



АО «ПМСОФТ»

Описание процессов жизненного цикла PM.cost

Редакция 1.0

Всего листов: 6

Содержание

Содержание	2
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.....	6

1. Цели и назначение

Программное обеспечение PM.cost предназначено для оценки стоимости проекта на всех стадиях проекта – от концепции до детальной ресурсной сметы проекта.

Программное обеспечение PM.cost предназначено для реализации функций по оценке стоимости проектов. В PM.cost реализуются следующие функции:

1. Управление иерархической структурой проектов.
2. Управление составом проектов.
3. Управление содержанием проектов в рамках иерархической структуры декомпозиции работ.
4. Управление затратами проекта в рамках настройки классификаторов системы.
5. Ведение ведомости объемов работ / позиций оценки проекта.
6. Ведение справочников ресурсов для оценки стоимости проекта.
7. Ведение справочника сметных норм для оценки стоимости проекта.
8. Оценка стоимости по данным параметрических моделей.
9. Оценка пользовательских затрат проекта.
10. Оценка затрат проекта с учетом ресурсов и сметных норм.
11. Загрузка данных ведомости объемов работ / позиций оценки из электронных таблиц.
12. Выполнение расчетов в разных валютах.
13. Разграничение прав доступа к данным PM.cost.
14. Изменение правил расчетов за счет пользовательских формул.
15. Формирование отчетных и аналитических форм.

2. Термины и сокращения

Таблица 1 Термины

Термин	Значение
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, выступающее в качестве приобретателя по договору лицензий PM.cost
Программа	Программный продукт для выполнения оценки стоимости проектов PM.cost
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 функциональности 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:

1. Анализ – собираются и систематизируются требования к ПО, выявляются взаимосвязи между новыми требованиями и существующей функциональностью, результаты анализа документируются.
2. Проектирование – создается проект новой функциональности ПО, документируется, передается на программирование.
3. Программирование – разрабатывается новая функциональность.
4. Сборка – формирование сборки ПО из исходных кодов.
5. Документирование – дорабатываются руководства пользователя, справочный текст, описывающие пользование новой функциональностью.
6. 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, текстовые файлы журнала событий 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@pmsoft.ru.

Время работы офиса и службы поддержки:

- ПН-ПТ: с 9:00 до 18:00 по московскому времени,
- 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.