



四、采购需求

(以下采购需求部分由采购人：宁国市人民法院提供并负责解释)

前注：

- 1、本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，供应商可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优服务方案，且此方案须经评审委员会评审认可；
- 2、供应商应自行勘察项目现场，如供应商因未及时勘察现场而导致的报价缺项漏项废标、或成交后无法完工，供应商自行承担一切后果；
- 3、如对本磋商文件有任何疑问或澄清要求，请按本磋商文件“供应商须知前附表”中约定方式联系，或接受答疑截止时间前联系采购人和代理机构，否则视同理解和接受，供应商对采购文件、采购过程、成交结果的质疑，应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。
- 4、下列采购需求中：标注▲的产品，供应商在响应文件《主要成交标的承诺函》中填写名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等信息，承诺函随评审结果一并公告；
- 5、★条款须满足或优于采购文件要求，否则响应无效；非★条款由评审委员会讨论后酌情评审。

(一) 项目概况及需求内容

1、项目名称：宁国市人民法院送达一体化服务采购

2、项目预算：140 万元

3、项目介绍：根据上级文件要求，为推进人民法院送达平台建设与应用以及加强安徽法院司法送达一体化的使用。现将负责宁国市人民法院案件的整体送达工作本交由外包公司进行服务。具体为按件计算，每件不超过 120 元（执行案件、诉前调解相关案件两件折抵一件），服务期：两年。

(二) 服务需求一览表及主要指标参数要求：

1、安徽省宁国市人民法院购买送达一体化服务项目：由采购人提供办公服务场所和办公耗材。

2、成交服务商负责宁国市人民法院案件的整体送达工作，成交服务商应当提供电子送达、邮寄送达、直接送达、公告送达一体化的总体方案，保证送达的效率和成功率。成交服务商除完成送达任务之外，还应当保证送达数据全流程留痕，保证送达符合法律规定的方式，送达结果具有法律效力。成交服务商需要保证送达数据能够和最高人民法院诉讼服务质效平台互通，满足上级法院考核需求。

3、成交服务商应当提供电子送达服务软件与审判管理系统、诉讼服务质效平台对接的证明材料（成交服务商负责电子送达平台软件搭建，并承担可能产生的研发及使用费用）、送达服务人员安排（根据本院案件数量测算的送达需求，成交服务商应安排不少于 6 人的驻点服务）等，送达服务过程中产生的 EMS 邮寄费用、送达车辆的费用和驾驶员工资及相应的送达车辆等相关费用由成交服务商承担。具体的送达费用为按件计算，每件案件不超过 120 元/件（不含公告费用，执行案件、诉前调解相关案件 2 件折算 1 件），具体的支付方式为合同协商，项目总额预估为 70 万元/年。

1. 总体要求

构建一个面向当事人提供多元化送达服务渠道，集电话送达、来院领取、电子送达、EMS 邮寄送达、直接送达、公告送达为一体的“一站式文书送达中心”，

简化法官文书送达过程中事务性工作，为法官提供快速、有效、专业的送达服务，方便当事人诉讼活动，提升社会力量的协作能力和服务水平，提高社会资源的综合利用率，提升法院的审判质效。

2. 总体目标建设任务

“一站式文书送达中心”根据宁国法院案件送达实际需求，提供与高院审判业务系统、最高法12368短信平台、高院集约送达一体化平台、高院内外网交互平台、EMS专邮物流信息平台、宁国市人民法院电话录音平台、运营商统一通信平台及人民法院报公告排版系统等其他平台对接服务，具有为法官文书送达提供线上、线下一体化服务能力。明细服务内容及服务要求如下：

序号	服务内容	服务要求
送达服务		
1	电话送达服务	(1) 通过法院电话系统给当事人进行电话通知送达； (2) 支持法官审判管理系统创建电话送达任务，任务要求实现根据案件类型、案号自动关联案件相关基础信息，自动提取案件的案由，案件承办庭室等信息； (3) 实现自动获取当事人手机号码、身份信息、住址等基础信息，如有代理人员，需要进行自动提取并填充； (4) 要求系统提供承办小组模式，实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪； (5) 要求在送达人员与当事人电话沟通结束后，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； (6) 系统自动统计各部门电话送达数量及结果； (7) 当事人电话号码缺失的，支持使用身份信息从通信平台查询当事人身份关联的电话号码，然后执行电话送达。
2	来院领取服务	(1) 引导当事人来院领取文书，并将送达相关证据材料上传系统，留证留痕；

		<p>(2) 支持法官审判管理系统创建窗口送达任务，任务要求实现根据案件类型、案号自动关联案件相关基础信息，自动提取案件的案由，案件承办庭室等信息；</p> <p>(3) 实现自动获取当事人手机号码，身份信息，住址等基础信息，如有代理人员，需要进行自动提取并填充；</p> <p>(4) 要求系统提供承办小组模式，实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪；</p> <p>(5) 要求在送达人员与当事人电话沟通结束后，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；</p> <p>(6) 系统自动统计各部门电话送达数量及结果；</p> <p>(7) 当事人电话号码缺失的，支持使用身份信息从通信平台查询当事人身份关联的电话号码，然后执行电话送达。</p>
3	电子送达服务	<p>(1) 通过电子的方式，比如：短信、邮件、微信等方式给当事人进行电子送达，并获得送达回证。</p> <p>(2) 支持法官审判管理系统创建电子送达任务，任务要求实现根据案件类型、案号自动关联案件相关基础信息，自动提取案件的案由，案件承办小组等信息；</p> <p>(3) 实现自动获取当事人手机号码，身份信息等基础信息，如有代理人员，需要进行自动提取并填充；</p> <p>(4) 要求系统提供承办小组模式，实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪；</p> <p>(5) 实现一次电子送达任务可以送达多份送达文书，实现文书上传，文书在线扫描等功能；</p> <p>(6) 实现文书草稿管理功能，实现文书送达成功、文书送达失败、文书送达任务跟踪等功能；</p> <p>(7) 要求将每次电子送达进行任务式管理，支持任务的新增、修改、查询，支持多个受送达人同时送达；支持多个电子送达任务同步进行；支持对所有电子送达任务的状态跟踪、送达结果的反馈。</p>

	<p>(8) 支持电子送达回证在线下载;</p> <p>(9) 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;</p> <p>(10) 文书送达记录包括: 送达专员催收情况、受送达人签收情况、各种送达方式转换情况;</p> <p>(11) 向送达地址确认书上登记过移动电话的诉讼当事人或代理人进行文书送达, 进行身份认证后, 当事人或代理人凭用户名和密码, 即可登录司法文书送达门户网站阅读或下载相关诉讼文书。当事人一旦阅读或下载诉讼文书即视为送达。</p> <p>(12) 实现以手机短信、电子邮件、微信的方式给当事人发送电子送达提醒通知。</p> <p>(13) 当系统通过电子送达方式发出诉讼文书时, 绑定了电话、电子邮箱或微信的当事人可收到一条提醒信息。如“【宁国市人民法院】尊敬的 XX, 关于 (2020) XXX 民初 XXX 号案件, 您在文书送达综合服务平台有待签收的电子送达文书, 系统已为您生成登录账户 XXXXXXXXXX 密码: XXXX, 请及时登录 XXXXX 平台签收文书。”与最高人民法院 12368 短信平台对接, 以短信的形式向当事人手机发送电子送达提醒信息。</p> <p>(14) 若在指定时间内当事人没有查阅或下载文书, 系统将通过手机短信方式再次发送提醒短信。</p> <p>(15) 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;</p>
4	<p>EMS 专邮 送达服务</p> <p>(1) 通过 EMS 专邮送达服务系统实现快递单自动批量套打, 并可实时跟踪物流进度和统计专邮费用。</p> <p>(2) 支持法官审判管理系统创建邮寄送达任务, 任务要求实现根据案件类型、案号自动关联案件相关基础信息, 自动提取案件的案由, 案件承办庭室等信息;</p> <p>(3) 实现自动获取当事人手机号码, 身份信息, 住址等基础信息, 如有代理人员, 需要进行自动提取并填充;</p> <p>(4) 要求系统提供承办小组模式, 实现书记员、法官及助理法官能协同</p>

		<p>对案件送达文书进行关注及跟踪；</p> <p>(5) 支持系统与 EMS 物流系统对接，自动显示邮寄状态、签收状态等。</p> <p>自定义逾期时间查询在途邮寄任务。</p> <p>(6) 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；</p> <p>(7) 支持多个受送达人同时送达；</p> <p>(8) 支持多个送达任务同步进行；</p> <p>(9) 邮寄送达完成后，EMS 物流信息、EMS 回执联、退件都可进行在线下载和打印；</p> <p>(10) 实现快递信息录入，包括：快递单号、邮寄费用、快递单等信息；</p> <p>(11) 支持送达信息包括案号、送达文书类型、寄件单位、寄件人、收件人等信息均自动批量套打到快递单相应位置；</p> <p>(12) 系统自动统计各部门邮寄送达件数、邮寄送达结果；</p> <p>(13) EMS 专邮送达服务中所产生的专邮费由中标单位承担；</p>
5	直接送达服务	<p>(1) 通过任务分配的方式，给直接送达人员分派直接送达任务。</p> <p>(2) 支持法官审判管理系统创建直接送达任务，任务要求实现根据案件类型，案号自动关联案件相关基础信息，自动提取案件的案由，案件承办庭室等信息；</p> <p>(3) 实现自动获取当事人手机号码，身份信息，住址等基础信息，如有代理人员，需要进行自动提取并填充；</p> <p>(4) 要求系统提供承办小组模式，实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪；</p> <p>(5) 支持多个受送达人同时送达；</p> <p>(6) 支持多个送达任务同步进行；</p> <p>(7) 直接送达人员通过手机 APP 执行送达任务；</p> <p>(8) 要求将每次送达进行任务式管理，支持任务的增删修查，支持对所有送达任务的状态跟踪、送达结果的反馈、回证自动生成及下载；</p> <p>(9) 系统自动将同一案件的关联文书送达情况进行统计归纳；</p> <p>(10) 提供直接送达统计报表分析，实现按承办庭室、按送达承办小组等维度进行统计分析；</p>

6	委托送达服务	<p>(1) 创建委托送达任务，并在委托法院和被委托法院间传递任务相关数据，法院通过送达系统相互协同完成送达工作；</p> <p>(2) 支持法官审判管理系统创建委托送达任务，任务要求实现选择委托法院与被委托法院，自动关联系统内信息，</p> <p>(3) 要求系统提供承办小组模式，实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪；</p> <p>(4) 支持委托法院创建任务、上传文书材料和委托函，在线上将送达相关内容传递给系统内的受委托法院；</p> <p>(5) 支持受委托法院自行创建任务、上传材料和委托函，完成系统外法院委托的送达工作；</p> <p>(6) 对于系统内的法院，任务数据的传递支持服务器内、跨服务器两种途径；</p> <p>(7) 受委托法院能够从接收到的委托任务中一键创建相关的直接送达任务，按任务进行送达；</p> <p>(8) 在委托法院、受委托法院的委托送达任务详情中能看到相关联的直接送达任务的状态，并提供查看具体详情和回证的入口；</p>
7	公告送达服务	<p>(1) 通过与人民法院报公告系统对接，实现公告稿与费用同时到达人民法院报，提高公告送达效率，方便当事人诉讼；</p> <p>(2) 要求与高院审判业务系统进行对接，支持法官审判管理系统创建公告送达任务，任务要求实现根据案件类型，案号自动关联案件基础信息，自动提取案件的案由，案件承办小组等信息；并能自动获取当事人手机号码，身份信息，家庭住址等基础信息，如有代理人员，需要进行自动提取并填充；</p> <p>(3) 要求公告送达能提供承办小组模式，实现书记员、法官及助理法官能协同对案件送达文书进行关注及跟踪；</p> <p>(4) 要求根据常用公告类型自动生成公告内容并可供法官修改，根据公告内容自动计算字数和费用，并可由法官设定减免金额；</p> <p>(5) 可对所有公告任务状态查询跟踪及其详情展示；</p> <p>(6) 要求将每次送达进行任务式管理，支持任务的增修查，支持多个受</p>

		<p>送达人同时送达；</p> <p>(7) 要求与人民法院报公告管理系统进行对接，支持将法官审判管理系统创建的公告任务自动传递到人民法院报公告管理系统，人民法院报公告代理点或驻点人员通过人民法院报公告系统匹配相关公告信息进行收费办理；人民法院报刊发证明能及时自动回传送达平台供法官和书记员查阅归档；</p> <p>(8) 要求对于公告任务可打印公告通知单，当事人持该通知单至人民法院报驻点窗口，办理缴费和公告事项；</p> <p>(9) 系统自动将同一案件的关联公告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；</p> <p>(10) 提供公告送达统计报表分析，实现按承办庭室、按送达承办小组等维度进行统计分析；</p>
8	<p>内外网数据实时交换平台服务</p>	<p>(1) 实现电子送达、EMS 专邮送达、直接送达、公告送达等所必须的内外网数据实时交换；</p> <p>(2) 内外网数据交换平台完成审判管理系统数据抽取、传输、展现及结果回传等功能。要求包括以下业务数据：</p> <p>(3) 业务数据，从审判管理系统同步到外网进行数据查询和展示。</p> <p>(4) 业务数据回证，从外网同步到审判管理系统进行留证备份。</p> <p>(5) 根据业务要求，内外网数据同步作业，定时启动。创建数据交换任务。</p> <p>(6) 审判管理系统数据同步任务，包括任务名称、执行状态、执行日期、开始时间、结束时间、创建时间等，不同业务类型有不同的业务数据字段；</p> <p>(7) 外网服务器收到同步过来的数据，区分数据业务类型和数据内容，放入不同的数据表中，并触发下一步运行指令；</p> <p>(8) 外网服务器将业务执行的结果，通过定时作业任务，传输回审判管理系统，并触发审判管理系统的后续操作；</p> <p>(9) 内外网数据交换作业具有容错能力，对于网络异常造成的本次数据同步失败，系统会记录失败原因，并能在下一次数据同步周期发起的时候，尝试再次提交上次失败的同步作业数据；</p>

		<p>(10) 数据交换具有数据一致性校验, 对于需要分多次传输的作业, 在所有传输任务成功后, 才算成功, 不会因为部分传输的失败而导致数据不完整;</p> <p>(11) 数据交换具有相当的实时性, 一次数据交换, 从发起到完成, 一般不会超过 2 秒;</p>
9	<p>内外网数据离线交换平台服务</p>	<p>(1) 当内外网数据实时交换平台故障时, 可通过内外网数据离线交换平台进行数据交换, 保障送达业务正常运行;</p> <p>(2) 内外网数据离线交换任务完成审判管理系统数据抽取、导出、导入、数据回传导入导出的功能;</p> <p>(3) 业务数据, 从审判管理系统同步到外网进行数据查询和展示;</p> <p>(4) 业务数据回证, 从外网同步到审判管理系统进行留证备份;</p> <p>(5) 根据业务要求, 内外网数据离线交换功能, 需要在内外网手工进行相关操作, 以完成数据同步的任务;</p> <p>(6) 审判管理系统数据导出功能, 包括任务编号、执行状态、开始时间、结束时间、创建时间等, 不同业务类型有不同的业务数据字段。导出文件进行压缩后通过移动硬盘进行转移;</p> <p>(7) 外网数据导入功能, 解开审判管理系统导出数据包。解析数据内容。区分数据业务类型和数据内容, 放入不同的数据表中, 并触发下一步运行指令;</p> <p>(8) 外网服务器将业务执行的结果, 定期通过人工, 从公网导出文件传输数据包。导出文件进行压缩后通过移动硬盘进行转移;</p> <p>(9) 外网导出的数据包文件, 通过审判管理系统的数据传输导入功能, 进行导入, 完成数据同步和相关业务的触发;</p> <p>(10) 离线数据交换具有容错能力;</p>
10	<p>送达大数据决策分析平台服务</p>	<p>(1) 对送达过程中产生的各类数据进行分析, 比如: 送达地址、送达回证、送达时效等;</p> <p>(2) 邮寄对账单: 通过邮件号码、案件号、专递发送时间和地区进行查询统计;</p> <p>(3) 邮寄费用统计: 按照庭室统计邮寄送达发送情况。查询出: 承办庭</p>

	<p>室、本市邮寄件数、本市邮寄金额、外埠邮寄件数、外埠邮寄金额、邮寄数小计、邮寄金额小计；</p> <p>(4) 电话送达汇总统计表：通过庭室、时间，进行汇总统计分析，查询出电话送达任务的完成情况；</p> <p>(5) 电子送达明细报表：通过案由、庭室、案件类型、时间、等多个维度进行统计，获取电子送达任务的详细信息；</p> <p>(6) 邮寄送达明细报表：可以通过案由、承办庭室、地区、时间等多个维度进行统计。查询出包括：文书名称、案由、送达人名称、新建时间、失败原因、邮寄地区、邮单编号、回证时间、承办庭室、交办人员等信息；</p> <p>(7) 直接送达汇总统计表：通过庭室、时间、地区、人员，进行汇总统计，查询出送达任务的完成情况；</p> <p>(8) 公告送达汇总统计表：通过庭室、时间、地区，进行统计，查询公告送达的任务完成情况；</p> <p>(9) 地址库分析：对业务系统中涉及到的当事人地址进行汇总、抽取、清洗，按多个维度，对有效地址、存疑地址、僵尸地址进行分析统计；</p> <p>(10) 证据库分析：对业务系统中的数据进行分析，对成功证据、失败证据进行多维度数据分析和数据挖掘，最终形成证据分析数据库；</p> <p>(11) 信用库分析：对业务系统中的用户行为进行分析，形成多维度的用户画像；</p>
11	<p>外部系统集成平台服务(需提供软件平台界面截图)</p> <p>(1) 与高院审判系统接口、人民法院报公告管理系统接口、最高 12368 短信平台接口、运营商统一通信接口、EMS 物流信息接口；</p> <p>(2) 高院审判业务平台接口：通过案件编号获取案件基础信息；</p> <p>(3) 人民法院报公告管理接口：公告送达数据通过接口推送到人民法院报公告管理系统，人民法院报公告刊发后，将刊发结果和刊发证明返回给送达服务平台；</p> <p>(4) 最高 12368 短信平台接口：通过审判管理系统环境，调用 12368 短信接口，推送通知短信；</p> <p>(5) 运营商统一通信接口：通过外网环境，调用运营商短信接口发送短信；</p>

		(6) EMS 物流信息接口：获取 EMS 物流进展信息；
12	司法文书 送达门户 服务	<p>(1) 为当事人提供电子送达互联网签收门户；</p> <p>(2) 收到送达平台通知短信后，通过链接自动访问司法文书送达门户进行登录、查阅、签收；</p> <p>(3) 提供微信签收功能，可通过微信进行消息推送；</p> <p>(4) 提供电子邮件签收功能，可通过电子邮件进行消息推送；</p> <p>(5) 受送达人获取签收码，进行文书签收，并产生送达回证；</p>
13	系统管理 服务	<p>(1) 实现用户管理、权限管理、系统安全管理等功能；</p> <p>(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，并采用分级管理的方式；</p> <p>(3) 实现严格的用户权限管理，设定不同用户、用户组、角色的操作权限和操作范围；</p> <p>(4) 权限管理可以对用户在平台中操作许可范围进行定义，通过对用户、用户组和角色的操作权限设置，对各项操作行为进行严格定义，确保送达平台的安全使用；</p> <p>(5) 为了保护系统安全，系统记录所有用户的关键操作（如增加、修改、删除等）。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信息；</p>
14	送达专员 驻场服务	<p>(1) 司法文书送达驻场服务，依据法院案件量的多少、员额法院数量并结合外派法庭的情况，为法院提供职业化的文书送达驻场服务人员，为法官、书记员提供贴身的、为院方提供定制化的、为当事人提供暖心的文书送达服务；</p> <p>(2) 驻场服务指标要求如下： 送达服务合格性 100%，送达满意度 99%； 优先电子送达，电子送达使用率占总体送达比例 70%以上； 电子送达失败后 24 小时内，切换其他送达方式，直至送达成功； 如需通过电话与当事人沟通，必须对通话过程录音，并保存上传至送达管理平台；</p>

		(3) 案件平均送达时长小于 15 天 (不含公告送达); 15 天内未反馈送达结果的视为不合格送达, 单月不合格送达比例超过 5% 视为该月送达未达到合同要求, 累计三个月送达比例不合格视为整体合同履行瑕疵, 未能提供合格服务, 采购方有权要求扣减当月 10%-50% 的送达费用。
15	一体化服务送达目标	所有技术参数最终要能够满足高院关于加快推进人民法院送达平台建设与应用的要求, 为集约化送达提供支持, 实际资源共享、数据全部汇集, 实时回传至高院案件管理系统; 可快速查找送达记录过程; 送达过程产生的数据承办法官可通过案件管理系统实时查阅; 随时掌控送达过程。能实现基于电子卷宗发起送达任务, 降低纸质卷宗流转环节风险, 提升无纸化办案水平。

(三) 供应商资格要求:

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;
- 2、落实政府采购政策需满足的资格要求: 无;
- 3、本项目的特定资格要求: 无。

(四) 供应商必须提交的证明文件

- 1、授权委托书; (按格式上传)
- 2、供应商声明函; (按格式上传)
- 3、采购需求中要求提供的其他证明文件。(按要求提供)

(五) 合同主要条款

- 1、付款方式: 根据合同单价, 每月按案件送达量据实结算。
- 2、履约保证金: 无。
- 3、合同争议处理: 采购合同在履行过程中发生的争议, 由双方当事人协商解决, 协商解决不成的, 提交宣城市仲裁委员会仲裁。

(六) 合同履行期限: 服务期2年, 合同签订之日起5日内驻场人员到位且30日内与采购单位完成对接。

(七) 服务地点: 宁国市人民法院

(八) 服务完成验收程序: 由采购人对服务期内的服务实施情况进行考核,

结合考核情况和服务效果进行验收。

(九) 本项目所属行业为其他未列明行业。