掌上公共法律服务总分平台技术服务要求

**一、技术服务要求**

（一）、面向社会（4县分平台微信公众号）

1、法律咨询：为群众在微信公众号上提供法律咨询入口，当事人可填写咨询内容、手机号码、拍照上传图片、自动获得当事人的地理位置。

2、企业免费咨询：企业进入咨询界面输入公司名称，提交问题，系统推送给市一级做过企业服务的律师，3分钟内没有律师解答，则推送到全国律师手机微信端兜底，实现企业24小时随时随地咨询法律问题，1个问题10分钟内就有律师回复。

3、免费电话咨询：点击即可一键呼叫市12348热线电话或公共法律服务中心、法律援助中心电话。

4、社区律师：群众可查看所在辖区社区律师基本相关信息。包括律师的责任片区、执业年限、执业证号、所在律所、邮箱、擅长领域、其他用户对律师的解答评价、律师通过平台的解答次数、被点赞次数等，系统根据相关解答数据及评价数据，自动生成星级评比。同时，查看辖区律师事务所、法律服务所基础信息内容。

5、我的咨询：群众可以查询已提交的咨询问题及律师解答详情。

6、法律援助：实现群众足不出户就可通过微信在线申请法律援助，并与法援工作人员互动咨询。司法局将通过微信实时接收、审查并回复居民的法援申请。

7、人民调解：当事人在线申请调解、系统自动分发匹配对应调解员，调解员在线接收回复、线下调解，提供微信端调解案件管理便捷。

8、公证服务：群众通过微信公众号申请公证服务，系统自动匹配可办理其选择的公证事项对应公证员，若多位公证员均可办理同一公证事项，则群众可从中选择一位，实现与公证员一对一进行在线咨询互动及预约。被群众选择的公证员通过微信实时接收、查看、审核、回复解答群众公证相关咨询问题，并接收群众的预约申请。同时，实现系统每天固定时间自动筛查预警提醒功能，便于公证服务的相关负责人及时监督管理群众选择的公证员针对公证咨询及预约事项的办理情况。

9、司法鉴定咨询：群众可通过微信在线向司法鉴定服务者进行咨询，司法鉴定服务者可在线回复，当天未及时处理群众的司法鉴定咨询，隔天系统将自动筛查未处理回复的案件，并通过微信智能推送提醒相关负责人，由其进行监督处理该司法鉴定咨询事项。

10、信息查询：放置法律工具网、法律法规在线查询、诉讼指引、免费文书模板等内容供群众免费在线使用。同时，司法局也可根据日常需要放置需要群众查询的相关内容，包括文档、视频等模式。

11、法治地图：以地图的方式，方便群众找到离自己最近的或者辖区的司法局、司法所、法律援助中心、律师事务所等机构信息，并实现公交、驾车、步行三种交通方式的导航。

12、在线学法：司法局可放置各种形式的六安普法宣传内容，包含公益广告、H5、漫画、故事、法律影视剧等。

13.微官网：司法局可根据业务需求设置普法工作动态、机构简介、各种普法宣传纬度的应用模块内容。

14.精准普法（仅限服务号）：“精准普法”应用不直接体现在微信公众号菜单中，而是司法局通过后台“精准普法”模块系统推送文章时，群众即可通过微信公众号在线接收，其应用链接来源标识“精准普法”。

15.普法宣传活动：作为平台推广宣传员的应用入口，点击进入，注册成为推广员，生成专属的推广二维码转发分享，即可在其主页查看邀请关注的记录。若司法局组织推广兑换粉丝的活动，推广员也可通过其主页参与活动兑换礼品。

1. 、面向律师
2. 解答咨询：及时接收群众的法律咨询问题,直接通过手机可以进行回复，或是登录电脑版微信进行回复。
3. 微名片：设置律师个人的基本信息、上传个人的头象、生活照等信息。
4. 主页：查看律师的解答记录、修改服务领域、服务价格、平台规则、提现功能。
5. 、面向政府（微信平台、PC端后台管理系统和掌上公共法律服务平台领导指挥决策小程序）
6. 微信平台

1.1、法律援助接收、审核、回复

通过微信实时接收群众通过司法局微信公众号提出的法律援助申请及咨询内容，并在线回复解答群众追问。

1.2、人民调解接收、审核、回复、归档

该栏目仅调解员可查看，通过该栏目实时接收群众通过公众号在线提交的调解申请信息，并可在线回复，调解结束后，需要到该微信工作平台端进行调解案件的分类、调解结果的分类以及调解案情概要的填写提交。

1.3、公证服务接收、审核回复

该栏目仅公证人员可查看，通过该栏目实时接收群众通过公众号在线申请的信息，在线回复。

1.4、司法鉴定接收、回复

该栏目仅司法鉴定人员可查看，通过该栏目实时接收群众通过公众号在线申请的信息，在线回复。

1.5、律师解答质量监管

律师解答质量监管审批应用接收，即律师解答内容涉及敏感用词，将推送到工作人员微信端，查看，审批，若审批不通过还可编辑审批意见。推送给律师后，律师需要重新编辑解答内容。

1.6、初步预警在线接收、跟进回访

针对初步预警，一旦群众咨询的内容包含杀人、强奸等司法局事先设置的关键用词，而系统将自动筛查，并智能推送给司法局相关工作人员在线接收、查看，并根据情况需要，与咨询者一对一进行沟通回访。

1.7、深入预警在线接收，一对一深入沟通

针对深入预警，一旦群众咨询结束后，律师进行问题案件类型分类，如果分类到司法局事先设定的关键矛盾事件类型，则系统将该咨询问题及律师的解答详情实时推送给司法局相关工作人员微信端查看了解。若确有必要，可与咨询者一对一深入沟通。

1. PC端后台管理系统

2.1、社区管理：包括新增、修改、删除社区；社区推广员推广数量查看统计；查看每个社区的责任律师信息；查看每个社区的关注粉丝信息。

2.2、居民咨询：搜索、查看居民所有的咨询问题以及律师的解答情况。

2.3、律师统计：查看社区律师的解答、中标、点赞、打赏情况。

2.4、法律援助：查看群众申请的法律援助信息及受理结果。

2.5、人民调解：可在线录入调解机构、调解人员信息，并查看辖区人民调解申请信息，进行在线审核回复、归档的相关情况。

2.6、公证服务:可查看辖区群众公证服务预约及咨询内容，编辑设置公证服务机构、公证员信息内容。在线接收并提交的公证预约及咨询回复，也可查看历史处理情况。

2.7、司法鉴定:查看关于当事人司法鉴定咨询的相关信息回复的所有内容。

2.8、群众评价：查看居民对律师、平台的评价信息。

2.9、法治地图：添加、修改、删除相关机构的信息及地理位置标注，以便群众在微信端查询。

2.10、数据统计：将一些重要的统计指标用图形化的方式进行分析，包括柱状图、曲线图、饼图、表格。分析的指标主要有：咨询量、咨询时间段、咨询类型、咨询事件、律师解答时间、评价、点赞、解答律师执业年限、打赏等。

2.11、敏感词：添加敏感词审批人；添加、修改、删除相关的敏感词。

2.12、关键事件：添加、修改、删除相关的敏感事件分类。

2.13、LBS分析：按时间、问题类型、事件类型、地理位置在地图上展现相关的咨询问题，以便领导进行分析，指导相关工作的开展。

2.14、在线学法: 司法局可自行放置模块法律法规、法治文化、以案释法、法治热点、普法动态等，编辑发布相关普法文章、视频、合同范本等。

2.15、信息查询: 放置法律工具网、法律法规在线查询、诉讼指引、免费文书模板等内容供群众免费在线使用。同时，司法局也可根据日常需要放置需要群众查询的相关内容，包括文档、视频等模式。

2.16 微官网: 司法局可以放置多项服务功能。包括工作动态、机构展示等，放置形式包含视频、音频、图文、链接等内容，同时，不限篇幅和次数进行编辑和发布，弥补微信公众号菜单限制问题。

2.17 精准普法（仅限服务号）：在线编辑、预览、发布相关文章、视频、音频等内容。系统将直接通过司法局微信公众号推送给平台群众粉丝。

2.18 审批人管理:设置不同功能模块的审批人，例如法律援助接收审批人、人民调解监管审批人、公证服务监管审批人、司法鉴定监管审批人、律师解答质量监管敏感词接收审批人、初步预警、深入预警接收端的审批人等。

2.19 初步预警：司法局可通过后台设置想要了解群众咨询问题中涉及到关键预警用词，例如杀人、强奸等，设置后，系统会自动识别咨询问题是否包含杀人等用词，若有涉及即可实时接收处理，并与咨询者一对一进行沟通回访。

2.20 深入预警：司法局根据当地过往数据及当前法治环境下哪一类的法律问题是较为突出的，将其列入关键事件类型，并通过后台进行设置，例如群体性拖欠工资，一旦群众的咨询最后被律师分类到“群体性拖欠工资”，则系统将该咨询问题实时推送给相关工作人员微信端查看了解。若确有必要，可与咨询者一对一深入沟通。

1. 移动端领导指挥决策系统

3.1、首页：显示平台的动态信息、总粉丝数、总咨询数、社区律师解答数、一周、一月、本年相关的数据统计以及各个模块的入口。

3.2、咨询服务：显示最新的咨询记录、按社区进行统计咨询量、按分类进行统计咨询量、按月进行咨询量柱状图展示。

3.3、人民调解：显示人民调解申请案件总数，查看处理回复情况。

3.4、公证服务:显示公证服务咨询及预约的案件总数，查看处理回复情况。

3.5、司法鉴定:显示司法鉴定咨询案件总数，查看处理回复情况。

3.6、粉丝推广：显示平台的总粉丝数、每个推广员推广的粉丝数、一周内、本月推广排名、以及各个社区的粉丝数统计。

3.7、律师服务：查看平台上本周、本月、本年社区律师龙虎排行榜，以及各个律师的解答总数和律师的工作记录。

3.8、群众心声：查看群众对平台的好评率、对律师的评价。

3.9、LBS分析：按时间、问题类型、事件类型、地理位置在地图上展现相关的咨询问题，以便领导进行分析，指导相关工作的开展。

**（五）、服务部分需求内容**

本项目要求线上对群众咨询的问题进行解答的律师由供应商提供,掌上公共法律服务平台作为面向群众的法律服务平台，律师服务具有以下要求：

1.整合全国的律师服务力量保证平台服务律师的充足性。目前，国内法律服务力量集中于东部，以微信为载体，极大地扩展了公共法律服务的受众群体，使覆盖人群更加广泛，要求供应商具备整合全国律师资源的能力。

2.掌上公共法律服务平台的律师服务具备便捷性。用户通过微信公众号足不出户即可获得便捷的、随时随地的法律服务，要求供应商平台的服务律师应具有相应的在线服务的能力。

3.掌上公共法律服务平台的律师服务成本要相对低廉。由于公共法律服务面向全体辖区居民群众，咨询量较大，在预算经费相对有限的情况下，为惠及更多的群众，需要实现律师咨询服务的低廉采购，要求供应商平台律师能以较低成本进行服务。

4.掌上公共法律服务平台的律师服务质量要有保证。一方面，掌上公共法律服务平台部署在司法局微信公众号上，体现了政府部门的信用支持，律师咨询服务的质量要有所保证。另一方面，司法局可以通过后台数据及时监控律师的咨询解答内容。

**（六）、掌上公共法律服务平台群众咨询产生的律师解答费用**

采购人向中标人另行支付律师解答费，按每个群众咨询问题不超过30元结算。

**（七）、掌上公共法律服务平台群众咨询问题律师参与解答积极性**

群众在六安市或各区县的公共法律服务平台微信公众号上咨询法律问题，中标方必须保证每个群众咨询问题都至少有1名律师参与解答。

**（八）、掌上公共法律服务平台律师服务时间**

律师在线服务平台需提供5\*8小时咨询服务，群众通过六安市或各区县的公共法律服务平台微信公众号上咨询法律问题当天应给予回复，中标方必须保证有律师解答群众的咨询问题。

1. **★六安市现有掌上公共法律服务平台需要汇总4县（霍邱县、霍山县、金寨县、舒城县）的数据。**

六安市目前已经建设掌上公共法律服务平台，中标人在建设完4县掌上公共法律服务平台后，需要将4县所有的数据汇总到六安市掌上公共法律服务平台。本次报价包括了数据汇总到六安市掌上公共法律服务平台的对接费用（包括但不限于需要支付给六安市掌上公共法律服务平台技术服务公司对接的所有费用）。

1. **★六安市现有掌上公共法律服务平台需要实现法律援助、人民调解、公证服务、司法鉴定等相关应用的在线分流，实现总分一体，自动分流指派县区对应业务人员在线移动办公。**

注:加**★部分必须完全响应,否则视为无效投标。**

**二、商务要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 要 求 | 备注 |
| 1 | 合同生效条件 | 自合同签订之日起 | 不可负偏离 |
| 2 | 完成期限 | 合同签订之日起40个工作日内 | 不可负偏离 |
| 3 | 交货地点 | 采购人指定地点 | 不可负偏离 |
| 4 | 付款方式 | 付款方式：系统软件安装调试并验收合格后在7个工作日内一次性支付1年项目款。 | 不可负偏离 |
| 5 | 验收要求 | 符合采购文件和响应文件承诺中甲方认可的合理最佳配置、参数及各项要求。 | 不可负偏离 |
| 6 | 后期服务 | 质量保证期为 1 年，从系统终验之日起计算。 | 不可负偏离 |
| 7 | 知识产权 | 所有货物的知识产权问题，由投标供应商自行负责 | 不可负偏离 |
| 8 | 仲裁、诉讼 | 1）甲乙双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，如果协商仍得不到解决，任何一方均可按“中华人民共和国合同法”规定提交调解和仲裁。  2）仲裁裁决应为终局裁决，对双方均具有约束力。  3）仲裁费除仲裁机构另有裁决外应由败诉方负担。  4）仲裁机构为合同履行地经济仲裁机构。  5）在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同其它部分应继续执行。 | 不可负偏离 |

**注：1.以上商务条款投标人必须完全响应，否则作无效标处理；**

**2.若无特殊说明，本招标文件中所述及的“日”和“天”均指“日历日”。**