УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «ПЛМ УРАЛ»

Жураховский Владимир Георгиевич _____

м.п.

ЛОЦМАН: PLM Архитектурное проектирование

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 Разработка»

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 Архитектурное проектирование

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

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 Совершенствование ПО 6

4 Техническая поддержка ПО 7

5 Требования к персоналу 8

Принятые сокращения и предметные термины

Термин/сокращение	Расшифровка
ПО	Программное обеспечение
ТП	Техническая поддержка
СТП	Служба технической поддержки Разработчика
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 возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание
- запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрессupport@plm-ural.ru.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

3 Совершенствование ПО

ПО регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@plm-ural.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

4 Техническая поддержка ПО

Пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@plm-ural.ru.

5 Требования к персоналу

Пользователи ПО должны:

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

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