

# 档案项目实施方案

## 目录

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| <b>1 项目实施组织方案</b> | <b>4</b>  |
| 1.1 人员配置          | 4         |
| 1.2 人员管理原则        | 5         |
| <b>2 项目售后组织方案</b> | <b>5</b>  |
| 2.1 人员要求          | 5         |
| 2.2 服务响应要求        | 5         |
| 2.3 服务与支持         | 5         |
| 2.4 售后服务组织        | 6         |
| 2.5 售后服务流程        | 7         |
| 2.6 服务时间          | 9         |
| 2.7 行为规范          | 10        |
| 2.8 服务支持规范        | 10        |
| 2.9 问题记录规范        | 10        |
| 2.10 售后服务承诺       | 11        |
| 2.10.1 试运行期内服务    | 11        |
| 2.10.2 质保期后服务     | 12        |
| <b>3 培训方案</b>     | <b>12</b> |
| 3.1 人员培训方案        | 12        |
| 3.2 培训概述          | 13        |
| 3.3 培训对象          | 13        |
| 3.3.1 各部门业务领导     | 13        |
| 3.3.2 本项目系统操作业务人员 | 13        |
| 3.3.3 本项目系统管理维护人员 | 14        |
| 3.4 培训目的          | 14        |
| 3.5 组织保障          | 15        |
| 3.6 培训时间          | 17        |
| 3.7 培训教师          | 17        |

|                  |    |
|------------------|----|
| 3.8 培训考核.....    | 18 |
| 3.9 项目知识转移.....  | 18 |
| 3.10 培训内容.....   | 19 |
| 3.11 培训教材.....   | 20 |
| 3.12 培训组织形式..... | 20 |
| 3.13 培训课程.....   | 21 |
| 3.14 培训效果评估..... | 21 |
| 3.15 培训效范围.....  | 22 |

# 1 项目实施组织方案

## 1.1 人员配置

### (1) 人员配置

项目部人员配备项目经理、技术负责人及相关岗位人员。项目经理和技术负责人具备项目相应组织和实施能力，取得相关执业资格和职称。

项目部人员配备项目经理、技术负责人及相关岗位人员。项目人员配置由项目实施领导小组、我公司、馆方和相关业务系统开发商组成，涉及到多家不同的单位，因此项目组织协调工作显得十分重要。

- ◆ **项目实施领导小组**: 项目领导小组由双方的项目管理专家组成，项目领导小组应包括我方的项目总负责人。严把质量关，保证项目人力、资金等资源的落实。提供项目宏观指导和方向，完善功能细则描述和验收标准，完善其他主要职能，对其他计划外的事情作出决议。
- ◆ **项目实施单位**: 由项目总负责人、项目经理、开发组、集成实施组、质量保证组及运维支持组组成。
- ◆ **项目经理**: 项目经理对项目负责，管理项目进度，监控项目成本，计划、协调、监控项目资源，监督和控制项目质量，协调项目活动。
- ◆ **业务调研组**: 对馆方的现状、需求进行调研。
- ◆ **系统分析师**: 软件开发项目首席工程师，负责项目实施过程中的技术路线选择，同时负责项目整体设计和重点模块以及核心技术的开发工作。
- ◆ **系统架构师**: 负责软件配置管理，整个项目软件的架构搭建，负责对全部工作产品（包括源代码、可执行文件、项目文档、开发工具、相关资料）的保存、保护以及版本管理。
- ◆ **研发组**: 根据需求完成系统的研发和系统集成工作；软件程序员，负责编码实现系统分析员的设计，并执行单元测试。
- ◆ **运维支持组**: 在系统试运行和售后维护阶段，对系统进行维护。
- ◆ **用户单位**: 由项目负责人、业务人员、信息技术人员、相关业务部门人员组成。
- ◆ **技术负责人**: 负责与我方的沟通和协调，负责买方项目组人员的组织和协调，对项目实施进度、质量进行监督管理。

- ◆ 档案业务人员：负责与我公司业务组人员完成业务需求确认工作。
- ◆ 信息技术人员：负责项目实施中业务以外的各项资源保障和技术工作。
- ◆ 相关业务部门：负责确认业务需求，参加培训和试运行。
- ◆ 相关业务开发商：配合我公司技术人员完成接口贯通工作。
- ◆ 相关业务开发商指与档案系统进行接口集成第三方应用系统。

综上所述，馆方负责系统的组织协调、业务规范确定、日常使用和项目验收工作；我方主要为项目管理、系统实施和开发的技术人员，解决项目当中的所有技术问题，完成系统的实施工作，保障系统的正常运行使用。双方应融为一体，形成统一的项目建设团队，为共同的目标努力。

## 1.2 人员管理原则

人员的管理遵循几条原则：本项目中的参与人员在无特殊情况且未经用户同意不进行调换；系统保障期人员均安排参加此项目建设的主要技术人员；本项目的项目管理人员安排具有同类项目丰富项目管理经验的人员。

# 2 项目售后组织方案

## 2.1 人员要求

针对项目的软硬件配备 x 人驻场进行服务。

## 2.2 服务响应要求

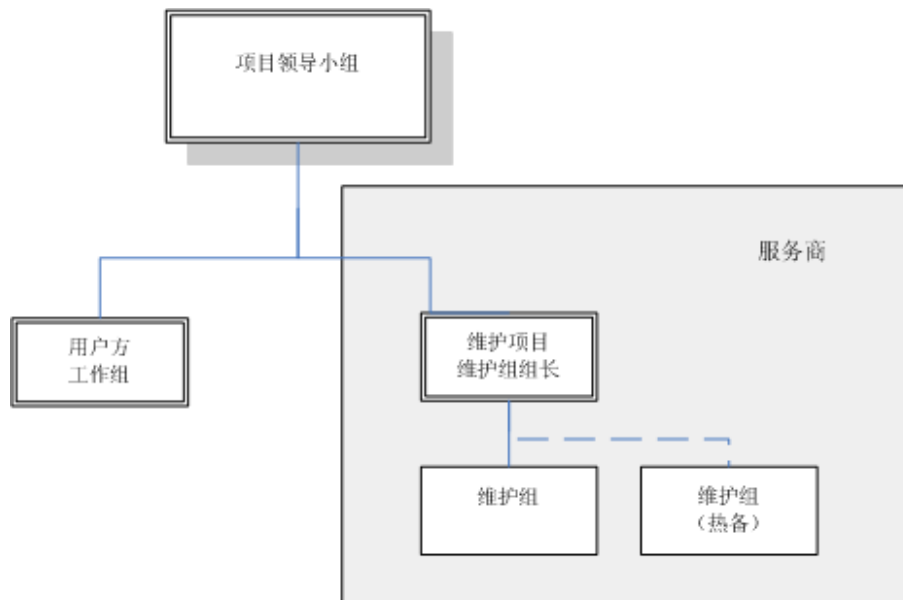
解决故障的时间不得长于 x 小时。我司提供 x 小时技术支持和服务，一般性问题半小时之内响应，x 到 x 小时内解决问题，重大问题 x 到 x 小时到达现场，x 小时内解决问题，问题解决后 x 小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

## 2.3 服务与支持

在实施过程中注重知识的有效转移给用户，同时加强对用户的培训，在项目实施完成后，用户能对系统进行日常维护和一些简单的深化。能及时的对用户的维护需求、售后服务和技术支持作出响应，及时上门服务。并且提供验收后四年的免费维护，自项目整体交付且终验通过之日起向甲方委派至少 4 名工作人员免费驻场服务直至质保期结束，负责应用系统软件运维和培训工作。

## 2.4 售后服务组织

成立独立的客户服务部门为用户提供系统化、专业化的系统维护服务。我们秉承耐心、细致、专业、高效的客户服务理念，多年来为保障客户软件系统上线前后的稳定、持续运行做出了不懈的努力。



### ➤ 项目领导小组：

由双方高层或指定人员组成领导小组，协调和决策维护期间的重大事件。

### ➤ 馆方工作组：

- 负责向维护组长开出系统问题票，并在维护组对应完成后进行检收；
- 同时，对于一些可能的需求变更意向，收集整理并提出变更需求，评审需求变更设计，检收程序

### ➤ 服务商维护组组长：

- 接收问题票，并对问题票的类型(BUG，需求变更，咨询，数据修补等)进行判断
- 诊断分析问题原因
- 并计算判别计划对应时间，制定对应计划，分发工作
- 控制对应进度，保证维护质量
- 对于需求变更类问题票，负责需求的调研和设计
- 负责与馆方之间的沟通和协调

➤ **服务商维护组人员：**

- 按时保质保量完成维护组长分发的任务

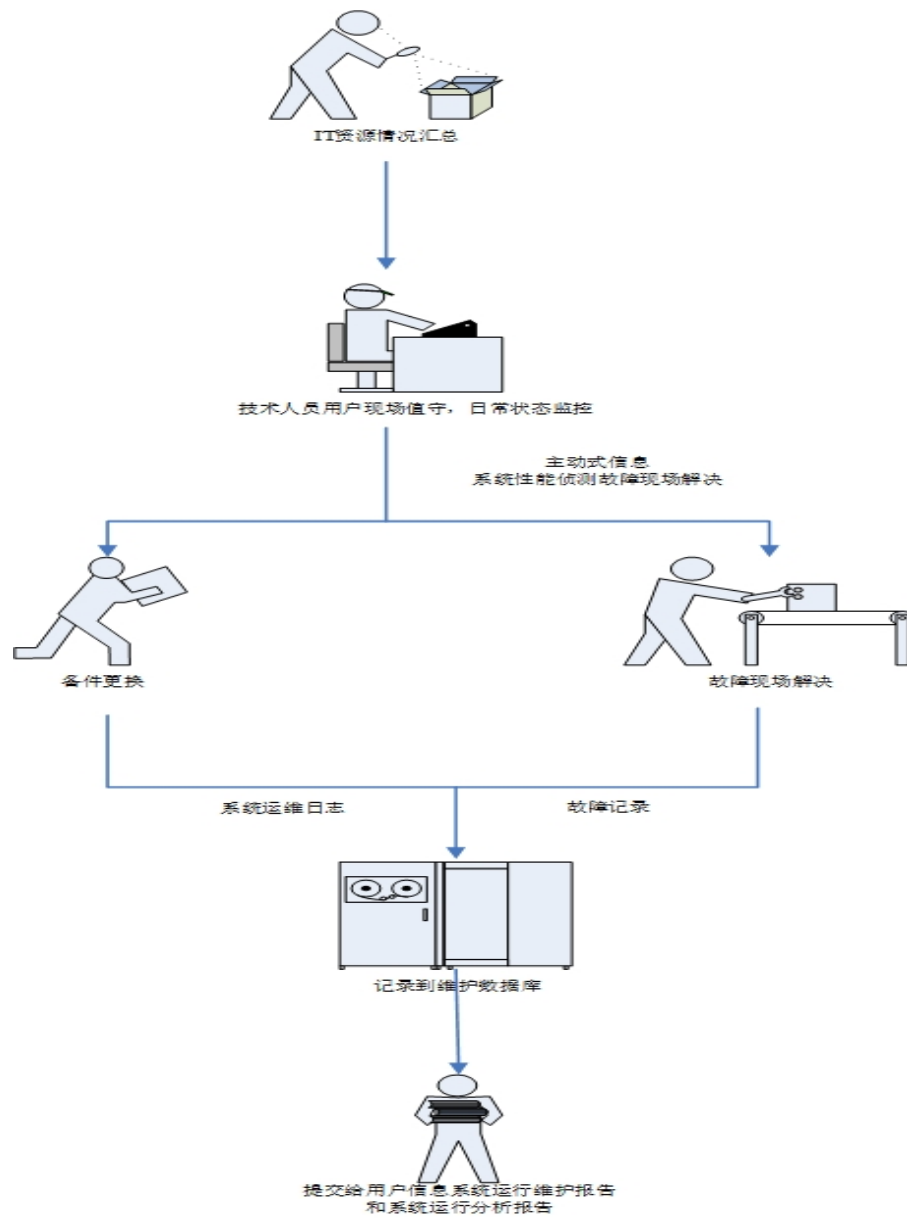
➤ **服务商维护热备组：**

- 该维护组作为专职维护组的一个热备，不隶属于项目组；但需要对所维护的项目的系统架构、业务、数据结构等具有一定程度的了解，以便在一些紧急情况下，帮助专职维护组开展工作，确保和真正实现 x 小时提供维护服务。

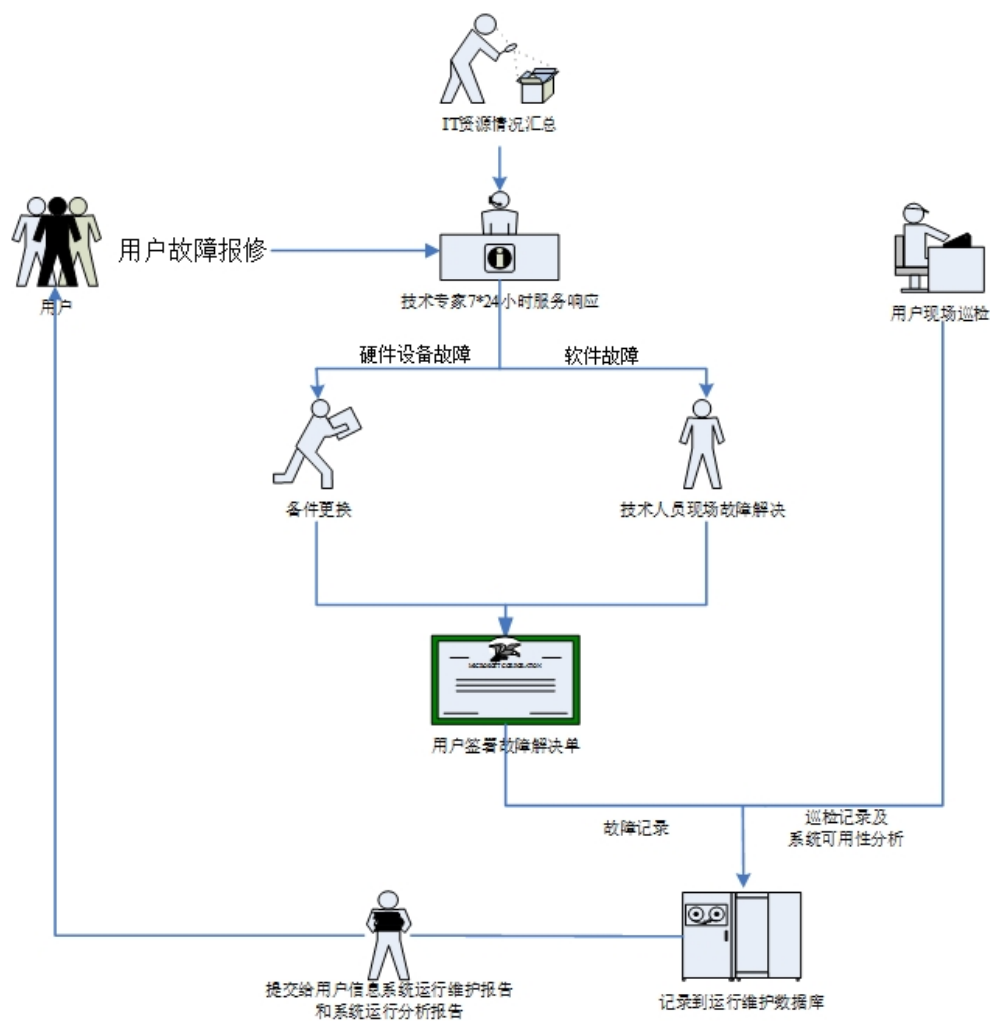
## 2.5 售后服务流程

常规采用的服务方式为两种：一种为技术人员现场值守，另一种是定期巡检结合故障现场服务。

技术人员现场值守运行维护服务的基本操作流程如下图所示：



定期巡检结合故障现场运行维护服务的基本操作流程如下图所示：



## 2.6 服务时间

在 x 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。

### ➤ 故障解决措施

技术支持人员在解决故障时，会最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。我司提供 x 小时技术支持和服务，一般性问题半小时之内响应，x 小时内解决问题，重大问题 x 小时到达现场，x 小时内解决问题，问题解决后 x 小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

## 2.7 行为规范

➤ 严格按照用户相应的规章制度办事。

➤

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/185340212244012020>

