

服务指南

根据本项目的建设范围和要求，本方案按照需求方的要求以及上海网达软件从业经验和工作方法，进行如下分工界面约定：

阶段	任务描述	分工	
		需求方	上海网达软件
需求	需求细化		√
	需求确认	√	
设计	设计		√
	设计确认	√	
开发	功能开发		√
测试	系统测试		√
	业务测试	√	√
上线/割接	方案设计及实施		√
	方案确认及实施协调	√	
试运行	试运行支持		√
	试运行协助	√	
项目验收	系统初验	√	√
	验收报告编写		√
	召开终验会议	√	√

双方人员要求建议：

➤ 需求方参与人员要求：

角色	职责
需求方项目组	需求方项目组与上海网达软件项目经理一同协调项目组的工作，负责需求方人员的必要调配、协调与管理。
业务专家	参与配合有关业务/系统的有关讨论和工作，以促成项目工程的成功。
测试人员	参与项目的验收测试

➤ 上海网达软件的人员要求：

角色	职责
项目经理	与需求方项目组一同协调项目组的工作； 负责上海网达软件人员的必要调配、协调与管理； 管理完成本工作任务说明书中上海网达软件的所有任务；
产品经理	与需求方项目组确认需求； 业务逻辑、产品功能、页面层级的设计；
系统架构师	对系统进行架构设计及优化；
开发工程师	进行产品的编码开发工作；
测试人员	测试案例的设计； 测试执行； 根据测试结果进行分析；
设计师	根据需求设计页面；

角色	职责
数据库设计师	对相关系统的数据进行结构设计；
集成工程师	与系统集成商进行相关工作的沟通及协助；

1.1 需求方责任

1.1.1 项目管理

- 指定技术部门与业务部门接口人与上海网达项目经理一起制定项目计划；
- 根据项目计划中指定的需求方接口人负责的任务，需求方应确保需求方项目小组在计划内按时完成任务；
- 组织需求方有关领导和工作人员参加项目状况会议；
- 解决由需求方引起的与项目计划的分歧；
- 安排执行本项目所需之场地、设施、各出入证等文件；

1.1.2 需求阶段

- 参与需求定义和讨论的联席会议；
- 核查和确认项目的需求；

1.1.3 设计阶段

- 按计划时间完成架构及功能设计确认工作；

1.1.4 测试阶段

- 根据业务需求制定业务测试案例；

- 负责进行业务测试，开发方和测试方进行配合，业务测试结束后必须有业务部门的书面反馈(业务测试报告签字稿或签字稿传真)；

1.1.5 部署阶段

- 负责协调设备（测试、开发、演示）；
- 负责协调及确认部署实施方案；
- 监督集成商确保环境稳定；

1.1.6 试运行阶段

- 负责提供现场培训设施、安排需求方相应技术骨干员工参加培训；
- 需求方在培训期内负责准备提供相应的培训环境包括培训场地、相应的设备以保证培训能够顺利的进行；

1.1.7 系统初验阶段

- 组织项目初验；

1.1.8 项目验收阶段

- 审核建设方提交的《项目完成报告》；
- 召开主持本项目验收会议；

1.2 上海网达软件责任

上海网达软件股份有限公司负责系统需求、设计、开发、测试及部署相关的建设工作，并且在试运行阶段提供技术支持相关工作。

上海网达软件应根据本工作说明书中的要求向需求方提交项目各阶段的交付件。

1.2.1 项目管理

- 本项目开始之前，上海网达软件指定一个项目经理，项目经理在合同的所有方面全权代表上海网达软件股份有限公司，项目经理负责与需求方之间的日常联络；
- 根据项目计划，跟踪、衡量和评估项目的进度和状态；
- 按日对项目的状况进行报告，包括完成的任务、明日计划、问题和所需的支持；
- 上海网达软件需要提交符合需求方规范的资料给需求方项目组，包括：

《测试报告》

《日项目状况报告》

《项目完成报告》

1.2.2 需求阶段

- 需求确认前提供《产品说明书》、《产品接口说明书》；
- 进行需求调研，对需求方的相关业务人员进行需求访谈；
- 对功能需求做出推荐或建议的改动；
- 组织并参加需求讨论会议；
- 提交《需求确认书》，与需求方确认最终需求；

1.2.3 设计阶段

- 根据需求对系统进行架构及功能设计；

1.2.4 测试阶段

- 根据业务需求制定系统测试案例；
- 负责系统测试执行；
- 根据系统测试结果进行分析，并向需求方书面反馈；

1.2.5 部署阶段

- 设计软件部署方案及部署实施；
- 按照项目进度，提交各个软件版本；

1.2.6 试运行阶段

- 在项目上线完成后，为需求方相关人员进行相关系统维护、操作的培训；
- 负责在生产环境上试运行的上海网达软件相关建设系统提供技术支持工作；

1.2.7 系统初验阶段

- 配合需求方进行项目初验；
- 提交需求方要求的所有项目初验文档；

1.2.8 项目验收阶段

- 组织并整理本项目中上海网达软件的文件，并根据用户验收测试结果提交《项目完成报告》；
- 协助召开并参加需求方召开项目验收会议；