



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 9

Пермь, 2024

1. Назначение инструкции

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

ПК «Нормосфера» является рабочим инструментом для участников законотворческого процесса. Применяется для информационной поддержки и обеспечения процессов законотворческой и нормотворческой деятельности. Обеспечивает возможность работы с паспортами правовых актов, повестками заседаний и сопроводительными документами. Упорядочивает и автоматизирует такие процессы, как сбор, хранение, систематизация и представление информации в виде, необходимом для законотворческой и нормотворческой деятельности при подготовке и проведении заседаний.

При возникновении в ходе мониторинга ПК «Нормосфера» вопросов и замечаний к функционированию ПК «Нормосфера», а также при выявлении ошибок необходимо обратиться в службу технической поддержки. Порядок организации и работы службы технической поддержки описан в Регламенте технической поддержки Программного комплекса «Нормосфера», приведенном в Приложении 1 к настоящей инструкции.

2. Техническое сопровождение ПК «Нормосфера»

2.1. Техническое сопровождение веб-приложения

2.1.1. Проверка доступности веб-приложения

Для проверки доступа к веб-приложению ПК «Нормосфера» необходимо выполнить следующие действия:

1) Открыть браузер. Рекомендуются Интернет-браузеры:

- Google Chrome;
- Firefox Mozilla;
- Microsoft Edge;
- Яндекс Браузер.

2) В адресной строке браузера набрать: <http://localhost:7500> (*Примечание: требуется предварительная установка экземпляра ПК «Нормосфера» согласно Инструкции по разворачиванию дистрибутива*). В результате в окне браузера должна отобразиться страница авторизации пользователя (Рис. 2). Показателем наличия доступности веб-приложения является успешная загрузка страницы авторизации ПК «Нормосфера».

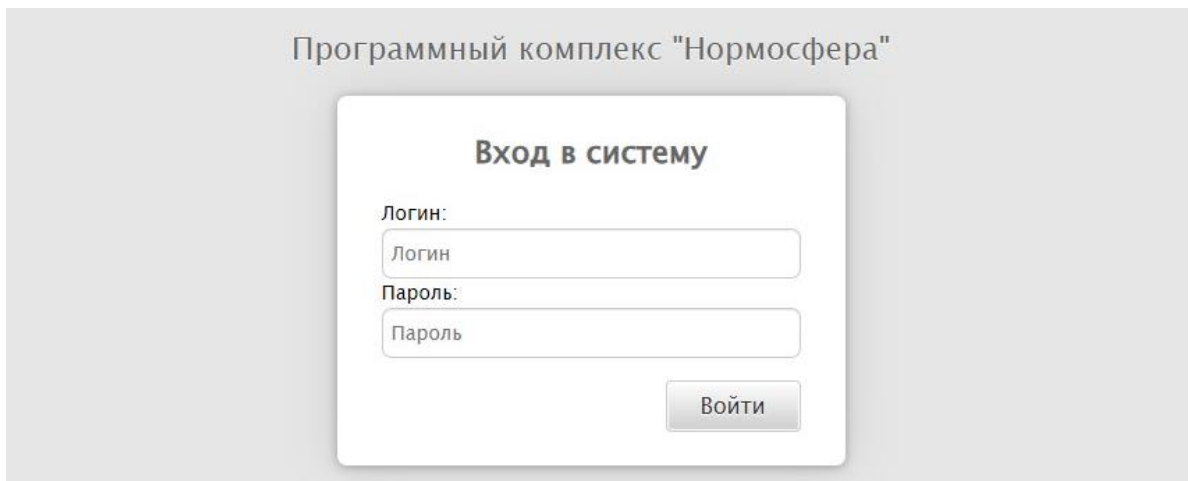


Рис. 2 Окно авторизации веб-приложения

2.1.2. Проверка доступности базы данных

Для проверки наличия доступа к базе данных ПК «Нормосфера» необходимо выполнить следующие действия:

- 1) Авторизоваться в ПК «Нормосфера», т.е. выполнить действия п. 2.1.1 настоящей инструкции (убедиться в доступности веб-приложения).
- 2) На странице авторизации пользователя заполнить поля «Логин» и «Пароль» и нажать кнопку «Войти».
- 3) В результате откроется стартовая страница ПК «Нормосфера» (Рис. 3). Показателем наличия доступности базы данных является успешная загрузка стартовой страницы ПК «Нормосфера».

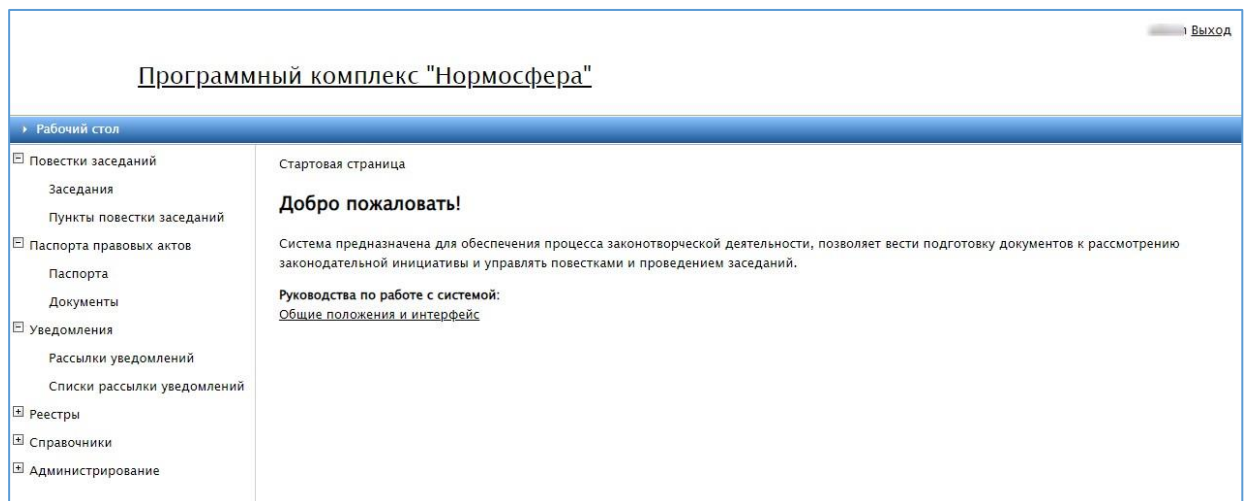


Рис. 3 Стартовая страница ПО «Нормосфера»

2.1.3. Проверка доступности файловой системы

Для проверки наличия доступа к файловой системе ПК «Нормосфера» необходимо выполнить следующие действия:

- 1) Авторизоваться в ПК «Нормосфера», т.е. выполнить действия п. 2.1.1 настоящей инструкции (убедиться в доступности веб-приложения).

- 2) Загрузить стартовую страницу ПК «Нормосфера», т.е. выполнить действия п. 2.1.2 настоящей инструкции (убедиться в доступности базы данных).
- 3) На стартовой странице с помощью бокового меню слева перейти в раздел «Паспорта». В результате откроется страница выбранного раздела с реестром паспортов правовых актов (при отсутствии данных реестр загружается пустым). (Рис. 4).

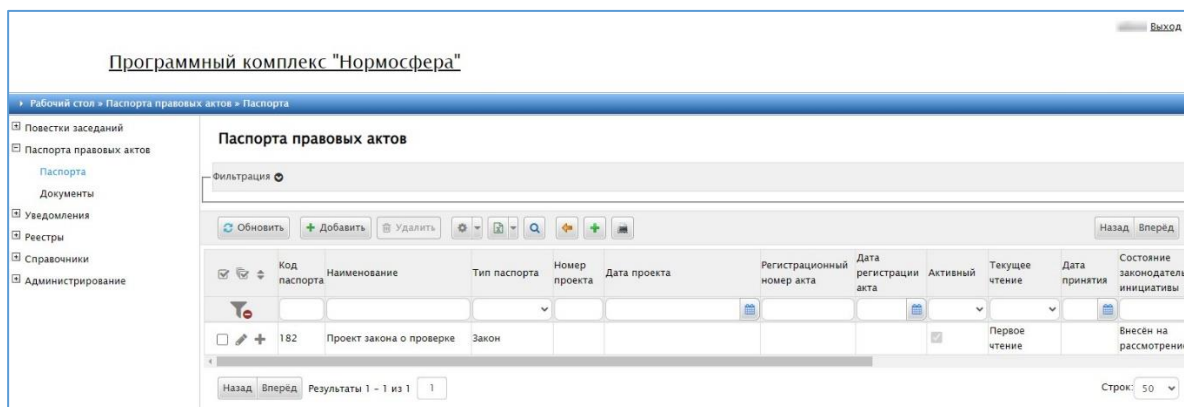


Рис. 4 Страница раздела «Паспорта»

- 4) В реестре паспортов нажать на любую строку (если реестр не пустой), иначе необходимо создать новую запись (нажать на кнопку «+Добавить», в открывшейся карточке создания паспорта правового акта заполнить обязательные поля и нажать кнопку «Сохранить»). В результате на экране отобразится карточка выбранного (сохраненного) паспорта правового акта (Рис. 5).

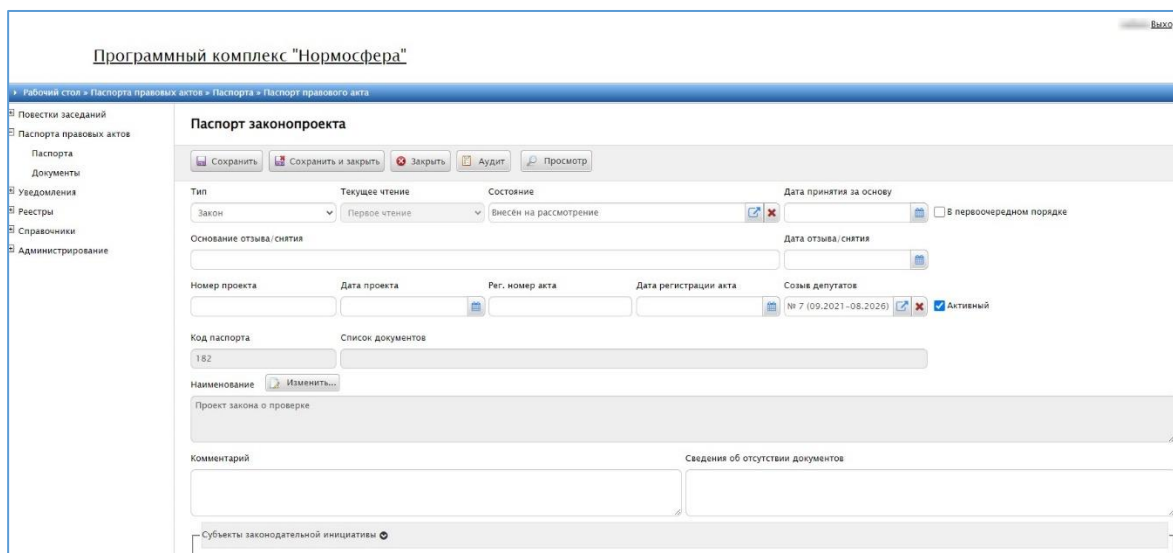


Рис. 5 Паспорт правового акта

- 5) В карточке паспорта правового акта развернуть блок «Документы паспорта» со списком документов паспорта и выбрать любую строку (если список не пустой) или добавить новый документ (нажать на кнопку

«+Добавить», в открывшемся модальном окне заполнить обязательные поля; в блоке «Дополнительные файлы» нажать на кнопку «+» и в открывшейся сроке заполнить обязательные поля данных и прикрепить файл формата pdf или doc, объемом, не превышающим 500 КБ; нажать на кнопку «Сохранить»). В модальном окне документа паспорта в блоке «Дополнительные файлы» нажать на кнопку открытия файла (Рис. 6). Показателем доступности файловой системы является успешное открытие файла в соответствующем приложении.

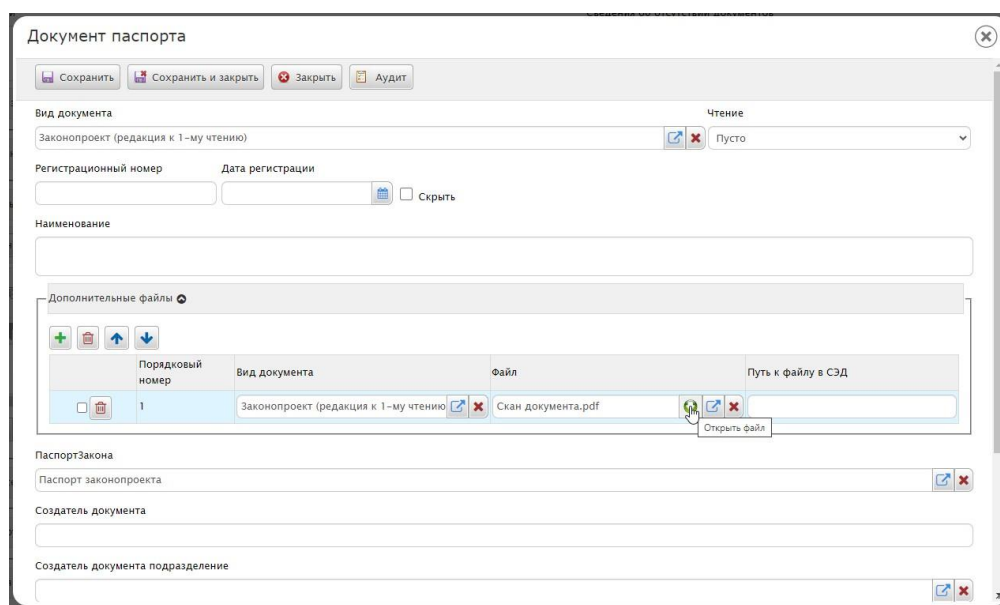


Рис. 6 Выгрузка файла

Приложение 1
к инструкции по техническому сопровождению

Регламент технической поддержки

1. Общие сведения

Данный регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки Программного комплекса «Нормосфера».

Техническую поддержку Программного комплекса «Нормосфера» (далее – ПК «Нормосфера») осуществляют специалисты ООО «Скайори» в рамках действующих контрактов на оказание услуг по сопровождению ПК «Нормосфера».

2. Состав оказываемых услуг технической поддержки

Перечень услуг технической поддержки представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Состав оказываемых услуг технической поддержки

Сервис	Услуга	Описание	График
Поддержка ПО, обеспечивающего работу ПК	Поддержка серверов приложений	1. Выполнение ежедневных работ по анализу содержания журнальных файлов серверов приложений. 2. Устранение потенциальных инцидентов, обнаруженные в ходе мониторинга, которые потенциально могут привести к сбою ПК. 3. Выполнение работ по мониторингу запуска по расписанию системных работ.	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни
Поддержка ПО, обеспечивающего работу ПК	Поддержка СУБД	1. Выполнение ежедневных работ по анализу содержания журнальных файлов серверов приложений. 2. Устранение потенциальных инцидентов, обнаруженные в ходе мониторинга, которые потенциально могут привести к сбою ПК. 3. Выполнение работ по мониторингу запуска по расписанию системных работ.	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни
Поддержка ПО, обеспечивающего работу ПК	Техническая поддержка служб индексирования и поиска	1. Выполнение работ по еженедельному мониторингу целостности индексной базы. 2. Выполнение работ по мониторингу очереди индексирования данных.	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни

Сервис	Услуга	Описание	График
		3. Устранение возникших инцидентов. 4. Устранение потенциальных инцидентов, обнаруженные в ходе мониторинга, которые потенциально могут привести к сбою ПО.	
Решение инцидентов	Решение инцидентов, связанных с функционированием прикладного ПО, и координация работ по их устранению	1. Расследование инцидентов, связанных с функционированием прикладного ПО. 2. Устранение инцидентов силами Исполнителя, либо обоснование того, что данная проблема должна быть решена в рамках гарантийной поддержки ПК, либо обоснование того, что решение инцидента выходит за пределы обязательств Исполнителя по действующему контракту.	с 9.00 до 18.00 в рабочие дни
Оказание консультационных услуг по работе с ПК	Оказание услуг 2-ой линии поддержки по вопросам, связанным с функционированием ПК	1. Оказание консультационных услуг пользователям по работе с ПК по следующим вопросам: • работа с подсистемами; • работа со стандартным функционалом ПК. 2. Эскалация инцидентов и обращений на 3-ю линию поддержки. 3. Создание и предоставление отчетов по обработке заявок, связанных с поддержкой ПК.	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.

2.2. Порядок подачи и обработки обращений в СТП

Прием обращений в службу технической поддержки Исполнителя (далее – СТП) осуществляется по электронной почте: normosphera@skyori.ru

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	12
Критический	48	48	12	8

2.3. Порядок взаимодействия с пользователями

Обращение в службу технической поддержки (далее – СТП) Исполнителя должно производиться по электронной почте, который предоставляет Исполнитель.

В случае обнаружения Заказчиком дефектов программного обеспечения ПК извещение об обнаружении дефектов должно производиться в период с 09:00 до 18:00 часов местного времени Исполнителя и подтверждаться Исполнителем любым способом оповещения, согласованным с Заказчиком, в течение 1 (одного) часа со времени получения такого извещения Заказчика.

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

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

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.