

«PM.integrator» (Система проектной интеграции и координации)

Описание процессов жизненного цикла

Оглавление

Общие положения.....	3
Термины и сокращения	3
Поддержание жизненного цикла Системы	4
Процесс реализации (разработки) ПО.....	4
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы	4
Совершенствование Системы	5
Техническая поддержка Системы	6
Информация о персонале, задействованном в процессе разработки.....	6

Общие положения

«PM.integrator» (Система проектной интеграции и координации) предназначена для интеграции и координации участников проекта, требований, обязательств и ограничений, информации по проекту, а также групп процессов управления проектами в едином информационном пространстве, в том числе:

- Создания комплексной и интегрированной системы проектного контроля.
- Объединения и улучшения коммуникаций между всеми участниками проектной деятельности в единой среде управления проектами.
- Снижения затрат на исполнение и поддержку групп процессов управления проектами и повышения эффективности команд.
- Интеграционного взаимодействия с профессиональными решениями для календарно-сетевое планирования, управления стоимостью и другими специализированными инструментами для повышения степени проектного контроля.
- Обеспечения выполнения процессов управления техническими и проектными документами, рисками, изменениями, контроля исполнения поручений, администрирования проектов.
- Обеспечения мобильного доступа к проектным данным и выполнению задач по оперативному сбору данных о выполнении работ проекта непосредственно в месте их выполнения.
- Поддержки международных стандартов и лучших практик проектного управления, таких как PMI, IPMA, ISO, AACE, AWP, WFP.

«PM.integrator» решает следующие задачи:

- Обеспечивает регламентированный доступ к актуальной информации и поддерживает совместную работу, включая подключение подрядчиков к процессам управления.
- Автоматизирует и интегрирует ключевые группы процессов управления проектом.
- Формирует единый и достоверный источник информации о статусе выполнения проекта.
- Поддерживает контроль над основными параметрами реализации, позволяя оперативно реагировать на изменения и обеспечивая управление качеством на всех этапах.

Более подробную информацию можно найти на странице продукта:

<https://www.pmssoft.ru/pmportal/>

Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Система	Программа для ЭВМ «PM.integrator» (Система проектной интеграции и координации)
Разработчик	Акционерное общество «ПМСОФТ»

Заказчик	Физическое или юридическое лицо, выступающее в качестве приобретателя по договору лицензий «PM.integrator» (Система проектной интеграции и координации)
----------	---

Поддержание жизненного цикла Системы

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

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО Системы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- пояснение функционала модулей Системы, помощь в эксплуатации Системы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Системы.

Процесс реализации (разработки) ПО

В рамках разработки Системы выделяются следующие процессы:

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

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов Системы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Системе, 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 Системы.
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Системы.

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 Системы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета 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 за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

Совершенствование Системы

Системы регулярно развивается: появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс, расширяется API для взаимодействия 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 Систему будут внесены соответствующие изменения.

Техническая поддержка Системы

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

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу techsupport@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 человек:

- 2 программиста, имеющих навык работы с платформой .NET Core 6, знаний C#, JavaScript (React);
- 1 технический/системный администратор, имеющий навык настройки и администрирования информационных систем, знания архитектуры Системы и принципов сетевого взаимодействия, опыт сборки и доставки решения на сервера;
- 1 консультант, имеющих навык оказания консультаций по внедрению информационных систем управления проектами.

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

Информация о персонале, задействованном в процессе разработки

Минимальное количество персонала, задействованное в процессе разработки, - 6 человек:

- 3 программиста, имеющих навык работы с платформой .NET Core 6, знаний C#, JavaScript (React);
- 1 технический/системный администратор, имеющий навык настройки и администрирования информационных систем, знания архитектуры Системы и принципов сетевого взаимодействия, опыт сборки и доставки решения на сервера;
- 2 консультанта, имеющих опыт оказания консультаций по внедрению информационных систем управления проектами.

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