Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

# Общие сведения

## Назначение документа

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения Project Point, включая регламенты технической поддержки конечных пользователей.

## Термины и определения

|  |  |
| --- | --- |
| **Заголовок** | **Заголовок** |
| ПО | Программное обеспечение |
| Project Point | Программное обеспечение, правообладателем которого является ООО «ПРОДЖЕКТ ПОИНТ» |
| ЖЦ | Жизненный цикл |
| ОС | Операционная система |
| МСК | Московское время |
| Конечный пользователь | Сотрудник Заказчика, использующий ПО Project Point |
| Заказчик | Организация, которая приобрела права на использование ПО Project Point |
| Правообладатель | ООО «ПРОДЖЕКТ ПОИНТ» |

## Наименование программного обеспечения

Project Point – среда общих данных для управления проектированием и строительством промышленных и гражданских объектов.

## Системные требования

Системные требования к серверному и аппаратному обеспечению для использования ПО Project Point представлены по адресу: <https://projectpoint.ru/prerequisites>.

# Описание процессов жизненного цикла ПО

Правообладатель (ООО «ПРОДЖЕКТ ПОИНТ») производит выпуск новых версий на регулярной основе (один раз в месяц в зависимости от объема запланированных изменений функциональных характеристик и объема накопленных корректировок в соответствии с полученными и зарегистрированными замечаниями пользователей).

Каждая новая версия Project Point предлагает значительные изменения, или улучшения, или иные модификации, обеспечивающие развитие функционала программного обеспечения, отработки замечаний и пожеланий пользователей, выявленных в ходе эксплуатации, а также поддержки изменений нормативных актов, ГОСТов и иных устанавливающих документов путем обеспечения непрерывного цикла разработки.

Все замечания пользователей по работе с ПО Project Point принимаются и отрабатываются на уровне службы технической поддержи пользователей (см. ниже), фиксируются в служебной закрытой системе управления требованиями. На основе этой информации сотрудники Правообладателя (аналитики, маркетологи, продакт- менеджеры и другие специалисты) формируют планы и технические задания для разработки на следующие релизы и версии ПО Project Point.

# Сопровождение и техническая поддержка

Техническая поддержка Project Point (включая все программные компоненты и библиотеки) осуществляется по действующим лицензионным договорам с Заказчиками.

Способы оказания и контакты технической поддержки:

* Email: [portal@projectpoint.ru](mailto:portal@projectpoint.ru) (принятые обращения автоматически регистрируются в системе учета обращений с присвоением и отправкой уникального номера обращения на почту автору обращения).
* Телефон: +7 499 343 71 87

Техническая поддержка оказывается с 9:00 до 18:00 по Московскому времени по рабочим дням.

В техническую поддержку входят:

* Прием, учет и анализ замечаний и пожеланий по работе Project Point, которые в дальнейшем могут быть использованы и инкорпорированы в программное обеспечение, в том числе в формате обновления;
* Устранение выявленных ошибок и неисправностей, делающих невозможным использование полезных свойств Project Point (блокирующих ошибок);
* Предоставление общей информации о Project Point, продуктах и услугах компании и партнеров. Ответы на сформулированные вопросы или передача их профильным специалистам для ответа клиенту.
* Консультации по базовому функционалу Project Point. Краткие консультации о наличии и особенностях функционала с дальнейшей отсылкой к документации/справке. Не является обучением по работе с ПО.
* Консультации по установке и запуску ПО на поддерживаемом программном (операционная система) и аппаратном обеспечении.
* Воспроизведение и анализ возникшей у клиента ситуации с целью предоставления решения (прямого или обходного) и передачи воспроизводимых ошибок отделу разработки.
* Предоставление исправлений для блокирующих ошибок, предоставление инструкций или иных вариантов решения по известным ошибкам.
* Анализ проблемных ситуаций и предоставление рекомендаций (обходных решений) для их разрешения.
* Прием предложений по развитию функционала. Формулирование предложения на развитие функционала и передача их менеджеру продукта.
* Внесение часто встречающихся вопросов в базу знаний (FAQ).

Ошибки в ПО фиксируются в служебной закрытой системе управления требованиями Правообладателя, затем исправляются в последующих версиях программного обеспечения.

# Требования к персоналу, навыкам пользователя и администратора

Программное обеспечение Project Point дружелюбно к пользователю:

* подходит для всех участников инвестиционно-строительных проектов (проектных и девелоперских компаний, заказчиков и генподрядчиков),
* просто в освоении и удобно в ежедневном использовании,
* легко интегрируется (встраивается) в существующую ИТ-инфраструктуру на предприятии,
* осуществляет обмен данными и поддержку всех распространенных форматов.

Пользователь может самостоятельно освоить данное ПО, ознакомившись с руководством пользователя и дополнительными материалами, приведенными на сайте правообладателя в разделе «[Эксплуатация и поддержка ПО Project Point](https://projectpoint.ru/support)», либо обратиться к партнерам, полный перечень которых приведен на официальном сайте в разделе [«О нас» - «Партнеры»](https://projectpoint.ru/partnery/) для прохождения специальной подготовки персонала дистанционно посредством сети Интернет или на территории Конечного пользователя.

Минимальная требуемая квалификация для установки и активации ПО:

* базовые навыки работы на персональном компьютере с современными офисными приложениями и операционной системой (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
* базовые навыки использования интернет-браузера (установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы веб-интерфейса);

Минимальная требуемая квалификация для использования ПО:

* базовые навыки работы на персональном компьютере с современными офисными приложениями и операционной системой (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система).

# Контактная информация правообладателя

## Юридическая информация

* Название компании: ООО «ПРОДЖЕКТ ПОИНТ»
* Юр. адрес: 141730, Московская область, г. Лобня, ул. Промышленная, д. 1а, оф. 1
* ОГРН: 1135047004036
* ИНН: 5025033624