



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

Программный комплекс «Нормосфера»

**Описание процессов разработки
и поддержки жизненного цикла**

Листов 8

Пермь, 2024

1. Общие сведения

Программный комплекс «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, подведении итогов.

Программный комплекс «Нормосфера» предназначен для:

- Автоматизации процессов законотворчества и нормотворчества.
- Обеспечения возможности работы с паспортами законов, повестками заседаний и сопроводительными документами в электронной форме.
- Обеспечения безбумажного процесса подготовки и проведения заседаний.
- Организации единого информационного пространства законотворческой и нормотворческой деятельности в рамках субъекта Российской Федерации.

Веб-приложение реализовано с использованием следующих технологий:

- Технологии: .Net, ASP.Net.
- Язык программирования: C#, JavaScript (jQuery).
- Операционная система: ALT Linux или Microsoft Windows.
- Веб-сервер: Apache или IIS.
- СУБД: PostgreSQL или MS SQL Server.

Общее управление продуктом производится постоянно. Управление изменениями необходимо в силу того, что продукт постоянно эволюционирует, удовлетворяя запросы Заказчика. Каждое изменение, вносимое в продукт, определяется Техническим Задаaniem. 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. Поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

2.1.1. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла Программного комплекса «Нормосфера» (далее – ПК) осуществляется за счет сопровождения ПК и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПК в рамках действующих контрактов.

2.1.2. Сопровождение и техническая поддержка

Сопровождение ПК позволяет:

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

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение ПК, осуществляемого в рамках действующих контрактов, включены следующие сервисные процессы:

- консультирования Заказчика по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями ПК по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПК.

Процесс сопровождения и технической поддержки обеспечивается в соответствии с Регламентом технической поддержки Программного комплекса «Нормосфера», приведенным в Приложении 1 к настоящему документу.

2.1.3. Проведение модернизации и устранение неисправностей

Модификация ПК проводится в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также по заявкам Заказчика.

В рамках модификации ПК оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПК и модификация ПК по заявкам Заказчика;

- выявление ошибок в функционировании ПК и исправление ошибок, выявленных в функционировании ПК;
- предоставление Заказчику новых версий ПК, выпущенных в результате модификации (такой как: появление новых функций, исправление неисправностей, оптимизация скорости работы, обновление интерфейса или в связи с изменением федерального законодательства).

2.2. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

2.2.1. Персонал, обеспечивающий работу ПК на рабочих местах пользователей

Пользователи ПК должны:

- 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;
- прочитать руководство пользователя ПК.

2.2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

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

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

Приложение 1
к описанию процессов разработки
и поддержки жизненного цикла

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.

2.3. Порядок подачи и обработки обращений в СТП

Прием обращений в службу технической поддержки Исполнителя (далее – СТП) осуществляется по электронной почте: normosphaera@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 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	12
Критический	48	48	12	8

2.4. 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.