



Общество с ограниченной ответственностью «Скайори»
шоссе Космонавтов., д.111И к1, помещ. 77, Пермь, 614066
ОГРН 1195958032181, ИНН 5905061802, КПП 590501001

Программный комплекс «Нормосфера»

Инструкция по техническому сопровождению

Листов 12

Пермь, 2024 г.

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА «НОРМОСФЕРА»	4
2.1. Техническое сопровождение Web-приложения	4
2.1.1. Проверка доступности web-приложения	4
2.1.2. Проверка доступности базы данных	5
2.1.3. Проверка доступности файловой системы	5
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	7
1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	8
2. СОСТАВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	9
3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ И ИНЦИДЕНТОВ.....	11
3.1. Режим работы службы технической поддержки	11
3.2. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержкой.	11
3.3. Порядок взаимодействия с пользователями	12

1. ВВЕДЕНИЕ

Данная инструкция предназначена для специалистов по техническому сопровождению Программного комплекса «Нормосфера» (далее – Системы) и содержит порядок действий для осуществления мониторинга функционирования Системы.

При возникновении вопросов и замечаний в ходе мониторинга функционирования Системы, а также при выявлении ошибок, необходимо обратиться в службу технической поддержки. Регламент технической поддержки Системы приведен в приложении 1.

Для создания удаленного подключения к терминальному серверу, на котором развернута Система, необходимо:

1. Открыть пункт меню Пуск -> Стандартные -> Подключение к удаленному рабочему столу (для ОС Windows 7). В результате будет открыто соответствующее окно (Рис. 1);
2. Ввести в поле «Компьютер» имя удаленного компьютера – 194.61.67.120;
3. Ввести в поле «Пользователь» учетные данные пользователя и нажать кнопку «Подключить»;
4. В появившемся окне необходимо ввести Пароль и нажать кнопку «ОК». В результате будет создано подключение к удаленному рабочему столу.

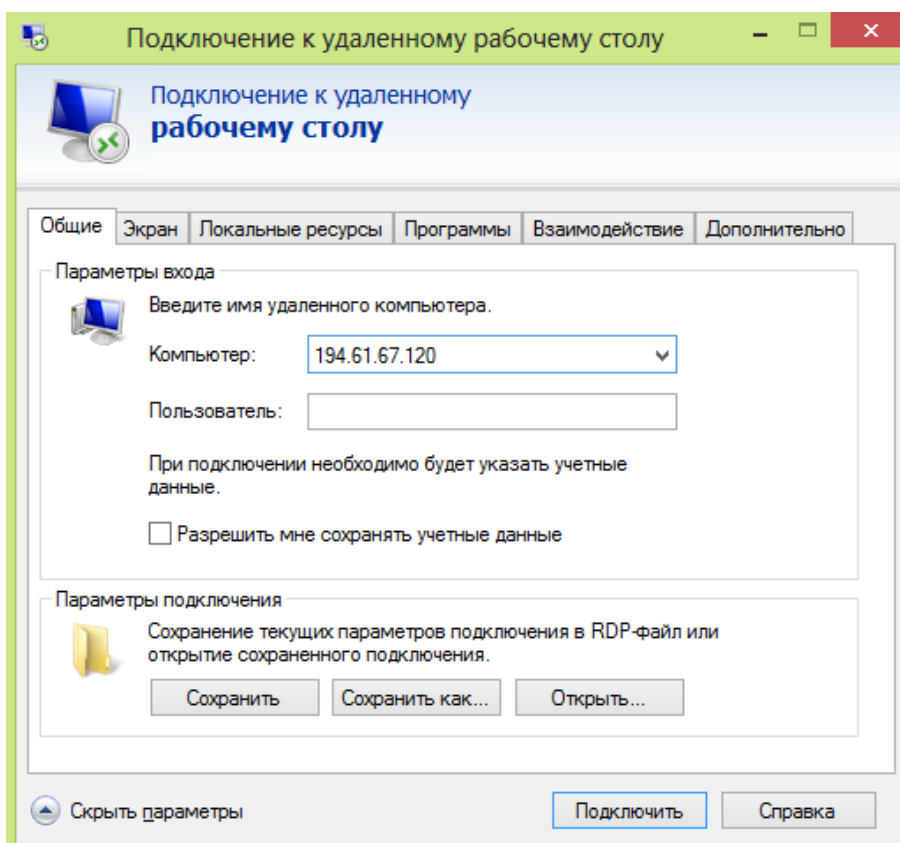


Рис. 1 Окно «Подключение к удаленному рабочему столу»

2. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА «НОРМОСФЕРА»

2.1. Техническое сопровождение Web-приложения

2.1.1. Проверка доступности web-приложения

Для проверки доступа к web-приложению необходимо:

1. Открыть браузер. Рекомендуемые Интернет-браузеры:
 - Google Chrome;
 - Firefox Mozilla;
 - Safari;
 - Opera;
 - Internet Explorer 11 и выше.
2. В адресной строке браузера набрать: <http://zsomsu.ru/>. В результате в окне браузера должно отобразиться окно авторизации web-приложения (Рис. 2):

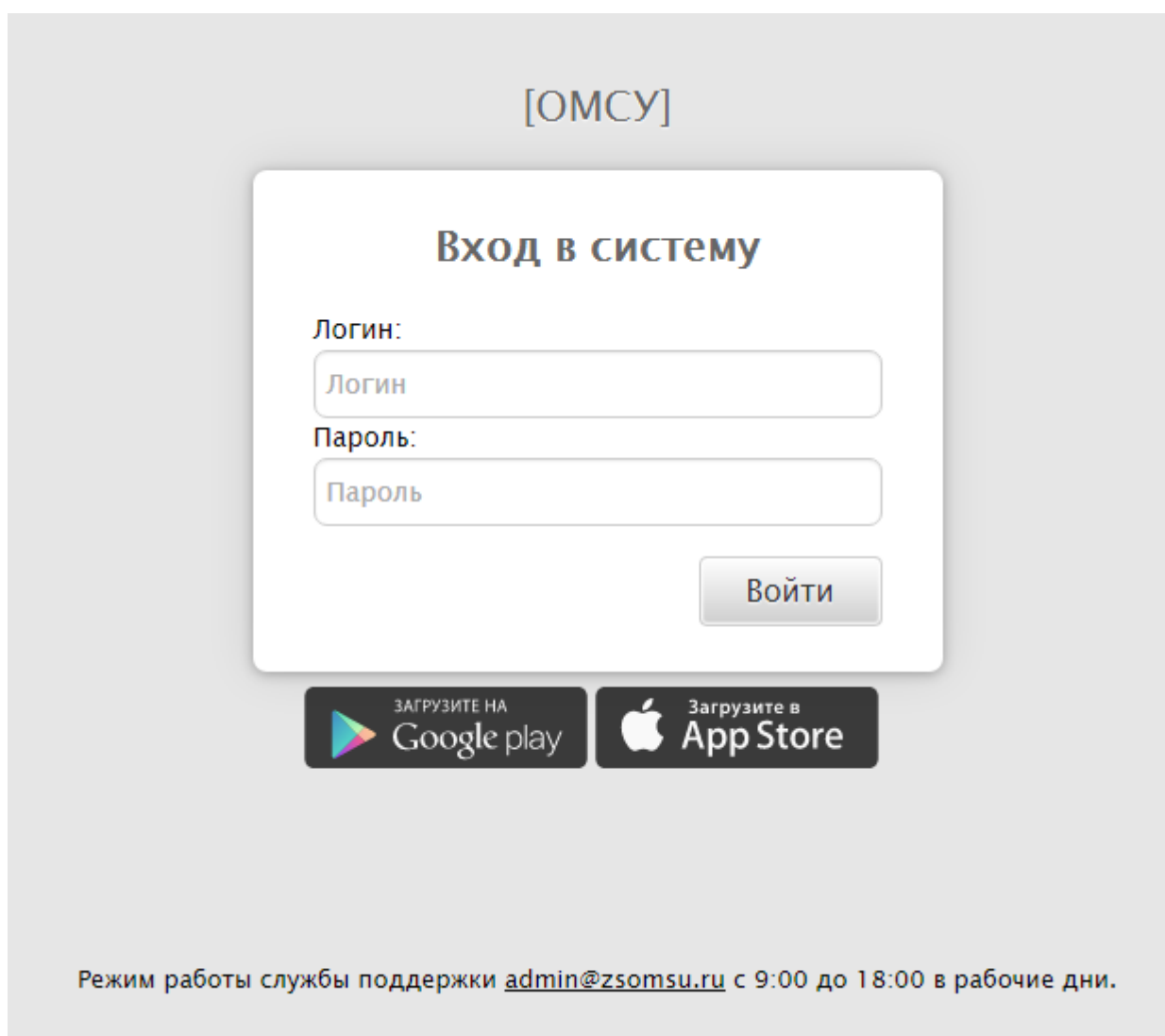


Рис. 2 Окно авторизации веб-приложения

Если окно авторизации отобразилось, доступ к web-приложению есть.

2.1.2. Проверка доступности базы данных

Для проверки наличия доступа к базе данных необходимо авторизоваться в Системе:

1. Выполнить действия из пункта 2.1.1 (убедиться в доступности веб-приложения).
2. Заполнить поля «Логин» и «Пароль» на форме авторизации.
3. Нажать кнопку «Войти» на форме авторизации. В результате откроется рабочий стол пользователя Системе (Рис. 3).

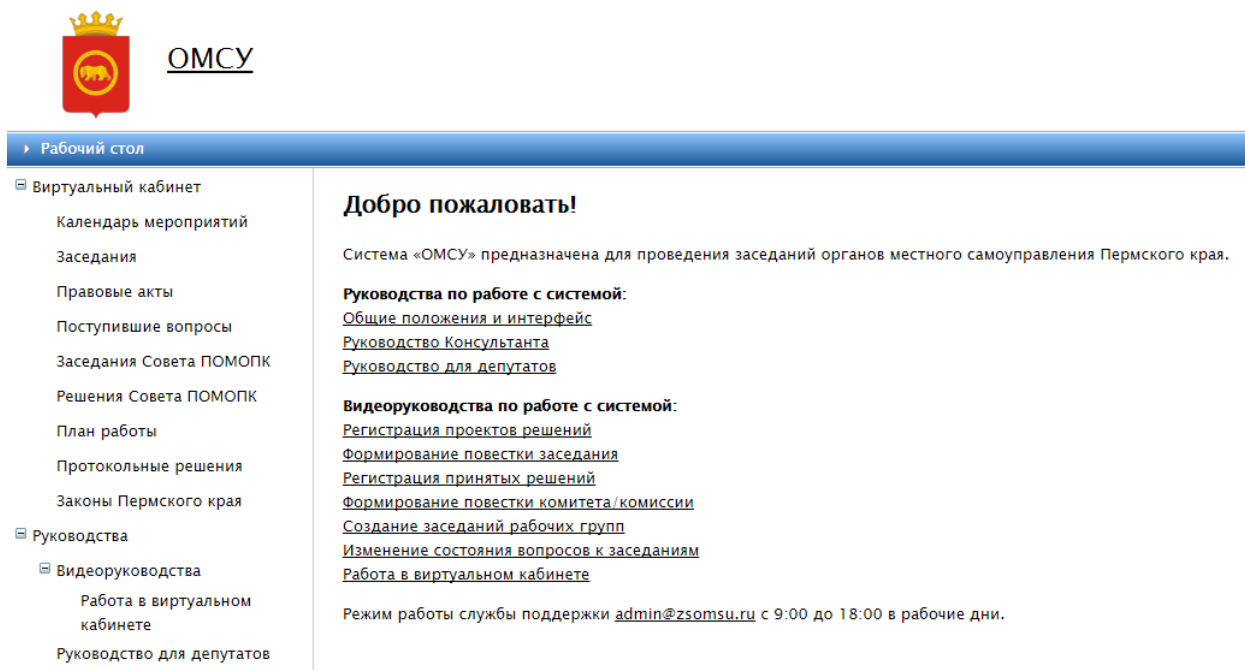


Рис. 3 Рабочий стол пользователя Системы

Если рабочий стол пользователя отобразился, доступ к базе данных есть.

2.1.3. Проверка доступности файловой системы

Для проверки наличия доступа к файловой системе необходимо авторизоваться в Системе:

1. Выполнить действия из пункта 2.1.1 (убедиться в доступности веб-приложения).
2. Выполнить действия из пункта 2.1.2 (убедиться в доступности базы данных).
3. На рабочем столе в дереве, расположенном в левой части экрана, перейти в раздел «Правовые акты». В результате откроется окно с перечнем правовых актов (Рис. 4).



Фильтрация	
212-п Дата: 21.06.2016	«О проекте решения Земского Собрания Пермского муниципального района «О награждении знаком отличия «За заслуги перед муниципальным образованием «Пермский муниципальный район» II степени Морозова А.Ф.»
Категория: По вопросам местного самоуправления Классификатор: Дата подписания: Ответственный:	Тип: Базовый Субъект: Глава муниципального образования Кузнецов Александр Павлович Дата вступления в силу: Срок исполнения:
215-п Дата: 21.06.2016	«О проекте решения Земского Собрания Пермского муниципального района «О внесении изменений в решение Земского Собрания Пермского муниципального района от 17.12.2015 № 173-п «О графике заседаний Земского Собрания Пермского муниципального района на 2016 год»
Категория: По вопросам местного самоуправления Классификатор: Дата подписания: Ответственный:	Тип: Базовый Субъект: Глава муниципального образования Кузнецов Александр Павлович Дата вступления в силу: Срок исполнения:
156 Дата: 21.06.2016	«О проекте решения Земского Собрания Пермского муниципального района «О внесении изменений в решение Земского Собрания Пермского муниципального района от 17.12.2015 № 116 «О бюджете Пермского муниципального района на 2016 год и плановый период 2017 и 2018 годов»
Категория: По вопросам местного самоуправления Классификатор: Дата подписания: Ответственный:	Тип: Изменения Субъект: Глава администрации Ваганов Владимир Павлович Дата вступления в силу: Срок исполнения:

Рис. 4 Перечень правовых актов

4. В перечне правовых актов нажать на любую строку. В результате откроется паспорт правового акта (Рис. 5).

[Принят]
Правовой акт №212-п от 21.06.2016

 «О проекте решения Земского Собрания Пермского муниципального района «О награждении знаком отличия «За заслуги перед муниципальным образованием «Пермский муниципальный район» II степени Морозова А.Ф.»

Субъект правотворческой инициативы: Глава муниципального образования Кузнецов Александр Павлович
Головной комитет: Комитет по развитию территории и местному самоуправлению

[Подробнее](#)

[Текст проекта правового акта](#)

[Текст правового акта](#)

[№ 212-п Знак отличия II ст. Морозов А.Ф.doc](#)

Рис. 5 Паспорт правового акта

5. В паспорте правового акта выбрать любой раздел, в который входит pdf или doc файл. Нажать на ссылку.

Если файл открылся в соответствующем приложении, доступ к базе данных есть.



Общество с ограниченной ответственностью «Скайори»
шоссе Космонавтов., д.111И к1, помещ. 77, Пермь, 614066
ОГРН 1195958032181, ИНН 5905061802, КПП 590501001

Программный комплекс «Нормосфера»

Регламент технической поддержки

Листов 6

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Данный регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки Программного комплекса «Нормосфера» (далее – Системы).

Техническую поддержку осуществляют специалисты ООО «Скайори» в рамках действующих контрактов.

2. СОСТАВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Перечень услуг технической поддержки представлен в Таблица 1.

Таблица 1. Перечень и описание оказываемых услуг технической поддержки

Наименование сервиса	Наименование услуг	Описание услуг	Время поддержки
Поддержка ПО, обеспечивающего работу Системы	Поддержка серверов приложений Системы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение ежедневных работ по анализу содержание журнальных файлов серверов приложений. 2. Устранение потенциальных инцидентов, обнаруженные в ходе мониторинга, которые потенциально могут привести к сбою системы. 3. Выполнение работ по мониторингу запуска по расписанию системных работ. 	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни
	Поддержка СУБД Системы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение ежедневных работ по анализу содержание журнальных файлов серверов приложений. 2. Устранение потенциальных инцидентов, обнаруженные в ходе мониторинга, которые потенциально могут привести к сбою системы. 3. Выполнение работ по мониторингу запуска по расписанию системных работ. 	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни
	Техническая поддержка служб индексирования и поиска	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение работ по еженедельному мониторингу целостности индексной базы. 2. Выполнение работ по мониторингу очереди индексирования данных. Устранение возникших инцидентов; 3. Устранение потенциальных инцидентов, обнаруженные в ходе мониторинга, которые потенциально могут привести к сбою системы. 	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни
Решение инцидентов	Решение инцидентов, связанных с функционированием прикладной части Системы, и	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расследование инцидентов, связанных с функционированием прикладного ПО. 2. Устранение инцидентов силами Исполнителя, либо обоснование того, что данная проблема должна быть решена в 	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни

Наименование сервиса	Наименование услуг	Описание услуг	Время поддержки
	координация работ по их устранению	рамках гарантийной поддержки Системы, либо обоснование того, что решение инцидента выходит за пределы обязательств Исполнителя по действующему контракту.	
Оказание консультационных услуг по работе с Системой	Оказание услуг 2-ой линии поддержки по вопросам, связанным с функционированием Системы	<p>1. Оказание консультационных услуг пользователям по работе с Системой по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • работа с подсистемами; • работа со стандартным функционалом Системы. <p>2. Эскалация инцидентов и обращений на 3-ю линию поддержки.</p> <p>3. Создание и предоставление отчетов по обработке заявок, связанных с поддержкой Системы.</p>	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ И ИНЦИДЕНТОВ

3.1. Режим работы службы технической поддержки

Услуги технической поддержки предоставляются с 09.00 до 18.00 по рабочим дням в соответствии с производственным календарем РФ.

3.2. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Прием обращений в службу технической поддержки осуществляется:

- по электронной почте: normosphera@skyori.ru

Все обращения классифицируются в соответствии с Таблица 2.

Таблица 2. Классификация обращений

Категория	Описание
Запрос на обслуживание (RFS)	Обращение пользователя для получения нового или дополнительного обслуживания, либо запрос пользователя на выполнение штатных операций с поддерживаемыми информационными системами. Включает подкатегории: Запрос на информацию (RFI); запрос на документацию (RFD).
Запрос на информацию (RFI)	Подкатегория запросов на обслуживание. Обращение пользователя за получением информации о поддерживаемой информационной системе или предоставляемой ИТ-услуге.
Запрос на документацию (RFD)	Подкатегория запросов на обслуживание. Обращение пользователя за получением документации по информационной инфраструктуре или ИТ-услуге.
Инцидент (Incident)	Обращение пользователя по поводу сбоя или иного нарушения работы, которое привело к отказу в предоставлении ИТ-услуги или недопустимому снижению уровня предоставления ИТ-услуги. Включает в себя инциденты, связанные с программным обеспечением.

По всем обращениям дополнительно устанавливается приоритет в соответствии Таблица 3 и уровень влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика в соответствии с Таблица 4.

Таблица 3. Приоритет обращения

Приоритет	Пример заявки
Низкий	Заявка от сотрудника, основная деятельность которого не связана с основным бизнес-процессом, связана с некритичными для пользователя вспомогательными функциями.
Средний	Данный статус необходимо проставлять всем заявкам, не попадающим под описание высокого и критического приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка от сотрудника, деятельность которого в данный момент сильно влияет на бизнес-процесс.

Приоритет	Пример заявки
Критический	Заявка от VIP пользователей, деятельность которых в данный момент критически влияет на бизнес-процесс, заявки от руководства Заказчика.

Таблица 4. Уровень влияния обращения

Влияние	Подразделение
Низкое	Один пользователь ИТ-услуги.
Среднее	Структурное подразделение муниципалитета, в состав которого входят пользователи ИТ-услуги.
Высокое	Пользователи ИТ-услуги в Заказчика.
Максимальное	Все пользователи ИТ-услуги / Критичный пользователь.

Сроки реакции на обращения устанавливаются в зависимости от их приоритета и уровня влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика и по умолчанию определяются в соответствии с Таблица 5.

Таблица 5. Сроки решения инцидентов

Приоритет\Влияние	Время реакции на запросы Заказчика в часах в зависимости от влияния			
	Низкое	Среднее	Высокое	Максимальное
Низкий	96	72	48	48
Средний	72	72	48	48
Высокий	48	48	24	12
Критический	48	48	12	8

3.3. Порядок взаимодействия с пользователями

Обращение в службу поддержки должно производиться по электронной почте, который предоставляет Исполнитель.

В случае обнаружения дефектов программного обеспечения Системы извещение об обнаружении дефектов должно производиться в период с 09:00 до 18:00 часов местного времени Исполнителя, и подтверждается Исполнителем любым способом оповещения в течение 1 часа с момента получения такого извещения Заказчиком.

В случае обнаружения дефектов, связанных с монтажными или пуско-наладочными работами технического обеспечения, предназначенного для установки Системы, извещение об обнаружении дефектов должно производиться в период с 09:00 до 18:00 часов местного времени Исполнителя, и подтверждается Исполнителем любым способом оповещения в течение 1 часа с момента получения такого извещения Заказчиком.

В случае обнаружения, связанных с установкой, инсталляцией, настройкой программного обеспечения, необходимого для установки и функционирования Системы, извещение об обнаружении дефектов должно производиться в период с 09:00 до 18:00 часов местного времени Исполнителя, и подтверждается Исполнителем любым способом оповещения в течение 1 часа с момента получения такого извещения Заказчиком.

Рабочее время службы поддержки специалистов службы поддержки Заказчика с 9.00 до 18.00 местного времени Исполнителя без перерыва на обед. Выходные дни – суббота, воскресенье, официальные праздничные дни. Консультирование осуществляется в рабочее время по электронной почте. В рабочее время службы поддержки Исполнитель обеспечивает не менее 1 оператора, обрабатывающего обращения по электронной почте.