

大通网电子商务平台二期

工作说明书(SOW)

**(Statement Of Work)**



**说明: kingdee_apusic_cn有限公司**

|  |
| --- |
| 地址：深圳高新区南区金蝶软件园B栋5楼  邮编：518057  电话：0755-26612299  传真：0755-26615016  网址：http://www.apusic.com |

©版权所有1999-2011金蝶中间件，保留所有权利2011年12月31日

未经金蝶中间件有限公司书面许可，本建议书任何部分的内容不得被复制或抄袭用于任何目的。

本建议书并不暗示金蝶中间件有限公司提供的任何产品或服务或其功能与本建议书描述的内容完全一致，对建议书的观点并不意味着金蝶中间件有限公司的服务承诺，除非在后续的和约之中约定。

除以下已经声明之外，本建议书提及一些产品或技术还可能是以下或其它产品供应商的权益。

Microsoft、Windows、Windows/NT、Windows2000、SQL Server、.net是Microsoft公司的注册商标。

IBM、Visual Age、WebSphere、DB2、OS/400、AIX、OS/390、eServer是IBM公司的注册商标。

Intel、IA是Intel公司的注册商标。

Java, Oracle是Oracle公司的注册商标。

Unix是SCO Santa Cruz公司的注册商标。

金蝶金蝶APUSIC是金蝶软件（中国）有限公司的注册商标。

金蝶Apusic是金蝶中间件有限公司的注册商标。

目录

[大通网电子商务平台二期 1](#_Toc304969382)

[工作说明书(SOW) 1](#_Toc304969383)

[目录 3](#_Toc304969384)

[第1章 工作说明概述 5](#_Toc304969385)

[1.1 项目背景 5](#_Toc304969386)

[1.1.1 项目参与方 5](#_Toc304969387)

[1.1.2 项目目标及建议内容 5](#_Toc304969388)

[1.2 项目前提与假设 6](#_Toc304969389)

[1.2.1 项目实施前提说明 6](#_Toc304969390)

[1.2.2 项目实施假设条件 6](#_Toc304969391)

[1.2.3 技术标准约定 6](#_Toc304969392)

[1.2.4 配套支持 7](#_Toc304969393)

[1.3 参与方责任约定 7](#_Toc304969394)

[1.3.1 第三方权责约定 7](#_Toc304969395)

[1.3.2 责任矩阵 7](#_Toc304969396)

[第2章 实施服务范围 8](#_Toc304969397)

[2.1 服务内容概述 8](#_Toc304969398)

[2.2 项目范围 8](#_Toc304969399)

[2.3 需求功能清单 8](#_Toc304969400)

[2.4 实施清单 15](#_Toc304969401)

[2.4.1 运维工作清单 15](#_Toc304969402)

[2.4.2 技术支持工作清单 17](#_Toc304969403)

[2.4.3 培训工作清单 17](#_Toc304969404)

[第3章 交付与验收 18](#_Toc304969405)

[3.1 里程碑计划 18](#_Toc304969406)

[3.2 交付验收标准 18](#_Toc304969407)

[3.2.1 缺陷定义 18](#_Toc304969408)

[3.2.2 缺陷优先级别定义 19](#_Toc304969409)

[3.2.3 交付件清单 19](#_Toc304969410)

[3.2.4 质量标准 20](#_Toc304969411)

[3.2.5 验收报告 20](#_Toc304969412)

[3.3 交付验收程序 21](#_Toc304969413)

[3.3.1 验收代表 21](#_Toc304969414)

[3.3.2 双方职责说明 21](#_Toc304969415)

[3.3.3 里程碑验收程序 21](#_Toc304969416)

[3.3.4 最终交付验收程序 21](#_Toc304969417)

[第4章 变更管理 22](#_Toc304969418)

[4.1 需求变更认定 22](#_Toc304969419)

[4.1.1 需求变更类型说明 22](#_Toc304969420)

[4.2 需求变更流程 22](#_Toc304969421)

[4.3 需求变更双方权利 23](#_Toc304969422)

[4.3.1 甲方权利 23](#_Toc304969423)

[4.3.2 乙方权利 24](#_Toc304969424)

# 工作说明概述

唐山北方国际钢铁电子交易中心有限责任公司与金蝶中间件（Kingdee Apusic）合作实施《大通网电子商务平台第二期》。本工作说明书作为合同【合同编号】的补充说明，若存在上述合同条款不一致的地方，以合同条款为准。

## 项目背景

大通网致力于成为钢铁厂商和钢铁贸易商卓有成效的整合营销解决方案提供商。通过全新三级三线营销整合战略，大通网将整合自身优势资源，以营销管理及应用后台系统、在线售卖系统、网络融资系统、TOP10广告排名增值系统四大系统作为营销手段，为钢铁厂商、跨区域钢铁贸易商、本地经销商三级商家提出一系列整合营销方案，并通过厂商联动、区域营销、会议营销的三条营销主线达成钢铁厂商、跨区域钢铁贸易商、本地经销商在电子商务及在线交易方面的营销诉求，最终成为钢铁厂商和钢铁贸易商整合营销解决方案提供商。

电子商务平台是一个根据用户需求及使用习惯逐步改进的平台，大通网已完成了第一期的研发工作且已正式上线运行，现在已规划出第二期的战略及目标。

### 项目参与方

甲方：唐山北方国际钢铁电子交易中心有限责任公司

乙方：深圳金蝶中间件有限公司

### 项目目标及建议内容

大通网电子商务平台二期主要目标是使大通网成为钢铁厂商和钢铁贸易商整合营销解决方案提供商。其主要内容完成包括融资信贷，商圈管理，短信功能模块，钢材市场，Andriod移动终端，会员中心，推荐系统意向分析,在线表格处理，金蝶EAS集成，客户关系管理，客服管理平台，优惠及交易结算，交易流程，加盟商管理，管理平台，服务商管理，服务定义与支付，金蝶友商网集成，交易模式，管理监控与运维，客户端功能，BBS论坛和其他功能等23个功能模块的开发。

## 项目前提与假设

### 项目实施前提说明

确保许可软件的使用和管理，确保许可软件运行环境（包括计算机、打印机及相关硬件设备）的安全，为许可软件正常运行提供保障，并指定配合工作的员工，提供必要的硬件设备，否则将有可能推迟项目实施时间，对此乙方不承担责任。

甲方须在项目实施前对整个项目的需求进行确认，否则在项目实施过程中有可能做出的功能和需求不一致的情况，对此乙方不承担责任。

甲方在项目实施前应对乙方提供的所有文档进行确认，否则在项目实施过程中再补充文档有可能推迟项目实施时间，对此乙方不承担责任。

### 项目实施假设条件

甲方在项目实施阶段不应临时变更需求，否则将有可能推迟项目实施时间，对此乙方不承担责任。

甲方在项目实施阶段应给予乙方积极的支持与配合，由于甲方配合和支持方面原因造成实施时间上的拖延有可能推迟项目实施的时间，对此乙方不承担责任。

### 技术标准约定

#### 客户端标准

Android2.1至2.3版本

#### 浏览器支持

Firefox 3.0 及以上版本

Google Chrome 9.0 及以上版本

Microsoft IE 6.0至8.0版本

如存在第三方控件和组件约束（如CA证书、银行支付控件等），则以第三方控件和组件约束为准。

### 配套支持

甲方须另采购5台服务器提供给乙方作为系统支持用。

甲方须给乙方提供与大通网业务相关的必要的钢铁行业方面的业务培训。

## 参与方责任约定

### 第三方权责约定

金蝶中国须提供必要的大通网的EAS集成方面的数据和技术支持，由EAS系统引发的问题以及对项目的影响乙方不承担责任。

金蝶友商网须提供必要的大通网集成友商网的数据和技术支持，由友商网系统引发的问题以及对项目的影响乙方不承担责任。

银行方面须提供银行接口方面的技术支持，由银行接口方面引发的问题以及对项目的影响乙方不承担责任。

### 责任矩阵

| **责任范围** | **责任方** | **责任说明** |
| --- | --- | --- |
| 金蝶EAS数据集成 | 金蝶中国 | 提供必要的大通网的EAS集成方面的数据和技术支持，由EAS方面引发的问题以及对项目的影响乙方不承担责任。 |
| 金蝶友商网集成 | 金蝶友商网 | 提供必要的大通网集成友商网的数据和技术支持，由友商网方面引发的问题以及对项目的影响乙方不承担责任。 |
| 银行支付，融资信贷业务 | 银行 | 提供银行接口方面的技术支持，由银行接口方面引发的问题以及对项目的影响乙方不承担责任。 |

# 实施服务范围

## 服务内容概述

对要实施服务的范围进行界定，双方明确研发项目需求功能清单及实施工作清单等，以便双方在服务内容上达到一致的认识并能快速开发完成交付。

如果在服务的过程中，对超出界定范围的需求，需求将作为需求变更项将纳入变更管理范畴，参考[第4章变更管理](#_变更管理)。

## 项目范围

本项目系统的范围如下：

1. 交易业务方面：交易过程中增加融资，增加多种交易模式如代购、代售、团购、融资购买等。
2. 会员管理/网站方面：会员方面增加定制展示，报表，客户关系管理，网站可定制门店的展示等。
3. 客户体验增强方面：系统提供多种增值服务如短信提示交易状态，优惠券的增加，建立商圈等。
4. 管理平台方面：对各类数据的统计分析，提示条文等信息的定制化，增值服务的管理，浮动广告位支持等。
5. 基础数据/集成方面：与金蝶EAS的集成，金蝶友商网的集成等。

## 需求功能清单

需求功能清单的目的是大致划定项目的需求边界，项目甲乙双方对主要的功能模块和功能需求有比较基本一致的认识。但是该需求功能清单不代替功能需求规约（FRS）或用例需求规约（URS），双方有义务和权利在研发过程中对需求的细化做进一步的描述和解释。对于符合该需求功能清单范围的描述和解释，将作为实施交付的具体补充项；而对于超出该需求功能清单范围的描述和解释，将作为需求变更项纳入需求变更管理范畴。

| **功能模块** | **需求说明** | **功能说明** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| **银行支付** | 工商银行的在线支付 | 对会员费、佣金的直接支付，以及对货款的预付，确认预付操作。 | 已完成且已上线 |
| **融资信贷** | 会员信贷信息管理 | 会员在大通平台申请融资。 |  |
| 第三方融资模式接入 | 参考“金银岛”的融资及资金模式。 | 大通仅提供线上的流程操作，线下完成融资操作 |
| 银行融资模式接入 | 考虑实现2个银行的接入。 | 银行提供融资相关的支持 |
| 会员信贷记录及评估管理 | 管理员对会员融资的查询及通过融资历史对信用的评估。 |  |
| **会员中心** | 针对用户的功能首页 | 针对不同角色或者用户，登录后首页展现的不同的数据。 |  |
| ~~企业门店模板定制功能~~ | ~~提供一套门店模板的规范及此套模板的实现。~~ |  |
| 友情链接管理 | 会员中心增加友情链接管理，友情链接展示在门店。 |  |
| **服务定义及支付** | 会员定制及购买服务 | 管理平台设置增值服务及相关费用及适用会员等策略。会员可定制并在线支付增值服务。 |  |
| 服务定制记录查询 | 会员查询已定制的服务。 |  |
| 服务启用和关闭 | 对可用服务的启用或者关闭。 |  |
| 管理平台设置增值服务功能 | 管理平台对增值服务的各种属性进行设置。 |  |
| **在线表格处理** | 在线表格批量生成挂单 | 使用Excel批量导入资源挂单。 | 已完成已上线 |
| 在线表格批量修改数据 | 使用Excel批量导入控件修改挂单资源。 |  |
| 挂单表格导出（表单形式） | 将现有的挂单导出成指定格式的Excel文档。 |  |
| **挂单及交易管理** | 挂单支持多规格搜索 | 资源库及门店在规则栏搜索资源时可使用分隔符对多个规格进行搜索。 |  |
| 基于用户的默认数据过滤 | 用户可保存并使用自定义资源库的默认搜索条件。 |  |
| 销售及采购相关报表 | 销售/采购日报、周报、月报、季报。 | 提供各种报表的格式 |
| 采购合同生成销售挂单 | 根据已交割的采购合同生成挂单。 |  |
| **交易流程** | 匿名购买流程 | 非注册会员可直接购买商品并完成交易。 | 已完成已上线 |
| 多合同合并支付 | 支付中心增加对多合同合并支付的功能。 |  |
| 合同变更管理 | 交易流程增加合同变更的流程。 |  |
| 多秒杀订单生成单个合同 | 在购物车里，对同一个卖家的多个秒杀定单合并成一个意向合同。 |  |
| 验票环节 | 交易流程增加验票环节。 |  |
| **优惠及交易结算** | 卖家会员优惠规则设定 | 卖家可针对不同产品，买家等进行不同规则设定 |  |
| 交易基于优惠计算费用 | 交易时可根据设定的优惠规则进行费用计算。 |  |
| 优惠劵及定向折扣功能 | 卖家可给指定的商品及买家发放优惠券，同时交易时可使用优惠券。 |  |
| **交易模式** | 代购交易模式 | 会员发布代购信息，其它会员可生成代购订单。 |  |
| 代售交易模式 | 会员发布代售信息，其它会员可生成代售订单。 |  |
| 限时抢购模式 | 挂单根据时段优惠的设置自己调整价格。 |  |
| 交易会团售模式 | 平台发起交易会，会员可申请加入，有专属页面，交易过程线下完成。 |  |
| 现货团购模式 | 卖家在指定网页发布团购信息，买家可直接团购。 |  |
| 订货团购交易模式 | 平台发起一个不确认价格，必须达到一定商品数据的的订货信息，买家可申请加入。 |  |
| 三方合同购买模式 | 买家、卖家、供应商三方签订购买合同。 |  |
| 竞价拍卖模式 | 发布一个价高者得的拍卖信息。 |  |
| 融资购买模式 | 买家首付购买商品，同时与卖家及货款方签订三方合同。 |  |
| 提单交易模式 | 有专属的提单交易界面，在此可交易可用的提单。 |  |
| **推荐系统 意向分析** | 定向商户（卖家）推荐 | 平台可向会员推荐商户；会员可把已完成交易的商户推荐给别的会员。 |  |
| 定向广告推发 | 管理平台可设置指定规则的广告信息。会员可与自己客户发送邮件广告。 |  |
| **客户关系管理** | 会员客户记录及客户关系评价 | 自动记录已交易的客户及可设置相关客户的类型。 |  |
| 通过交易自动提取客户信息，并统计客户交易量 | 自动记录已交易的客户及交易量等信息。 |  |
| 客户交易积分管理 | 对交易用户的积分进行管理。 |  |
| 客户交易设定 | 对指定客户进行最大限制交易量等设置。 |  |
| 黑名单管理 | 对不良客户加入黑名单，再次交易时弹出告警信息。 |  |
| 会员供应商管理 | 对供应商进行管理。 |  |
| 会员客户关系网络 | 自动分析交易过程中的关系，以便扩展自己关系。 |  |
| **商圈管理** | 管理平台管理商圈信息 | 管理员可管理商圈。 |  |
| 网站显示商圈信息 | 在大通网站显示商圈信息。 |  |
| 会员创建和维护商圈 | 会员新建一个商圈，会员皆可加入；发起及修改商圈规则须审批才可以生效。 |  |
| 会员定义商圈规则 | 新建或者修改商圈对一些优惠规则进行设定。 |  |
| 商圈成员交易自动扣减费用 | 交易时，对商圈成员的订单进行费用的自己扣减。 |  |
| **钢材市场** | 钢材市场企业会员注册申请 | 会员提交相关材料，管理员审批后成为钢材市场会员。 |  |
| 钢材市场企业会员专属功能页面 | 网站提供一个钢材市场企业会员专属功能页面。 |  |
| 钢材市场企业管理所属会员功能（查询、审批） | 会员可加入一个已存在的钢材市场，钢材市场审批申请会员，及对现有所属会员进行管理。 |  |
| 钢材市场级别及规则管理 | 对钢材市场的级别及规则进行管理。 |  |
| 钢材市场竞价排名 | 钢材市场的显示根据规则进行竞价排序。 |  |
| 钢材市场网站页面及搜索 | 钢材市场增加搜索功能。 |  |
| **加盟商管理** | 加盟商注册申请 | 会员提交相关材料，管理员审批后成为加盟商会员。加盟商有各种类型及地区等属性的加盟商。 |  |
| 加盟商专属功能页面 | 在网站有加盟商专属功能页面。 |  |
| 加盟商引进会员流程 | 设定加盟商引用会员的流程。 |  |
| 加盟商业绩报告 | 管理平台可统计加盟商的业务报告。 |  |
| **金蝶EAS集成** | 库存实时反映 |  |  |
| 库存预扣及释放 |  |  |
| EAS平台对接 |  |  |
| 大通网销售单生成EAS订单 |  |  |
| 生产计划生成挂单 |  |  |
| 仓单生成挂单 |  |  |
| 销售计划生成挂单 |  |  |
| 采购单信息自动入库 |  |  |
| 佳源EAS流程对接定制 |  |  |
| 库存盘点及调整 |  |  |
| **~~金蝶友商网集成~~** | 货物进销存与友商网的数据集成 |  |  |
| 友商网在线会计+进销存账户 |  |  |
| 合同交割与友商网会计凭证数据集成 |  |  |
| 管理平台在线会计 |  |  |
| 友商网页面接入 |  |  |
| **管理平台** | 搜索引擎词库扩展及管理 | 管理员可增加资源库的搜索关键字，自动增加用户常用关键字。 |  |
| 权限管理模型（角色定义，角色权限分配） | 增加管理平台的角色及权限。 |  |
| 客户/会员/订单统计分析 | 提供客户/会员/订单统计分析的表单。 |  |
| 会员排行、竞价排名 | 提供会员排行、竞价排名的功能。 |  |
| 访问购买率 | 统计并查询访问的购买率。 |  |
| 提示、条文等平台可定制化 | 对现有的提示及条文如合同条款进行设置。 |  |
| 会员政策（规则）管理 | 管理各种会员政策，如注册时的会员政策，商圈加入规则等。 |  |
| 网站固定帮助页面的定制模板（页脚） | 可定制网站帮助页面。 |  |
| 增值服务设定 | 可对增值服务进行管理。 |  |
| 平台管理统计报表 | 查询统计的各类报表。 | 提供所需的报表的格式。 |
| 交易抽奖功能 | 设置交易抽奖的规则。 |  |
| 浮动广告位支持 | 管理浮动广告的内容。 |  |
| **客服管理平台** | 客服记录 | 查询客服对客户服务的记录。 |  |
| 在线导购沟通支持 | 在线咨询功能的支持，并提交沟通记录。 |  |
| 会员注销、续费管理 | 平台管理员可以对某个会员进行注销处理，会员可以续费。 |  |
| 调查问卷管理 | 管理员可以发布调查问卷，并统计。 |  |
| 客服流程（投诉、建议） | 管理平台提供可录入的客服记录提交界面，记录客户投诉，建议，回访等信息。 |  |
| **服务商管理** | 本地服务商申请 | 会员提交相关材料，管理员审批后成为本地服务商会员。 |  |
| 服务类型及服务商管理 | 平台管理员设置服务商的服务类型、地区等信息。 |  |
| 服务商专属功能页面 | 提供服务商的功能专属页面。 |  |
| 服务商订单管理 | 服务商的订单管理。 |  |
| 佳源EAS深加工意向订单生成 | 发布深加工信息，会员可以形成深加工意向订单。 |  |
| 加工订单流程 | 发布加工订单信息，会员可以申请加工意向订单。 |  |
|  | 物流服务发布及订单处理 | 发布物流服务信息，会员可以申请物流服务意向订单。 |  |
| **短信功能** | 短信功能集成 | 第三方短信功能集成。 | 第三方短信提供商提供接口 |
| 手机动态码绑定及验证 | 手机动态码绑定及验证。 |  |
| 系统自动短信提醒 | 针对交易节点发送短信提醒给相关人员。 |  |
| 会员短信服务 | 会员可购买短信增值服务，群发短信功能。 |  |
| 管理平台定制短信及彩信的发送 | 管理平台可编辑短信发送给指定的会员用户。 |  |
| 业务过程中的短信审批及审核 | 业务过程中的短信回复审批功能。 | 第三方短信提供商提供短信回复接口 |
| **Andriod移动终端** | 针对客户的移动终端 | 包括信息浏览，广告推送，合同预览以及提单浏览功能。 | 支持Android2.1\2.2\2.3版本 |
| 针对营销人员宣传的客户端 | 提供宣传资料阅读功能。 | 支持Android2.1\2.2\2.3版本 |
| **客户端** | 离线提单打印 | 客户端缓存的数据打印功能。 | 仅支持windows操作系统 |
| 客户端表格导入支持 | Excel格式表格数据导入客户端的功能。 | 仅支持windows操作系统 |
| 信息excel导出 | 客户端的数据导出为excel格式文档。 | 仅支持windows操作系统 |
| **其他** | BBS论坛与博客功能 | 引入第三方BBS论坛与博客功能。 | 大通网提供第三方BBS论坛与博客功能 |
| 论坛与网站的单点登录 | 提供网站与论坛的单点登录功能。 |  |
| **管理监控与运维** | 数据补丁应用功能 | 定时数据补丁功能。 |  |
| 系统运行监控及维护管理 | 管理平台提供系统运行的状态监控与管理功能。 |  |
| 网站数据归档及备份管理 | 管理平台提供网站数据的归档和备份功能。 |  |
| 非主流浏览器支持（搜狗、QQ） | 支持客户特别要求的浏览器的支持。 |  |

## 实施清单

### 运维工作清单

| **运维系统** | **运维项** | **运维服务标准** | **时间范围** |
| --- | --- | --- | --- |
| 大通网 | 软件产品标准运行维护服务(大通网二期) | 乙方提供现有系统功能bug的高响应修复（根据第十三条的服务质量等级协议） | 2011年7月1日到2011年12月31日 |
| 根据甲方需要，乙方提供定制化的技术数据报告和相关报表（比如业务数据统计等）。 |
| 乙方可以按照甲方要求，完成相关技术文档的编写。 |
| 乙方为甲方提供免费的技术培训（包括架构、分析设计、代码以及产品应用等）。 |
| 根据甲方需要，乙方提供小规模功能研发（以不超过6个人日，并要求在一周内发布为标准）。 |
| 根据甲方需要，乙方提供现有功能改进的服务（以不超过6个人日为标准），并按照运行维护服务质量等级提供服务。 |
| 根据甲方需要，乙方提供进行基于用户体验改善的页面改进服务，并按照运行维护服务质量等级提供服务。 |
| 在工作日内，乙方默认提供8小时的技术支持服务（上午8：30-11:45，下午1:15-6:00），特殊情况，可以提供14小时的运行维护技术服务（8:30-22:30）。一月不多于10个工作日的情况下，乙方不再额外收取任何费用。超过部分，甲方需要按照每次加班以0.5个工作日的方式进行费用支付。 |
| 乙方提供7\*16小时（8:00-24:00）的电话响应。 |
| 在非工作日（如周末或节假日）内，如果甲方需要乙方提供运行维护服务，甲方应至少提前一天通知乙方，并按照工作人日150%的标准进行费用支付。 |
| 如果甲方的系统出现紧急故障（如宕机、数据丢失恢复等），要求乙方提供非工作日的紧急服务（不超过2个工作小时），乙方不再额外收取任何费用。 |
| 乙方每月的第一周将出具上一个月的运行维护服务报告给甲方。上一个月的额外加班费用将会列支在当月的运行维护费用明细中。 |
| 双方认可，将运行维护服务等级根据优先级、严重程度分为4个等级。具体说明如下：   * 1. A级，紧急响应服务。乙方需要在2个工作小时内及时响应并提供解决方案。A级仅限于系统出现严重无法应用的情况，比如系统宕机，数据丢失，无法系统无法访问，重要功能出错等。对于非软件系统问题（如网络、服务器问题等），乙方不承诺2个工作小时予以解决，但会提供相关建议和解决方案。   2. B级，高优先级服务。乙方需要在1个工作日内响应并解决。B级服务包括程序的阻塞性bug，重要缺陷，数据处理服务以及微小的页面改进等。   3. C级，中优先级服务。乙方需要在3个工作日内响应解决。C级服务包括用户体验改善、性能问题、功能改进、普通级别的程序bug等。   4. D级，低优先级服务。乙方需要在一周内响应解决。D级服务包括功能改进、较大工作量的用户体验改善以及一定工作量的新功能开发。 |
| 除第十一条明确说明的需求的服务等级外，其余需求的服务等级，甲方应与乙方运行维护负责人沟通后并确定。如沟通依然存在分歧，可提交乙方项目负责人确定解决。 |
| 乙方运行维护负责人每周将与甲方进行工作会议，汇报运行维护工作情况。并与甲方负责人沟通确定一周工作安排。 |

### 技术支持工作清单

乙方在研发及维护期间内对系统的以下方面提供技术支持：

* 系统软件安装：操作系统，数据库，银行前置机等
* 系统应用安装及部署：系统应用相关的软件，如apache,apusicserver,mq server等

### 培训工作清单

| **培训对象** | **人员构成** | **培训目标和内容** | **关键原则** |
| --- | --- | --- | --- |
| 技术人员 | 4人 | 培训项目背景，架构设计，代码，使用技术，达到可维护大通系统的相关技能。 | 提供相关文档阅读或远程支持。 |
| 业务人员 | 10人 | 培训业务流程，大通网功能操作等,达到熟悉大通网业务目标和功能操作。 | 提供操作文档阅读或远程支持。 |

# 交付与验收

## 里程碑计划

由于需求理解、需求变更的未知性，甲乙双方认可里程碑所包含的具体交付件以双方根据项目实际情况协商确定。

| **里程碑** | **里程碑交付内容** | **里程碑日期** |
| --- | --- | --- |
| M20111125 | 融资信贷功能，商圈管理功能，短信功能模块功能，钢材市场功能 | 2011.11.25 |
| M20120106 | Andriod移动终端功能，会员中心功能，推荐系统意向分析功能,在线表格处理功能 | 2012.01.06 |
| M20120309 | 金蝶EAS集成功能，客户关系管理功能，客服管理平台功能，优惠及交易结算功能 | 2012.03.09 |
| M20120427 | 交易流程功能，加盟商管理功能，管理平台功能，服务商管理功能 | 2012.04.27 |
| M20120615 | 服务定义与支付功能，金蝶友商网集成功能，交易模式功能，其他功能 | 2012.06.15 |
| M20120803 | 管理监控与运维功能，客户端功能，BBS论坛功能 | 2012.08.03 |

## 交付验收标准

### 缺陷定义

为了使甲乙双方对于交付验收中缺陷有一致的认识，双方认可一下对于系统缺陷的定义。

| **缺陷分类** | **描述** |
| --- | --- |
| 需求未实现 | 在需求及功能描述范围内描述的需求没有得到实现。 |
| 需求实现错误 | 在需求及功能描述范围内描述的需求因为乙方错误理解没有得到正确实现。 |
| 用户体验改善 | 需要对人机交互、用户体验、UI美观等方面进行改善 |
| 没有遵循标准约定 | 甲方对于需求中已经明确的标准约定，如性能指标，兼容性指标等，没有得到执行 |
| 适用性 | 需要在需求范围界定中没有明确描述和适用性改进 |
| Bug | 程序错误 |

### 缺陷优先级别定义

双方同意Bug有以下几个优先级别，验收人员必须严格按照以下分类对缺陷的优先级进行分类。

| **优先级** | **缺陷描述** |
| --- | --- |
| 阻塞的（Block） | 造成系统宕机或者主要流程完全阻塞，无法进行。 |
| 关键的（Critica） | 关键业务数据存在问题，以及主要功能存在错误，并且严重影响业务运行。 |
| 主要的（Major） | 造成应用系统运行结果不正确的缺陷，比如错误的数据，以及系统主要功能存在一些程序缺陷，但可以通过其他手段绕过。 |
| 一般的（Normal） | 一般性的系统瑕疵，不影响系统功能的程序缺陷。 |
| 次要的（Minor） | 不影响系统运行的正确性的缺陷，比如字体大小，样式 |

### 交付件清单

| **交付件名** | **交付件格式** | **交付里程碑** | **描述** |
| --- | --- | --- | --- |
| 需求调研文档 | word文档 | M20111125 | 项目的总体需求调研文档 |
| 大通网二期总功能清单 | excel文档 | M20111125 | 包括项目的所有功能清单描述以及功能开发估算时间定义 |
| 系统设计文档 | word文档 | M20111125 | 大通网二期系统设计文档 |
| 大通网二期阶段性完成功能清单 | excel文档 | M20111125，M20120106，  M20120309，M20120427，  M20120615，M20120803 | 各个里程碑阶段须提交各阶段的功能完成情况列表以及描述 |
| 大通网阶段性JIRA修改完成列表 | excel文档 | M20111125，M20120106，  M20120309，M20120427，  M20120615，M20120803 | 各个里程碑阶段须提交在各阶段中JIRA修改完成的列表以及描述 |
| 源代码 | 电子文档 | M20111125，M20120106，  M20120309，M20120427，  M20120515，M20120803 | 各个里程碑阶段须提交的所有功能开发的源代码文件 |
| 可执行的web应用程序 | 可执行web应用 | M20111125，M20120106，  M20120309，M20120427，  M20120515，M20120803 | 各个里程碑阶段须提交可执行的web应用程序。 |

### 质量标准

在交付验收最终确认前，对于交付验收期内发现的问题和缺陷，乙方应保证以下质量标准：

#### 缺陷类型标准

乙方应保证不存在以下缺陷问题：

* 需求未实现
* 需求实现错误
* 没有遵循标准约定

#### Bug分布范围

乙方需要保证在交付验收期结束时，未解决的缺陷所在功能列表占整个需求功能清单较小部分，也就是必须少于32%比例（缺陷修复的功能应占整个需求功能数至少一个标准方差σ以上）

#### Bug修复率

* 完全修复所有阻塞的（Block）和关键的（Critical）的程序Bug。
* 绝大部分修复主要的（Major）的程序Bug，修复率保证在2个σ，也就是约在95%以上。
* 基本修复一般的（Normal）和次要的（Minor）的程序Bug，修复率保证在一个σ，也就是约68%以上。

### 验收报告

乙方在验收阶段提供的验收报告须包含功能清单，项目BUG列表以及处理情况的统计清单，项目相关模块源代码，项目实施的情况报告，甲方填写验收意见以及结论，并签字确认。

## 交付验收程序

### 验收代表

甲方代表：冯卫，邓景军

乙方代表：夏勇，胡幸

### 双方职责说明

甲方需在乙方提出交付验收申请后的指定验收期内（30个工作日）根据验收标准进行交付验收。乙方应按照验收标准解决甲方在验收期发现的缺陷和问题。双方认可，甲方如果在验收期后发现的缺陷和问题，将纳入质保期工作范畴，不应因此推迟交付验收。

在达到验收标准后，甲方应及时出具并确认验收报告。

### 里程碑验收程序

在里程碑结束阶段，乙方须提供里程碑计划表里所要提供的交付内容，交给甲方进行验收，甲方需在乙方提出交付验收申请后的指定验收期内（30个工作日）根据验收标准进行交付验收。乙方应按照验收标准解决甲方在验收期发现的缺陷和问题。双方认可，甲方如果在验收期后发现的缺陷和问题，将纳入质保期工作范畴，不应因此推迟交付验收。

在达到验收标准后，甲方应及时出具并确认验收报告。

### 最终交付验收程序

在最终交付阶段，乙方提供最终的功能完善可运行并可正常访问的系统，交给甲方验收，甲方需在乙方提出交付验收申请后的指定验收期内（30个工作日）根据验收标准进行交付验收。乙方应按照验收标准解决甲方在验收期发现的缺陷和问题。双方认可，甲方如果在验收期后发现的缺陷和问题，将纳入质保期工作范畴，不应因此推迟交付验收。

在达到验收标准后，甲方应及时出具并确认最终验收报告。

# 变更管理

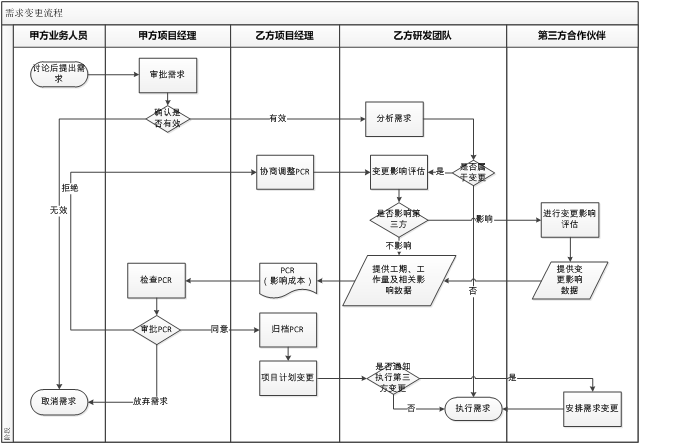
## 需求变更认定

经双方确认的需求并进入开发阶段，由于甲方提出的对需求的改变时（包括新增需求、修改需求、废除需求），甲乙双方认可其行为均属于需求变更。

### 需求变更类型说明

| **需求变更类型** | **描述** |
| --- | --- |
| 新需求 | 不在需求列表中的需求 |
| 需求补充 | 在需求实现过程中，对于原有需求的补充，不影响已实现部分 |
| 功能改进 | 在需求实现过程中，对原有需求的改动。 |
| 废除需求 | 对已经或者部分实现的需求进行废除。 |
| 性能改进 | 不在双方约定的性能指标前提下的性能改进要求 |
| 适用性 | 不在双方的标准约定下，为满足系统适用性的变更，包括浏览器版本支持，系统版本支持。 |

## 需求变更流程



## 需求变更双方权利

甲乙双方彼此理解项目实施过程会存在各种原因发生需求变更行为，甲乙双方以友好协商的方式处理需求变更。

甲方可以在工作期限内根据实际情况对需求提出变更申请，但是变更的整体比例不应超过20%。

为保证需求变更的严肃性，甲乙双方同意单项需求的变更次数应控制一定范围下，需求变更次数不应多于3次。

### 甲方权利

在乙方没有正式通知进入研发实施过程前，甲方有权利对需求进行变更，并且变更次数不受变更约定的影响。

在对对乙方工期、成本及交付质量产生影响，并由乙方出具变更通知时，甲方有权利了解其变更影响评估（包括周期、工作量等）。

### 乙方权利

当乙方发现需求变更申请会对项目的原有交付（包括交付日期、资源成本、交付质量）造成影响时，乙方有权要求进行变更评估，并与甲方进行沟通协商解决，甲方应对需求变更造成的交付改变（日期延期、项目费用变动）承担责任。

如果该需求变更已经不符合双方约定变更接受行为（包括但不限于超过单项需求变更次数、变更需求范围超过整体需求范围指定比例）时，乙方有权利拒绝该需求变更。

*甲方：* *乙方：*

*联系人: \_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*联系人:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*职位:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*职位:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*签字:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*签字:\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*日期: \_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *日期: \_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_