



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»

**Описание процессов разработки  
и поддержки жизненного цикла**

Листов 9

Пермь, 2026

## 1. Общие сведения

Модуль «Конструктор нормативно-правовых актов» (далее – Конструктор документов, модуль) входит в состав программного комплекса «Нормосфера» и является функциональным решением для 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 предназначен для решения следующих задач:

- автоматизация процессов хранения и ведения нормативно-правовых актов в структурированном виде;
- автоматическое формирование новых редакций документов на основе вносимых изменений (с применением технологий искусственного интеллекта);
- поддержка процедур просмотра, сравнения редакций и управления поправками к документам;
- создание текстов изменяющих нормативно-правовых актов на основе законодательных инициатив.

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

Общее управление изменениями модулей программного комплекса «Нормосфера», включая Конструктор документов, производится постоянно. Управление изменениями необходимо в силу того, что каждый модуль эволюционирует, удовлетворяя запросам Заказчика. Любое изменение, вносимое в модуль, определяется Техническим Заданием.

Общее управление изменениями включает в себя следующие операции по управлению изменениями, различающиеся уровнем детализации на основе завершения выполнения разработки изменения:

- Идентификация необходимости появления изменения или факта его появления.
- Оказание влияния на факторы, ограничивающие общее управление изменениями, так чтобы внедрялись только одобренные изменения.
- Поддержание целостности базовых планов путем внесения в продукты и услуги только одобренных изменений и поддержания их конфигурации и плановой документации (Технического Задания).
- Проверка и одобрение всех рекомендованных корректирующих и предупреждающих действий.
- Контроль и обновление содержания, стоимости, бюджета, расписания проекта и требований к качеству на основе одобренных изменений путем координирования изменений по всему проекту.

## **2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

### **2.1. Приобретение и поставка**

Приобретение Конструктора документов осуществляется на основании государственного контракта. В рамках поставки Заказчик по контракту приобретает бессрочную лицензию на использование в своих структурных подразделениях поставленной версии модуля, а также правами на адаптацию и развитие функциональности модуля.

В рамках поставки модуля оказываются следующие услуги:

- развертывание модуля осуществляется Исполнителем по контракту на серверном оборудовании Заказчика;
- разработка технической и эксплуатационной документации и прочей документации, определенной контрактом.

### **2.2. Поддержка версий и развитие, устранение сбойных ситуаций**

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет развития и сопровождения Конструктора документов и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и/или по заявкам Заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации модуля в рамках действующих контрактов.

Развитие и техническая поддержка Конструктора документов позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования модуля (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования модуля и дальнейшего развития ее функционала.

#### **2.2.1. Проведение развития и модернизации**

Развитие и модификация Конструктора документов проводится в связи с изменениями в законодательстве, либо совершенствованием работы функций или процедур, выполняемых модулем, а также по заявкам Заказчика на адаптацию и/или удовлетворения нужд в рамках служебных процессов.

Для обеспечения жизненного цикла в объеме развития и модернизации модуля, осуществляемого в рамках действующих контрактов, включены следующие сервисные процессы:

- анализ, проектирование и реализация обновлений функциональности модуля по заявкам Заказчика;
- обновление проектной и эксплуатационной документации.

В рамках модификации модуля оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в модуль и модификацию по заявкам Заказчика;
- выявление ошибок в функционировании модуля и их исправление;
- предоставление Заказчику новых версий Конструктора документов, выпущенных в результате модификации (такой как: появление новых функций, исправление неисправностей, оптимизация скорости работы, обновление интерфейса, в связи с изменением федерального законодательства или по заявкам Заказчика);
- обеспечение Заказчика обновленной технической и эксплуатационной документацией.

### **2.2.2. Техническая поддержка**

Для обеспечения жизненного цикла в объеме сопровождения Конструктора документов, осуществляемого в рамках действующих контрактов, включены следующие сервисные процессы:

- консультирование Заказчика по вопросам эксплуатации модуля по электронной почте или письменно по запросу Заказчика;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с модулем;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Конструктора документов по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

Сервисные процессы сопровождения Конструктора документов обеспечиваются в соответствии с «Регламентом технической поддержки Конструктора нормативно-правовых актов программного комплекса «Нормосфера», приведенным в Приложении А к настоящему документу.

### **2.2.3. Проведение обслуживания и администрирования**

Для обеспечения жизненного цикла Конструктора документов в объеме обслуживания и администрирования, осуществляемых в целях обеспечения бесперебойной работоспособности и производительности модуля в рамках действующих контрактов, включены следующие сервисные процессы:

- выполнение профилактических работ и изменений в прикладном программном обеспечении серверов Заказчика;
- регламентные операции, необходимые для обеспечения штатного функционирования модуля;
- обеспечение и контроль резервного копирования данных на аппаратном обеспечении, предоставленном Заказчиком;
- поддержка работоспособности и обеспечение бесперебойной работы модуля на промышленном стенде Заказчика;
- в случае сбоев в работе ПО ПК на промышленном стенде Заказчика – оперативное восстановление работоспособности модуля.

## **2.3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки**

### **2.3.1. Персонал, обеспечивающий работу ПК на рабочих местах пользователей**

Для работы с Конструктором документов пользователи должны обладать следующими навыками и знаниями:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования веб-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- ознакомиться с руководством пользователя.

### **2.3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Конструктора документов, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Конструктора документов;
- знание особенностей работы с Конструктором документов;
- знание языков программирования: C#, JavaScript, Python.
- знание реляционных БД (PostgreSQL);
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Создание, изменение, адаптация, модернизация модуля осуществляются специалистами ООО «Скайори», которые обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав модуля, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Конструктора документов.

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

Сервис	Услуга	Описание
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Обновление пользовательской документации после внесения изменений по заявкам Заказчика.</li> </ul>
Решение инцидентов	Решение инцидентов, связанных с функционированием модуля	<ul style="list-style-type: none"> <li>Расследование инцидентов, связанных с функционированием модуля.</li> <li>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.</li> </ul>

### 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 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 с 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.