

Союз-PLM. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

## Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Союз-PLM.....	2
Установка и развертывание серверной и клиентской частей Системы.....	2
Организация резервного копирования данных Системы и восстановление данных Системы на основе данных, полученных в результате резервного копирования.....	2
Организация доступа пользователей к службе технической поддержки Програмсоюз.....	2
Техническая поддержка пользователей.....	3
Проведение обновления Системы.....	3
Информация о персонале.....	4

## Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Союз-PLM

Поддержание жизненного цикла системы "Союз-PLM" (далее – Система) осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- Установка и развертывание серверной и клиентской частей Системы;
- Организация резервного копирования данных Системы и восстановление данных Системы на основе данных, полученных в результате резервного копирования;
- Организация доступа пользователей к службе технической поддержки Програмсоюз;
- Техническая поддержка пользователей;
- Проведение обновления Системы;

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоев по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в данных и прикладных системах и т.п.)

## Установка и развертывание серверной и клиентской частей Системы

Установка и развёртывание серверной и клиентской частей Системы может осуществляться как разработчиком Системы, так и системный администратором Заказчика. Подробные инструкции приведены в документе [http://www.programsoyuz.ru/assets/downloads/Союз-PLM\\_v3.\\_Установка\\_под\\_PostgreSQL.\\_Руководство\\_администратора.pdf](http://www.programsoyuz.ru/assets/downloads/Союз-PLM_v3._Установка_под_PostgreSQL._Руководство_администратора.pdf).

## Организация резервного копирования данных Системы и восстановление данных Системы на основе данных, полученных в результате резервного копирования

Организация резервного копирования данных Системы осуществляется системным администратором Заказчика путём создания резервной копии базы данных средствами базы данных и копирования файлов, находящихся в папке файлового сервера. Частота создания резервных копий определяется Заказчиком. Восстановление данных Системы на основе данных,

полученных в результате резервного копирования, осуществляется системным администратором Заказчика путём восстановления базы данных из ранее сохранённой резервной копии и копирования файлов в папку файлового сервера из сохранённой ранее резервной копии файлов.

## **Организация доступа пользователей к службе технической поддержки Програмсоюз**

Организация доступа пользователей к службе технической поддержки Програмсоюз осуществляется сотрудником службы техподдержки Програмсоюз. В рамках работ по организации доступа пользователей к службе технической поддержки Програмсоюз на сервере технической поддержки Програмсоюз (plm.programsoyuz.ru:5050, он же доступен по адресу <https://plm.programsoyuz.ru/>) производится:

- заведение записи о предприятии Заказчика;
- создание в записи о предприятии ссылок на дистрибутивы Системы;
- создание в записи о предприятии папки для создания заявок Заказчика;
- заведение учётных записей пользователей предприятия заказчика, выдача им прав на скачивание дистрибутивов Системы, создание заявок и запуск процессов обслуживания пользователя по созданным заявкам.

## **Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется службой технической поддержки Програмсоюз. Рекомендуемый способ обращения – через сервер технической поддержки Програмсоюз (plm.programsoyuz.ru:5050, он же доступен по адресу <https://plm.programsoyuz.ru/>). Общение на нём происходит посредством чата с представителем службы технической поддержки. При невозможности решить вопрос посредством консультации в виду необходимости внести изменение в работу Системы, заказчиком в папке для заявок создаётся заявка на изменение, после чего по ней запускается рабочий процесс выполнения заявки, результатом которого будут новые файлы дистрибутивов системы, которые потребуются для обновления Системы.

Консультации также могут осуществляться телефону +7 (931) 314-86-88, скайп support.programsoyuz.ru и по электронной почте [support@programsoyuz.ru](mailto:support@programsoyuz.ru).

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок с последующим выпуском обновлений Системы (при необходимости);
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

## **Проведение обновления Системы**

Обновления Системы осуществляется по заявкам Заказчика в связи с:

- реализацией нового функционала по заявкам Заказчика;
- устранения ошибок в функционировании программного обеспечения Системы.

В рамках проведения обновления системы происходит:

- уведомление заказчика о выходе обновления, содержащего новый функционал по заявке Заказчика или исправление ошибки, выявленной в системе Заказчика;
- предоставление необходимых версий дистрибутивов;
- предоставление Заказчику обновлённой эксплуатационной документации;
- оказание помощи в установке и настройке программного обеспечения.

## **Информация о персонале**

Рядовые пользователи системы "Союз-PLM" должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить "Руководство пользователя", а также пройти базовый курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Также он должен обладать знаниями по администрированию СУБД Postgres для обеспечения её функционирования, резервного копирования и пр. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, опыт администрирования серверов на ОС Windows, а также базовые знания SQL.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне специалиста. Они должны знать функциональные возможности Системы и особенности работы с ней. Желательно наличие базовых знаний в программировании.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.