



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

Система дистанционного электронного голосования
Программный комплекс «Нормосфера»

Инструкция по эксплуатации ПО

Листов 11

Пермь, 2025

1. Назначение инструкции

Инструкция по эксплуатации программного обеспечения Системы дистанционного электронного голосования программного комплекса «Нормосфера» (далее – инструкция) предназначена для специалистов по техническому сопровождению и эксплуатации и содержит порядок действий для осуществления мониторинга функционирования Системы дистанционного электронного голосования программного комплекса «Нормосфера» (далее – СДЭГ, система).

СДЭГ является функциональным решением для автоматизации проведения процедуры голосования в дистанционном режиме. Обеспечивает доступ к актуальной информации о ходе рассмотрения вопросов повестки заседания с отображением рассматриваемых вопросов. Отслеживает подключение в режиме реального времени, а также предоставляет возможность голосования по вопросам с выводом итогового решения на экран. Предназначена для работы депутатов вне зала заседаний.

СДЭГ реализована в виде веб-приложения, работающего на стационарных и мобильных устройствах. Параллельно со СДЭГ на рабочем месте должно быть развернуто приложение видеоконференцсвязи (ВКС), по которому проходит рассмотрение вопросов из зала заседания.

При возникновении в ходе эксплуатации СДЭГ вопросов или замечаний к функционированию системы, а также при выявлении ошибок необходимо обратиться в службу технической поддержки (далее - СТП). Порядок организации и работы СТП Исполнителя описан в «Регламенте технической поддержки Системы дистанционного электронного голосования 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 СДЭГ необходимо выполнить следующие действия:

- 1) Открыть браузер. Рекомендуются Интернет-браузеры:
 - Google Chrome;
 - Firefox Mozilla;
 - Яндекс Браузер.
- 2) В адресной строке браузера набрать адрес системы: <http://localhost:6400> или <http://<ip-адрес-сервера-развертывания>:6400> (Примечание: для входа требуется предварительная установка экземпляра СДЭГ для проверки согласно Инструкции по установке экземпляра ПО) или адрес системы, настроенный разработчиком в рамках контракта. В результате в окне браузера должна отобразиться страница авторизации пользователя (Рисунок 1). Показателем наличия доступности веб-приложения является успешная загрузка страницы авторизации.

СДЭГ

Войти в систему.

Имя пользователя

Пароль

☐ Запомнить?

Войти

Рисунок 1. Страница авторизации пользователя

2.2. Проверка доступности базы данных

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

- 1) Открыть СДЭГ, т.е. выполнить действия п. 2.1.1 настоящей инструкции (убедиться в доступности веб-приложения).
- 2) Авторизоваться в СДЭГ: на странице авторизации заполнить поля «Имя пользователя» и «Пароль» и нажать кнопку «Войти». При корректном вводе и актуальности учетной записи откроется стартовая страница СДЭГ (Рисунок 2). Показателем наличия доступности базы данных является успешная загрузка стартовой страницы СДЭГ.

СДЭГ Администрирование ▾ Вы вошли как admin Выйти

Список заседаний

Наименование	Дата начала	Дата окончания	Подразделение
Десятое заседание Областной Думы пятого созыва	21.05.2020 18:34:54	25.05.2020 18:00:00	Областная Дума
Первое заседание комитета 1 от 21 мая 2020	21.05.2020 10:02:44	21.05.2020 11:00:00	Комитет1

Архив заседаний

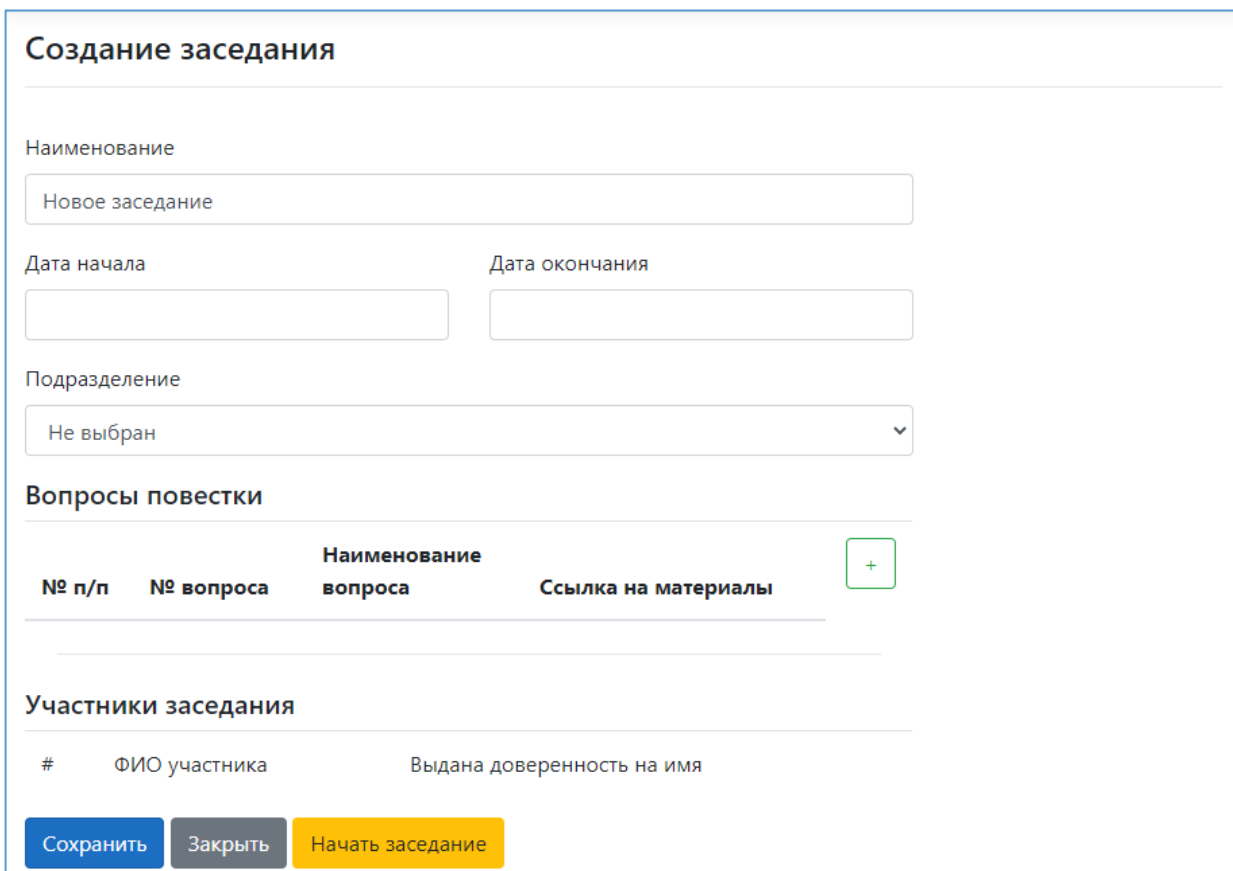
© 2020 - Система дистанционного электронного голосования

Рисунок 2. Стартовая страница системы (администратор)

2.3. Проверка доступности файловой системы

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

- 1) Открыть СДЭГ, т.е. выполнить действия п. 2.1.1 настоящей инструкции (убедиться в доступности веб-приложения).
- 2) Загрузить стартовую страницу СДЭГ, т.е. выполнить действия п. 2.1.2 настоящей инструкции (убедиться в доступности базы данных).
- 3) На стартовой странице с помощью меню «Администрирование» администратору необходимо сформировать справочник «Подразделения»: заполнить хотя бы одно подразделение (количество добавляемых подразделений не ограничено) и справочник «Список пользователей» с указанием минимум двух участников заседаний этого подразделения (количество добавляемых участников не ограничено, участники должны быть действующими, т.е. без отметки о сложении полномочий).
- 4) Формирование повестки заседания осуществляется администратором, т.е. на стартовой странице в меню «Администрирование» нужно выбрать пункт «Заседания» и на загрузившемся экране списка заседаний нажать на кнопку «Создать заседание». В результате на экране откроется форма создания повестки заседания. (Рисунок 3), которую необходимо заполнить и сохранить.



Создание заседания

Наименование

Новое заседание

Дата начала

Дата окончания

Подразделение

Не выбран

Вопросы повестки

№ п/п	№ вопроса	Наименование вопроса	Ссылка на материалы

Участники заседания

#	ФИО участника	Выдана доверенность на имя

Сохранить Закрыть Начать заседание

Рисунок 3. Форма создания заседания (администратор)

Добавление вопросов повестки заседания осуществляется по кнопке «+» в блоке «Вопросы повестки» формы заседания. Необходимо добавить хотя бы один вопрос (количество добавляемых вопросов не ограничено). Поле «Подразделение» и блок «Участники заседаний» на форме заседания заполняются по данным соответствующего справочника.

- 5) Запуск заседания осуществляется администратором в указанную дату начала заседания по нажатию на кнопку «Начать заседание» на форме заседания, при этом заседание переходит в состояние «Идет заседание» и становится доступен блок «Голосования» формы заседания (Рисунок 4).

СДЭГ Администрирование Вы вошли как admin Выйти

Управление ходом заочного заседания

Наименование: Новое заседание Подразделение: Дума города Нefтегоганск Дата начала: 15.11.2021 12:19:46 Заочное: ☐

Вопросы повестки

№ п/п	№ вопроса	Наименование вопроса	Ссылка на материалы
4			<input type="text"/>
1	1	Первый вопрос	
2	2	Второй вопрос	
3	3	Третий вопрос	

Голосования

Вопрос: №1. Первый вопрос

Вид голосования: за принятие во первом чтении

Наименование голосования: за принятие во первом чтении

Процедура подсчета голосов: Большинство от присутствующих депутатов

Время голосования: 10 минут

Запустить голосование

Рисунок 4. Блок «Голосования» формы заседания (администратор)

- 6) Запуск голосования по вопросам повестки заседания осуществляется администратором по введенным им параметрам голосования и по нажатию на кнопку «Запуск голосования» на форме заседания в состоянии «Идет заседание».
- 7) Для участия в заседании и голосования участникам заседания необходимо авторизоваться в системе (п. 2.1.1 и 2.1.2 настоящего документа), на стартовой странице в области списка заседаний войти в заседание. При переходе в заседание выполняется регистрация присутствия участника, для участника отображается экран с информацией о вопросе, по которому идет голосование (Рисунок 5). При запуске голосования для участника заседания поверх страницы заседания открывается окно голосования (которое нельзя закрыть до окончания времени голосования), в котором участник указывает свой голос (Рисунок 6).



Рисунок 5. Экран повестки заседания (участник)

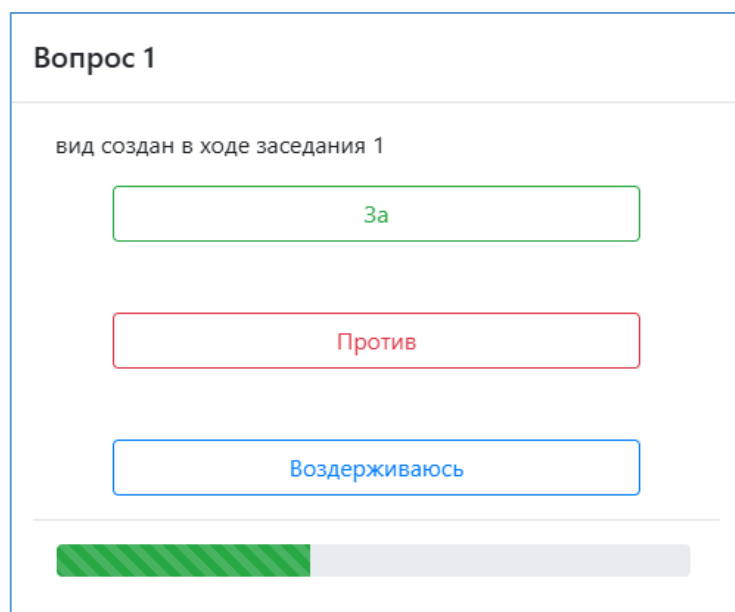


Рисунок 6. Окно голосования по вопросам повестки (участник)

- 8) Для администратора по вопросам повестки, для которых были запущены голосования, становится доступно получение протокола голосования по вопросу (Рисунок 7) - протокол формируется и выгружается во внешний документ формата pdf (Рисунок 8). Показателем доступности файловой системы является успешное открытие файла в соответствующем приложении.

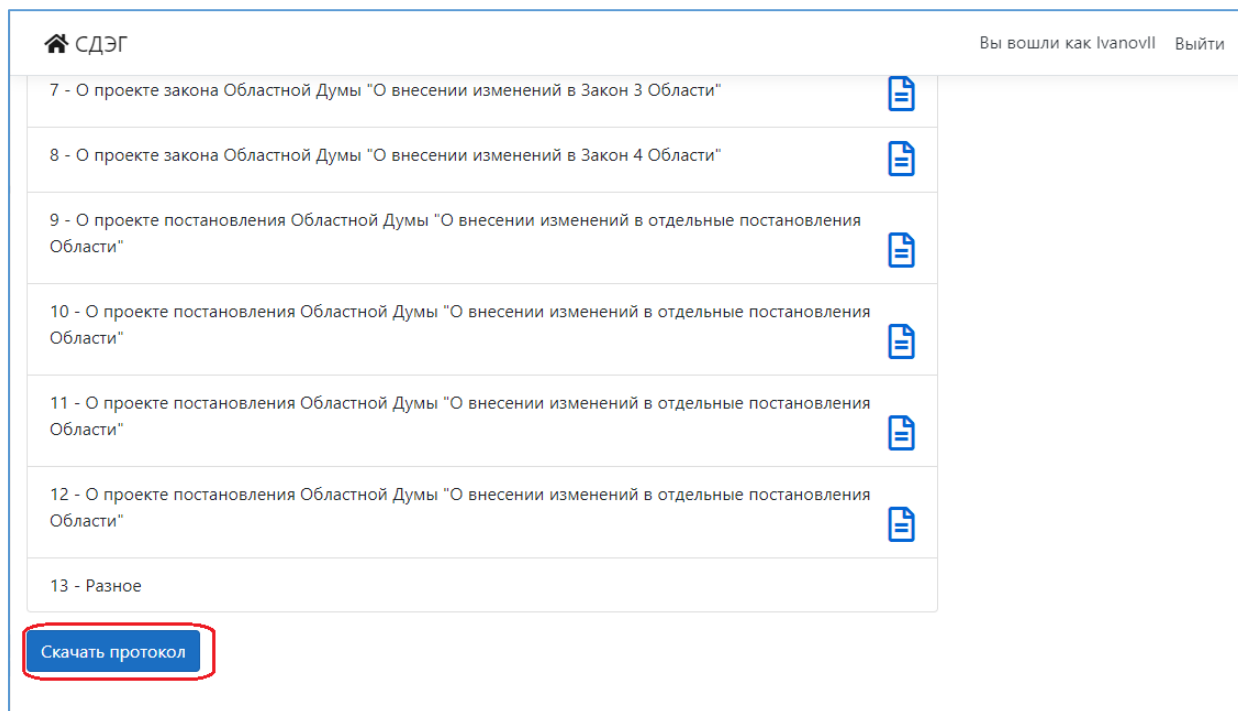


Рисунок 7. Скачивание файла протокола (администратор)

ИНФОРМАЦИЯ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ВОПРОСОВ							
Новое заседание							
12 сентября 2025 года							
№	Название вопроса	Наименование голосования	Результат рассмотрения	Результаты голосования			
				за	против	воздержалось	не голосовало
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Первый вопрос	за принятие в первом чтении	Решение НЕ ПРИНЯТО	1	1	-	-
2.	Второй вопрос	за принятие в первом чтении	Решение НЕ ПРИНЯТО	1	-	-	1
3.	Третий вопрос	за принятие в первом чтении	Решение ПРИНЯТО	2	-	-	-

Рисунок 8. Внешний документ в формате pdf

Приложение А
к инструкции по техническому сопровождению

**Регламент технической поддержки
Системы дистанционного электронного голосования
программного комплекса «Нормосфера»**

1. Общие сведения

Настоящий регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки Системы дистанционного электронного голосования программного комплекса «Нормосфера».

Техническую поддержку Системы дистанционного электронного голосования программного комплекса «Нормосфера» (далее – система, СДЭГ) осуществляют специалисты ООО «Скайори» в рамках действующих контрактов на оказание услуг по сопровождению системы (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 СДЭГ	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 системы. Подготовка рекомендаций по проведению работ для их устранения.
Поддержка ПО, обеспечивающего работу СДЭГ	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 системы. 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 системы.• 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 системы, 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 системы	<ul style="list-style-type: none"> Расследование инцидентов, связанных с функционированием системы. 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 СДЭГ 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 СДЭГ, 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 СДЭГ, 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.