**基于项目的案例教学系统系统维护计划**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 文件状态  【 】草稿  【 】正式发布  【√】正在修改 | 文件标识 | PRD2018-G16-系统维护计划 |
| 当前版本 | 0.1.0 |
| 作者 | 陈依伦、陈佳敏、徐毓茜、马益亮、吕煜杰 |
| 完成日期 | 2018-1-13 |

**版本历史**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本/状态 | 参与者 | 起止日期 | 备注 |
| 0.1.0 | 陈依伦、陈佳敏、徐毓茜、马益亮 、吕煜杰 | 2018-1-12至2018-1-13 | 对系统维护做出初步分析 |

**目录**

[一、引言 3](#_Toc7085)

[1.1编写目的 3](#_Toc20321)

[1.2背景 3](#_Toc10251)

[1.3参考资料 3](#_Toc13167)

[二、维护方案 4](#_Toc16138)

[2.1维护范围 4](#_Toc2322)

[2.2维护分工 4](#_Toc16864)

[2.3维护计划 4](#_Toc31349)

[2.4沟通计划 4](#_Toc28844)

[2.5预算 4](#_Toc4945)

[三、维护流程 4](#_Toc11253)

# 一、引言

## 1.1编写目的

规范用户问题处理流程，提供标准化服务，避免问题的重复出现，提升团队协作效率以及用户满意度。

## 1.2背景

用户在使用本网站的过程中有时会出现异常或者疑问。

## 1.3参考资料

1. [美]Karl Wiegers Joy Beatty 著，李忠利李淳霍金健孔晨辉译.《软件需求》.第3版.清华大学出版社.
2. 张海藩 牟永敏 著.《软件工程导论》.第6版.清华大学出版社.
3. [英]Bob Hughes Mike Cotterell 著，廖彬山周卫华译.《软件项目管理》.第5版.机械工业出版社.
4. GB-T8567-2006，《计算机软件文档编制规范》

# 二、维护方案

## 2.1维护范围

1. 日常维护：现场协助客户解决问题、用户使用问题处理、程序BUG修改调整、业务数据调整、业务数据调整、系统功能完善等；
2. 网络调整，修改应用系统的相关配置；
3. 数据备份应急，做好备份恢复工作；
4. 服务器定期巡检： 应用服务器和数据库服务器的定期巡检。

## 2.2维护分工

客户方：参与制定维护及巡检的内容和要求，针对维护内容和反馈的报告进行评审、评价和检查，并提出相应的建议或意见。

项目组：参与制定维护及巡检的内容和要求，定期针对维护范围进行系统维护，维护形成相应的维护报告，并针对报告的回馈进行维护调整。

## 2.4沟通计划

项目组对客户方以发送邮件的方式进行不定期约谈。

## 2.5预算

总体预算：

  每小时26.77元/人

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **活动** | **工作量(人时)** | **成本（元人民币）** |
| 需求 | 104 | 2784 |
| 设计 | 288 | 7709 |
| 编码 | 800 | 21416 |
| 测试 | 110 | 2944 |
| 部署 | 12 | 321 |
| 合计： | 1314 | 35175 |

维护预算占总体预算的5%：

35175\*5%=1758.75￥

# 维护流程

* 1. 受理问题：首先记录问题，用户提出的问题都要记录到《软件维护问题列表》(详见附件)。然后及时响应问题。问题受理人利用即时通讯工具，向问题提交人及时回复：“问题已记录”，若是意识到问题影响范围较广时，应同时针对此问题的受影响用户群进行风险公告。
  2. 解决问题：先将问题分类，程序代码类的问题由软件开发人员解决。资讯类的问题由受理人解决。然后按照解决顺序，先是查询问题库，若不能解决则咨询他人或发起集体讨论。
  3. 反馈问题：当日及时反馈问题。对当日已解决的问题，反馈结果；对当日未能解决的问题，反馈进展。然后根据反馈的问题，将问题的解决方法加入问题库。