

СЕРВИС ДЛЯ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ОПЕРАТОРОВ

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла,
в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также
информация о персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки**

ООО «Мультисервисная платежная система»
115054, г. Москва, ул. Бахрушина, дом 23, стр. 1;
тел.: +7 (495) 651 81 68, тел./факс 8 (800) 550 10 20; 8 (800) 555 65 27; e-mail: info@payhd.ru

2024 г.

Аннотация

Настоящий документ разработан в рамках исполнения требований Постановления Правительства Российской Федерации от 28.12.2022 N 2461 и содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Настоящий документ учитывает требования и рекомендации, определенные в ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010.

Содержание

Общие положения.....	4
1. Термины и сокращения	5
2. Процессы жизненного цикла ПО	5
3. Жизненный цикл ПО в процессе проектирования, разработки и тестирования	5
4. Жизненный цикл ПО в процессе приемки и инсталляции системы	6
5. Надежность Системы.....	6
5.1. Уровни надежности	6
5.2. Уровни логирования.....	6
5.3. Технические меры по обеспечению надежности	6
5.4. Организационные меры по обеспечению надежности	7
6. Обеспечение бесперебойного функционирования	7
7. Условия эксплуатации	7
7.1. Условия окружающей среды.....	7
7.2. Условия эксплуатации оборудования рабочих мест	8
8. Защита информации от несанкционированного доступа.....	8
9. Размещение технических средств.....	8
10. Организация технической поддержки	8
10.1. Общие сведения	8
10.2. Техническая поддержка первого уровня	9
10.3. Техническая поддержка второго уровня	9
10.4. Техническая поддержка третьего уровня	9
11. Требования к персоналу.....	9

Общие положения

Настоящий документ относится к программному обеспечению **«Сервис для УПОЛНОМОЧЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ОПЕРАТОРОВ»** (Сервис УЭО), разработанному ООО «Мультисервисная платежная система» и планируемому к внесению в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

1. Термины и сокращения

Администратор – администратор Системы.

ЕАИС ТО – Единая Автоматизированная Информационная Система Таможенных Органов.

Запрос отчета – запрос из ЕАИС ТО на предоставление данных из учетной Системы УЭО.

ЛК УЭО – личный кабинет Пользователя в Системе.

Оператор – Информационный оператор ООО «Мультисервисная платежная система».

Отчет – данные по запросу, оформленные согласно спецификации, указанной в перечне документации.

Подписант – руководитель УЭО или уполномоченное должностное лицо УЭО, владелец электронной подписи, которая может быть использована для подписи отчетов, направляемых ФТС России.

Пользователь – физическое лицо, наделенное полномочиями для работы в ЛК УЭО.

Система – разрабатываемая система, совокупность сервисов обмена данными с ЕАИС ТО и учетной системой УЭО, хранилища данных, ЛК УЭО.

Система УЭО – учетная информационная система УЭО, содержащая информацию о декларируемых товарах.

Статусы – статусы информационного обмена с ЕАИС ТО, описанные в приложенной документации.

СУБД – система управления базами данных.

Транспортная система – часть Системы, осуществляющая информационный обмен между ЕАИС ТО и Оператором.

УЭО – уполномоченный экономический оператор.

ФТС России – Федеральная таможенная служба.

2. Процессы жизненного цикла ПО

Жизненный цикл ПО обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207- 2010 и включает в себя следующие основные этапы:

- анализ требований;
- проектирование;
- программирование;
- тестирование;
- поставка ПО Заказчику;
- сопровождение и поддержка в процессе эксплуатации.

3. Жизненный цикл ПО в процессе проектирования, разработки и тестирования

- Анализ системных требований;

- Проектирование архитектуры ПО;
- Разработка дизайна и макета пользовательского интерфейса;
- Разработка БД;
- Разработка сервисов;
- Разработка шаблонов файлов загрузки;
- Разработка интерфейса взаимодействия с внешними системами (API);
- Разработка ЛК УЭО;
- Внутреннее тестирование.

4. Жизненный цикл ПО в процессе приемки и инсталляции системы

- Разработка методики испытаний;
- Проведение совместных с ФТС России испытаний;
- Устранение ошибок, выявленных в процессе испытаний;
- Повторное проведение испытания;
- Сдача программного продукта комиссии;
- Установка ПО, удовлетворяющего заданным требованиям, в целевую среду применения.

5. Надежность Системы

Надежность Системы определяется надежностью ее функциональных компонентов программного обеспечения, комплекса технических средств.

5.1. Уровни надежности

Обеспечены два уровня надежности:

- Уровень сохранения работоспособности, т.е. сохранение работоспособности Системы при отказе или выходе из строя по любым причинам одного из компонентов комплекса технических средств;
- Уровень сохранности информации, т.е. сохранение всей информации, накопленной на момент отказа или выхода из строя компонент Системы, с последующим ее восстановлением после проведения ремонтных и восстановительных работ.

5.2. Уровни логирования

Обеспечены два уровня логирования.

- Системный – логирование на уровне системы.
- Пользовательский – логирование на уровне каждого Пользователя ЛК УЭО. Пользовательские логи содержат всю информацию по действиям пользователей и обмену данными между Системой и ЕАИС ТО.

5.3. Технические меры по обеспечению надежности

Технические меры по обеспечению надежности должны предусматривают:

- Резервирование критически важных компонентов и данных Системы и отсутствие единой точки отказа;
- Использование технических средств с избыточными компонентами и возможностью их горячей замены;

- Конфигурирование используемых средств и применение специализированного ПО, обеспечивающего высокую доступность.

5.4. Организационные меры по обеспечению надежности

Организационные меры по обеспечению надежности направлены на минимизацию ошибок системных пользователей, а также персонала службы эксплуатации при эксплуатации и проведении работ по обслуживанию комплекса технических средств Системы, минимизацию времени ремонта или замены вышедших из строя компонентов за счет:

- Квалификации системных пользователей;
- Квалификации обслуживающего технического персонала;
- Регламентации и нормативного обеспечения выполнения работ персонала (пользователей);
- Регламентации проведения работ и процедур по обслуживанию и восстановлению Системы;
- Своевременного оповещения пользователей о случаях нештатной работы компонентов Системы;
- Своевременной диагностики неисправностей;
- Наличия договоров на сервисное обслуживание и поддержку компонентов комплекса технических средств.

6. Обеспечение бесперебойного функционирования

Обеспечение бесперебойного функционирования Системы достигается за счет:

- Сервера приложений и СУБД, используемые Системой, включены и сгруппированы в кластеры по функциональному назначению;
- В топологию телекоммуникационной подсистемы комплекса технических средств включены резервные маршруты;
- В качестве компонентов комплекса технических средств используются технические средства повышенной отказоустойчивости;
- Для обеспечения электропитания серверов и другого оборудования, обеспечивающего функционирование основополагающих узлов комплекса, используются источники бесперебойного питания;
- Прекращение электропитания на время до 30 минут не приводит к прекращению функционирования серверного ядра комплекса;
- В целях обеспечения немедленного реагирования со стороны технических служб в комплексе технических средств предусмотрены средства оповещения системных пользователей о прекращении электропитания и отключении Системы;
- Для обеспечения сохранности данных обеспечено резервирование информационных массивов комплекса.

7. Условия эксплуатации

7.1. Условия окружающей среды

Функционирование комплекса технических средств осуществляется при следующих условиях окружающей среды:

- температура воздуха: от +10 до + 40 град. С;
- относительная влажность воздуха: от 20 до 80 проц.;

- концентрация пыли не более 0,4 г/куб. м;
- атмосферное давление: от 630 до 800 мм. рт. ст.

7.2. Условия эксплуатации оборудования рабочих мест

Условия эксплуатации оборудования рабочих мест сотрудников комплекса технических средств соответствуют нормальным климатическим условиям, определенным в ГОСТ 27201-87 и имеют следующие значения:

- температура воздуха – от 15 град. С до 25 град. С;
- относительная влажность – от 45% до 75% при 25 град. С;
- атмосферное давление – от 630 мм. рт. ст. до 800 мм. рт. ст.
-

8. Защита информации от несанкционированного доступа

Информация, загруженная в Систему, защищена от несанкционированного доступа в соответствии с требованиями законодательства РФ.

На рабочих станциях, с которых осуществляется доступ к Системе, используются средства защиты от вредоносного кода (антивирусные средства) с актуальными базами данных сигнатур.

Передача данных осуществляется по защищенным интернет каналам связи с уровнем шифрования не ниже TLS v1.2.

9. Размещение технических средств

Система размещена и функционирует на серверах в защищенном сегменте сети.

Обеспечивается контроль и управление физическим доступом к техническим средствам, средствам защиты информации, средствам обеспечения функционирования, а также в помещения и сооружения, в которых они установлены, исключая несанкционированный физический доступ к средствам обработки информации, средствам защиты информации и средствам обеспечения функционирования Системы и помещения и сооружения, в которых они установлены.

Физический доступ к сетевому и серверному оборудованию Системы осуществляется в соответствии с существующей системой контроля доступа в серверные помещения.

10. Организация технической поддержки

10.1. Общие сведения

Техническая поддержка оказывается в соответствии с условиями контракта. Ответственность за организацию технической поддержки несет руководитель Управления эксплуатации информационных систем и связи. При привлечении к решению проблемы разработчиков – ответственность за качество и полноту их работы несет руководитель соответствующего подразделения.

В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки. Мониторинг и контроль за работой ПО осуществляется персоналом ООО «Мультисервисная платежная система».

10.2. Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию, идентификацию и классификацию проблемы, анализ и оценку проблемы для определения приемлемого решения (решений).

Численность – 6 человек

Режим работы – круглосуточно

Телефоны: 8 (800) 555-65-27, 8 (800) 550-10-20

Адрес: 115054, Москва, ул. Бахрушина, д.23, стр.1

10.3. Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается анализ и оценка проблемы для определения приемлемого решения (решений) – если не было сделано на первом уровне, и решение проблемы (при необходимости с привлечением разработчиков).

Численность – 6 человек

Режим работы – рабочие дни с 9-00 до 18-00

Адрес: 115054, Москва, ул. Бахрушина, д.23, стр.1

10.4. Техническая поддержка третьего уровня

В рамках технической поддержки третьего уровня оказываются следующие услуги:

- предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе ПО;
- выезд специалиста (специалистов) для проведения работ по устранению проблемы (если удаленно решить не удастся).

11. Требования к персоналу

К эксплуатации ПО допускаются лица, ознакомившиеся с эксплуатационной документацией на ПО, эксплуатационной документацией на аппаратное обеспечение, которое используется совместно с ПО, и имеющие практические навыки работы с указанным программным и аппаратным обеспечением.

К эксплуатации ПО привлекается штатный персонал Заказчика. Эксплуатирующий ПО персонал должен обладать следующими знаниями:

- знать соответствующую предметную область;
- понимать основные значения параметров;

Администрирование ПО осуществляется:

- В процессе инсталляции и приемки ПО - силами ООО «Мультисервисная платежная система»
- В процессе эксплуатации – системным администратором Заказчика и силами ООО «Мультисервисная платежная система».

Системный администратор должен иметь навыки:

- Администрирования ОС семейства Linux;
- Администрирования ОС семейства Windows;
- Администрирования СУБД PostgreSQL;
- Мониторинга работы программной и аппаратной инфраструктуры;
- Создания резервных копий баз данных и приложений;
- Поддержки информационной безопасности.