

# 软件开发维护服务外包管理方案

软件开发维护服务外包管理方案（此文档为 word 格式,下载后您可任意修改编辑！）

## 目录

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| 1 项目概述                            | (1)  |
| 1.1 项目背景                          | (1)  |
| 1.2 项目范围                          | (1)  |
| 2 运维服务需求内容                        | (4)  |
| 2.1 软件维护需求                        | (4)  |
| 2.2 软件开发需求                        | (4)  |
| 2.3 集成服务需求                        | (5)  |
| 2.4 现场服务需求                        | (6)  |
| 2.5 用户培训需求                        | (7)  |
| 3 某某服务理念                          | (8)  |
| 3.1 服务理念                          | (8)  |
| 3.2 服务宗旨                          | (8)  |
| 3.3 服务理解                          | (9)  |
| 4 某某运维服务保障体系                      | (10) |
| 4.1 某某售后服务体系简介                    | (10) |
| 4.1.1 售后服务体系理念                    | (10) |
| 4.1.2 服务支持体系构架                    | (10) |
| 4.1.3 技术支持服务形式                    | (11) |
| 4.2 某某公司四级服务支持体系                  | (12) |
| 4.2.1 第 1 级服务：本地项目服务机构及项目经理       | (13) |
| 4.2.2 第 2 级服务：某某公司南京分公司以及华东大区技术人员 | (14) |
| 4.2.3 第 3 级服务：社保平台系统建设专家          | (14) |
| 4.2.4 第 4 级服务：某某总部技术支撑部门          | (15) |
| 5 运维服务总体方案                        | (16) |

|         |                       |      |
|---------|-----------------------|------|
| 5.1     | 某某工程建设情况              | (16) |
| 5.2     | 某某工程总体架构              | (16) |
| 5.2.1   | IT 基础设施包括网络及硬件平台层和数据层 | (17) |
| 5.2.2   | 基础服务应用平台              | (18) |
| 5.2.3   | 业务组件与表示层              | (18) |
| 5.2.4   | 某某通用企业应用平台—UniEAP     | (19) |
| 5.2.4.1 | 通用企业应用平台的结构           | (19) |
| 5.2.4.2 | 通用企业应用平台的功能           | (25) |
| 5.2.4.3 | 通用企业应用平台的特点           | (26) |
| 5.2.5   | 基于通用企业平台的运维服务         | (27) |
| 5.2.6   | 应用逻辑实现策略              | (28) |
| 5.2.6.1 | 核心经办业务技术架构概述          | (32) |
| 5.2.6.2 | 核心经办业务技术架构设计          | (34) |
| 5.2.6.3 | 技术架构中各层对象在创建过程中的依赖关系  | (36) |
| 5.3     | 维护服务计划                | (38) |
| 5.4     | 软件维护方案                | (38) |
| 5.4.1   | 远程支持服务流程              | (38) |
| 5.4.2   | 现场服务流程                | (40) |
| 5.4.3   | 服务内容                  | (42) |
| 5.4.4   | 客户服务质量文件              | (43) |
| 5.5     | 应急维护方案                | (45) |
| 5.5.1   | 应急预案目标                | (45) |
| 5.5.2   | 应急预案具体措施              | (45) |
| 5.5.3   | 应急处理流程                | (46) |
| 5.6     | 软件开发方案                | (47) |
| 5.6.1   | 项目启动过程                | (47) |
| 5.6.2   | 需求分析                  | (48) |
| 5.6.3   | 开发策划                  | (49) |
| 5.6.4   | 设计与编码实现               | (49) |
| 5.6.4.1 | 系统设计                  | (49) |

|         |                |           |
|---------|----------------|-----------|
| 5.6.4.2 | 编码实现           | (50)      |
| 5.6.5   | 系统测试           | (50)      |
| 5.6.6   | 实施培训           | (52)      |
| 5.6.7   | 总结验收           | (53)      |
| 5.6.8   | 问题处理机制         | (53)      |
| 5.6.9   | 系统维护流程         | (54)      |
| 5.7     | 集成服务方案         | (55)      |
| 5.7.1   | 集成服务目标         | (57)      |
| 5.7.2   | 岗位分工和职责        | (58)      |
| 5.7.3   | 维护作业制度         | (59)      |
| 5.7.4   | 系统安全制度         | (60)      |
| 5.7.5   | 故障处理制度         | (60)      |
| 5.7.6   | 技术档案和原始记录的管理制度 | (61)      |
| 5.8     | 现场服务方案         | (63)      |
| 5.8.1   | 现场组织管理策略       | (63)      |
| 5.8.2   | 项目管理组织体系       | (64)      |
| 5.8.3   | 项目组织各角色的职责     | (64)      |
| 5.8.3.1 | 项目领导小组         | (64)      |
| 5.8.3.2 | 项目指导小组         | (65)      |
| 5.8.3.3 | 项目经理           | 错误!未定义书签。 |
| 5.8.3.4 | 项目顾问委员会        | 错误!未定义书签。 |
| 5.8.3.5 | 过程组            | (66)      |
| 5.8.3.6 | 实施经理           | 错误!未定义书签。 |
| 5.8.3.7 | 商务经理           | 错误!未定义书签。 |

书签。

- 5.8.3.8项目软件经理 (67)
- 5.8.4现场维护管理 (70)
- 5.8.5项目管理监控 (71)
  - 5.8.5.1阶段评估 (71)
  - 5.8.5.3状态评估 (72)
  - 5.8.5.4资源监控 (72)
- 5.9用户培训方案 (75)
  - 5.9.1某某针对本项目的培训承诺 (75)
  - 5.9.2某某针对本项目提供的技术培训 (76)
    - 5.9.2.1培训计划 (76)
    - 5.9.2.2培训方式 (79)
    - 5.9.2.3售后跟踪培训 (80)
  - 5.9.3培训综合能力 (81)
    - 5.9.3.1某某公司培训中心简介 (81)
    - 5.9.3.2大连某某信息技术学院 (81)
    - 5.9.3.3南海某某信息技术学院 (82)
    - 5.9.3.4成都某某信息技术学院 (83)
    - 5.9.3.5某某在线大学 (83)
    - 5.9.3.6公司培训优势 (85)
    - 5.9.3.7咨询 (86)
- 6 项目管理及质量控制 (87)
  - 6.1 某某项目管理概述 (87)
  - 6.2 人员配备策略 (90)
  - 6.3 项目组人员列表 (91)
    - 6.3.1项目负责人员安排 (91)
    - 6.3.2现场人员安排 (93)
    - 6.3.3后台支持人员安排 (95)
      - 6.3.3.1设计人员 (95)
      - 6.3.3.2开发人员 (96)

- 6.3.3.3软件测试人员 (99)
- 6.3.3.4项目管理人员 (102)
- 6.3.3.5咨询策划人员 (103)
- 6.3.3.6集成支持人员 (104)
- 6.4 项目组织管理 (108)
  - 6.4.1开发过程管理指导思想 (108)
  - 6.4.2配置与变更管理 (109)
    - 6.4.2.1配置管理资源配备 (110)
    - 6.4.2.2项目配置策略 (110)
    - 6.4.2.3创建项目配置环境 (113)
    - 6.4.2.4变更与交付工件 (113)
    - 6.4.2.5管理基线 (114)
    - 6.4.2.6管理软件系统交付 (115)
    - 6.4.2.7变更请求管理 (115)
    - 6.4.2.8监测与报告配置状态 (120)
- 6.5 质量保证方案 (120)
  - 6.5.1项目质量方针 (120)
  - 6.5.2项目质量目标 (120)
  - 6.5.4项目质量范围和标准 (121)
    - 6.5.4.1质量范围 (121)
    - 6.5.4.2质量标准 (122)
  - 6.5.5质量管理 (122)
    - 6.5.5.1质量保证的基本思想 (122)
    - 6.5.5.2软件生产过程中主要的工作活动 (124)
    - 6.5.5.3质量过程管理 (125)
    - 6.5.5.4质量保证专项活动 SQA (126)
    - 6.5.5.5软件工作产品质量审计和相关文档 (127)
- 6.6 项目沟通管理 (129)
  - 6.6.1项目实施各方职责 (130)
  - 6.6.2需要用户和原承建商配合的建议 (131)

|                  |       |
|------------------|-------|
| 6.6.2.1项目管理方面    | (131) |
| 6.6.2.2软件开发阶段    | (131) |
| 6.6.2.3培训组织工作    | (132) |
| 6.6.2.4项目验收阶段    | (132) |
| 6.6.3客户交互的安排     | (132) |
| 6.7 项目风险管理       | (133) |
| 6.7.1风险管理过程      | (133) |
| 6.7.1.1风险管理计划    | (133) |
| 6.7.1.2项目风险的跟踪   | (133) |
| 6.7.2项目风险管理计划    | (134) |
| 6.7.3本项目风险和对策    | (135) |
| 6.8 项目文档提交件管理    | (136) |
| 6.8.1项目交付物       | (136) |
| 6.8.2递交成果的签署     | (137) |
| 6.8.3递交成果的拒绝     | (138) |
| 6.9 针对本项目的具体承诺   | (139) |
| 7 结束语            | (141) |
| 7.1 某某与劳动保障信息化建设 | (141) |
| 7.2 某某与某某信息化建设   | (142) |
| 7.3 预祝项目圆满成功     | (143) |

## 1 项目概述

某某市某某工程自 2007 年上线以来，信息系统运行稳定，应用软件满足了劳动保障业务不断发展的需要，实现了劳动就业和社会保障业务办理的一体化，整个应用软件于 2007 年 5 月份完成验收。按合同约定，三年内由软件开发商负责免费维保。2010 年 5 月是三年软件免费维保期期满之时。为了保证某某工程应用软件系统能安全平稳运行，且能不断满足人力资源和社会保障业务的不断发展，采购单位拟将应用系统软件开发及维护服务实行统一外包。

### 1.1 项目背景

2007 年，我市按照国家“某某工程”的建设要求，建成了全面覆

盖劳动保障业务的信息系统，建设了集中式的劳动保障资源数据库，实现了劳动保障基础数据的“同人、同城、同库”，体现了数据向上集中、服务向下延伸。同时我市发行了用途广泛的社会保障卡，记录了持卡人个人身份、就业和社会保障等基础信息。应用软件主要由“某某市社会保险管理信息系统”、“某某市劳动就业管理信息系统”及相关应用系统组成，涵盖了劳动保障所有业务领域，包括劳动力资源、劳动关系、劳动监察、劳动仲裁、劳动事务代理、社会保险参保缴费、申领各项保险待遇、医疗就诊和费用报销、定点零售药店购药、公共服务、统计分析等，今后还要包括合并后的人力资源和社会保障局业务内容。

## 1.2 项目范围

根据招标文件要求，我市某某工程项目启动以来至 2010 年 5 月 31 日止，与软件开发商签订的所有软件项目合同所涵盖的内容，均在软件维保服务范围内，包含应用软件运行中的修改、完善、升级、优化、部署、监控等。目前尚未过免费维护期的仍然由原合同规定的维保单位进行免费维护。

本次运维服务所包含的我市某某工程应用软件主要包括以下内容：

- 某某市社会保险信息管理系统
- 某某市劳动就业信息管理系统
- 某某市企业退休人员社区管理系统
- 某某市老年补贴管理系统
- 某某市居民医疗管理系统
- 某某市社会保险单位管理信息系统(报盘软件)
- 某某市征地报盘管理系统
- 某某市劳动保障单位网上申报管理系统
- 某某市社保卡金融应用软件管理系统
- 某某市社区扁平化管理单点登陆系统
- 某某市异地就医系统
- 某某市定点医疗机构托管系统
- 软件程序版本更新系统

- 某某市企业退休人员健康体检管理信息系统
- 某某新农保系统和老农保系统
- 某某市女职工单位报盘管理系统
- 某某市劳动保障行政权力内控及电子监察系统
- 劳动保障数据上传管理
- 某某市失业保险维护管理信息系统
- 某某市零就业家庭管理系统
- 某某市创业促就业管理系统（内外网）
- 某某市创业培训网上学校信息管理系统
- 劳动保障网百件实事网上办
- 某某市劳动保障综合统计系统和主要指标管理系统
- 某某市劳动保障信访管理系统
- 触摸屏管理系统
- 各种接口软件

根据人力资源和社会保障业务发展的实际需要及时提出业务需求，中标单位及时根据用户要求，积极组织资源，配合制定进度，确保软件需求分析、软件开发、测试、培训、上线、运行跟踪监控、优化等工作在规定的时间内准确、及时、安全、稳定地上线运行。每个新项目按软件工程要求进行管理，验收完毕

后纳入日常软件运维范围。

目前根据部相关文件要求今年需完成居民养老业务、社会保险经办能力提升、内控项目等的开发上线工作。

## 2 运维服务需求内容

根据招标文件要求，运维服务主要分为软件维护、软件开发、集成服务、现场服务和用户培训五个方面，每个部分的需求和具体要求如下：

### 2.1 软件维护需求

软件维护需求主要包括以下 11 项内容：

- 协助检查数据库运行情况，及时处理数据库故障；
- 协助定期对数据库进行优化，提高数据库运行效率；

- 协助检查应用软件中间件运行情况，及时优化并处理中间件故障；
- 接受全市各级劳动保障经办机构数据维护申请，在采购单位的授权下及

时进行数据维护处理；

- 接受全市各级劳动保障经办机构软件维护申请，对应用软件进行完善性

修改，处理应用软件存在的问题；

- 完成劳动就业系统及社会保险信息系统年度和月度初始化工作；

- 按照部、省要求从生产库向交换库转换数据，生成指标数据上报；

- 配合系统硬件的维护，及时处理涉及数据库和应用软件相关工作；

- 配合完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求；

- 在采购单位的统一安排下,按相关政策要求进行数据批量处理工作,如:养

老调资、医疗年度帐户调整、失业金上下限标准调整等,整个过程需要建

立有关数据安全、备份、测试、验证、应急恢复等机制；

- 医疗历史数据迁移，医院信息管理系统接口支持。

## 2.2 软件开发需求

软件开发维护方面对中标单位提出如下要求和需求，主要包括以下6项内容：

- 必须按软件项目开发的实际需要组织后台开发人力资源现场技术人员

与后端支持按照开发和维护服务要求配置资源，主要开发人员要培养后

备力量，防止人员变动影响服务质量，确保软件开发和维护工作按计划

顺利完成。

- 对于采购单位提出的应用软件升级需求，由现场工程师与采购单位业务

部门进行沟通，了解业务部门对应用软件的升级需求，形成需求

经采购单位相关部门确认后，按双方商定的开发进度进行开发和实施。

- 完成升级需求后，需经用户方相关领导确认。中心端应用版本升级、安

排在中午休息时间；医院端软件升级一般在下午 5 点以后。软件部署上

线时，主要开发人员必须到现场提供技术支持。

- 软件升级完成，并运行稳定2 周（以打版时间为准）后，向采购单位提

供程序源代码，并及时组织对采购单位技术人员的培训工作。

- 软件开发和升级完善遇到不能按时完成等重大问题时，须提前提出，双

方协商解决。

- 本项目不接受联合投标及转包、分包行为，不得使用分包商履行本合同

项下的任何义务。

## 2.3 集成服务需求

集成服务对中标单位提出如下要求和需求，主要包括以下 6 项内容：

- 中标单位应以保障某某市劳动保障应用系统平稳运行为目标，对采购单

位劳动保障信息系统提供总集成技术支持服务，包含对当前某某市劳动

保障应用系统涉及的各方面进行故障诊断、监控和巡检、应用级运维和

调优、系统调整部署、升级规划和评估和相关单位服务调度，但不包含

该系统所涉及系统硬件设备和系统软件产品本身的原厂维护和保修服

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/648052132001006117>