



Описание процессов жизненного цикла PM.planner

Содержание

1. Цели и назначение	3
2. Термины и сокращения	3
3. Поддержание жизненного цикла Программы	4
4. Процесс реализации (разработки) Программы	4
5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы	4
6. Совершенствование Программы.....	5
7. Техническая поддержка Программы.....	5

1. Цели и назначение

PM.planner – программный продукт для формирования, актуализации и контроля календарно-сетевых графиков проектов, выполнения задач ресурсного планирования, выравнивания и контроля ресурсов проекта.

Он предназначен для реализации функций по управлению портфелями проектов и отдельными проектами и предоставляет следующие функции:

1. Управление иерархической структурой проектов.
2. Управление составом проектов.
3. Управление содержанием проектов в рамках иерархической структуры декомпозиции работ.
4. Планирование, актуализация и контроль состава работ проекта.
5. Расчет расписания проекта по методу критического пути с учетом технологических зависимостей, календарей выполнения работ, ограничений на сроки выполнения работ, календарей работы ресурсов и ресурсных ограничений.
6. Планирование, актуализация и контроль ресурсов проекта в рамках единой иерархической структуры ресурсов.
7. Выравнивание загрузки ресурсов с учетом технологии выполнения работ и доступности ресурсов, календарей работы ресурсов.
8. Формирование отчетных и аналитических форм..

PM.planner является клиент-серверным приложением с выделением сервера приложения, сервера СУБД, в качестве клиента используется веб-браузер. PM.planner обеспечивает фактической и прогнозной информацией подсистемы Комплексной Системы Управления Проектами и Портфелями (КСУПП) на базе PM.customer, PM.portal и другого специализированного ПО.

2. Термины и сокращения

Таблица 1 Термины

Термин	Значение
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, выступающее в качестве приобретателя по договору лицензий PM.planner
Программа	Программный продукт для календарно-сетевого и календарного планирования PM.planner
Разработчик	Акционерное общество «ПМСОФТ»

Таблица 2 Сокращения

Сокращение	Значение
ПО	Программное обеспечение

3. Поддержание жизненного цикла Программы

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

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки и обновления Программы;
- пояснения по функционалу Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного ПО для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

4. Процесс реализации (разработки) Программы

В рамках разработки Программы выделяются следующие процессы:

9. Анализ – собираются и систематизируются требования к ПО, выявляются взаимосвязи между новыми требованиями и существующей функциональностью, результаты анализа документируются.
10. Проектирование – создается проект новой функциональности ПО, документируется, передается на программирование.
11. Программирование – разрабатывается новая функциональность.
12. Сборка – формирование сборки ПО из исходных кодов.
13. Документирование – дорабатываются руководства пользователя, справочный текст, описывающие пользование новой функциональностью.
14. Тестирование – проводится исследование новой функциональности и связанных с ней модулей на предмет выявления ошибок. Проводится проверка соответствия реальной функциональности её проекту.

5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

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

- массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, 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 – сбой, произошедший в системе у одного пользователя со стороны Заказчика;
- наличие проблемы – сбой, повлёкший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы.
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес techsupport@pmssoft.ru или по телефону +7 (495) 232 11 00.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учёта запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться к Заказчику 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.

6. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс, расширяются возможности по взаимодействию с внешними приложениями.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу techsupport@pmssoft.ru.

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

7. Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер +7 (495) 232 11 00.

Также пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@pmssoft.ru.

Время работы офиса и службы поддержки:

- ПН-ПТ: с 9:00 до 18:00,
- СБ-ВС: выходной.

Минимальное количество персонала, задействованное в процессе сопровождения, - 4 человека.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки ПО:
Россия, 119021, Москва, ул. Россолимо, дом 17, строение 3.