**采购需求**

**一、采购需求及服务内容**

**1.集约化送达辅助服务**

▲1.1电话送达服务：送达专员可通过送达系统进行电话通知，可以在线播放、下载送达过程中与受送达人电话沟通的录音，送达专员针对当事人已清楚、完整地听取电话内容的，通话结束后支持对本次通话进行标签记录。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

1.2电子送达服务：送达专员将依据电话沟通过程中确认过的电子送达地址提供送达服务。

▲1.3调解意愿征求服务：对于被告类当事人需在沟通话术中释明调解的优势，劝导当事人同意以先行调解的方式解决纠纷。。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

**2.集约化送达系统具备的功能**

2.1电话送达功能

2.1.1对于推送到电话呼叫中心的工单，系统提供加密传输和隐藏号码的信息保护机制功能。

▲2.1.2系统需以智能大脑调度引擎为驱动，通过融合法院、工单、员工等多个方面十余项指标，根据实时变化的执行条件，智能决策最佳分配策略，自动将工单精准派发至部署于全国各地各呼叫中心适合专员，实现以数据驱动的、高效集约的电话呼叫管理体系建设。。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

2.1.3系统可在线播放、下载送达过程中与受送达人电话沟通的录音。

2.1.4系统对通话内容自动录音并形成录音转文字版本。电话沟通结束后，系统将录音文件以WAV的文件格式关联到该电话送达任务中，录音文件可在线打开或保存下载，并与送达报告书一同回传至内网送达平台。

2.2电子送达功能

2.2.1电子送达的渠道为手机短信、电子邮箱、门户端等，当事人可以分别通过手机、电子邮箱和网站门户端查看接收和下载文书。

2.2.2选择电话沟通中确认过的电子送达地址进行送达，系统提示“发送成功”，即该案件电子送达文书已送达至当事人手机终端。

2.2.3系统支持对短信发送成功的页面进行截图，记录了发送的当事人、发送渠道、发送文书、发送时间等。

2.2.4系统自动将同一案件的关联送达任务进行统计归纳，法官可迅速了解承办案件的送达整体情况。

2.2.5电子送达发送成功后，会给当事人发送达一套短信提醒【XXXX】XXX，XXX人民法院向您发送了（2025）\*\*\*民初\*\*号案件相关文书，请点击：\*\*链接查看并下载文书。

▲2.2.6电子送达回证：电子送达发送成功之后，提供为当事人发送短信提醒，当事人点击查看后，将自动生成电子送达回证。电子送达回证包括案件基本信息、当事人信息、送达渠道、点击查看记录和电话沟通的简要记录。。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

2.3邮寄送达功能

2.3.1提供任务式管理，可实现对受送达人信息修改和调整。

2.3.2系统可实现邮寄信息的回填处理，登记邮寄单号，自动获取物流信息交换到内网办案系统，供法官团队查阅。支持包括邮寄工单任务建立、快递面单打印、回执上传、物流快递记录查询、邮寄任务管理等功能。

2.3.3提供配套的工具系统，可支持批量的文书打印、法院专递面单套打功能；并具有合并邮寄功能，实现对同一当事人的多份文书或多个案件进行邮寄合并处理功能。支持查询在途邮寄任务，可以自定义逾期时间，法官和书记员可以通过微信端实时查看邮寄状态、签收状态、签收异常提醒等。

2.4外出送达功能

▲2.4.1支持法官书记员团队自行上门或者第三方上门团队使用上门送达产品和功能，支持线上发起送达任务和线下执行送达。。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

2.4.2外出送达功能包含上门拍照、录入结果等，每次送达进行任务式管理。

2.4.3系统支持自动筛选和锁定直接上门送达的任务和地址。

2.4.4系统可实现任务接收、自动导航、送达现场拍照、载有见证人签字的符合要求的工作记录上传、送达任务反馈、当事人评价、地理位置标记等功能。

2.4.5系统具有重新进行指派外出任务的功能，提供对所有送达任务的状态跟踪、送达结果的反馈。

2.4.6可结合案件情况人工干预送达过程；系统自动将同一案件的关联文书送达情况进行统计归纳，法官可迅速了解承办案件的送达整体情况。

2.4.7系统应包含、法院外出送达管理员和外出送达人员使用的功能和权限。

2.5当事人端功能：提供手机短信、PC端和电子邮箱三个端的登录、查看、下载文书功能。  
2.5.1收到送达平台通知短信后，通过点击短信内的链接自动访问司法文书送达门户进行登录、查阅、签收。

2.5.2收到平台通知短信后，登录PC端输入短信链接网址进行查看、下载和签收；

2.5.3提供电子邮件签收功能，可通过电子邮件进行查看、下载和签收。

▲2.6法官书记员端功能：为法官团队提供微信小程序实时查询送达进度和结果的功能。。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

2.6.1法官团队登陆后，不需要输入案件号，直接可以同步查看已委托的送达案件送达进展的情况，包括当前的送达状态、送达节点、送达时长、是否完成送达等。

2.6.2支持完成的送达可以自动给法官团队推送信息，提醒法官团队登陆内网进行查看和下载。

2.7批量立卷功能：法官委托送达的案件可以支持通过外网送达平台进行批量立卷，进行送达信息和送达文书的导入后，在业务系统完成全流程的送达工作。

2.8任务跟踪功能：系统支持对已推送的送达任务进度进行跟踪，可以查询全部送达任务情况；支持查看当前任务的处理过程详情，案件关联的所有任务报告书均可进行下载。

▲2.9数据统计功能：全院报表、各庭报表数据统计功能：包括每日、每月完成送达的案件数量、送达人次、送达文书类型、平均送达时长，以及电子送达、电话送达、邮寄送达、上门送达等送达方式的成功率等。。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

▲2.10案号管理功能：可以查询到每个案号对应的文书，每份文书对应的签收记录；文书管理，可以查询到每份文书的名称及对应的签收记录；送达记录，查看每份文书，发送记录及签收情况，方便查阅；对于已发送短信提醒的电子文书，进行记录，记录发送时间、接收人、接收号码、发送状态等信息。。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

▲2.11操作日志管理功能：为了实现系统安全，提供了记录所有用户的关键操作形成操作日志的服务。日志管理一方面可以记录所有操作，做到有据可查，另一方面可以根据需要通过多种方式对记录的操作日志进行检索和查询，进一步分析生成统计数据。。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

▲2.12权限管理功能：提供查询管辖权限内所有送达任务的送达数据统计服务，法院送达监管部门可对全院正在进行流转的送达任务和已办结的送达任务进行列表查看和送达详情查阅。。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

2.13系统配置管理功能

2.13.1要求对审判字号进行管理，方便法官创建任务。提供高级送达管理服务，系统管理员可对全部送达任务进行检索、编辑、处理等操作。

2.13.2实现单独用户管理、用户组管理、系统角色管理等功能，实现用户分级管理，权限管理可以对用户在平台中操作许可范围进行定义，确保送达平台的安全使用。

▲**2.14系统安全管理：系统需遵循国家网络安全等级保护规定，具备信息传输加密及数据保护机制（提供通过公安机关备案的网络安全等级保护备案证明三级及以上相关证明材料，并加盖公章）**

**3.****集约送达系统智能化能力：包括智能协查、智能催点、智能审核等**

▲3.1智能协查：系统应对法官创建的送达任务中的信息进行核实，有信息缺失时协助修改；当事人失联情况下，协助制作协查函，通过三大运营商、历史涉案信息库、公民身份信息库进行比对查询。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

▲3.2智能催点：系统将实时监控送达状态，若发现短信送达后2小时内未被阅读，系统将自动创建催点任务并列入执行队列，以最大4-5次的可配置频率发起外呼，通过语音提示引导当事人查看文书链接。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

▲3.3智能文书审核：对于推送至送达系统平台的任务，系统将利用OCR识别技术进行智能审核管理，审核通过的文书继续进行后续文书送达，审核失败的文书将进行人工二次审核。**（提供包括但不限于检测报告、彩页、功能界面截图、详细功能说明、技术白皮书等佐证材料；属于供应商自助开发软件需提供软件著作权认证证书，供应商使用第三方软件产品需要提供厂家许可。）**

**4．集约化送达成效**

4.1电子送达指标要求：（1）原告类平均电子送达成功率指标应不低于70%（原告类电子送达成功率=原告类文书电子送达成功数/原告类文书电子送达完结数）；（2）被告类平均电子送达成功率指标应不低于60%（被告类文书电子送达成功率=被告电子送达成功数/被告电子送达完结数）；（3）案件平均电子送达时长不超过48小时（在电子送达阶段完结的任务总送达时长/该阶段完结任务数）

4.2电子送达服务规范：可根据法院配置天数跟进，最多不超过3天内拨打5通，7日内开庭、速裁案件按1天3通跟进。

**5.内外网数据交换**

▲5.1供应商须承诺具备“支持法官团队使用智能辅助工具发起送达任务，实现与办案系统无切换账户跳转，具备文书推送功能”的服务功能。**（提供承诺函，格式自拟）**

▲5.2供应商须承诺“送达任务完结后，送达结果可返回至法院办案系统，支持法官团队从内网办案系统查看和下载回证”的服务功能。**（提供承诺函，格式自拟）**

5.3司法专递EMS物流系统：支持系统与司法专递EMS物流系统对接，自动显示邮寄状态、签收状态等。法官及受送达人均可查询邮寄在途文书的去向，法官和书记员可以通过微信端实时查看邮寄状态、签收状态、签收异常提醒等。

**6.硬件部署服务和技术运维服务**

6.1提供统一电话送达专属号码实施电话送达。

6.2司法专邮打印机1部、高拍仪1部，负责部署安装及调试工作。

6.3结合功能使用的实际情况，不定期升级和完善系统功能，针对迭代后的产品功能进行软件升级服务等。

6.4配备专职的客户服务经理，提供5\*8小时系统使用指导和疑难问题解决服务，对于不能及时解决的问题，应在24小时内反馈解决方案。

**二、其他要求**

1.供应商根据本项目采购需求提供相关培训计划方案，并列出培训的具体内容及方式，包括培训人数、培训时间、培训内容等。

2.供应商针对本项目做好风险管理，建立快速响应机制，有效应对突发情况。

**三、本项目需要落实的政府采购政策**

1.中小企业发展政策：《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕

19号）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；《财政部、司法部关于

政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）；《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

2.绿色发展政策：《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）；《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）；《财政部、国家发展改革委、生态环境部、市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）；《商品包装政府采购需求标准（试行）》和《快递包装政府采购需求标准（试行）》（财办库〔2020〕123号）。

3.支持本国产业政策：《财政部关于印发<进口产品管理办法>的通知》（财库〔2007〕119号）；《财政部办公厅关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）。

4.支持创新等政府采购政策。