УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «ПЛМ УРАЛ»

Жураховский Владимир Георгиевич _____

м.п.

ЛОЦМАН: PLM Расширенное управление требованиями

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

ООО «ПЛМ УРАЛ»

Россия, г. Екатеринбург

2024 год

ООО «ПЛМ Урал»
Юридический адрес: 620131, Россия, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Металлургов, 16 Б,
Телефон: (343) 214-46-70 Факс: (343) 214-46-76

ИНН 6658305757 КПП 665801001Р/С 40702810200030036739 БИК 047162812 ОГРН 1236600010690
Р/С 40702810138030001126 вФИЛИАЛ "ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"Г. ЕКАТЕРИНБУРГК/С
30101810465777100812

ЛОЦМАН: PLM

Расширенное управление требованиями

Описание жизненного цикла

г. Екатеринбург

2025 г.

Содержание

Содержание 2

Принятые сокращения и предметные термины 3

1 Поддержание жизненного цикла программы 4

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО 5

3 Техническая поддержка ПО 6

4 Требования к персоналу 7

Принятые сокращения и предметные термины

Термин/сокращение	Расшифровка
ПО	Программное обеспечение
ТП	Техническая поддержка
СТП	Служба технической поддержки Разработчика
Service Desk	Информационная система заказчика для управления процессом оказания технической поддержки пользователей
Разработчик	Правообладатель Программы
Пользователь	Физическое или юридическое лицо, подписавшее лицензионный договор Разработчика и получившее доступ к программе

1 Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом Разработчика и по заявкам Заказчика, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- Консультации в установке и обновлению ПО;
- Консультации по настройке и администрированию;
- Консультации по возникающим в ходе эксплуатации вопросам некорректной работы ПО.

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста СТП по запросу пользователя.

В случае необходимости, Разработчик выпускает обновление ПО или его компонентов и размещает их на общедоступном дляскачивания ресурсе.

В случае единичной работы специалиста СТП неисправности устраняются на локальном рабочем месте Пользователя. Работа с СТП осуществляется в соответствии с порядком, описанным в разделе 3.

3 Техническая поддержка ПО

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, пользователь обращается в СТП.

Запрос в СТП отправляется на следующий адрес:support@plm-ural.ru

При обращении в СТП должен указать следующие данные:

- Название организации Пользователя (для юр. лиц);
- Номер лицензионного соглашения
- ФИО Пользователя;
- EmailПользователя, на который будет отправляться вся информация по запросу на ТП:
- Контактный телефон Пользователя
- Описание вопроса.

4 Требования к персоналу

Пользователи ПО должны:

- Обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- Иметь базовое машиностроительное образование;
- Иметь опыт работы с требованиями.

Для начала работы с ПО пользователю необходимо ознакомиться со справочной документацией, поставляемой вместе с ПО.

Пользователю ПО рекомендуется пройти курс обучения у разработчика или у официального дилера.

Контакты технического специалиста
ФИО: Толмачев Роман Юрьевич
телефон: +79126011748
e-mail: tru@plm-ural.ru