采购需求

（仅供参考，详见磋商文件）

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（或者性能实质上不低于的）服务方案，且此方案须经磋商小组评审认可。

2.下列采购需求中：

（1）如属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的节能产品，则供应商所投产品须具有市场监管总局公布的《参与实施政府采购节能产品认证机构目录》中的认证机构出具的、处于有效期内的节能产品认证证书。

（2）如涉及商品包装和快递包装，供应商应当执行《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123　号）、《安徽省财政厅关于贯彻落实政府绿色采购有关政策的通知》（皖财购〔2023〕853 号）的要求，提供符合需求标准的绿色包装、绿色运输，同时，采购人将对包装材料和运输环节作为履约验收条款进行验收。

3.如采购人允许采用分包方式履行合同的，应当明确可以分包履行的相关内容。

一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	1、项目合同生效后，支付合同总金额的 50%合同到约定的供应商账户。 2、项目中期，合同总金额的 40%支付到合同约定的供应商账户。（中期支付条件：完成主要功能模块的开发，完成信创云部署，并经过承建单位、监理单位、建设单位三方确认，形成确认意见单） 3、项目终验合格后，支付剩余合同款
2	服务地点	安徽省，采购人指定地点

3	服务期限	合同签订后 90 个日历日内完成系统开发，系统开发 90 日内完成系统试运行
4	本项目采购标的名称及所属行业	标的名称：“数字民政”数据工程项目（殡葬综合管理场景应用） 所属行业：软件和信息技术服务业

二、服务内容

打造全覆盖、全流程的“皖里殡葬”数字化集成应用，实现殡仪服务供给、殡葬服务资源数据掌控、手机等多渠道预约、全省通办殡葬事项，展示殡葬服务态势的全覆盖管理。

对群众殡葬服务需求进行全生命周期管理，为群众提供方便快捷满意的殡葬服务，从群众预约、派车接运、冰柜存放、悼念守灵服务、收费减免、遗体火化、骨灰寄存、骨灰安置、联办申报等全场景殡葬通过数字化系统提供相应管理服务。

★1.1 殡仪馆信息管理

1. 业务办理
    1) 殡仪业务
    2) 寄存业务
    3) 骨灰撒散
    4) 国际运尸
    5) 用品零售
2. 缴费管理
3. 工作管理
4. 档案管理
    1) 归档管理
    2) 归档查询
    3) 档案目录维护
    4) 档案查询记录

5） 档案配置信息

6） 档案内容管理

5. 基础信息

包括殡仪馆单位信息管理、工作人员管理、设施信息管理、设备信息管理、殡仪服务管理、殡仪用品管理、寄存格位管理、打印模板管理，实现殡仪馆基础情况采集及系统使用基础信息的维护功能。

1） 单位信息管理

2） 工作人员管理

3） 设备信息管理

4） 设施信息管理

5） 寄存格位维护

6） 服务及用品维护

服务及用品维护包括基本服务、延伸服务、丧葬用品、服务包等功能模块，服务信息包括服务项目类型、服务收费类型、服务项目名称、收费性质、收费类型、收费标准、减免对象、减免金额等。

7） 打印模板配置

8） 丧葬用品采购

9） 减免类型维护

6. 业务配置

系统自定义配置包括派工相关、缴费相关、档案相关、打印相关、寄存相关。派工相关是设置服务登记时各类服务是否完成自动派工和手动派工时是否自动完成自动派工。缴费相关是设置缴清费用时是否自动完成服务和办理登记业务时是否可以直接收费。寄存相关是设置档案寄存的年限。打印相关是设置费用清单、退费清单、条码打印、火化证明打印相关打印内容和格式。寄存相关是设置寄存格位显示为列表形式还是可视化的形式。

环节管理可以自定义每个服务的先后顺序。

7. 查询统计

1） 信息查询

2） 统计分析

3） 权限设置

殡仪馆：可查询本殡仪馆信息，可查看本殡仪馆统计分析数据；

县民政局：可查县内殡仪馆信息，可查看县内殡仪馆统计分析数据；

市民政局：可查询所辖区域内各殡仪馆信息，可查看所辖区域内各殡仪馆统计分析数据；

省民政厅：可查询全省殡仪馆信息，可查看全省各殡仪馆统计分析数据。

★1.2 公墓信息管理

公墓信息管理系统实现日常业务数字化处理的信息管理。包含留墓、订墓、购墓三大购墓流程。业务登记、逝者安葬、逝者迁出、持证人变更等公墓业务流程。

1. 业务办理
   1） 公墓业务
   2） 安放业务
   3） 寄存业务
   4） 骨灰撒散
   5） 用品零售
2. 缴费管理
3. 工作管理
4. 审批事项
   1） 公墓年检
   2） 公墓审批
5. 查询统计
   1） 信息查询
   2） 统计分析
   3） 权限设置
6. 档案管理
   1） 归档管理
   2） 归档查询

3) 档案目录维护

4) 档案查询记录

5) 档案配置信息

6) 档案内容管理

7. 基础信息

基础信息功能包括公墓信息维护、工作人员信息维护、墓穴信息维护、墓区分布自定义、设施维护、设备维护、寄存格位维护、打印模板配置、服务用品管理。

8. 业务配置

业务配置是公墓应用的一些根据本单位的实际情况自定义配置的基础参数设置，包括业务相关（留墓时间提醒、订墓时间提醒、使用到期时间提醒、默认管理年限）、寄存相关（默认登记方式、默认显示内容）。

★1.3 殡葬三证联合监管

殡葬三证联合监管是安徽省在殡葬业务监管领域探索的一个创新举措，可以解决现在民政殡葬业务中，火化证件、寄存证件、公墓安放证明各地样式不统一，编码不统一，管理不统一的乱象。该监管模式将三证证明编号作为全省统一资源进行分配，一逝者一业务一编号。三者关联匹配，可以定位到每个逝者信息，防止证件多打，证件乱打，证件多用，证件乱用。也能防止殡仪机构伪造逝者数据，从数据产生的源头进行控制。

1. 打印平台

安徽省所有殡仪馆、公墓等需要对火化证明、骨灰寄存证明、公墓安放证明进行操作的殡葬服务机构，统一使用省级的证件打印平台进行证件打印操作。通过对平台进行账号授权，各单位自行登录系统进行操作。

2. 火化人口三证比对分析

结合火化人口信息数据，与火化证明、骨灰寄存证、公墓安放证使用数据进行比较，形成比对关系，为殡葬管理人员决策提供数据支撑。

★1.4 殡葬基础信息应用表建设

1. 机构名录资源表
2. 从业人员资源表
3. 火化炉信息资源表
4. 冷藏棺信息资源表
5. 寄存格位信息资源表
6. 墓位信息资源表
7. 逝者安葬信息资源表
8. 火化人口信息资源表
9. 殡仪车辆信息资源表
10. 殡仪设施信息资源表
11. 惠民殡葬信息资源表
12. 服务项目价格信息资源表
13. 殡仪服务消费信息资源表
14. 服务流程信息资源表
15. 信息资源表批量导入数据离线校验工具

★1.5 殡葬业务分析

系统将实现针对殡葬业务的综合智能分析，包括骨灰去向跟踪信息、死亡原因分析、生态葬发展情况分析、惠民殡葬效果分析、殡葬机构人力资源情况分析、殡葬机构服务能力分析、殡葬消费分析等的智能分析。

1. 骨灰去向跟踪信息
2. 死亡原因分析
3. 生态葬发展情况分析
4. 惠民殡葬效果分析
5. 殡葬机构人力资源情况分析
6. 殡葬机构服务能力分析
7. 殡葬消费分析

★1.6 逝者“身后事”一站式办理

本系统基于安徽省一体化平台建设，系统建成后与三端对接，项目实施阶段，若省数据局开发的事项联办平台升级完成，能满足逝者“身后事”一站式办理的各事项集成需求，则本场景依托联办平台开发；若不能满足需求，则在应用里开发事项联办功能。项目将利用“皖事通”APP、安徽政务服务网，充分发挥互联网在殡葬服务方面的积极作用。通过殡葬行业服务模式创新，提升殡葬服务效率和精准度，营造文明和谐的殡葬服务环境。

安徽省民政厅殡葬综合管理场景应用中存在的事项原则上依托安徽省政务服务事项管理平台编制，业务处室将对涉及到的事项进行动态管理，确保后期事项同源管理。

1. 业务调研和梳理
2. 一站式开发
3. 系统对接
4. 覆盖推广

配合全省推广，开展市级“身后事”一站式办理综合窗口搭建（设备等由地市自行准备），完成环境搭建、用户培训，提供技术支持服务。

5. 业务宣传
6. 持续优化
7. 制定业务规范标准，按照全省统一模式、统一规则、统一标准下实施。
8. 针对“身后事”一站式办理涉及的非政务服务事项的服务，如金融保险机构涉及的简化逝者个人金融资产处置、遗产公证等服务，需完成服务的审批、办结等业务流程，确保服务可正常的运行。
    1) 统一受理
    2) 上门服务
    3) 证明开具
    4) 信息推送
    5) 部门联办
9. 服务申请
10. 统一受理

11. 证明开具

12. 信息推送

13. 部门联办

1） 民政

2） 公安

3） 人社

4） 医保

5） 住建

6） 金融保险机构

7） 退役军人事务

8） 残联

9） 司法行政

★1.7 移动便民服务

基于“互联网+”服务模式，在一体化平台上建设，利用微信小程序等技术创新殡葬行业服务模式，做好殡葬改革宣传工作提高殡葬行业公信力，营造文明和谐的殡葬服务环境。

1. 殡葬服务资讯
2. 殡葬文化介绍
3. 殡葬服务政策
4. 殡葬办事指南
5. 服务资源分布
6. 先进人物宣传
7. 先进事迹宣传
8. 收费标准公示
9. 常见问题

三、服务需求

★1、业务要求

（1）殡葬数据收集需求

需整合殡葬业务资源，实现殡仪馆、公墓信息化基础信息与业务信息的收集，实现对殡仪馆机构信息、人员信息、殡葬业务生产数据、公墓墓穴与落葬、服务与商品内容等信息有效收集、整合，形成全省统一的殡葬数据资源库，支撑业务开展及管理决策。

（2）殡葬业务监管需求

需对原有系统功能进行升级与完善，满足殡葬数据的监管与数据交换，殡仪馆业务信息填报、公墓业务信息填报，实现相关数据整合、数据清洗、数据展示、数据服务一体化管理。同时在管理上要能够实现满足安徽省民政厅本级、各地市民政局的殡葬信息化监管的审批审核业务办理需求，包括殡仪馆和公墓的审批；殡仪馆和公墓的年检审批，殡葬服务业务指导。

★2.功能要求

（1）殡葬信息管理需求

对现阶段不能够满足用户使用的功能点，缺少的功能点，不符合金民工程数据对接规范的内容和需要增添的业务点进行新建和升级改造。健壮系统功能，优化审批流程，精简操作步骤，加强用户服务管理。不断提升系统使用效能。

（2）基础信息资源库应用需求

机构名录资源库、从业人员资源库、火化炉信息资源库、冷藏棺信息资源库、寄存格位信息资源库、墓位信息资源库、逝者安葬信息资源库、火化人口信息资源库、殡仪车辆信息资源库、殡仪设施信息资源库、惠民殡葬信息资源库、服务项目及价格信息资源库、服务流程信息资源库、信息资源库批量导入数据离线校验工具。

（3）殡葬数据统计决策需求

实现殡葬信息资源库建设，在支撑业务应用开展的同时，为管理人员全面掌握殡葬业务开展情况、政策落实情况、分析殡葬业务等提供决策支撑。

四、报价要求

本项目报总价。报价为完成本项目所需的全部费用，成交后采购人不再另行

支付其他任何费用，供应商须在充分了解本项目的基础上合理报价。

五、其他要求

1、技术平台需求

本项目技术架构采用微服务架构+分布式开发标准基础进行开发。采用微服务架构，基于微服务套件进行应用集成，业务系统之间的交互通过标准接口进行，这样可以降低业务系统、各个组件及相关技术的耦合度，消除业务系统点对点集成瓶颈，降低集成开发难度，提高复用，增进系统开发和运行效率，便于业务系统灵活重构，快速适应业务及流程变化需要。

本次使用的技术架构拥有如下特点：

（1）松耦合

服务请求者与服务提供者之间，根据已发布的服务契约和服务水平协议，通过服务接口进行通讯，服务接口封装了所有的实现细节，任何时候服务请求者都不需要了解服务提供者对内部实现的信息，这样保证了服务的接口松耦合，本次软件部分的开发需遵循松耦合要求，降低客户端和远程服务之间的依赖性，使应用程序环境更敏捷、更快地适应更改、系统维护也更方便。

（2）基于开放式标准

为了强调互操作性，服务需要尽量符合开放标准。与服务相关的技术几乎都存在相应标准，如 SOAP、WSDL、UDDI、SCA/SDO 等。

（3）架构灵活，便于重构

服务与实际业务功能相关，具有明确的接口。这些服务可在不同的业务流程中得到重用，提高了服务的价值；其次在使用中只需按其接口要求进行访问，屏蔽服务实现细节，服务实现的修改不会影响到服务访问方的逻辑，提高了业务流程的适应性；另外，一旦业务流程变更，仅需对服务进行重新编排，并不修改服务本身，提高了业务流程实现的灵活性。

本项目建设要求支持国产化适配。

2、系统安全需求

系统应有完善的系统安全管控机制和系统异常应对机制，计算机信息系统安全保护等级应达到三级，应按国家信息安全保护三级等级保护要求进行软件设计，软件相关安全技术要求均按三级等保基线设置（如账户密码设置要求、口令更换

期限等）。

系统应能提供权限管理机制，至少应做到：

1）用户验证：建立用户身份权限，提供用户登录的强制口令认证机制；

2）用户权限定义：在不违反事务一致性的前提下，能对用户访问权限设置和控制；

3）接口安全：保证集成接口的安全性，集成接口具备调用权限的鉴别和传递数据的加解密机制。

4）安全协议：关键业务管理模块使用 Https 等安全协议。

5）系统日志：记录系统错误、异常跟踪信息。

6）审计日志：可以通过日志记录用户登录、数据操作信息等关键操作。

7）软件容错：支持通过容错、热备、故障恢复等方式，实现在系统发生故障时仍能保持正常工作。

8）备份恢复：实现系统的全备、增量、差分等备份方式，在需要时可以快速恢复到所需的状态。

3、项目组织要求

成交供应商必须为本项目建立完整的项目组织体系并保证其有效运行，为本项目组建的项目组织机构中应包含实施本项目所必须的各类专业技术和管理人员，其中包括但不限于项目经理、技术经理、以及系统设计、开发、集成、调试、数据整理、文档管理、质量管理等方面的专业人员。参与本项目实施的项目组成员均应具有良好的服务意识和正确的工作态度，核心成员在参加本项目实施期间不应再兼职其它工作。

项目实施期间，根据项目进度要求，项目组需保障有专业人员提供与项目交付成果有关的开发实施、安装、调试、测试、上线、培训等服务。成交供应商应保证项目组成员的稳定性，如特殊情况需要调整项目组成员的，应提前一个月通知采购人，并获得采购人的同意才能进行调整。如不经采购人许可随意变更，采购人有权追究成交供应商责任，并采取相应处罚措施。

采购人如认为成交供应商的项目团队成员达不到要求，有权书面通知成交供应商，成交供应商必须负责在一周之内调换符合采购人要求的项目成员。

4、培训要求

在项目各阶段开始前，成交供应商必须围绕本阶段的工作目标提供明确、科学、合理的培训，以确保实现项目既定目标。成交供应商应详细制定培训方案，培训方案应包括培训目的、培训课程（包括课程介绍）、培训教材（列出培训教材基本内容）、培训师资情况（包括教师资历）、培训时间地点安排、人次数、培训组织方式等。

对业务系统管理员、关键用户和一般用户分别进行系统使用方面的全面培训，其中包括应用系统组成、功能、用途、具体操作方法等以及采购人认为有必要的相关知识的培训。

成交供应商应提供针对系统管理员的必要培训，使至少一名运维人员能熟悉系统体系结构，熟练掌握相关系统软件和应用软件的使用，使其能够分析系统故障、管理系统设备、掌握系统内部和外部接口，具备系统管理和系统功能扩展与系统升级能力，能独立承担运维工作。

5、运维要求

本项目须提供验收合格后 3 年的免费运维服务，成交供应商应根据采购人的要求至少提供 1 名运维人员负责运行维护技术支持与售后服务；**供应商必须承诺至少提供以下的技术支持与售后服务[包含但不仅限于下列第（1）-（6）项内容]，否则响应无效。**

（1）承诺在系统建设完成后，继续与采购人合作，根据实际应用需要进行软件完善及升级工作，承诺验收合格后 3 年内提供本项目软件补丁、升级程序或包，对系统 BUG 终身提供处理**（此部分费用已包含在本次报价中，无需采购人再次支付）**。

（2）免费运维服务内为采购人提供 2 名系统维护人员，遇到问题进行远程协助，保证 7x24 小时内提供服务支持。

（3）免费运维服务内至少有一名本单位维护工程师(合同签订后进场服务前向采购人提供为其缴纳的社保缴纳证明)，负责日常系统的维护与管理。供应商在接到用户故障通知后，应在 30 分钟内响应，工作时间发生故障应在 1 个小时内解决，非工作时间应在 2 小时内解决问题。远程协助无法解决的故障应在接到用户故障通知后 12 小时内到达现场。

（4）免费运维服务内每月月初报送上月运维记录存档，漏报或超时报送每

次违约款 200 元。

（5）免费运维服务内采购人对运维工程师进行月度考核，每次考核不合格违约款 1000 元，每年考核不合格次数超过 3 次必须更换运维工程师。

（6）免费运维服务内确保平台数据与系统安全，做好网络安全防控，发现安全问题须及时上报、处理，并对采购人人员进行相关使用培训。

（7）免费运维服务内的故障维修，如成交供应商未能做到上述服务承诺，成交供应商应赔偿采购人相应损失，必要时，采购人可采用相应必要的补救措施，以防止风险损失进一步扩大，但其中的风险和损失由成交供应商承担。采购人根据合同规定对成交供应商行使其他权利不受影响。如因成交供应商的相应服务不到位，服务期的到期时间将相应顺延。

（8）成交供应商应提供针对本项目的技术支持与售后服务方案，该方案中还应包括完整的日常维护工作方案、系统突发事件应急机制和方案，以保证系统的安全稳定运行。

6、项目验收及文档要求

本项目系统按最终签订合同规定的验收标准要求进行验收，本项目验收时成交供应商需提交软件开发、部署、测试等过程中形成的一整套完整技术文档资料，项目文档具体包括但不限于以下内容：项目实施方案、项目需求规格说明书、系统概要设计说明书、系统详细设计说明书、系统安装部署手册、使用操作手册、系统的测试报告、用户培训计划、项目试运行情况报告、系统运维方案以及其他需要提交的材料。

7、软件著作权及定制开发源代码要求

（1）本项目软件开发的相关知识产权为采购人所有（购买的成品软件除外），成交供应商必须提供本项目软件全部技术文档；成交供应商需提供本项目所产生的的源代码，项目验收后需全部交由采购人；成交供应商必须预留必要的二次开发接口，采购人有权在此基础上进行必要的二次开发和整合。

（2）成交供应商应采取必要措施保护采购人的知识产权。未经采购人书面许可，不得因本项目之委托事项以外的原因提供给第三方使用。

（3）成交供应商应当保证其制作的本项目成果以及在制作过程中产生的一切相关资料的知识产权及其他相关权利的完整性和合法性。如果因上述权利瑕疵

引起第三方异议给采购人造成实际损失，采购人有权向成交供应商索赔全部直接经济损失及合理的诉讼成本。

（4）采购人有本项目完全使用权。采购人对本平台进行的应用和本平台与采购人各种应用平台对接工作属于采购人对本平台的使用权，成交供应商必须切实保障采购人的使用。

（5）成交供应商须保证在本项目中所开发的平台及应用系统是成交供应商独立完成的软件作品，不会因模仿、抄袭、复制、临摹任何软件，使得应用软件构成相同、相似或近似，进而导致应用软件侵犯或可能侵犯他人知识产权或其他合法民事权利。

（6）成交供应商应对开发本项目要求的应用软件所需要使用的基础软件或其它软件拥有所有权和知识产权或已获得相关所有权人和知识产权权利人的合法有效的使用许可，并因此可以合法地使用为完成本项目所需要使用的基础软件或其它软件来完成本合同中的委托事项，且不会因使用该软件而遭到相关权利人的警告、权利要求（包括停止使用等)、行政投诉、许可费和/或侵权追索及提起法律诉讼。

（7）对使用第三方软件的要求:成交供应商应向采购人提供所购买第三方产品或服务的相关购买证明，且第三方产品或服务应授权给采购人。成交供应商应向采购人提供第三方产品或服务的使用说明等技术文件和资料。成交供应商所采购的第三方软件必须满足采购人提出的技术要求，并提供该软件的原厂技术服务支持。

（8）本项目中，为采购人开发的知识产权归采购人所有。成交供应商保证按照本合同约定提供的开发成果及其开发过程不侵犯第三方知识产权，采购人在合同约定范围内合理使用的情形下如有第三方提出侵权指控时，成交供应商承担相应责任。

8、安装调试及售后服务要求

在用户现场对用户进行培训。培训内容包括系统操作、基本维护等。培训期内厂家人员的差旅费、食宿及其他费用由厂家自理。系统使用一段时间，视用户需要，再进行高级培训。

对本次项目涉及的软件系统提供 3 年的运维服务期 运维服务期自项目验收

签字之日起计算。运维服务期内故障报修在 30 分钟内响应，12 小时内到达现场；运维服务期内产品常年提供技术支持，运维服务期内软件免费维护及升级。