场景模型规

		则可以正常运行等工作。)
2	立案服务类	构建提起海事确权诉讼的提示；民商事案件裁判文书生效证明自助申请；终局裁决中劳动者已向法院起诉，用人单位申请撤销劳动仲裁的提示预警；审判组织及案件进度信息提示；行政、破产清算案件网上立案集中管辖提示；财产保全到期前续保提示，共6个便民服务场景模型，引导当事人准确诉讼，提高立案效率；及时提示关键节点，保障当事人权益，助力法院合理配置资源，推动司法工作高效、公正开展。（建模过程：收集、处理与场景模型目标相关的数据，并根据业务规则研判算子组件配置构建场景模型；构建完成后，对建立的模型进行验证、优化；调整模型算法、参数配置，使场景模型规则可以正常运行等工作。）
3	审判辅助-立案类	构建仲裁程序中的财产保全当事人申请解保提示；在申请撤销仲裁裁决案中识别到申请书未明确违反仲裁法58条具体情形时提醒当事人明确；离婚案件起诉时对方已起诉信息推送提示场景建设方案；《关爱未成年人提示卡》信息推送；诉前扣船按期起诉或申请仲裁的提示；

		数助便民——执行结案通知书自助开具；数助便民——被执行人缴纳案款专用账号的信息提示；撤诉案件向申请人推送及时解保提示；数 据便民——非原告上诉人提供胜诉退费账号提醒；取保候审状态被告人的辩护权利提示；数 助便民——刑事案件当事人缓刑报到提示；数 助便民——案件生效后及时履行提示共12个审判 辅助-立案场景模型，能准提示当事人各类关键 信息与权利义务，避免因疏漏影响权益。促进 程序顺畅推进，提升诉讼效率，优化司法服务 体验，保障当事人知情权，助力司法公正高效 运行。（建模过程：收集、处理与场景模型目 标相关的数据，并根据业务规则研判算子组件 配置构建场景模型；构建完成后，对建立的模 型进行验证、优化；调整模型算法、参数配置， 使场景模型规则可以正常运行等工作。）
4	审判辅助- 民事类	构建数助便民——判决驳回原告诉讼请求的民事 判决书生效后向当事人推送财产保全解封申请 提示；数助便民——离婚判决效力提示；数助 便民——向当事人推送退票信息；数助便民—— 向法律文书已生效的离婚案件当事人自动发送 离婚证明书；数助便民——人身安全保护令到

		期提示；数助便民之诉调文书生效后督促当事人及时履行提示推送；受理费及时缴纳的信息提示；诉讼费已退费注意到账查收提醒推送，共 8 个审判辅助-民事场景模型，及时推送证据等关键信息，提醒当事人履行义务、关注文书效力及费用处理，保障当事人权益，提升审判效率，优化司法服务体验，促进民事审判工作有序开展。（建模过程：收集、处理与场景模型目标相关的数据，并根据业务规则研判算子组件配置构建场景模型；构建完成后，对建立的模型进行验证、优化；调整模型算法、参数配置，使场景模型规则可以正常运行等工作。）
3、便民辅助类智能体应用场景		
序号	功能名称	功能建设要求
1	答辩意见 收集智能 体-感知与 交互	实时采集立案案件结构化数据，当立案审批通过，针对物业合同纠纷、信用卡纠纷、金融借款合同纠纷、机动车道路交通事故纠纷、股东知情权纠纷等要素式案由，自动触发被告答辩意见收集或原告诉讼请求变更收集，依托诉讼服务助手完成答辩意见收集与归纳，通过 AI 法官助理发送至法官进行反馈提醒。

2	诉辩意见 收集智能 体-意图识 别与任务 分流	通过立案操作识别意图，触发答辩意见收集或诉讼请求变更收集的任务链。
3	诉辩意见 收集智能 体-上下文 与多轮对 话管理	支持 10-30 轮对话，定期总结会话中的关键信息，支持动态意图识别；支持对话状态跟踪，信息收集完成后主动终止对话；
4	诉辩意见 收集智能 体-任务执 行与智能 调度	诉辩意见收集任务链：通过立案操作进行意图识别，根据业务规则自动调用 12368 短信、案沪通数助便民通知接口向当事人推送诉辩意见收集通知，并通过文本交互的方式引导当事人提交案件答辩意见或诉讼请求变更的相关信息及证据材料；信息收集完成后推送当事人签名，生成笔录；笔录回传至办案系统，提醒法官审阅。
5	诉辩意见 收集智能 体-持续学 习与优化	模拟法官和当事人的使用场景，测试任务链的完整性及文书生成的效果，并通过管理后台收集法官以及当事人的使用反馈和日常使用数据，对提示词、任务链进行优化。

6	要素式起诉状、答辩状自动生成智能体-感知与交互	1. 当事人申请立案时，立案系统的案件数据即时触发智能体运行。运用文本交互、图像识别、等技术，多渠道获取当事人的立案信息要素。 2. 以电子文档形式提交的材料，通过文本解析技术精准提取关键信息；若当事人提交纸质材料，则借助图像识别技术将文字内容转化为可处理的结构化数据。 3. 主动与当事人进行交互，针对信息缺失或模糊之处进行询问补充，确保获取完整、准确的立案信息。 4. 在当事人线下窗口申请立案时，就提交的起诉状进行要素识别和提取，并与示范文本填写要点智能匹配，辅助当事人快速规范填写文书，充分保障当事人立案便利。
7	要素式起诉状、答辩状自动生成智能体-意图识别与任务分流	1. 运用自然语言处理和机器学习算法，对获取的起诉状、答辩状核心要素进行深度解析，结合案由标签精准判断文书类型和需匹配的示范文本条款。 2. 根据文书内容复杂程度、要素完整度等因素，将任务自动分派至模板比对、逻辑校验、缺失项检测等不同功能模块。 3. 对于要素清晰、逻辑明确的简单文书，直接

		进入生成环节； 4. 对于复杂文书或存在争议的内容，标记重点信息，推送至法官或专业人员进行进一步审查干预，确保不同类型任务得到高效、精准处理。
8	要素式起诉状、答辩状自动生成智能体-任务执行与智能调度	1. 调用对应案由的示范文本，生成起诉状或答辩状的基础框架。 2. 对用户提交内容进行深度语义理解，提取结构化要素，并依据示范文本填写规则，将要素自动、精准回填至相应位置。 3. 在回填过程中，实时监测格式偏差与逻辑冲突，通过高亮显示、批注等方式进行提示，辅助人工快速修正。 4. 根据案件审理进度、法官工作安排以及文书紧急程度，智能调度生成任务优先级，确保紧急案件文书优先处理。 5. 支持法官或当事人对生成文书进行在线编辑、修改、确认，修改后的文书自动回传至办案系统，实现文书生成全流程闭环管理。
9	要素式起诉状、答辩状自动生成智能体-	模拟法官日常的使用场景，测试任务链的完整性及文书生成的效果，并通过管理后台收集法官使用反馈和日常使用数据，监测示范文本与实际司法需求的差异，自动生成模板更新建议；

	持续学习与优化	迭代升级逻辑校验规则库，增强文书生成的逻辑性和规范性。
10	调解专项管理智能体	感知与交互： 通过对接调解平台，高效采集、解析结构化与非结构化调解材料（如文本、表单），对关键信息进行提取与深度理解，实现材料风险审查与提示。 意图识别与任务分流： 结合预设规则库与知识图谱，智能体对案件进行多维评估与动态分级（如风险等级、材料完备性），并依据策略实现任务的自适应分流，实现高风险、复杂案件的提示预警。 任务执行与智能调度： 通过智能预审模块自动筛查材料瑕疵，显著减少人工失误；实施动态分级管控，实时预警风险并匹配响应策略；实现跨司法、调解等多平台的数据共享与流程协同，构建“一站式”处理闭环，并智能生成高度规范的司法确认文书，确保裁决质量与效率双提升。 持续学习与优化： 通过持续分析处理结果（如审核通过率、风险

		预警准确率、文书质量反馈）、用户交互数据，不断优化预审模型、风险分级规则、任务分派策略及文书生成模板，实现智能体处理能力与适应性的螺旋式上升。
11	诉讼费专项管理智能体	感知与交互： 对接审判系统，实时获取案件缴费、诉讼费减免等结构化信息；对未缴纳诉讼费案件进行监测，结合缴费截止节点判断是否逾期；通过AI助理向法官或书记员推送催缴提醒、撤诉裁定确认等。 意图识别与任务分流： 针对未缴费案件，智能识别“逾期未缴费”“二次催缴未缴费”“减免缓”，据不同类型执行不同任务，首次未缴费时，执行二次催缴；二次催缴未缴费，执行撤诉裁定任务；存在减免缓时，结束本智能体，不生成撤诉裁定。 任务执行与智能调度： 调用要素提取能力，识别案号、当事人姓名、缴费金额等关键信息；对未缴费案件，调用撤诉申请文本模型，填充关键元素生成撤诉裁定书草稿，提交法官确认后执行电子送达；所有任务均通过AI助理消息提醒系统推送待办信息

		至对应人员工作台。 持续学习与优化： 结合历史缴费数据，对缴费状态识别模型持续优化；根据使用反馈与误差指标，动态调整提示词和任务分派规则，提升智能体稳定性和用户体验。
--	--	--

(二) 产品软件采购

序号	产品名称	产品配置要求	数量	单位
一	升级 12368 热线服务-通道扩容授权			
1	语音平台许可	语音平台许可：新增 30 路语音平台许可，进行语音接入扩容，支持 30 路电话接入。	30	路
2	IVR 许可	IVR 许可：增加 30 路 IVR 许可，用于实现自助应答。	30	路
3	语音平台 TTS 接续许可	TTS 通道许可：语音平台增加 30 路 TTS 接续许可，用于实现与 TTS 服务的接续。	30	路
4	语音平台 ASR 接续许可	ASR 通道许可：语音平台增加 30 路 ASR 接续许可，用于实现与 ASR 服务的接续。	30	路
5	语音合成(TTS) 许	扩容：30 路 TTS 通道	30	路

	可			
6	语音识别（ASR）许可	扩容：30 路 ASR 通道	30	路
7	NLP 智能知识库许可	扩容：30 路 NLP 智能知识库许可	30	路
二	升级诉服场所设备-物联网平台接口			
1	物联设备接入	中控主机接入对接；实现设备控制、状态监控等相关功能，并且能够将中控主机采集到的部分设备信息汇集至物联平台；并与实现中控程序与物联平台控制的联动，平台中控界面与中控本地界面同步，当物联平台发出指令，对应的设备及中控能够同步进行状态反馈；音频处理器获取在线状态；会议室 LED 屏电箱的对接，获取在线状态、远程开启关闭等功能；时序电源设备对接，实现时序电源设备的在线状态；温湿度传感器数据接入及显示。摄像机接入，实现网络	1	套

		在线状态监测及控制管理，平台可以拉取摄像机的视频流；矩阵设备接入对接，实现矩阵设备通道的状态查看及远程控制；会议室系统拓扑图绘制，实时显示设备在线与离线状态，链路状态等信息。		
--	--	---	--	--

（三）硬件产品采购

序号	功能名称	硬件产品配置要求	数量	单位
一	升级 12368 热线服务-通道扩容网关			
1	中继网关	中继网关：支持 1 条中继接入，支持 30 路电话接入，将 E1 中继信号转换成 SIP 信号，为语音接续处理提供通道。	1	台
二	升级诉服场所设备-音视频系统设备			
1	视频显示系统			
1.1	主显示屏 COB LED	室内全彩屏体，点间距 1.25mm，封装方式全倒装 COB，箱体分辨率 480x270pixels，箱体尺寸(W × H × D) 600mm × 337.5mm × 35mm，维护方式全前维护。	13	m ²

1.2	发送卡	发送卡	1	套
1.3	配电柜	智能配电柜（带 PLC 程控）	1	台
1.4	显示屏结构 框架及包边	与大屏匹配	1	项
1.5	专用工作站	兆芯 KX7000，16G DDR5 内存， 512G/4G 独显，含 23.8 英寸。	1	台
1.6	无线投屏器	无线投屏器，含 2 个传屏器	1	套
1.7	分布式输入 节点	支持最大 4K@30fps 编码处理； 支持图像拼接处理，单屏开窗数量 16。 音频协议：支持 AAC 高级音频编码格式。 视频输入：HDMI V1.4 接口，支持输入环出。 分辨率：最大支持 4K@30Hz，向下兼容。	2	台
1.8	分布式输出 节点	最大支持 4K@30fps 解码处理； 支持图像拼接处理，单屏开窗数量 16。 音频协议：支持 AAC 高级音频编码格式。 视频输出：HDMI V1.4 接口。	1	台

		分辨率：最大支持 4K@60Hz，支持 VESA 标准，支持自定义分辨率。 音频输出：模拟双声道平衡式凤凰端子和支持 HDMI 内嵌音频。		
1.9	视频显示配套线缆	视频显示配套线缆	1	项
2	发言扩声系统			
2.1	智能会议主机	1. 频率响应 20Hz-20KHz 2. 信噪比 >102dB 3. 动态范围 >106dB 4. 总谐波失真 ≤0.05% 5. 电源 AC100-240V 5A 50 - 60Hz 6. 最大功耗 单机 13W 7. 音频输入接口 XLR *1 8. 音频输出接口 XLR *2, Phoenix *2 9. 射频功率输出 ≤10dBm(参考值) 10. 通信频段 650MHz-700MHz 11. 音频无线传输延时 <5ms	1	台

		12. 调制方式 U 段 13. 控制接口 RS232/RS485/ RJ45 网口 14. 天线接口 大六芯 DIN*4		
2.2	无线会议话 简单元	1. 输出频率响应: 20Hz~20KHz 2. 信噪比: >76dB 3. 动态范围: >97dB(1KHz) 4. 总谐波失真: <0.05% 5. 射频功率输出: ≤10dBm(参考 值) 6. 通信频段: 650MHz~700MHz 7. 音频无线传输延时: <5ms 8. 调制方式: U 段 9. 电池容量: 内置锂电池 6000mAh 10. 充电电流: 1A 11. 发言时间: >48 小时 12. 待机时间: <100 小时 13. 充电接口: 5.5mmDC 插头	9	台
2.3	机架式无线 专用天线	1. 通信频段: 宽于或等于 650MHz~700MHz; 2. ≥5 组通信频段可选, 互不干	1	台

		扰； 3. 天线信号传输距离半径： 0-20m 左右。		
2.4	无线话筒充电箱	1. 采用 AC220V 交流供电。 2. 可同时为 8 台无线单元充电。 3. 具有充电保护和指示功能。 4. 外壳材料采用高级原生复合实木板材+银色铝合金边框。 5. 功率：30 W 6. 充电位数 8 7. 单位最大充电电流 500 mA*10 路 8. 充电时间约 4-5 小时	1	套
2.5	无线手持话筒	配置超心形动圈手持式发射器 使用范围为 518 - 782 MHz 范围宽至 300 英尺（100 米） 通过一键式扫描和选择在更短的时间内启动并运行。 电池使用时间 - 14 小时续航 系统扩展 - 每个频段最多运行 12 个通道 输出阻抗 XLR 连接器：200Ω	1	套

		6.35 毫米 (1/4 “) 连接器: 50 Ω 音频输出水平 ± 1 kHz 音调 $\pm$ 33 kHz 偏差 XLR 连接器: -20.5 dBV (进入 100k Ω 负载) 6.35 毫米 (1/4 “) 连接器: -13 dBV (进入 100k Ω 负载) 灵敏度 -105dB, 12dB SINAD。		
2.6	无线头戴话筒	腰包式发射机: 用于领夹式、头戴式、耳戴式话 筒连接, 触式开关, 26dB 可调增 益范围 半机架接收机: 每个频带多达 12 个兼容系统 XLR 和 1/4 英寸输出接口 微处理器控制的内部天线分集 双色音频状态 LED 指示灯 可调节的输出电平 显示详细射频和音频计量 包括机架支架。	1	套
2.7	主扩音柱	单元组成: 由 16 个 1 英寸高音	2	台

		单元，4 个 5 英寸低音单元组成的线性阵列扬声器； 可调角度：垂直窄 Narroew(25°) /垂直宽 Broad(45°)/水平 Horizontal (150°) ； 可调均衡模式：音乐模式、语言模式； 符合 IP-55 防水； 频率范围：60Hz-20kHz； 标称阻抗：8Ω 功率(低阻)：500W (2000W 峰值) 灵敏度：98 dB (1 kHz - 8 kHz) 最大声压级：125 dB (131 peak) 包含墙装支架。		
2.8	主扩功放	内置分频、均衡、限幅、延时等数字处理功能； 功率：立体声 2Ω-1275W，立体声 4Ω-1100W，立体声 8Ω-650W，单声道桥接 4Ω-2550W，单声道桥接 8Ω-2200W； 总谐波失真（THD）：0.5%/1%	1	台

		阻尼系数: >500; 信噪比: 100dB 串扰: >70dB/20Hz-1KHz 频率响应: 20Hz-20kHz + 0/ - 1dB ; 输入灵敏度: 1.4V。		
2.9	吸顶补声音箱	频率范围: 75 Hz - 20 kHz; 功率容量: 150 W 连续编程电源; 75 W 连续粉红噪音; 标称灵敏度: 89 dB, 1m / 1 W.; 标称覆盖角度: 110°C; 指向性指数 (DI) : 4.6 平均为 500 Hz 至 4 KHz; 名义阻抗: 16 欧姆; 额定声压级: 107 dB SPL @ 1m (3.3 ft) 。	6	只
2.10	补声功放	内置分频、均衡、限幅、延时等数字处理功能; 功率: 立体声 2Ω-600W, 立体声 4Ω-400W, 立体声 8Ω-240W, 单声道桥接 4Ω-1200W, 单声道桥接 8Ω-800W;	2	台

		总谐波失真（THD）：0.5%/1% 阻尼系数：>500; 信噪比：100dB 串扰：>70dB/20Hz-1KHz 频率响应：20Hz-20kHz + 0/ - 1dB ; 输入灵敏度：1.4V。		
2.11	数字音频处理器	12 路话筒\线路输入 8 路话筒\线路输出 千兆以太网端口 RS-232 串行端口 4 针 GPIO 频率响应： 20Hz 到 20kHz，+4dBu 输出 +0.25dB/-0.5dB 动态范围（存在信号）：>108dB （22Hz 到 22kHz，0dB 增益） 采样率：48kHz A/D - D/A 转换器：24 比特 功耗（100-240VAC 50/60Hz）：< 35W USB 位深：18 或 24 比特	1	台

		USB 采样率：48KHZ。		
2.12	时序电源	1、提供 8 个电源开关通道，单通道的最大电流为 10A，总输入电流容量为 40A； 2、8 路通道开关状态可由面板显示； 3、通过面板一键开关，可时序关启通道，实现时序功能； 4、可通过面板按键对每一通道进行开关控制； 5、提供 RS232 串口、RS232 级联口和 IO 控制接口； 6、可通过软件指令，锁闭和解锁面板按键操作功能。	1	台
3	物联网及中控系统			
3.1	网络中控主机（含中控编程）	采用 32 位主处理芯片，处理能力 480MIPS, 支持可视化编程, 实现智能联控；分布式布署，可任意扩展；采用嵌入式硬件架构，经过严格测试，确保 7 * 24 小时安全运行；具有各种信息状态显示的液晶面板；规格参数：串口	1	台

		通讯：8 个双向可编程串口，支持 RS232/RS485/RS422；红外发射：4 个独立红外发射接口，发射载波 38KHZ，最高支持 1.142MHZ，发射功率高/中/低三档可调；红外接收：1 个，接收标准载波频率 38KHZ，支持红外遥控学习；继电器：8 个可触点式继电器，可用于电气开关控制；I/O：8 个，可自定义输入输出，输入：低电平 0~0.7V 高电平 5~12V@3~10mA；输出：低电平 0.7V。		
3.2	一体机触摸屏	1. 屏幕尺寸: 不小于 21.5" 寸 2. 屏幕分辨率: 1920*1080dpi 3. 触控技术: 电容式 10 点触控 4. 屏幕比例: 16: 9。	1	台
3.3	环境传感器	检测内容包括：温度、湿度、光照度。	1	套
3.4	强电继电器	支持 8 路 30A 继电器，最大负载能力 2500W，设备总负载能力 20000W；	2	套

		支持每路通道的指示灯状态展示； 支持通过按键打开/关闭对应通道。		
4	综合布线系统			
4.1	20 个工位综合布线系统	每个工位配置 2 个政务外网、1 个互联网、1 个语音网	1	项

六、 系统实施要求

1. 项目进度要求

自合同签订之日起 6 个月内完成本项目建设内容（含 1 个月系统试运行）。

2. 安装实施要求

本次项目所需云服务器、操作系统、数据库、中间件等产品由招标单位提供或申请。

投标单位需要按照招标单位指定地点进行系统集成及设备安装，系统建设完成后符合上海大数据中心提供的国产化云环境运行的技术要求。

3. 人员配置要求

本期项目实施期间，投标单位应安排具有专业技术水平的专职人员不少于 10 人（包括项目经理）参与本次项目建

设。投标单位参与本项目的人员，在项目建设期间保持基本稳定。如果出现人员变动需事先向招标单位汇报，替换人员需得到招标单位批准。投标单位应安排至少以下角色人员：

项目负责人 1 名，具备信息系统项目管理师证书，具有计算机相关专业中级（含）以上职称，5 年以上工作经验，予以优先考虑。

商务经理 1 名，负责与招标单位进行商务对接，发现合作中的问题并提出解决建议等；

项目团队成员：软件研发人员不少于 6 名，负责根据用户要求，进行需求分析、设计、实现和测试等工作；技术支持人员 2 名，负责为本项目相关系统提供售后服务，帮助用户诊断并解决其在使用系统过程中出现的有明显症状的，可能由系统导致的技术问题。项目技术团队组成具有计算机相关专业职称或考试证书。提供投标人为以上技术人员依法缴纳社保费的证明。

投标单位应保证，在本项目建设期间，应保持持续稳定的人力投入。组织或参与项目例会、项目协调会等项目相关会议。

指定一名项目经理和客户经理建立与招标单位对口联系。

项目在初验前，项目负责人不能撤离，在初验后根据需

要有专业的维护团队在岗。

投标单位应提供整体的项目系统集成、设备安装及实施管理方案。

4. 进度与计划管理要求

本项目建设周期为 12 个月。要求项目合同签订后，3-5 个月内完成定制开发等相关工作，系统主体功能具备试运行条件。5-10 个月内完成全部功能开发测试，并能够上线运行。同时试运行不少于 1 个月，期间应能够按照建设单位需求进行系统软件功能的持续优化、开发。

采购人有权监督和管理投标项目的测试、安装、集成、验收等各项工作，投标方必须接受并服从采购人的监督、管理要求。

投标单位中标后必须提交正式的系统集成工作方案，明确系统集成方式、方法、过程步骤、需协调的事项等，并经采购人审核、同意。

中标人在实施过程中必须按周、月提交进度报告，对项目问题等进行说明，制定合理的解决措施。

5. 质量与安全管理要求

投标单位需提交正式的质量控制方案，明确质量控制点、控制内容、 质量要求、检查记录要求，并经采购人审核、批准。

投标单位在项目实施过程中应开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。

投标单位需接受招标单位的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，无条件接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。

投标单位需服从监理方在招标单位授权范围内对本项目工程质量、安全的监督。

投标单位工作人员在工作过程中，不得以任何形式私自外传、记录、下载和存储本系统中的任何信息和数据；不得使用未经招标单位主管部门许可的计算机和存储设备对上述信息和数据进行运行和操作。

投标单位工作人员未经招标单位相关工作人员许可，不得将本系统中的任何信息和数据以任何形式在任何网络和媒体上发布和传播。

维护工作中的一切行为，应该符合招标单位信息安全的有关规定。

6. 培训要求

本次项目投标单位应负责对招标单位的技术支撑队伍进行维护培训，满足招标单位能独立进行系统维护需要；

投标单位应负责招标单位相关的工作人员、系统管理人员的技术培训；

培训方式采用集中培训、现场培训、发放宣传材料等相结合的方式，针对不同层次的人员，开设不同的培训课程和确定培训方式；

投标单位应提出培训的课程、培训地点和所需的培训时间及培训教材，如对合同中确定的培训地点、时间等项目，如果在项目实施过程中投标单位提出变更，应提出书面通知。

7. 验收要求

投标单位与招标单位在验收过程中将密切合作，招标单位承诺：在法律法规和政策允许的范围内，积极为投标单位提供与项目相关的协调和帮助。

投标单位可在合同工期内提交项目成果终稿并书面提出验收申请。投标单位递交合格的项目成果终稿之日视为投标单位实际工期结束日，项目终验验收不合格视为投标单位实际工期未结束（持续计算），直到投标单位提交合格的项目成果终稿之日为止。

投标单位在递交项目成果终稿的同时向招标单位提出书面验收申请（项目负责人签字）。未向招标单位提交书面验收申请的，视为投标单位实际工期未结束。

招标单位对验收的认可、参加或放弃参加验收和测试，

均不能减轻投标单对合同的任何责任。

招标单位有权拒绝接收有明显缺陷的产品（服务）或要求进行改造，由此引起的一切费用由投标单位负责。改造后的产品（服务）重新进行验收。

七、 售后服务要求

1. 基本服务要求

投标单位需具有较强的系统集成能力，熟悉系统，并能够就系统的研发、测试及系统与硬件设备、系统软件之间的联调配备现场技术服务团队。

系统上线后提供现场运维服务，保障系统的正常运行。应用软件免费质保 1 年，产品软件免费质保 1 年，硬件设备免费质保 3 年。质量保证期从项目验收通过之日起计。

提供限时修复服务：系统软件原因引起的故障，1 个工作日内恢复使用。

2. 电话支持要求

提供 7*24 电话支持，包含原厂支持中心的电话技术支持服务。

3. 现场服务要求

提供 5*9 现场支持。

4. 非工作时间应急服务要求

提供非工作时间 1 小时内上门服务。

遇突发故障，工作时间需半小时响应，如有紧急或重大情况发生，根据院方要求增派工程师提供现场服务。

5. 特定活动保障

投标单位应承诺在招标单位特定活动时期,按照招标单位要求，提供专人进行活动保障。