**采购需求**

**一、项目需求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务期限 | 备注 |
| 1 | 辅助送达服务 | 1年（完成8000案件的送达业务） | 案件类型：民商事类/行政类/执行类/刑事类案件的电话电子送达（包含纯一般诉讼文书或纯裁判文书或仅直接电子送达）。 |
| 2 | 集约化软硬件使用 | 1年 | / |

**二、采购需求服务内容**

**1.办案系统对接**

1.1系统支持法官团队从内网办案系统发起送达任务，并可以实现与业务系统无切换账户的登陆，进行送达任务推送和送达结果查询。

1.2通过送达业务系统执行送达的数据可同步传送至法院办案系统。送达任务完结后数据可返回到内网送达平台，支持法官从内网办案系统登陆进行查看和下载。

**★**1.3供应商须承诺具备“实现内网办案系统推送任务同步到集约送达系统，可向最高人民法院质效平台上报送达数据”的服务功能。**（提供承诺函，格式自拟）**

**2.集约化送达业务**

2.1集约化送达平台功能包括：电话送达功能、电子送达功能、邮寄送达功能、直接送达功能等，以及送达任务相关的查询功能和管理功能。

2.2系统支持批量立卷，法官推送的案件可以批量进行立卷，通过内网送达平台进行送达信息和送达文书的推送，在业务系统完成全流程的送达工作。

2.3系统支持文书从办案系统推送、文书本地上传、文书在线制作等功能，支持一次送达任务挂接多份送达文书，方便法官创建送达任务；要求对送达工作进行任务式管理，支持对多个受送达人同时送达、多次送达。

2.4系统支持法官、书记员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，系统支持查看当前任务的处理过程详情，包括操作人、操作时间节点、操作结果、回证生成情况等，可以下载回证文件；提供送达报告生成功能，案件关联的所有送达任务报告书均可进行下载操作，将文件保存在本地电脑；

▲2.5数据统计功能：全院报表、各庭报表；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适用率和成功率等，为法院评估辅助送达服务给予全方位数据纬度参考。**（提供功能界面截图或详细功能说明）**

▲2.6权限管理功能：领导可以查询管辖权限内所有送达任务的送达数据统计，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。**（提供功能界面截图或详细功能说明）**

2.7文书在线制作功能：自动抽取文书基本标签信息，实现一键文书生成，并与电子签章系统进行对接，实现在线加盖电子签章。

**3.大数据平台对接**

3.1要求实现送达专员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，通过最高院人口信息库进行比对查询。

3.2要求实现送达专员可以根据与当事人的沟通情况变更送达方式，进行送达过程跟踪、送达结果登记等。送达专员根据与当事人沟通的结果，记录当事人提供的送达地址，任务成功后自动生成报告书，并返回到内网供法官团队进行下载、归档。

**4.电话送达**

▲4.1送达系统平台支持送达专员进行电话通知，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。**（提供功能界面截图或详细功能说明）**

4.2支撑系统对通话内容自动录音并形成录音转录文字版本，并与送达报告书一同回传至内网送达平台。电话沟通结束后，系统自动记录电话全程录音并以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；

4.3推送到电话呼叫中心的工单设置加密传输和隐藏号码的信息保护机制。

**5.电子送达**

5.1电子送达的渠道主要包含：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。

5.2选择通话中确认的电子送达地址进行送达，经过弹窗确认后，会看到发送成功的提示，该案件对所选当事人的电子送达发送成功。

5.3系统支持对短信发送成功的页面进行截图，记录发送的当事人、发送渠道、发送文书、发送时间等。

5.4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；

5.5电子送达发送成功之后，会给当事人发送达一套短信提醒【电子送达平台】XXX，XXX人民法院向您发送了（202）\*\*\*民初11号案件相关文书，请点击：\*\*链接 查看您的文书，逾期视为送达。也可登录电子送达平台官网查看并下载文书，查询验证码为:XXXXXX。当事人点击查看，会自动生成电子送达回证。

▲5.6案号管理：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。**（提供功能界面截图或详细功能说明）**

▲5.7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。**（提供功能界面截图或详细功能说明）**

**6.通知、接待上门自取**

▲6.1系统支持当案件从内网办案系统推送到送达系统后台，系统后台会将案件中的每个任务推送至呼叫中心，由电话送达专员针对每个任务的当事人进行电话沟通，若当事人不同意电子送达要求上门自取，则呼叫中心专员会将该任务标记为“上门自取”。**（提供功能界面截图或详细功能说明）**

6.2系统自动判别通过身份证号码查询到对应的上门自取记录，支持送达材料的打印、身份证明材料上传和送达回证上传等。

6.3接待当事人上门自取的工作，应包括当事人的身份信息核实、材料核对打印和交接、引导当事人填写送达回证，并将身份证明和送达回证扫描上传至系统，并将上门自取的过程全程记录同步到送达报告书中。

**7.集中邮寄送达**

7.1要求送达平台支持将每次邮寄送达进行任务式管理，支持任务的增删修查；送达专员接收到邮寄任务后进行邮寄面单批量集中打印处理功能，可以实现对受送达人信息修改和调整。

7.2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。

7.3邮寄送达由专业邮寄送达专员提供，送达系统进行辅助：（1）接收邮寄案件材料信感并核对，提供辅助信息查询功能：（2）确认邮递地址，对于无法联系上受送达人的案件，同时调取户籍地址信息，系统可提供相关的查询功能。

**8.直接送达系统**

▲8.1要求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的功能。**（提供功能界面截图或详细功能说明）**

8.2直接送达功能包含上门拍照、录像、录入结果等功能，每次送达进行任务式管理。送达管理员可以重新进行指派，提供对所有送达任务的状态跟踪、送达结果的反馈。完成送达任务后可自动形成报告书，报告书可返回内网办案系统供法官团队下载。

8.3直接送达模块应该包含操作人员、法院管理员和外出送达人员使用的功能和权限。

8.4支持系统自动筛选和锁定直接上门送达的任务和地址。

8.5要求提供微信端直接送达功能，支持任务接收、自动导航、送达现场拍照、录像实时上传、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。

8.6支持人工干预送达方式，可转成邮寄送达、外出送达等其他送达方式；支持送达回证在线下载；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。

**9.系统配置及管理**

9.1要求对审判字号进行管理，方便法官创建任务。提供高级送达管理功能，系统管理员可对全部送达任务进行检索、编辑、处理等操作。

9.2用户管理实现单独用户管理、用户组管理、系统角色管理等功能，实现用户分级管理。

9.3实现严格的用户权限管理，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。

9.4系统支持用户权限细颗粒度定义，可以为功能菜单、按钮等元素设置不同的操作权限，并且支持权限的交叉定义和设置。

▲9.5为了实现系统安全，系统记录所有用户的关键操作（如增加、修改、删除等），形成操作日志。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。**（提供功能界面截图或详细功能说明）**

**10.当事人端**

10.1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；

10.2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；

10.3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；

10.4提供电子邮件签收功能，可通过电子邮件进行消息推送，并提供查看、下载和签收功能。

**11.法官、书记员案件查询端**

▲11.1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。**（提供功能界面截图或详细功能说明）**

11.2支持法官团队登陆后，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、是否完成送达等功能。

11.3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。

**12.硬件部署和技术运维服务**

12.1提供统一电话送达专属号码实施电话送达。

12.2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。

12.3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。

12.4提供系统平台统一的5\*8小时的客服电话，并随时通过微信群咨询，客服提供平台使用指导和问题解决，不能及时解决的问题，在24小时内反馈解决方案。

注：上述服务要求，带“★”标注参数为实质性要求，必须满足，否则无效投标处理。带“▲”标注参数为重要参数，不满足，按照评分要求做扣分处理。

**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。