



# ПО управления контроллером PRIME «PRIME-High»

Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения

Версия документа 3.0

Сентябрь 2022

## АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит сведения о процессах поддержания жизненного цикла ПО управления контроллером PRIME «PRIME-High» (далее — программа, ПО или PRIME-High), в том числе — устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а так же информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
1 НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ, ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО.....	5
3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО.....	6
4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	7
5 ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	7
6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАЗРАБОТЧИКА.....	7
7 ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ КОНТАКТОВ.....	7

## ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Применяемые в данном документе термины, определения и сокращения представлены в таблице 1.

Таблица 1 — Термины, определения и сокращения

Описываемый параметр	Описание
АЗС	Автозаправочная станция
ААЗС	Автоматизированная АЗС
Заказчик	Владелец приобретённом у Разработчика ПО
ИТС	Информационно-техническое сопровождение
Контроллер или INIT PRIME	Многофункциональный контроллер INIT PRIME
ПК	Персональный компьютер
Инцидент	Сбой в системе у одного Заказчика
Проблема	Сбой, повлекший за собой остановку работы, потерю работоспособности ПО
ПО, программа или PRIME-High	Программное обеспечение управления контроллером PRIME «PRIME-High»
Пользователь	Пользователь ПО
Разработчик или компания-разработчик	Разработчик и правообладатель программы ООО «ИНИТ-плюс софт»
Система	Объекты управления контроллером, управляемые ПО

## 1 НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ, ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Настоящее ПО представляет собой единый интерфейс взаимодействия с многофункциональным контроллером INIT PRIME (далее — Контролер или INIT PRIME) и подключенным к нему оборудованием.

Контроллер — плата системного управления оборудования автозаправочных станций (далее — АЗС и/или ААЗС — автоматизированных автозаправочных станций). Контроллер позволяет привести множество разрозненных протоколов управления оборудованием АЗС в единую унифицированную форму, удобную для автоматизации и универсализации бизнес-логики, а также следит за корректностью работы агрегированного оборудования на нижних (аппаратных) уровнях. Управляемые объекты включают в себя: топливораздаточное оборудование, информационные стелы, терминалы самообслуживания, счетчики электроэнергии, уровнемеры, устройства Modbus TCP, Modbus RTU (RS-485).

Программный код PRIME-High реализует алгоритмы разработчика, описанные в базовом функционале ниже:

- WEB-интерфейс управления контроллером;
- получение данных с устройств, подключенных к контроллеру;
- управление устройствами, подключенными к контроллеру;
- логирование работы драйверов устройств на сервер логирования и на файловую систему;
- загрузка обновлений ПО;
- загрузка обновлений прошивки контроллера;
- предоставление интерфейса виртуальных устройств.

Для возможности эксплуатации ПО необходимо поддержание электропитания на ПК или контроллере.

## 2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

PRIME-high является самостоятельным ПО, установленном на аппаратной платформе INIT PRIME, которое осуществляет контроль работоспособности подключенного оборудования и периферийных устройств. При этом ведется постоянная запись файловых логов и телеметрии устройства, на котором установлено ПО, с одновременной отправкой данных в облачный сервер логгирования компании-разработчика.

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется посредством информационно-технологического сопровождения (далее — ИТС) и обновления ПО разработчиком и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии как с собственным планом доработок разработчика, так и по заявкам клиентов, в также консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по телефону, электронной почте).

В рамках ИТС разработчиком оказываются следующие услуги:

- Помощь в установке ПО;
- Помощь в настройке и администрировании;
- Помощь в установке обновлений ПО;
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- Пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации программы.

### 3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

На основании полученных логов имеется возможность проанализировать работу ПО на наличие ошибок, связанных с изменением конфигурации подключенного оборудования, внутренних ошибок ПО, изменений внешних факторов (питание, температура и т.п.).

Анализ лог-файлов осуществляет отдел технической поддержки компании-разработчика, ООО «ИНИТ-плюс софт».

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, 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, визуализацию проявления сбоя.

Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие Инцидента (произошедший сбой в системе у одного Заказчика);
- Наличие Проблемы (сбой, повлекший за собой остановку работы, потерю работоспособности ПО);
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- Запрос на развитие – запрос на проведение доработок программы.

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 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.

ИТС, осуществляемое в течение первого года эксплуатации, включено в стоимость данного ПО, приобретаемого с контроллером. Прочие запросы оформляются в рамках договора на услуги ИТС и обновления ПО.

Контактная информация для запросов представлена в соответствующем разделе настоящего документа.

## 4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [support@init-plus.com](mailto:support@init-plus.com).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программу будут внесены соответствующие изменения, тестирование и обновление программы.

## 5 ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Пользователи программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Обработка системой алгоритмов ПО реализуется автоматически.

## 6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАЗРАБОТЧИКА

Для поддержания жизненного цикла ПО в штате организации-разработчика имеются профильные специалисты (инженеры-программисты, инженеры технической поддержки), осуществляющие разработку и совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций, технологическую и информационную поддержку:

- Гарантийное обслуживание программного обеспечения осуществляется:  
6 чел. штатных сотрудников.
- Техническая поддержка программного обеспечения осуществляется:  
3 чел. штатных сотрудников.
- Модернизация программного обеспечения осуществляется:  
6 чел. штатных сотрудников.

## 7 ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ КОНТАКТОВ

Для контактов с командой разработчиков просьба обращаться по следующим адресам:

Общество с ограниченной ответственностью «ИНИТ-плюс софт».

Отдел технической поддержки:

125445 г. Москва, ул. Смольная, д. 20А

Тел.: 8 800 100 INIT (8 800 100 4648), доб. 461, доб. 208

Офис в г. Челябинск:

454008, г. Челябинск, пос. Керамзавода, д. 130, офис 2

Тел.: 8 800 100 INIT (8 800 100 4648), +7 (351) 729-99-44

e-mail: [support@init-plus.com](mailto:support@init-plus.com).

Страница тех. поддержки: <http://support.init-plus.com/>.

