



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

Модуль «Конструктор нормативно-правовых актов»
Программный комплекс «Нормосфера»

Инструкция по эксплуатации ПО

Листов 9

Пермь, 2026

1. Назначение инструкции

Инструкция по эксплуатации модуля «Конструктор нормативно-правовых актов» программного комплекса «Нормосфера» (далее – инструкция) предназначена для специалистов по техническому сопровождению и эксплуатации и содержит порядок действий для осуществления мониторинга функционирования модуля «Конструктор нормативно-правовых актов» (далее – Конструктор документов, модуль) программного комплекса «Нормосфера».

Конструктор документов является функциональным решением для ведения централизованного ведения базы нормативно-правовых актов и автоматизации процессов их подготовки и актуализации. Обеспечивает управление версионностью документов, формирование актуальных редакций базовых актов с учетом внесенных изменений, а также конструирование текстов изменяющих нормативно-правовых актов.

Конструктор документов реализован в виде веб-приложения, работающего на стационарных и мобильных устройствах.

При возникновении в ходе эксплуатации Конструктора документов вопросов или замечаний к функционированию модуля, а также при выявлении ошибок необходимо обратиться в службу технической поддержки (далее – СТП). Порядок организации и работы СТП Исполнителя описан в «Регламенте технической поддержки модуля «Конструктор нормативно-правовых актов» программного комплекса «Нормосфера», приведенном в Приложении А к настоящей инструкции.

2. Эксплуатация ПО

2.1. Проверка доступности веб-приложения

Для проверки доступа к веб-приложению Конструктор документов необходимо выполнить следующие действия:

1) Открыть браузер. Рекомендуются Интернет-браузеры:

- Google Chrome;
- Яндекс Браузер.

2) В адресной строке браузера набрать адрес: `http://localhost` или `http://<ip-адрес-сервера-развертывания>` (*Примечание: для входа требуется предварительная установка экземпляра Конструктора документов для проверки согласно Инструкции по установке экземпляра ПО*) или адрес Конструктора документов, настроенный разработчиком в рамках контракта. В результате в окне браузера должна отобразиться страница авторизации пользователя Конструктора документов (Рисунок 1).

Показателем наличия доступности веб-приложения Конструктора документов является успешная загрузка страницы авторизации.

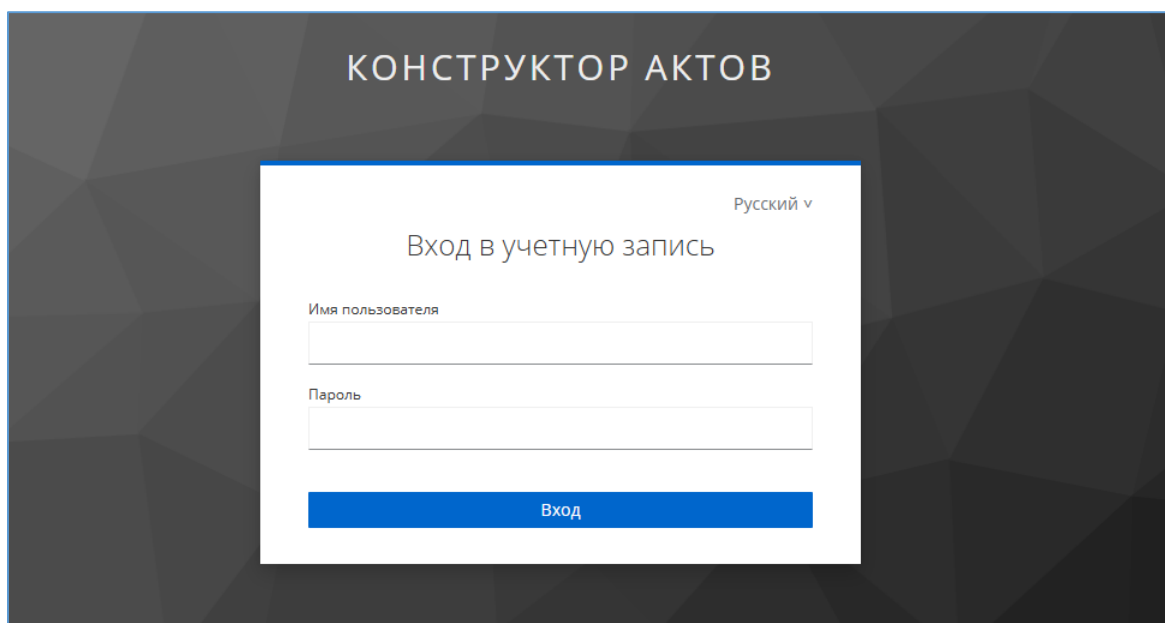


Рисунок 1. Страница авторизации пользователя

2.2. Проверка доступности базы данных

Для проверки наличия доступа к базе данных Конструктора документов необходимо выполнить следующие действия:

- 1) Открыть Конструктор документов, т.е. выполнить действия п. 2.1 настоящей инструкции (убедиться в доступности веб-приложения).
- 2) Авторизоваться в Конструкторе документов: на странице авторизации заполнить поля «Имя пользователя» и «Пароль» и нажать кнопку «Вход». При корректном вводе и актуальности учетной записи откроется стартовая страница Конструктора документов (Рисунок 2). Показателем наличия доступности базы данных является успешная загрузка стартовой страницы Конструктора документов.

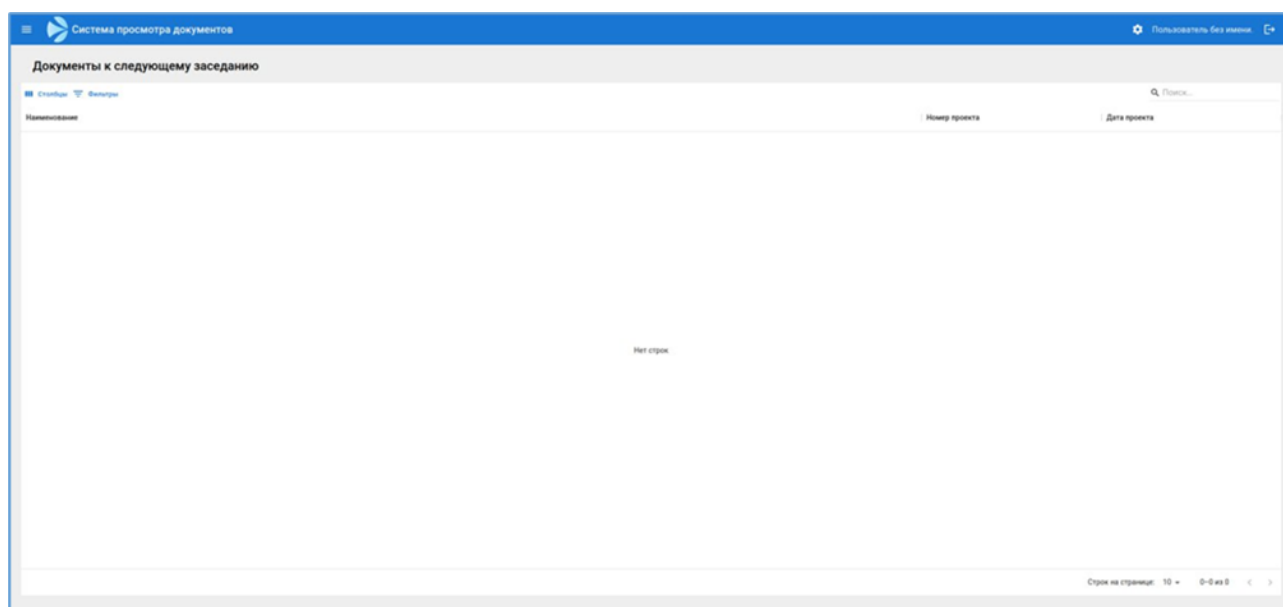


Рисунок 2. Стартовая страница Конструктора документов (администратор)

2.3. Проверка доступности файловой системы

Для проверки наличия доступа к файловой системе Конструктора документов необходимо выполнить следующие действия:

- 1) Открыть Конструктор документов, т.е. выполнить действия п. 2.1 настоящей инструкции (убедиться в доступности веб-приложения).
- 2) Загрузить стартовую страницу Конструктора документов, т.е. выполнить действия п. 2.2 настоящей инструкции (убедиться в доступности базы данных).
- 3) На стартовой странице с помощью бокового меню слева перейти в раздел «Базовые законы». В результате откроется страница выбранного раздела с перечнем загруженных базовых законов (Рисунок 3).

Наименование	Дата регистрации	Номер регистрации	Номер проекта	Дата проекта	Дата принятия	Номер издающего	Есть изменения на рас...	Статус
О градостроительной деятельности в Пермском крае	14.09.2011	809-ПК		24.02.2026			<input type="checkbox"/>	Действующий
О премиях Пермского края в области науки	26.08.2022	105-ПК		24.02.2026			<input type="checkbox"/>	Действующий
Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Пермского края	07.07.2009	451-ПК		24.02.2026			<input type="checkbox"/>	Действующий
Об организации и обеспечении отдыха детей и их оздоровления в Пермском крае	05.02.2016	602-ПК		19.02.2026			<input type="checkbox"/>	Направлен на регистрацию
О полномочиях органов государственной власти Пермского края в сфере земельных отношений	01.07.2009	463-ПК		19.02.2026			<input checked="" type="checkbox"/>	Действующий

Рисунок 3. Стартовая страница Конструктора документов (администратор)

- 4) Из представленного перечня необходимо выбрать любой закон и кликнуть по его наименованию. Откроется страница просмотра текста документа (рисунок 4).

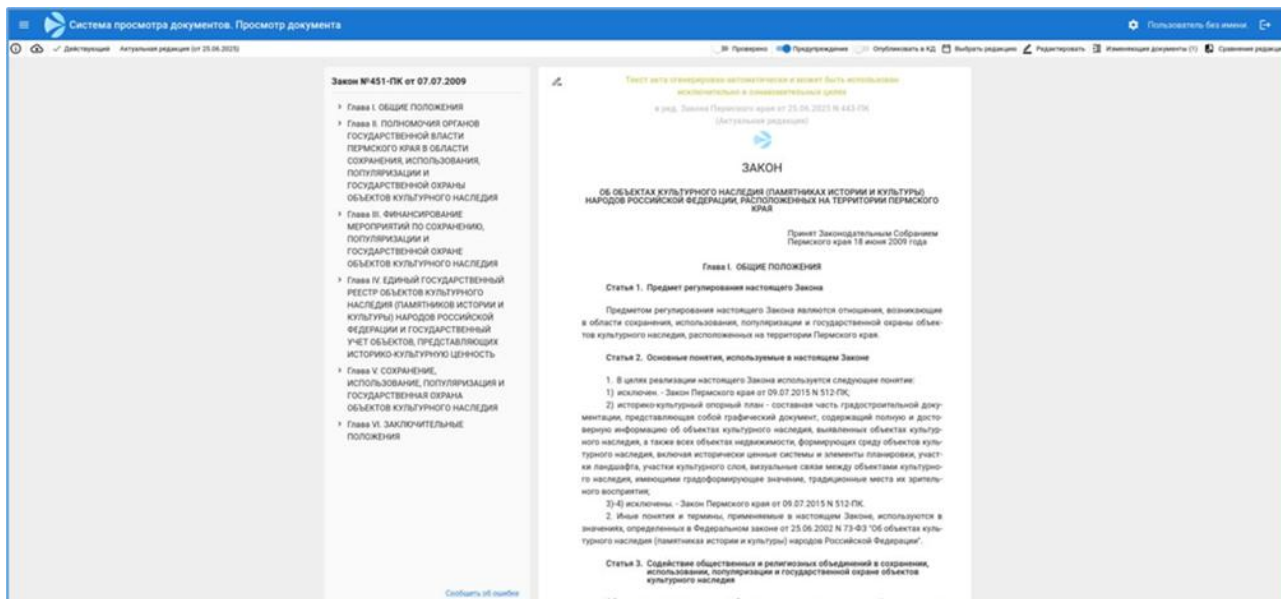




Рисунок 4. Страница просмотра текста документа

5) На панели управления в верхней части страницы просмотра текста

документа нажать кнопку . При наличии у акта нескольких редакций можно предварительно выбрать необходимую с помощью кнопки

 **Выбрать редакцию**, затем выполнить скачивание. При загрузке доступны два варианта: «Скачать с подсветкой» и «Скачать без подсветки» изменений. Для базовой проверки доступности файловой системы достаточно выбрать любой из них.

6) Файл формируется и выгружается во внешний документ в формате .docx. Показателем доступности файловой системы является успешное открытие файла в соответствующем приложении (Рисунок 5).

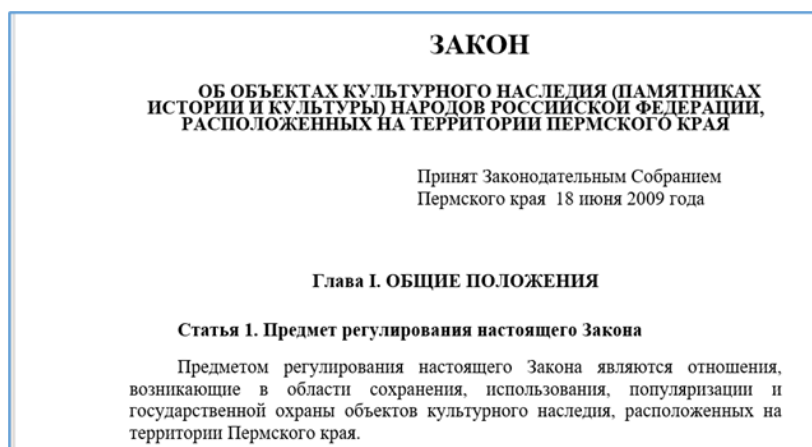


Рисунок 5. Внешний документ в формате .docx

**Регламент технической поддержки
модуля «Конструктор нормативно-правовых актов»
программного комплекса «Нормосфера»**

1. Общие сведения

Настоящий регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки модуля «Конструктор нормативно-правовых актов» программного комплекса «Нормосфера».

Техническую поддержку модуля «Конструктор нормативно-правовых актов» (далее – Конструктор документов, модуль) программного комплекса «Нормосфера» осуществляют специалисты ООО «Скайори» в рамках действующих контрактов на оказание услуг по сопровождению модуля (на основании Технического задания).

2. Состав оказываемых услуг технической поддержки

Перечень услуг технической поддержки представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Состав оказываемых услуг технической поддержки

Сервис	Услуга	Описание
Поддержка ПО, обеспечивающего работу Конструктора документов	Поддержка серверов приложений	<ul style="list-style-type: none">• Выполнение ежедневных работ по анализу содержания сообщений мониторинга серверов приложений / журнала событий серверов приложений.• Выявление в ходе анализа инцидентов, которые потенциально могут привести к сбою модуля. Подготовка рекомендаций по проведению работ для их устранения.
Поддержка ПО, обеспечивающего работу Конструктора документов	Поддержка СУБД	<ul style="list-style-type: none">• Выполнение ежедневных работ по анализу содержания сообщений мониторинга сервера СУБД / журнала событий сервера СУБД.• Выявление в ходе анализа инцидентов, которые потенциально могут привести к сбою модуля. Подготовка рекомендаций по проведению работ для их устранения.
Техническая поддержка пользователей	Поддержка пользователей Заказчика	<ul style="list-style-type: none">• Консультирование пользователей по вопросам работы и эксплуатации модуля.• Эскалация инцидентов и обращений на третью линию технической поддержки.• Корректировка ошибочных данных в базе данных по запросам пользователей Заказчика.• Подготовка отчетов и выгрузок данных, связанных с поддержкой модуля, по запросу Заказчика.

Сервис	Услуга	Описание
		<ul style="list-style-type: none"> Обновление пользовательской документации после внесения изменений по заявкам Заказчика.
Решение инцидентов	Решение инцидентов, связанных с функционированием модуля	<ul style="list-style-type: none"> Расследование инцидентов, связанных с функционированием модуля. Устранение инцидентов силами Исполнителя, либо обоснование того, что данная проблема должна быть решена в рамках гарантийной поддержки, либо обоснование того, что решение инцидента выходит за пределы обязательств Исполнителя по действующему контракту.

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 Российской Федерации.

3.2. Порядок подачи и обработки обращений в СТП

Прием обращений в службу технической поддержки Исполнителя (далее – СТП) осуществляется по электронной почте, которую предоставляет Исполнитель (в рамках Технического задания).

Все обращения классифицируются в соответствии с Таблицей 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 инциденты, связанные с программным обеспечением.

Для всех обращений дополнительно устанавливается приоритет в соответствии Таблицей 3 и уровень влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика в соответствии с Таблицей 4.

Таблица 3. Приоритет обращения

Приоритет	Пример обращения
Низкий	Заявка от сотрудника, основная деятельность которого не связана с основным бизнес-процессом, связана с некритичными для пользователя вспомогательными функциями.
Средний	Заявка, не попадающая под описание низкого, высокого и критического приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка от сотрудника, деятельность которого в данный момент сильно влияет на бизнес-процесс.
Критический	Заявка от высокоуровневого пользователя, деятельность которого в данный момент критически влияет на бизнес-процесс. Заявка 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/или уровня влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика и по умолчанию определяются в соответствии с Таблицей 5.

Таблица 5. Сроки решения инцидентов

Приоритет	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	24
Критический	48	48	24	24

3.3. Порядок взаимодействия с пользователями

Обращение в СТП Исполнителя должно производиться по электронной почте, которую предоставляет Исполнитель.

В случае обнаружения Заказчиком дефектов программного обеспечения Конструктора документов извещение об обнаружении дефектов должно производиться в период с 09:00 до 18:00 часов местного времени Заказчика и подтверждаться Исполнителем любым способом оповещения, согласованным с Заказчиком, в сроки, согласованные с Заказчиком.

В случае обнаружения Заказчиком дефектов, связанных с монтажными или пуско-наладочными работами технического обеспечения, предназначенного для установки Конструктора документов, извещение об обнаружении дефектов должно производиться в период с 09:00 до 18:00 часов местного времени Заказчика и подтверждаться Исполнителем способом оповещения, согласованным с Заказчиком, в сроки, согласованные с Заказчиком.

В случае обнаружения Заказчиком дефектов, связанных с установкой, инсталляцией, настройкой программного обеспечения, необходимого для установки и функционирования Конструктора документов, извещение об обнаружении дефектов должно производиться в период с 09:00 до 18:00 часов местного времени Заказчика, и подтверждается Исполнителем способом оповещения, согласованным с Заказчиком, в сроки, согласованные с Заказчиком.

Рабочее время СТП Исполнителя – 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 Исполнитель обеспечивает не менее 1 (одного) оператора СТП Исполнителя, обрабатывающего обращения по электронной почте.