



Программное обеспечение  
ОПТИМА ПЦ  
(OPTIMA Processing)  
Версия 1.0

Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения  
Редакция 1.0

## АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит сведения о процессах поддержания жизненного цикла ПО ОПТИМА ПЦ (OPTIMA Processing), далее — программа, ПО или ОПТИМА ПЦ, в том числе — устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА

Номер версии документа	Описание изменения
1.0	Начальная публикация

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1	НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ, ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ .....	5
2	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО .....	5
3	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО .....	5
4	СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ .....	6
5	ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	6
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
АСУ	Автоматическая система управления
Журнал регистрации	Содержит информацию о том, какие события происходили в системе в определенный момент времени или какие действия выполнял тот или иной пользователь
ПО	Программное обеспечение
ИТС	Информационно-техническое сопровождение
Разработчик	Разработчик и правообладатель программы ООО «ИНИТ-плюс софт»
Пользователь	Пользователь ПО
Заказчик	Владелец приобретенного у Разработчика ПО
Инцидент	Сбой в системе у одного Заказчика
Проблема	Сбой, повлекший за собой остановку работы, потерю работоспособности ПО

## 1 НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ, ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

ОПТИМА ПЦ является системой, обеспечивающей организацию автоматизированных процессов создания, обслуживания и сопровождения топливных, бонусных и дисконтных карт, а также сбор, обработка, хранение и контроль информации, связанной с их работой.

ОПТИМА ПЦ решает задачи:

- Создание, хранение и актуализация информации о топливных, бонусных и дисконтных карт;
- Сопровождения договоров и кошельков;
- Осуществление контроля за проведением транзакций с использованием карт;
- Обслуживание карт в рамках определенных лимитов (ограничений);
- Ведение полной отчетности о всех транзакциях, произведенных в рамках ПЦ;
- Организации взаимодействия с автоматической системой управления (далее – АСУ) автозаправочных станций (далее – АЗС).

## 2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

ОПТИМА ПЦ является ПО разработанным на основе системы программ «1С:Предприятие 8». В рамках рабочих процессов системы осуществляется запись информации в журнал регистрации, а также хранение истории версий объектов.

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется посредством информационно-технологического сопровождения (далее — ИТС) и обновления ПО и включает в себя модернизацию ПО в соответствии как с собственным планом доработок, так и по заявкам клиентов, а также консультаций 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 ПО, помощь в эксплуатации программы.

## 3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

На основании информации журнала регистрации, а также истории версий объектов, имеется возможность проанализировать работу ПО на наличие ошибок, связанных с осуществлением процессинга, внутренних ошибок ПО.

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

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

- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Пользователя;

	Программное обеспечение ОПТИМА ПЦ (OPTIMA Processing)	5/7
---	---	-----

Авторское право – Общества с ограниченной ответственностью «ИНИТ-плюс софт».

Настоящий документ не может передаваться третьей стороне без предварительного письменного разрешения Общества с ограниченной ответственностью «ИНИТ-плюс софт»

- Выпуск новой версии ОПТИМА ПЦ и организация обновления ПО.

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. 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. Желательным является опыт работы с системами программ «1С:Предприятие 8».

## 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

По вопросам, связанным с данным программным обеспечением, просьба обращаться по следующим адресам:

ООО «ИНИТ-плюс софт»

Отдел технической поддержки:  
125445 г. Москва, ул. Смольная, д. 20А  
Тел.: 8 800 100 INIT (8 800 100 4648), доб. 461

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/>