

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СИГМА-СОФТ»

Программные продукты
для таможенного оформления

Программа «Монитор-ЭПС»

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
программы



Оглавление

Введение.....	3
1. Общие положения	4
1.1. Обозначение программы.....	4
1.2. Назначение программы	4
1.3. Используемые базы данных	5
1.4. Описание связей с другими программами	5
1.5. Системные требования.....	5
2. Приобретение	7
2.1. Загрузка дистрибутива и установка	7
2.2. Проверка работоспособности	7
2.3. Заключение Лицензионного договора.....	8
2.4. Регистрация программы.....	9
3. Поставка	12
4. Разработка версий	13
5. Эксплуатация	14
5.1. Эксплуатация текущей версии	14
5.2. Обновление до следующей версии	14
5.3. Аварийные ситуации	14
5.4. Требования к персоналу.....	14
5.5. Описание процесса внесения изменений в ПС	15
6. Сопровождение	16
6.1. Услуги по сопровождению	16
6.2. Действия при аварийных ситуациях	17
6.3. Контакты отдела сопровождения («Горячая линия»)	17
6.4. Список включенных в состав ПО компонентов	18
6.5. Список внешних компонентов (ОС, СУБД, библиотек, и т.п.), не входящих в состав дистрибутива, но необходимых для корректного функционирования ПО	18
6.6. Дополнительная информация.....	19



Введение

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы «Монитор ЭПС» в настоящем документе соответствует положениям ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010.

Документ, в том числе, содержит информацию:

- Об устранении неисправности в ходе эксплуатации программы «Монитор ЭПС»;
- О совершенствовании программы «Монитор ЭПС»;
- О персонале, необходимом для обеспечения поддержки программы «Монитор ЭПС»;
- О фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки;
- Список включенных в состав программы «Монитор ЭПС» компонентов.
- Список внешних компонентов (ОС, СУБД, библиотек, и т.п.), не входящих в состав дистрибутива, но необходимых для корректного функционирования программы;
- Данные о персонале, задействованном в процессе разработки (количество, квалификация);
- Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки ПО;
- Данные о возможных средствах коммуникации со службой поддержки;
- Данные о режиме работы службы поддержки;
- Данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения (количество);
- Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения.



1. Общие положения

1.1. Обозначение программы

Полное фирменное и сокращенное наименование:

Программа «Монитор ЭПС».

Программа «Монитор ЭПС» предназначена для создания и представления электронных документов в таможенные органы с использованием технологии электронного декларирования.

Разработчик: Общество с ограниченной ответственностью «Сигма-Софт» (ООО «Сигма-Софт», далее – Компания).

1.2. Назначение программы

Программа «Монитор ЭПС» разработана для реализации технологии представления таможенным органам сведений для целей таможенного оформления товаров в электронной форме с использованием международной ассоциации сетей "Интернет".

Целью внедрения данной технологии является сокращение времени таможенного оформления товаров за счет предоставления декларанту простого и доступного способа информационного взаимодействия с таможенными органами.

Программный комплекс предоставляет пользователю возможность информационного обмена документами и сообщениями в электронной форме с Единой Автоматизированной Информационной Системой таможенных органов в полном соответствии с утвержденной "Спецификацией интерфейса взаимодействия между автоматизированной системой таможенных органов и информационными системами лиц, декларирующих товары и транспортные средства с использованием электронной формы декларирования".

Программа позволяет реализовать работу по технологии электронного представления сведений уже существующим автоматизированным системам декларанта, построенным как на базе «САО ГТД» или «Магистр-Декларант» (разработки ООО «Сигма-Софт»), так и на базе программ других разработчиков. Система легко масштабируется в зависимости от объема информационных потоков между компанией -декларантом и таможней.

Программный комплекс "Монитор электронного представления сведений" прошел испытания в ЦИТТУ ФТС России и получил Свидетельство о соответствии техническим требованиям по совместимости с таможенной автоматизированной системой.



Утвержденная ФТС технология электронного представления сведений предусматривает подключение заинтересованных участников ВЭД к автоматизированной системе таможни через сеть Интернет. Разрешение на подключение выдается ЦИТТУ ФТС России после выполнения участником ВЭД ряда организационно-технических мероприятий, определенных положениями Приказа ФТС России от 24 января 2008 года № 52.

1.3. Используемые базы данных

Программа «Монитор ЭПС» не использует баз данных.

Информационное обеспечение программы находится в формализованных моделях (формат XML) или размещено на серверах Компании и подгружается для работы программы при необходимости или при актуализации.

1.4. Описание связей с другими программами

Программа «Монитор ЭПС» через систему каталогов осуществляет взаимодействие с программными средствами подготовки электронных копий таможенных документов. Например, с программной «Магистр-Декларант».

Для передачи электронных документов в ЕАИС таможенных органов программа «Монитор ЭПС» взаимодействует с системой информационного оператора. На стороне информационного оператора размещены серверные компоненты, обеспечивающие поддержку информационно-программного обеспечения в актуальном состоянии, взаимодействие с информационной системой таможенных органов, контроль за передаваемыми сообщениями и пр.

1.5. Системные требования

Параметр	Минимальное значение	Рекомендуемое значение
Процессор	Intel Pentium III 1 ГГц	Intel Core 2 Duo 2 ГГц
Свободное место на жёстком диске	100 МБ	1 ГБ
Оперативная память (свободная после загрузки операционной системы)	от 1 ГБ	2 ГБ
Разрешение, поддерживаемое видеосистемой	1024x768, 65536 цветов	1280x1024, True Color (32-bit)



Необходимо иметь на рабочем месте доступ к сети Интернет, для обновления программы и возможности взаимодействия с информационной системой таможенных органов (через информационного оператора).

Программа предназначена для функционирования в семействе ОС среды win32/win64: Microsoft Windows NT (Workstation 4.0)/XP/Vista/7/8/10.



2. Приобретение

2.1. Загрузка дистрибутива и установка

Для установки программы «Монитор ЭПС» необходимо загрузить файл с дистрибутивом с сайта Компании (www.sigma-soft.ru).

Прямая ссылка на страницу загрузки:

<http://www.sigma-soft.ru/download/install.shtml?prog=esad>

Необходимо загрузить файл: **ESADSetup.exe**.

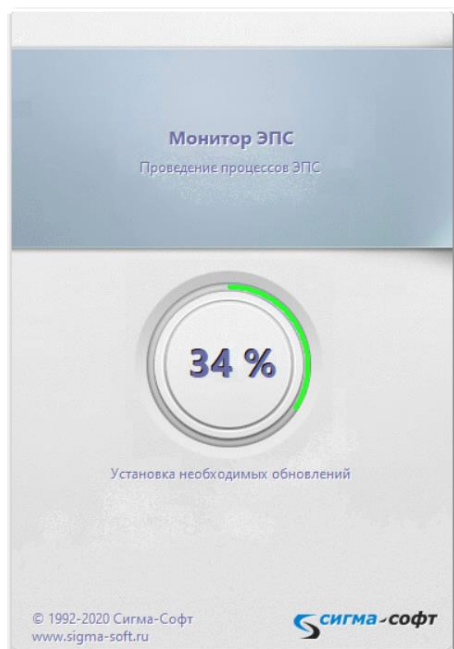
После загрузки следует провести установку программы в соответствии с документом «Монитор ЭПС. Инструкция по установке».

2.2. Проверка работоспособности

После установки программы следует проверить её работоспособность.

Необходимо запустить «Монитор ЭПС», используя ярлык на Рабочем столе или соответствующий пункт меню компьютера. Если запуск программы производится первый раз, то рекомендуется его осуществлять от имени администратора.

Программа произведет загрузку необходимых для работы компонентов.



Для работы программы необходимо заполнить параметры активного профиля. Они описаны в документе «Монитор ЭПС. Инструкция по установке».

Поскольку процесс представления электронных документов в таможенные органы требует выполнения ряда юридических действий, например, получения в ФТС уникального идентификатора участника ВЭД, подписание Соглашения об информационном обмене и др., то работа программы (без выполнения этих действий) возможна только в ограниченном режиме.

После первоначальной установки программа будет работать в демонстрационном режиме, в котором некоторые функции заблокированы. Такой режим не ограничен временем.

Демонстрационная версия программы является нормальным установочным комплектом с заблокированными до приобретения возможностями выполнения некоторых операций. В этом режиме можно проводить обновление ПО. После приобретения программы и ее регистрации все наработки, выполненные в демонстрационном режиме, будут сохранены.

После первоначальной установки необходимо убедиться, что доступные пункты меню программы «Монитор ЭПС», открываются и выполняют соответствующие действия.

Для перевода программы в рабочий режим следует произвести ее регистрацию (см. п. 2.4).

2.3. Заключение Лицензионного договора

Для возможности использования программы «Монитор ЭПС» необходимо заключить Лицензионный договор (на передачу неисключительных прав) с компанией ООО «Сигма-Софт», являющейся по условиям договора Лицензиаром.

Предметом договора является возмездная передача Лицензиаром Лицензиату ограниченных прав на использование ПО на условиях неисключительной лицензии.

Договор определяет авторские права на программное обеспечение и условия его использования.

В Лицензионном договоре и в тексте Лицензии, выдаваемой Лицензиаром Лицензиату, отсутствуют какие-либо территориальные ограничения на использование программы «Монитор ЭПС» на всей территории РФ, включая Республику Крым и г. Севастополь.

Лицензиар является разработчиком программы «Монитор ЭПС» и обладателем исключительных прав на него.

ПО (как в целом, так и его компоненты, включая эксплуатационную документацию) может быть использовано Лицензиатом только в соответствии с законодательством Российской Федерации о правовой охране программ для ЭВМ и баз данных, об авторском праве, а также в соответствии с договором.



Условия использования, определенные в Лицензионном договоре:

- Лицензиат имеет право в течение срока пользования неисключительным правом:
- использовать ПО только в составе и количестве, определенном оплаченными им лицензиями,
- хранить ПО в памяти компьютера,
- активировать ПО,
- запускать ПО в работу,
- обновлять ПО,
- приобретать дополнительные Лицензии.

Лицензиат не имеет права использовать ПО без оплаты лицензионного вознаграждения, распространять ПО и его компоненты, sublicензировать, производить дизассемблирование, декомпиляцию ПО и его компонентов, совершать в отношении ПО другие действия, нарушающие Российские и международные нормы по авторскому праву и использованию ПО.

Получение ПО и технической документации Лицензиатом осуществляется с сайта Лицензиара в сети Интернет (www.sigma-soft.ru).

Лицензиат после полной оплаты лицензионного вознаграждения самостоятельно осуществляет установку ПО на своем компьютере и передает Лицензиару данные для его регистрации (идентификационный код компьютера), после чего Лицензиар производит регистрацию ПО.

Передача прав на использование ПО осуществляется после полной оплаты соответствующего лицензионного вознаграждения и подтверждается подписанием Сторонами акта.

Для заключения Лицензионного договора необходимо подать заявку на приобретение программы, которая размещена на сайте Компании по ссылке: <http://sigma-soft.ru/orderpto/OrderPTO.html> или обратиться в отдел сопровождения ООО «Сигма-Софт» по телефону +7(812)327-0444.

Далее, все необходимые для оформления Лицензионного договора документы будут высланы сотрудниками отдела сопровождения.

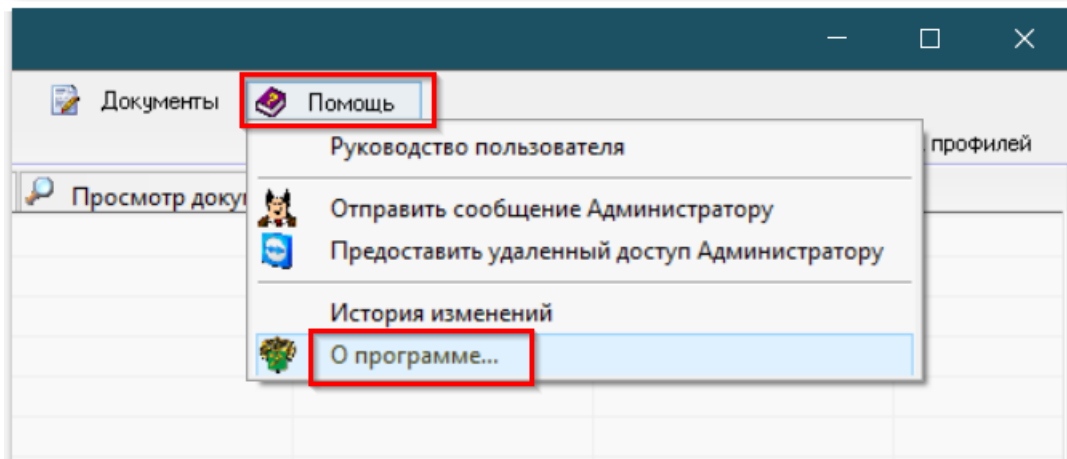
2.4. Регистрация программы

После оформления Договора и оплаты услуг программу необходимо зарегистрировать.

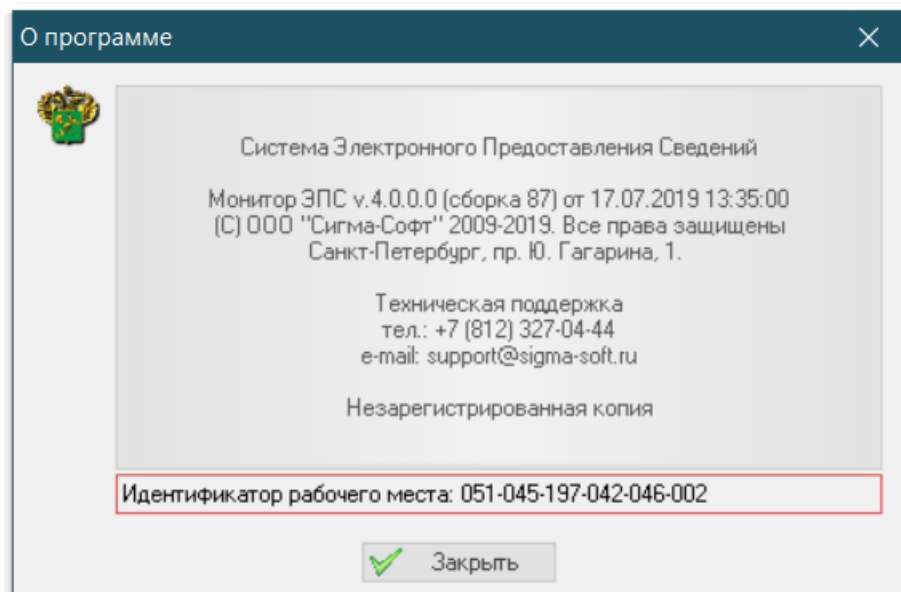
Регистрация выполняется для каждого рабочего места, на котором устанавливается программа.

Для регистрации одного рабочего места необходимо выполнить следующие шаги:

Выбрать в меню программы пункт «Помощь» -> «О программе», как показано на рисунке.



Будет визуализировано окно, содержащее идентификатор рабочего места.



Далее, следует позвонить в службу технической поддержки ООО «Сигма-Софт» и сообщить указанный код, либо написать письмо на адрес электронной почты support@sigma-soft.ru, сообщив наименование организации и указанный код.



После занесения данного кода в информационную систему ООО «Сигма-Софт» программное средство будет зарегистрировано и готово к работе в полнофункциональном режиме.



3. Поставка

В поставку программы «Монитор ЭПС» входят следующие файлы:

ESADSetup.exe – файл инсталляции программы.

Файл может быть загружен по сети Интернет.

В процессе инсталляции программы осуществляется скачивание с информационных ресурсов ООО «Сигма-Софт» необходимых компонентов, с контролем актуальности данных.



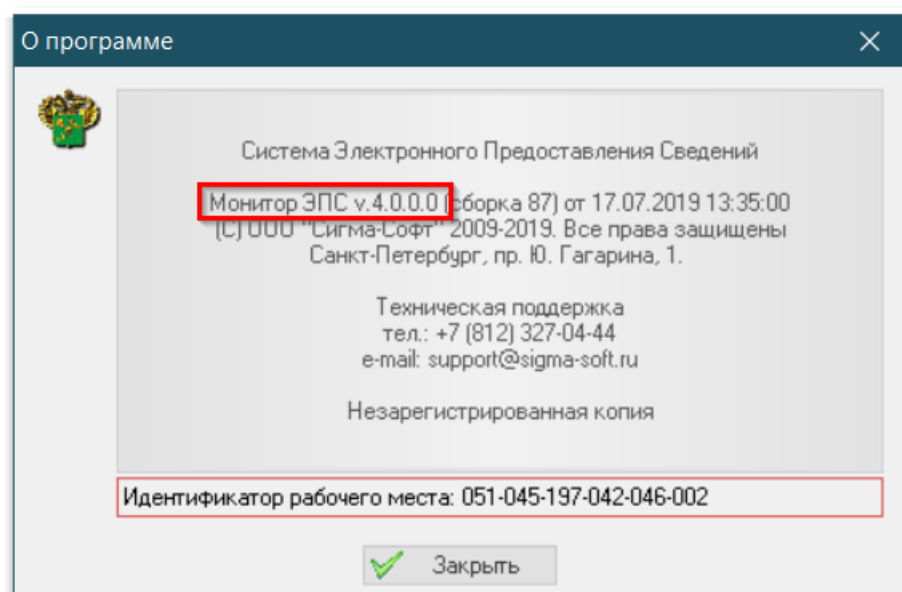
4. Разработка версий

В программу «Монитор ЭПС» постоянно вносятся изменения, связанные с изменением нормативного законодательства, изменением справочников и классификаторов, с потребностями пользователей и исправлением найденных ошибок.

Изначальная разработка программного средства и ее модификация (модернизация, доработка, совершенствование, устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПС) осуществляются квалифицированными сотрудниками ООО «Сигма-Софт», без привлечения к этим работам специалистов иных компаний.

При любом изменении программы изменяется номер её версии.

Текущая версия отображается в окне “О программе”:



При старте программы производится контроль актуальности и версии компонентов программы, загруженных ранее. Если требуется, то программа осуществляет их актуализацию (скачивание обновлений) в автоматическом режиме.



5. Эксплуатация

5.1. Эксплуатация текущей версии

При возникновении сбойных ситуаций или в случае необходимости оповестить пользователя о наступлении важных событий имеется возможность через сервер Компании осуществить диалог с пользователем. Такой диалог может быть инициирован с любой стороны.

В процессе эксплуатации программу «Монитор ЭПС» нельзя переустанавливать, переносить в другую папку компьютера, менять компьютер. Такое действие приведет к тому, что программа потеряет работоспособность некоторых функций, и необходимо будет ее заново регистрировать.

5.2. Обновление до следующей версии

При каждом запуске программы «Монитор ЭПС» производится контроль всех компонентов ПС, включая информационное обеспечение. Если выявляется необходимость обновления, то эта процедура выполняется автоматически. Пользователю визуализируется процесс загрузки и установки необходимых данных с серверов ООО «Сигма-Софт». Для выполнения обновления необходимо подключение к сети Интернет.

5.3. Аварийные ситуации

В процессе эксплуатации все возникшие технические проблемы решаются путем обращения к сотрудникам отдела сопровождения по «горячей линии» (см. п.6.2, 6.3).

5.4. Требования к персоналу

Пользователи программы «Монитор ЭПС» должны обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером.

Для работы с программой «Монитор ЭПС» пользователю необходимо изучить Руководство пользователя программы «Монитор ЭПС».

Пользователь, в рамках своей компетенции, должен обладать знаниями в области таможенного дела, знать таможенное законодательство РФ и ЕЭК.

Для сопровождения программы «Монитор ЭПС», включая поддержку пользователей по горячей линии, в ООО «Сигма-Софт» организована служба технической поддержки, состоящая



из сотрудников компании владеющих информационными технологиями, знающими нормативно-правовые и технические документы ФТС, ЦИТТУ и ЕЭК. В подразделение включено 8 человек, которые занимаются сопровождением и других программных продуктов, разработанных ООО «Сигма-Софт».

Для внесения изменений (доработки, совершенствования, модернизации, устранения ошибок) в ООО «Сигма-Софт» организовано соответствующее подразделение, специалисты которого обладают глубокими знаниями в области программирования, интеграции информационных систем, постановки задачи, управления требованиями, тестированием и прочими, необходимыми для поддержки соответствующих стадий жизненного цикла программы «Монитор ЭПС». Численность специалистов, задействованных в указанных процессах для всех программных продуктов компании, составляет около 25 человек.

5.5. Описание процесса внесения изменений в ПС

Основанием для доработки программы могут являться изменения нормативно-правовой базы в области таможенного дела, либо решение о реализации в ПС дополнительных функций. Ошибки выявляются пользователями программы, либо в ходе тестирования - сотрудниками ООО «Сигма-Софт».

Основание для доработки программы «Монитор ЭПС» или выявленные ошибки фиксируются в специализированной системе поддержки жизненного цикла ПС. Далее, анализ этой информации приводит к возникновению в системе Требования на внесение изменений в программное средство. Требование на внесение изменений может находиться в одном из фиксированных состояний. Например, «новое», «одобрено», «реализовано», «возвращено» и т.д. Требование может трассироваться в постановку задачи для ее реализации аналитиком или программистом, с контролем сроков выполнения и назначением ответственного лица. По окончании доработки программного обеспечения выполняется его тестирование. Результаты каждого этапа работ фиксируются в единой системе поддержки жизненного цикла ПО. После успешно проведенного тестирования необходимое информационно-программное обеспечение размещается на серверных ресурсах ООО «Сигма-Софт» и затем доводится до мест эксплуатации (автоматически, в случае программы «Монитор ЭПС»).

Все стадии жизненного цикла программы «Монитор ЭПС» выполняются исключительно сотрудниками ООО «Сигма-Софт», без привлечения специалистов других компаний.



6. Сопровождение

6.1. Услуги по сопровождению

Поддержка жизненного цикла программы «Монитор ЭПС» осуществляется за счет комплекса мероприятий по сопровождению программы, проводимых сотрудниками ООО «Сигма-Софт».

Сопровождение программы «Монитор ЭПС» состоит из следующих процессов:

- на стороне пользователя – мониторинг работы программы, контроль ее работоспособности, контроль правильности выполнения функций;
- на стороне Компании – внесение изменений в программу, анализ обращений пользователей, анализ нормативных документов, поддержка по «горячей линии» в случае возникновения проблем.

В ООО «Сигма-Софт» для обеспечения полноценного функционирования программных средств работает отдел сопровождения (технической поддержки пользователей).

При выполнении сопровождения программы осуществляются следующие услуги:

- помощь в установке программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- ответы на вопросы по функционированию модулей, помощь в эксплуатации программы;
- помощь в решении проблем при возникновении аварийных ситуаций;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программы.

Таким образом, ООО «Сигма-Софт» имеет все возможности для независимого обеспечения полного жизненного цикла ПО, включая разработку, исправление ошибок, совершенствование и поддержку продукта, используя собственную инфраструктуру и персонал.



6.2. Действия при аварийных ситуациях

При возникновении ошибок в работе программы или при ее некорректной работе следует обратиться на «горячую линию» (п. 6.3), где описать условия, при которых возникла проблема.

Перед обращением рекомендуется подготовить следующую информацию:

- номер Лицензионного договора (или название организации);
- наименование и номер версии программы, при работе с которой возникли вопросы;
- основные характеристики компьютера, на котором установлена программа, и операционной системы на этом компьютере (в том числе и сетевой).

Необходимо обращаться, находясь рядом с компьютером, с запущенной на нем программой, при работе с которой возникли вопросы. Если происходят сбои в работе системы, то желательно присутствие при разговоре специалиста, обслуживающего компьютер и локальную вычислительную сеть.

6.3. Контакты отдела сопровождения («Горячая линия»)

Отдел сопровождения работает:

- по будним дням с 9 до 22 часов,
- по выходным и праздничным дням с 10 до 20 часов (московское время).

Обращаться можно по:

- по многоканальному телефону в Санкт-Петербурге: 8 (812) 327-0444, а также по телефону 8 (812) 655-2644 и в Москве: 8 (495) 979-1322;
- по электронной почте: support@sigma-soft.ru
- Исq: 415-086-024 (только чат).



6.4. Список включенных в состав ПО компонентов

В таблице представлен список компонентов, используемых при разработке и модификации программы «Монитор ЭПС».

Для всех перечисленных сторонних компонентов отсутствуют ограничения по распространению и использованию на территории Российской Федерации, включая отдельные субъекты (Республика Крым, Севастополь).

№ п.п.	Наименование	Происхождение (собственная разработка/ заимствованный не модифицированный/ заимствованный модифицированный)	Лицензии (для заимствованных компонентов, либо примечание)
1.	FastReport	Заимствованный не модифицированный	Приобретен. Продукт поставляется без номера лицензии.
2.	Devexpress VCL Components	Заимствованный не модифицированный	Приобретен. Продукт поставляется без номера лицензии.
3.	RichView	Заимствованный не модифицированный	Приобретен. Продукт поставляется без номера лицензии.
4.	LibXL	Заимствованный не модифицированный	Приобретен. Продукт поставляется без номера лицензии.
5.	HTML Viewer Components	Заимствованный не модифицированный	Приобретен. Продукт поставляется без номера лицензии.
6.	FlexGraphics	Заимствованный не модифицированный	Приобретен. Продукт поставляется без номера лицензии.

6.5. Список внешних компонентов (ОС, СУБД, библиотек, и т.п.), не входящих в состав дистрибутива, но необходимых для корректного функционирования ПО

Программа «Монитор ЭПС» является клиентским приложением, работоспособность которого обеспечивают серверные компоненты, находящиеся на площадке ООО «Сигма-Софт».

В таблице перечислено системное программное обеспечение, используемое для функционирования серверных компонент, обеспечивающих взаимодействие с программой «Монитор ЭПС» и ее функционирование.

№ п.п.	Наименование
1.	http server Apache версии 2.2.25 (Открытое программное обеспечение)
2.	SQL server Firebird версии 2.5.2.25640 (Открытое программное обеспечение)

4.	Java 7 Update 45 (версия 7.0.450)
5.	Сервер приложений GlassFish 3.1.2

Программа «Монитор ЭПС» правомерно введена в гражданский оборот на территории Российской Федерации, права использования программного обеспечения, услуги по предоставлению доступа к программному обеспечению свободно реализуются на всей территории Российской Федерации, отсутствуют ограничения, установленные в том числе иностранными государствами и препятствующие распространению или иному использованию программы на территории Российской Федерации или территориях отдельных субъектов Российской Федерации.

6.6. Дополнительная информация

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы технической поддержки совпадает с почтовым адресом и фактическим адресом размещения офиса ООО «Сигма-Софт»:

196105, г. Санкт-Петербург, пр. Юрия Гагарина, дом 1, офис 406.