



航运企业 **KPI** 系统开发服务工作说明书

(Statement Of Work)

(适用于航运企业)

甲 方:

乙 方: 上海海硕士软件有限公司

2012.01.01



KPI 系统开发服务工作说明书

目 录

概述	4
术语、首字母缩写词和缩略词	4
项目背景	4
项目目标	4
项目范围	5
项目开发环境	5
开发主体	5
开发部门	5
开发地点	5
开发业务范围	5
开发服务范围	6
项目管理	6
系统设计实现	6
培训	7
实施	7
上线支持	7
项目计划和交付项	7
项目总体计划	7
开发阶段划分	8
成开发阶段的主要交付项	9
职责分配	9
阶段完成	10
项目完成	10
项目组织与管理	10
组织架构	10
职责	11
项目的变更控制程序	13



提出变更.....	13
接收方的响应.....	13
申请方的认可.....	13
变更系统开发.....	13
变更程序流程.....	13
项目终止或暂停.....	14
主要假定.....	14
项目管理:	14
测试工作.....	错误! 未定义书签。
基础设施:	14
工作范围:	15
培训:	15
附录: 能效管理系统详细开发功能说明及工作量评估	错误! 未定义书签。
附录 1: 能效系统开发功能范围及工作量评估	错误! 未定义书签。



KPI 系统开发服务工作说明书

(Statement Of Work)

概述

本系统（关键绩效指数 KPI 管理系统）开发服务工作说明书（Statement Of Work，以下简称“SOW”）是用户方（以下简称“甲方”）和上海海硕士软件有限公司（以下简称“海硕士”或乙方）于####年##月 xx 日签署的信息化项目合同（合同编号：XXXX）的附件，旨在界定服务明细条款。本工作说明书随主合同签署同时生效。

本工作说明书定义了甲方和乙方在本项目中约定的具体系统开发范围、任务、系统开发计划、基本假定和交付项，如与其他协议或约定存在差异，以此工作说明书为准。本工作说明书将作为项目执行控制管理的指导文件。

术语、首字母缩写词和缩略词

关键绩效指数 KPI 管理系统（本项目）：由海硕士软件公司开发，用于甲方绩效考核和监控的信息系统。

船舶管理系统 SMIS：由海硕士公司开发，甲方面向船舶管理业务的管理软件系统

项目背景

由于甲方船舶管理的发展需要及公司对加强船舶营运的需求，特别是目前燃油成本高企的形式下，公司对于船舶运行成本/管理绩效的管理需要不断加强，不仅需要了解船舶日常运行管理情况，更需要分析各类绩效指标的执行情况，在此背景下，海硕士按甲方要求，实施能关键绩效指数 KPI 管理系统，对船舶营运管理的各类 KPI 进行有效管理，满足公司管理要求。

项目目标

本次项目的目标为实现甲方船舶营运绩效管理考核和监控，达到绩效系统各种数据能及时采集，在海硕士现有的航运企业船舶管理系统基础上，根据甲方需求针对滚装船舶建立一套管理系统，且覆盖甲方目前 KPI 管理体系的考核指标要求。



项目范围

项目开发环境

产品版本:	关键绩效指数 KPI 管理系统
开发平台:	Java
开发语言及版本:	JDK 1.4 或以上
中间件版本:	Tomcat 5.5 或以上
数据库版本:	Ms Sql Server 2000 或以上

开发主体

本次项目开发服务的主体为：甲方公司全称

开发部门

本次系统开发将涉及的甲方公司部门：

	单位名称	一级部门名称	二级部门名称	三级部门名称
	甲方公司名称	航务部			
	甲方公司名称	机务部			
	甲方公司名称	采购部			
		财务部			
		业务保障部			
		运作部			
		商务部			
		总经办			
		略			

开发地点

开发地点在海硕士公司，实施及现场调整时，在甲方经营办公地点（####办公楼）。甲方需要承担乙方系统开发顾问在项目实施期间所有后勤保障（办公、会议、就餐）。

开发业务范围

注：由于实施了 SMIS 系统，一些基础的数据，如公司/船舶/部门等信息不在此系统设置；

序号	业务模块	子模块	业务需求
1	系统维护	PI 元素管理	建立 KPI 计算所需的 PI 元素，这些元素最终反映到每月的搜集信息表中；
2		KPI 管理	公司领导决策所需的各类 KPI 设定，包括利用 PI 计算的公式设定；



3		接口设定	PI 元素所需到 SMIS 系统自动采集的数据设定;
4	数据管理	PI 数据设置	设置各类 PI 数据所需上报的部门/船舶
5		PI 数据确认	系统服务自动采集的按月的 PI 数据, 用户进行确认, 对于不能采集的 PI 数据, 需要用户进行人工确认;
6		PI 数据查询	对已经确认的 PI 数据进行查询
7	KPI 分析	KPI 指标设置	根据设定的 KPI, 按年/月进行指标设定
8		KPI 预警	根据 KPI 指标设定以及实际计算结果, 进行数据预警; 用表格数据及图表进行显示
9			
10		KPI 统计	根据用户设置条件, 对各类 KPI 进行分析统计, 并用数据表格/图形方式进行显示
11	报表管理	报表管理	系统中各种查询统计表格, 可以进行统计后保存及察看; 用户统计及上报;
12		略	略
13	系统服务	PI 数据采集	系统按月自动按照 PI 设定的数据接口, 到 SMIS 及其它系统(SMIS 系统外需接口要另外收费)获取数据。

开发服务范围

在项目开发过程中, 乙方将为甲方提供以下系统开发服务。

项目管理

乙方提供项目开发过程中的项目管理工作, 将派出一位项目经理, 与甲方项目经理共同负责管理整个项目生命周期的进度、各阶段日常事务和项目质量。主要的服务内容如下:

- (1) 对项目功能的确定
- (2) 项目计划的制订和管理
- (3) 项目进度管理
- (4) 项目风险的评估、监控和管理
- (5) 项目组成员的调度和工作安排
- (6) 负责与项目相关的人员和部门的沟通协调工作

略

系统设计实现



在项目开发中，双方项目团队协同工作，根据甲方企业特点进行系统设计，并落实到甲方的日常业务运作中：

(1) 业务需求分析（需求）

乙方在项目初期将对甲方当前的业务情况做详细的了解，并找出甲方业务需求的特点，确认需提供哪些详细的系统开发服务。

(2) 系统实现

乙方在对甲方的业务需求进行了详细了解后，将结合系统功能，并和甲方相关人员经过充分研讨，按照业务需求分析的结果组织人员进行系统开发（设计、开发、测试），略。

培训

本次开发项目乙方将为甲方提供如下的培训服务：

(1) 使用培训

乙方在系统实施阶段将对甲方业务人员进行相应的使用培训，使相关人员具有系统使用和维护系统的能力。

(2) 管理用户培训

为保证系统的正常运行，必须做好甲方管理员的培训，管理用户培训由甲方的指定甲方的系统管理人员，己方负责对指定管理人员进行培训。

实施

本次开发项目乙方将为甲方提供如下的实施服务：

(1) 实施范围

本次开发应用的产品实施功能为能效管理平台。

(2) 实施主体

本次开发应用的产品实施主体为甲方各相关业务部门。

上线支持

乙方在系统上线后将提供一个月的上线支持服务，帮助甲方解决上线后可能出现的流程和系统的问题，保证系统的正常运行，上线支持服务以第一个月的月末结帐为结束点。

项目计划和交付项

项目总体计划

ID	任务名称	开始时间	完成	持续时间	Q3 12年		Q4 12年		
					08月	09月	10月	11月	12月
1	项目调研	2012-8-13	2012-8-31	3w					
2	合同立项	2012-8-30	2012-8-31	.4w					
3	系统设计	2012-9-3	2012-9-14	2w					
4	系统开发	2012-9-7	2012-11-7	8.8w					
5	系统接口	2012-11-1	2012-11-8	1.2w					
6	系统数据初始化整理	2012-11-12	2012-11-16	1w					
7	现场实施	2012-11-19	2012-12-5	2.6w					
8	系统正式运行	2012-12-3	2012-12-31	4.2w					
9	系统验收	2012-12-31	2013-1-1	.4w					
10	售后跟踪	2013-1-1	2013-12-31	52.2w					

开发阶段划分

参照海硕士项目实施计划，本项目的开发可划分为以下九个阶段

略	
	1、
	1、
	1、
	1、



略	
	1、
	1、

成开发阶段的主要交付项

项目阶段	交付成果
立项（项目启动）	《系统开发服务工作说明书》
	《系统开发项目管理规范》
需求调研	略
蓝图设计	
系统开发	
项目验收	

职责分配

甲乙双方的职责描述如下：

- P: 主要负责
- S: 协助

任务类型	服务/任务	职责分配	
		甲方	乙方
项目管理	项目管理	S	P
开发实施	业务需求调研	S	P
	系统设计	S	P
	项目开发	S	P
	系统开发	S	P

	测试环境搭建	S	P
	系统验证	S	P
	测试使用	S	P
	用户培训	S	P
	系统初始化, 上线切换	P	S
	系统试运行	P	S
交付成果	《系统开发服务工作说明书》	S	P
	《详细需求说明书》	S	P
	《开发需求变更客户确认表》 <i>(如果有变更需提供)</i>	S	P
	《用户使用手册》	P	S
	《测试确认报告》	S	P

阶段完成

该阶段的交付项全部完成且提交甲方后, 甲方需在 5 个工作日内及时予以确认, 在前述期限内既不确认也不提出书面异议的, 视为通过。双方签署阶段系统开发工作完成确认单标志着该阶段系统开发工作的完成。

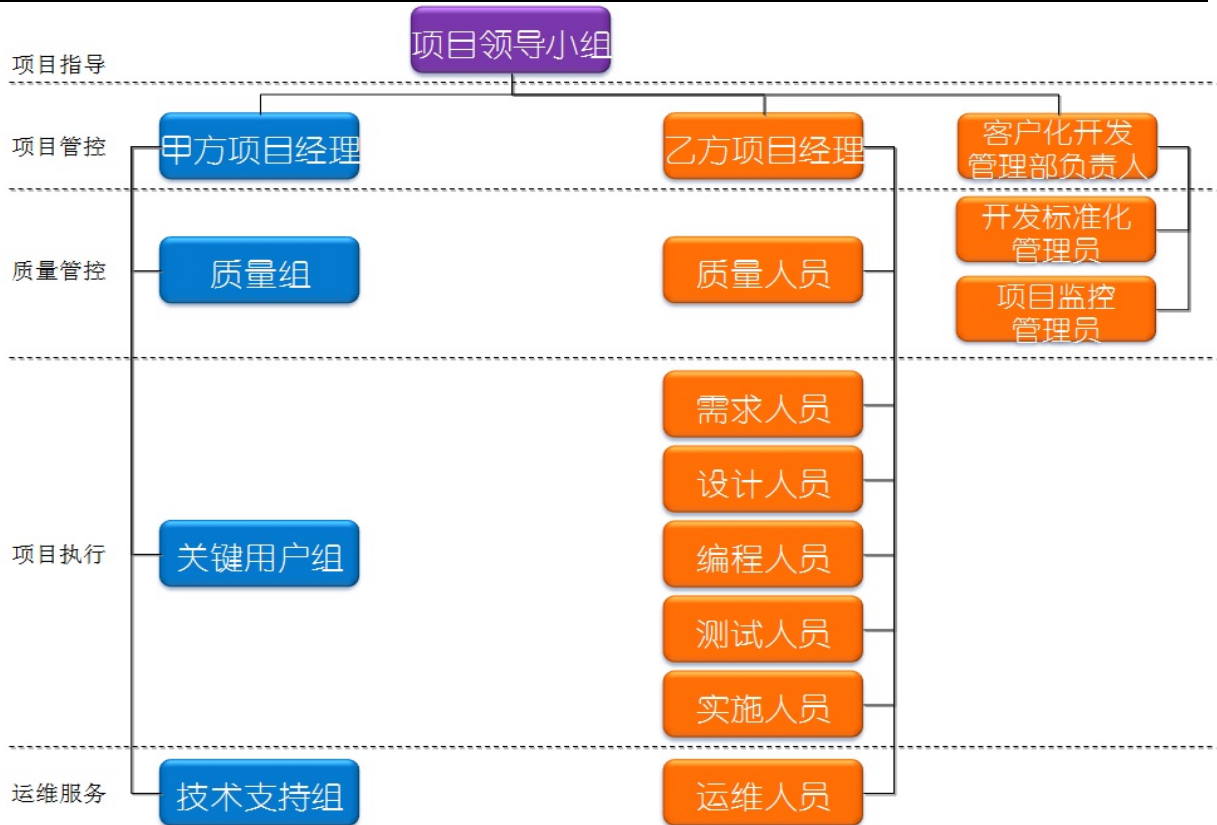
项目完成

所有阶段工作完成确认单签署完毕, 则项目完成, 本项目系统开发工作结束。

项目组织与管理

组织架构

为保证本项成功系统开发, 双方需要成立专门项目组织, 组织架构如下:



职责

作用	角色	主要职责
项目指导	项目领导小组-由双方公司领导组成	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 项目系统开发领导小组是项目的最高决策机构； ➢ 享有项目过程中所有争议的最终决定权； ➢ 对项目系统开发的整体策略、计划和方案给出指导性意见和建议； ➢ 定期对项目的工作质量进行监督； ➢ 定期进行阶段性沟通与协调； ➢ 对系统开发过程中出现的各种问题给予指导性解决意见和建议； ➢ 对系统开发所需要的资源给予保证； ➢ 定期接受项目经理对于项目进程汇报。
项目管控	甲方项目经理	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 作为甲方项目的负责人，负责项目全面的督导和进度过程的控制； ➢ 整个项目系统开发方案制定、项目进度的控制、与乙方沟通、下属分公司资源的协调、工作指导等。
	乙方项目经理	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 作为乙方项目的负责人，负责项目的全面系统开发督导和项目进度过程控制； ➢ 整个项目系统开发方案制定、项目进度的控制、与甲方沟通、



		公司资源的协调、工作指导等。
质量管控	质量组（甲方）	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 对甲方项目执行人员提供的项目所要求的文档的质量进行检查； ➤ 与甲方项目经理一道就质量事项进行沟通协调。
	质量人员（乙方）	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 对项目的产出物包括代码、文档等的质量进行检查； ➤ 与总部项目管理人员以及乙方项目经理一道就质量事项进行沟通协调
	开发标准化管理员	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 监控项目按照乙方的标准化管理过程行进，保证项目在开发标准化方面的质量符合要求； ➤ 同乙方项目经理一起负责项目开发过程中一般事项的沟通协调。
	项目监控管理员	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 对项目进行远程或者现场监控； ➤ 对发生问题的项目进行持续跟踪汇报； ➤ 同乙方项目经理一起负责项目监控中一般事项的沟通协调。
项目执行	关键用户组（甲方）	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 按系统开发合同、系统开发方案界定的工作范围、系统开发计划开展系统开发的配合工作，服从项目经理的工作安排； ➤ 负责系统系统开发、实施过程中各种甲方文档的提供、整理与确认。
	需求人员（乙方） 设计人员（乙方） 编程人员（乙方） 测试人员（乙方） 实施人员（乙方）	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 负责项目的具体系统开发工作； ➤ 按项目系统开发合同、系统开发方案界定的工作范围、系统开发计划开展系统开发工作，服从项目经理的工作安排，与甲方关键用户协调与沟通，保证项目系统开发工作的正常开展； ➤ 负责系统开发过程中各种系统开发文档的提供、整理与确认。
运维服务	技术支持组（甲方）	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 负责收集最终用户系统使用过程中发生的问题； ➤ 对收集到的问题进行分类处理； ➤ 对于无法独立解决的问题上报乙方运维人员寻求帮助； ➤ 对收集到的问题的处理结果进行跟踪汇报。
	运维人员（乙方）	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 负责后续的运维服务； ➤ 负责产品功能、BUG 问题的跟踪处理及汇报； ➤ 负责新需求、新功能的收集整理以及确认工作。

项目的变更控制程序

如果需要更改本工作说明书，应遵循以下程序。

- (1) 项目变更请求（PROJECT CHANGE REQUEST，以下简称 PCR）是协商变更的工具。PCR 必须描述系统变更的根本原因和变更对项目的影响。
- (2) 略

提出变更

提出变更需首先填写“项目变更请求表”（PROJECT CHANGE REQUEST，以下简称 PCR）。PCR 需由申请方项目经理交给对方项目经理。接收方项目经理将就 PCR 的技术可靠性略。

接收方的响应

接收方项目经理将在接到 PCR 的三个工作日内确认收讫，并说明分析 PCR，做出相应的项目变更建议书（PROJECT CHANGE PROPOSAL，以下简称 PCP）所需的时间。略。

PCP 将就 PCR 中所提出的变更对整个项目的影响做出以下几方面的说明：

- 基本变更—文件的增改和删除
- 软件设计—程序编码的增加、修改和删除
- 测试项目—测试计划、测试和重新测试的修改
- 系统性能—确认修改项目对系统性能的影响以及增加或改装其它机器是否必要
- 培训—培训计划、课程准备及教材
- 略

申请方的认可

- (1) 申请方项目经理需对 PCP 进行书面确认。任何双方项目经理不能解决的争议将提交项目领导小组审议。
- (2) 在申请方项目经理确认后，如果修改涉及项目合同或费用，还需由项目领导小组批准。
- (3) 略。

变更系统开发

- (1) 双方将根据经确认批准的 PCP 重新调整项目计划，并进行任务分配。
- (2) 双方将根据新的项目计划履行各自的责任。

变更程序流程

- (1) 任何一方以书面形式提出 PCR
- (2) 将 PCR 提交对方(或项目领导小组)作技术可行性评定
- (3) 乙方以书面形式给出 PCP 的准备时间和所需费用

- (4) 甲方项目经理组织讨论乙方提出的时间和费用以及是否批准PCR
- (5) 乙方做出PCP并确认所需费用和进度
- (6) 略

项目终止或暂停

略

主要假定

为保证项目的成功，本 SOW 是基于如下假设前提，以下前提的变更将可能影响项目的系统开发计划与服务价格。

项目管理:

- 在开发项目中采用乙方的开发项目管理体系，甲方需认可该方法并且能够按照项目系统开发策略执行；
- 双方项目小组成员能够根据项目工作计划，在整个项目系统开发期间能够按照资源计划从事本项目工作；
- 任何可能影响项目计划的第三方因素(非乙方)应由甲方控制和管理，由乙方提供的第三方服务/产品除外；
- 略

基础设施:

- 甲方将为项目组在现场的工作提供合适的办公条件，在项目进行期间，项目组的工作人员将在甲方安排的办公室办公。这些应该包含：安静的工作空间，系统开发用的机器，外部电话线，及为完成本项目必要的办公室设备，办公室文具、纸张和其它资源。本项目组将不需要为办公场地支付任何费用；
- 项目开始后两周内，乙方负责提供系统服务器配置的计划，并审查甲方的开发和测试服务器的配置是否符合要求；
- 甲方将准备工作现场的服务器的设施和服务器的位置；
- 甲方的工作人员将对数据中心的日常运营负责。这包括每天服务器的备份，网络和防火墙，第三方厂商，服务器的维护等等；



- 由于甲方基础设施没有按时到位，以及基础设施的故障造成项目进度延期，甲方将承担相关延期费用。

工作范围:

- 项目组认为项目的开发将根据项目界定的范围进行，任何增加、增强或修改将通过变更控制流程作为变更请求处理；甲方需承担需求变更造成的额外工作量的费用，且计划在双方协商后进行适当调整。
- 略

培训:

- 甲方须与乙方项目组一起制订培训计划和安排培训课程，派遣甲方员工进行必要的培训和与项目组一起工作；
- 甲方应确保系统开发组的关键用户具备基本的计算机应用能力；
- 略

本项目订单须经双方授权代表签字才生效。

本项目订单一式两份，甲乙双方各持有一份。

上海海硕士软件有限公司	用户方:
授权签名: _____	授权签名: _____
日期: _____	日期: _____