

# **Система для агентов по продаже перевозок и услуг («ЛИРА»)**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла Системы «ЛИРА»,  
устранение неисправностей, совершенствование  
системы,  
информация о персонале, необходимом для обеспечения  
поддержки системы,  
информация об установке и эксплуатации Системы

# Оглавление

## Оглавление

I.	Введение .....	3
II.	Термины и сокращения .....	4
III.	Информация о разработчике, процессе модернизации и сопровождении Системы .....	5
3.1.	Информация о разработчике, процессе модернизации и совершенствовании Системы.....	5
3.2.	Информация о процессе сопровождения Системы.....	6
IV.	Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы .....	6
4.1.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы .....	7
4.2.	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности Системы 7	
V.	Информация по установке и эксплуатации Системы.....	8

## **I. Введение**

Система для агентов по продаже перевозок и услуг «ЛИРА» («ЛИРА») является решением для агентов в части финансового учета выручки и доходов от продажи перевозок и услуг, отчетности и взаиморасчетов.

Система предназначена для обработки информации по продажам перевозок, формирования данных для последующей отчетности перед агентствами, перевозчиками, формирования данных для бухгалтерского учета. «ЛИРА», реализованная как надстройка, интегрированная в конфигурацию «Бухгалтерия предприятия» 3.0.

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения системы «ЛИРА», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## II. Термины и сокращения

<b>Сокращение</b>	<b>Расшифровка сокращений</b>
Система	Система для агентов по продаже перевозок и услуг «ЛИРА» («ЛИРА»)
Правообладатель	Правообладатель Системы - ООО «ИАТ ВТ»
Пользователь	Юридическое лицо, заключившее договор с Разработчиком

### **III. Информация о разработчике, процессе модернизации и сопровождении Системы**

#### **3.1. Информация о разработчике, процессе модернизации и совершенствовании Системы**

Разработчиком системы «ЛИРА» и её правообладателем являлась российская компания ООО «ЛИРА» (ИНН 7724742553, КПП 774301001, ОГРН 1107746254880, 125599, г. Москва, ул. Бусиновская горка, д.2, стр.2, этаж 3, пом.Х, ком.12). Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2010616302 от 22.09.2010г.

В процессе реорганизации предприятия путем присоединения ООО «ЛИРА» вошла в состав российской компании ООО «ИАТ ВТ» (ИНН 7743625069, КПП 774301001, ОГРН 1067761533069, 125438, г.Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Головинский, ш. Пакгаузное, д. 5). После завершения процесса реорганизации на основании государственной регистрации перехода исключительного права ООО «ИАТ ВТ» получило статус «Правообладатель». Дата и номер государственной регистрации отчуждения исключительного права 11 ноября 2021г. № РП0011307.

Процесс совершенствования Системы включает в себя:

- Разработка новых функций;
- Написание и согласование Технического задания на разработку;
- Комплексное тестирование;
- Исправление выявленных ошибок;
- Исправление проблем совместимости;
- Разработка документации и инструкций.

Изменение, модернизация Системы осуществляются в настоящий момент силами штатных специалистов двух подразделений:

- подразделение, отвечающее за модернизацию Системы – 2 сотрудника;
- подразделение, отвечающее за тестирование и сопровождение Системы – 2 сотрудника;
- руководитель.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработок (функциональное расширение Системы, дополнительные возможности, обновление интерфейса), а также в соответствии с запросом или предложением (техническое задание) Пользователя.

Пользователь направляет предложение по усовершенствованию Системы на электронные адреса [info@iatvt.ru](mailto:info@iatvt.ru) и [lira\\_support@iatvt.ru](mailto:lira_support@iatvt.ru)

Предложение рассматривается и, в случае признания его эффективности, в Систему вносятся соответствующие изменения. Технологи отдела внедрения осуществляют обязательное тестирование изменений. Передача актуальных версий Системы осуществляется через ftp/Облако после доработки и тестирования новых версий Системы.

### **3.2. Информация о процессе сопровождения Системы**

Сопровождение Системы осуществляется силами штатных специалистов ООО «ИАТ ВТ». Адрес размещения технической поддержки: 125438, г.Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Головинский, ш. Пакгаузное, д. 5.

Процесс сопровождения включает в себя:

- проведение модернизации Системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Пользователей,
- консультации по вопросам установки и эксплуатации Системы (по телефону, электронной почте, Skype, ICQ).
- в рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:
  - помощь в установке Системы;
  - помощь в настройке и администрировании;
  - помощь в установке обновлений Системы, устранении проблем;
  - консультации по работе с функционалом Системы,
  - помощь в эксплуатации системы.

Для оказания услуг по сопровождению Системы выделен единый номер:

+7(495) 782-00-53,

электронная почта [info@iatvt.ru](mailto:info@iatvt.ru) и [lira\\_support@iatvt.ru](mailto:lira_support@iatvt.ru)

Поддержка Пользователей Системы осуществляется ежедневно по рабочим дням, установленным в РФ, в режиме:

Понедельник – четверг: с 9:00 до 18:00 по московскому времени,

Пятница: с 9:00 до 16:45 по московскому времени.

### **IV. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы**

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации Системы конечным Пользователем.

Сопровождение Системы необходимо для отсутствия простоя в работе организации Пользователя по причине невозможности функционирования Системы (ошибки в работе Системы) и обеспечения корректного функционирования и дальнейшего развития Системы. Сопровождение Системы также включает в себя проведение модернизаций Системы в соответствии с собственным планом разработок, а также по заявкам Пользователя с целью расширения функциональности или исправления ошибок в Системе. Модернизация Системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам Пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Пользователю неисключительных прав на использование новых версий Системы, полученных в результате модернизации.

#### 4.1. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

В случае возникновения неисправностей в Системе, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя со стороны Пользователя;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Системы.

Запрос направляется Пользователем на электронные адреса [info@iatvt.ru](mailto:info@iatvt.ru) и [lira\\_support@iatvt.ru](mailto:lira_support@iatvt.ru). Специалисты по сопровождению принимают и регистрируют все запросы, исходящие от Пользователя, связанные с функционированием Системы. 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 меняется его статус на «закрыт», и при необходимости указывает комментарии к нему. Специалисты по сопровождению оставляют за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Пользователя.

#### 4.2. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности Системы

В состав персонала, необходимого для поддержания Системы в функциональном состоянии и для обеспечения эксплуатации Системы, должны входить:

- Руководитель проекта
- Программисты
- Специалисты по сопровождению

В процессе модернизации и сопровождения Системы в рамках трудовых отношений задействованы следующие лица:

№	Должность/Функциональная роль лица, оказывающего услуги	Количество	Требования к квалификации
1.	Заместитель директора по разработке программного обеспечения /Руководитель проекта Руководство разработкой и интеграцией программного обеспечения. Управление инфраструктурой коллективной среды разработки.	1	Высшее техническое образование (инженер-системотехник). Знания в области разработки программного обеспечения. Навыки управления проектами.
2.	Ведущий программист / Разработчик программного обеспечения	1	Высшее техническое образование - информационные системы (экономист). Опыт работы с Бухгалтерий 3.0. Навыки

			программирования в ПО 1С:предприятие 8.2/8.3
3.	Программист/Разработчик программного обеспечения	1	Высшее техническое образование (инженер - программист). Знания в области разработки программного обеспечения, опыт работы с Бухгалтерий 3.0. Навыки программирования в ПО 1С:предприятие 8.2/8.3
4.	Ведущий инженер/инженер /сопровождение Системы	2	Высшее экономическое образование (экономист). Знания в экономике и управлении на предприятии, навыки работы в конфигурации Бухгалтерия 3.0

Предприятие Правообладателя полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки Системы и её сопровождения.

Специалисты, с которыми у Правообладателя заключены трудовые договоры, имеют высшее техническое образование, обладают необходимым набором знаний для осуществления модернизации и сопровождения Системы.

## **V. Информация по установке и эксплуатации Системы**

5.1. На основании договора Пользователю передаются:

- дистрибутив для установки Системы на оборудовании Пользователя;
- инструкцию по установке Системы,
- руководство пользователя по работе с Системой.

5.2. Пользователю необходимо развернуть Систему в объеме, необходимом для обеспечения заявленного в договоре функционала Системы.

5.3. Работа с Системой осуществляется через автоматизированное рабочее место, оснащенное специальным программным обеспечением («Бухгалтерия предприятия» 3.0), установленным на компьютере пользователя и предоставляющим доступ пользователю к функциям Системы.

5.4. В системе имеется гибкий инструмент настройки прав и привилегий, который позволяют системному администратору Пользователя распределять права доступа пользователей.

5.5. Настройки Системы и обучение пользователей работе с Системой проводятся на тестовом контрольном примере.

5.6. Для работы в Системе специалисты Пользователя, владеющие необходимой технологией (финансовый и бухгалтерский учет, взаиморасчеты и др.), должны пройти обучение в период внедрения Системы в предприятии Пользователя.



- 5.7. Во время обучения специалисты Пользователя должны изучить следующую информацию:
- инструкцию по установке Системы,
  - руководства пользователей по работе с Системой.
- 5.8. Пользователю оказываются консультации по администрированию полномочий пользователей, по вопросам эксплуатации Системы.
- 5.9. Устранение замечаний/ошибок в функционале Системы, доработка Системы по заявке Пользователя, необходимое тестирование доработок программного обеспечения, выпуск и передача Пользователю актуальной версии Системы после доработки и тестирования Системы обеспечивается специалистами правообладателя.