

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ФГБУ «Росдортехнология»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Норд Диджитал»

_____ С.В. Голодный

_____ А.В. Храмцов

«_____» 2025 г.

«_____» 2025 г.

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ И ОБРАБОТКИ
ИНФОРМАЦИИ ПО ИСКУССТВЕННЫМ ДОРОЖНЫМ
СООРУЖЕНИЯМ**

**(АБДМ) – ПРИКЛАДНАЯ СИСТЕМА АСУ РОСАВТОДОРА
ПОРТАЛ АС**

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ (ПОРТАЛ)

(Государственный контракт от 25.08.2025 № 0373100012725000008-АБДМ/АБДД)

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела диагностики а/д
ФГБУ «Росдортехнология»

Ведущий руководитель проектов
ООО «Норд Диджитал»

_____ А.Ю. Бар-Слива
«_____» 2025 г.

_____ В.В. Гапанюк
«_____» 2025 г.

Санкт-Петербург 2025

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит инструкцию пользователя по работе с порталом Автоматизированной системы управления и обработки информации по искусственным дорожным сооружениям.

Следует учитывать, что система постоянно совершенствуется, и некоторые положения настоящей инструкции могут отличаться от более нового варианта используемой версии программного комплекса.

Настоящий документ доработан в ходе выполнения этапа 2 Государственного контракта от 25.08.2025 № 0373100012725000008-АБДМ/АБДД на выполнение работ по эксплуатации автоматизированной системы управления и обработки информации по искусственным дорожным сооружениям (АБДМ) – прикладная система АСУ Росавтодора и отраслевого автоматизированного банка дорожных данных АБДД «Дорога».

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2	Администрирование портала	4
2.1	Общие сведения	4
2.2	Формирование и настройка Ролей пользователей.....	4
2.3	Определение прав пользователей.....	5
2.4	Блокирование пользователя портала	5
2.5	Регистрация пользователей на портале АС	5
2.6	Политика безопасности паролей и управление доступом	6
2.6.1	Контроль надежности паролей	6
2.6.2	Управление доступом и учетными записями	6
2.7	Документы/файлы.....	7
3	Заявки на изменение типов/перечня ИССО	8
4	Заявки на создание новой автомобильных дороги	11
5	Заявки на создание новой организации	13
5.1	Подача заявки в автоматическом режиме	13
5.2	Подача заявки в ручном режиме	14
6	Сервис обращений в службу технической поддержки.....	16
6.1	Общие сведения	16
6.2	Создание нового вопроса	17
6.3	Просмотр полного списка вопросов	17
6.4	Настройки отображения списка вопросов.....	18
6.5	Назначение оператора для вопроса.....	19
6.6	Просмотр вопроса, ведение диалога	20
6.7	Формирование сообщения в чате вопроса службы поддержки	21
6.8	Согласование операции в службе поддержки.....	21
6.9	Закрытие вопроса	22
7	Контакты	23

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Портал АС представляет собой Web приложение, доступное по адресу <https://abdm.rosdt.ru>. Для входа на портал необходима регистрация пользователя. Если пользователь на портале не зарегистрирован, ему доступны только базовые возможности, такие как, например, скачивание инструкции пользователя, дистрибутивов приложения.

Портал АС предназначен для решения, в том числе, следующих задач:

- регистрация пользователей АС
- доступ к документации АС в составе:
 - руководство пользователя системы АС;
 - руководство администратора системы АС;
 - и др.
- доступ к программному обеспечению АС в составе:
 - дистрибутив клиентского ПО АС;
 - дистрибутив серверного ПО АС;
 - дистрибутив электронного ключа SenseLock.
- Прием и обработка заявок на изменение типов/перечня ИССО (просмотр, принятие, выполнение или отклонение).

2 АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ПОРТАЛА

2.1 Общие сведения

Пользователи портала могут иметь статус зарегистрированных и незарегистрированных. Незарегистрированные пользователи портала имеют доступ только к общей документации системы, необходимой для ее установки и первоначальной настройки. Все остальные функции портала доступны только для зарегистрированных пользователей.

Портал имеет собственную подсистему безопасности, управление которой осуществляется через назначение ролей пользователя портала. Различные модули портала имеют набор доступных ролей. Например, модуль управления заявками на изменение типов/перечня ИССО имеет роли:

- Изменение
(просмотр заявок на изменение типов/перечня ИССО и их создание)
- Согласование
(просмотр заявок на изменение типов/перечня ИССО, их создание и согласование)
- Выполнение
(просмотр заявок на изменение типов/перечня ИССО, их создание и выполнение)
- Администратор
(просмотр заявок на изменение типов/перечня ИССО, их создание и выполнение (без информирования)).

На базе ролей модулей формируются «Роли пользователей». Роль пользователя представляет собой совокупность ролей модулей. Одна или несколько Ролей пользователей может быть назначена непосредственно пользователям портала.

Администрирование портала подразумевает выполнение следующих функций:

- формирование и настройка «Ролей пользователей»
- определение Ролей пользователя для пользователей портала
- блокирование пользователя портала

2.2 Формирование и настройка Ролей пользователей

Для выполнения операции необходимо обладать правами администратора портала АС.

Для настройки ролей пользователей последовательно произвести следующие действия:

- Открыть страницу портала.
- Войти на портал, введя свое имя пользователя и пароль.
- В главном меню портала перейти в раздел «Подсистемы» \ «Администрирование». Если пункт меню отсутствует – пользователь не является администратором портала.
- В подменю системы выбрать пункт «Управление Ролями пользователей».
- Для создания новой роли нажать на ссылку «Добавить роль», в появившемся окне:
 - Ввести наименование роли.
 - Выбрать права модулей.
 - Нажать кнопку «Сохранить изменения».
- Для редактирования роли нажать на ссылке «изменить» напротив редактируемой роли, в появившемся окне:
 - Отредактировать при необходимости наименование роли.
 - Выбрать или изменить права модулей.
 - Нажать кнопку «Сохранить изменения».

- Для удаления роли нажать на ссылке «удалить» напротив удаляемой роли и утвердительно ответить на запрос портала.

2.3 Определение прав пользователей

Для выполнения операции необходимо обладать правами администратора портала АС.

Для настройки прав пользователей последовательно произвести следующие действия:

- Открыть страницу портала.
- Войти на портал, введя свое имя пользователя и пароль.
- В главном меню портала перейти в раздел «Подсистемы» \ «Администрирование». Если пункт меню отсутствует – пользователь не является администратором портала.
- В списке организаций выбрать организацию пользователя, нажав на название организации. Будет произведен переход на страницу организации.
- В списке пользователей выбрать пользователя, нажав на его имени. Будет произведен переход на страницу пользователя.
- В списке Ролей пользователя «флажками» отметить требуемые роли.
- Нажать кнопку «Сохранить изменения».

2.4 Блокирование пользователя портала

В случае, когда пользователь не должен более получать доступ к порталу, его учетную запись можно заблокировать, последовательно выполнив следующие действия:

- Открыть страницу портала.
- Войти на портал, введя свое имя пользователя и пароль.
- В главном меню портала перейти в раздел «Подсистемы» \ «Администрирование». Если пункт меню отсутствует – пользователь не является администратором портала.
- В списке организаций выбрать организацию пользователя, нажав на название организации. Будет произведен переход на страницу организации.
- В списке пользователей выбрать пользователя, нажав на его имени. Будет произведен переход на страницу пользователя.
- Нажать кнопку «Заблокировать пользователя».

2.5 Регистрация пользователей на портале АС

Для регистрации пользователя на портале необходимо иметь на рабочем месте установленное и работоспособное клиентское приложение АС. Последовательно произвести следующие действия:

- Открыть страницу портала.
- В правом верхнем углу нажать ссылку «Вход на портал».
- Нажать кнопку «Зарегистрироваться».

[Зарегистрироваться](#)

- Ввести:
 - Имя пользователя (придумать логин);
 - Свою фамилию, имя, отчество;
 - E-mail.
- Для ввода идентификатора:
 - Запустить клиента АС.
 - Открыть диалог «О программе» (кнопка в правом верхнем углу окна приложения).

- Нажать ссылку «Копировать идентификатор системы в буфер обмена».
 - На портале в поле «Идентификатор системы» нажать правую клавишу «мыши» и выбрать пункт меню «Вставить».
- Придумать и ввести пароль в поле «Пароль», ввести пароль повторно в поле «Подтверждение пароля».
- Нажать кнопку «Отправить заявку».

[Отправить заявку](#)

Учетная запись пользователя будет создана на портале автоматически. Доступ на портал будет предоставлен.

2.6 Политика безопасности паролей и управление доступом

2.6.1 Контроль надежности паролей

Для обеспечения безопасности учетных записей на портале реализована парольная политика включающая следующие механизмы:

- Контроль длины паролей:
Система проверяет минимальную длину пароля: 10 символов для обычных пользователей и 16 символов для администраторов.
- Контроль одновременного наличия символов:
Пароль должен содержать символы из четырех групп: прописные и строчные латинские буквы, цифры и специальные символы (!, \$, #, %, №, «, *).
- Контроль срока действия пароля:
Пароль является временным. Срок его действия составляет не более 90 дней для обычных пользователей и не более 30 дней для администраторов. По истечении этого срока требуется обязательная смена пароля.
- Контроль соблюдения условий:
При попытке установить пароль, не соответствующий политике безопасности, система блокирует его сохранение и выводит предупредительное сообщение с указанием конкретного нарушения.

За три рабочих дня до истечения срока действия пароля система в автоматическом режиме уведомляет пользователя о необходимости его сменить. Уведомление отображается в модальном окне в правом верхнем углу интерфейса портала и дублируется на электронную почту пользователя.

2.6.2 Управление доступом и учетными записями

Администратору портала доступен расширенный функционал управления учетными записями в разделе «Администрирование». Для выполнения операций необходимо перейти на страницу конкретного пользователя.

- Ручная блокировка и разблокировка пользователя:
Администратор может вручную заблокировать или разблокировать учетную запись пользователя. При блокировке пользователь теряет доступ к порталу. Разблокировка восстанавливает доступ при условии, что пароль пользователя действует.
- Автоматическая блокировка по истечении срока действия пароля:
Учетная запись пользователя автоматически блокируется системой по истечении установленного срока действия пароля (90 дней для обычных пользователей, 30 дней для администраторов). Для разблокировки пользователь должен установить новый

пароль, следуя инструкциям в уведомлении, или администратор должен вручную инициировать сброс пароля.

- Автоматическая блокировка при множественных неудачных попытках входа:
Учетная запись автоматически блокируется после 5 (пяти) последовательных неудачных попыток ввода пароля. Данная мера защиты предназначена для предотвращения подбора пароля. Разблокировка может быть выполнена только администратором системы вручную.
- Управление статусами учетной записи:
Администратор обладает возможностью ручного управления статусами учетной записи:
 - Активный/Неактивный:
Определяет, является ли учетная запись действующей в системе. Неактивная запись не может быть использована для входа.
 - Заблокированный/Незаблокированный:
Непосредственно управляет возможностью аутентификации, независимо от других параметров.
- Смена пароля:
Реализована возможность смены пароля в двух контекстах:
 - Пользователем:
Авторизованный пользователь может самостоятельно сменить свой пароль в разделе «Личный кабинет». При смене пароля действуют все описанные механизмы контроля надежности.
 - Администратором:
Администратор может выполнить сброс пароля для любого пользователя. После сброса система генерирует временный пароль или отправляет пользователю ссылку для установки нового пароля. При следующем входе в систему пользователь будет обязан установить новый пароль.

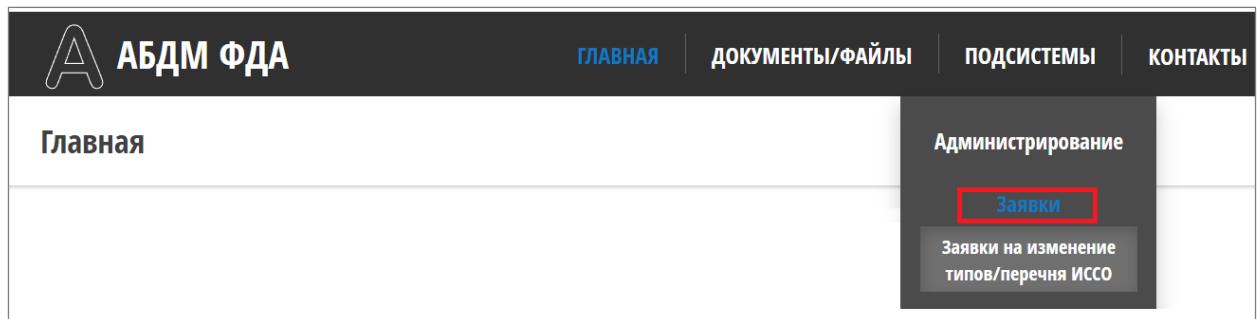
2.7 Документы/файлы

Раздел предназначен для доступа пользователей портала к документам, связанным с функционированием системы, и программному обеспечению системы.

Для изменения списка представленных в разделе документов и файлов необходимо внести соответствующие изменения в исходный код портала, собрать приложение портала и обновить его на сервере.

3 ЗАЯВКИ НА ИЗМЕНЕНИЕ ТИПОВ/ПЕРЕЧНЯ ИССО

Для доступа к разделу необходимо обладать соответствующими правами. Вход в раздел осуществляется через пункт «Подсистемы/ Заявки» главного меню портала.



Все поданные заявки сохраняются в центральном наборе базы данных. Список заявок отображается в следующем виде.

Заявки на изменения типов/перечня ИССО			
№ заявки	Заявитель	Тип заявки	Дата подачи
5569	Калишевская Софья Евгеньевна (ФКУ Упрдор "Южный Байкал")	создание (6)	27.10.21 09:18
5568	Калишевская Софья Евгеньевна (ФКУ Упрдор "Южный Байкал")	создание (41)	27.10.21 09:07
5567	Калишевская Софья Евгеньевна (ФКУ Упрдор "Южный Байкал")	удаление (6)	27.10.21 09:03
5566	Калишевская Софья Евгеньевна (ФКУ Упрдор "Южный Байкал")	удаление (45)	27.10.21 09:02
5507	Ким Валерий Юрьевич (ФКУ Упрдор Москва-Харьков)	создание (16)	08.10.21 17:49

По умолчанию отображается перечень невыполненных заявок. Размещение заявок в перечне упорядочено по дате их создания в обратной последовательности. Выпадающий список фильтрации «Статус заявки» определяет типы отображаемых заявок и имеет следующие варианты значений:

- Невыполненные
- Выполненные
- Отклоненные
- Все заявки

Выпадающий список, определяющий и фильтрующий срок подачи заявок, имеет следующие варианты:

- За весь период - отображаются все заявки.
- За последнюю неделю - отображаются заявки, поданные за последние 7 дней.
- За две последних недели - отображаются заявки, поданные за последние 14 дней.
- За последний месяц - отображаются заявки, поданные за последние 30 дней.
- Выбрать период - позволяет с использованием специальной формы определить начальную дату для отображения заявок.

Список отображаемых заявок определяется на основании значений обоих выпадающих списков.

Номер заявки в одноименной колонке в зависимости от статуса заявки отображается разными пиктограммами:

- [без пиктограммы] – заявка не выполнена, находится в стадии рассмотрения (в работе);
- – заявка рассмотрена и принята;
- – заявка рассмотрена и отклонена;

- – заявка выполнена.
- – заявка выполнена частично (не в полном объеме).

Для просмотра в отдельном окне подробных сведений о заявке следует нажать левой клавишей «мыши» на номер заявки.

Подробности о заявке №5569

Общая информация

Заявитель	Калишевская Софья Евгеньевна (ФКУ Упрдор "Южный Байкал")
Дата подачи	27.10.21 9:18:04
Всего сооружений в списке	6шт.
Причина изменений	По итогам инвентаризации, паспортизации...
Статус	В работе
Документ	открыть...

Сооружения для удаления

Код ИССО	Управление	Тип ИССО	Регион	Дорога	Км+м	Доп. ид.	Тип преп.	Название преп.	Год ввода
4200982	ФКУ Упрдор "Южный Байкал"	Железобетонная труба	Республика Бурятия	"Байкал" Иркутск - Улан-Удэ - Чита	509+315		периодический водоток	кюветный перепуск	1979
4201030	ФКУ Упрдор "Южный Байкал"	Железобетонная труба	Республика Бурятия	"Байкал" Иркутск - Улан-Удэ - Чита	557+894		периодический водоток	суходол	1979
4201031	ФКУ Упрдор "Южный Байкал"	Железобетонная труба	Республика Бурятия	"Байкал" Иркутск - Улан-Удэ - Чита	558+635		периодический водоток	суходол	1979
4201044	ФКУ Упрдор "Южный Байкал"	Железобетонная труба	Республика Бурятия	"Байкал" Иркутск - Улан-Удэ - Чита	570+154		периодический водоток	суходол	1979
4201056	ФКУ Упрдор "Южный Байкал"	Железобетонная труба	Республика Бурятия	"Байкал" Иркутск - Улан-Удэ - Чита	577+293		периодический водоток	суходол	1979
4201125	ФКУ Упрдор "Южный Байкал"	Железобетонная труба	Забайкальский край	"Байкал" Иркутск - Улан-Удэ - Чита	645+998		периодический водоток	суходол	1975

[Принять заявку](#)

[Отклонить заявку](#)

В зависимости от текущего статуса заявки форма отображения подробных сведений содержит следующие управляющие элементы:

- В статусе «В работе»:
 - Кнопка «Принять заявку»
 - Кнопка «Отклонить заявку»
- В статусе «Принята»:
 - Кнопка «Выполнить заявку»
 - Кнопка «Вернуть в состояние «В работе»

Кнопка «Вернуть в состояние «В работе» предназначена для возврата ранее принятой заявки в статус «В работе» (не выполнена, находится в стадии рассмотрения).

Нажатие кнопки «Отклонить» приведет к появлению окна, где текстом необходимо указать причины отклонения заявки:

Укажите причину отклонения заявки ×

[Подтвердить](#)

Отклонение заявки сопровождается отсылкой по электронной почте соответствующего уведомления её составителю с указанием причины отклонения.

Рассмотрение с последующим принятием заявки на исполнение подразумевает такую возможность как для всего перечня сооружений в заявке, так и по отдельным сооружениям. Факт принятия положительного решения для каждого отдельного сооружения должен быть подтвержден постановкой «флажка» () в соответствующей строке. Постановка/снятие «флажка» в «шапке» таблицы автоматически повторяет действие для всего списка сооружений в заявке.

Нажатие на кнопку «Принять заявку» переводит заявку в статус «Принята». Принятие заявки сопровождается соответствующим автоматическим уведомлением по электронной почте всех пользователей портала, имеющих доступ к кнопке «Выполнить заявку».

Нажатие на кнопку «Выполнить заявку» приводит к реализации заявленных изменений.

Операции изменения типов сооружений или удаление сооружений выполняются через систему автоматического обновления.

Операции создания новых сооружений выполняются непосредственно в центральном наборе данных АС. Последующая передача созданных сооружений в подведомственные учреждения осуществляется в рамках механизма синхронизации.

4 ЗАЯВКИ НА СОЗДАНИЕ НОВОЙ АВТОМОБИЛЬНЫХ ДОРОГИ

Для подачи заявки на создание новой автомобильной дороги необходимо:

- С помощью Web браузера перейти по адресу размещения модуля информационной поддержки;
- На главной странице модуля нажать кнопку «Подать заявку на создание новой дороги»:



- В появившейся форме:

Заявка на добавление новой дороги

Общая информация

Классификация	[не выбрано]
Учетный номер (шифр)	
Название дороги *	
Км начала *	0,000
Км конца *	0,000

Прохождение по регионам

Регион прохождения	Км начала	Км конца	Добавить регион
--------------------	-----------	----------	---------------------------------

[Отправить заявку](#)

указать следующие сведения:

- Классификация, путем выбора значения из выпадающего списка;
- Учетный номер (шифр) дороги, при его наличии;
- Название дороги;
- Начальный километр дороги;
- Конечный километр дороги.
- Добавить в таблицу «Прохождение по регионам» сведения о прохождении дороги по регионам, для чего:
 - Нажать на ссылку «Добавить регион»:

Прохождение по региону

Регион прохождения	Республика Адыгея
Республика Адыгея	
Кошхабльский	
Красногвардейский	
Майкопский	
Тахтамукайский	
Теучежский	
Шовгеновский	
Гиагинский	

Км начала 3,220 Км конца 16,550

Сохранить Отмена

- Выбрать в выпадающем списке «Регион прохождения» регион;
- В поле по центру окна будут отображены районы выбранного региона (при их наличии в базе данных) и собственно регион первой строкой. Выбрать регион (выбрав первую строку списка) или район из предложенного списка;
- Указать начальный километр дороги для выбранного района/региона;
- Указать конечный километр дороги для выбранного района/региона;
- Нажать кнопку сохранить, сведения о выбранном регионе/районе будут добавлены в список «Прохождение по регионам»;

Прохождение по регионам

Регион прохождения	Км начала	Км конца	
Кошхабльский	3.220	16.550	

[Добавить регион](#)

- Повторить операцию для всех регионов/районов, пересекаемых дорогой.
- При необходимости отредактировать или удалить добавленный регион прохождения дороги нажать на кнопку «Редактировать запись» или «Удалить запись» соответственно;
- Отправить заявку на рассмотрение нажав на кнопку «Отправить заявку»:

Отправить заявку

Поданная заявка на создание новой автомобильной дороги будет рассмотрена ответственным лицом и будет принято решение о ее выполнении или отклонении. По результатам рассмотрения заявки заявителю будет отправлено уведомление по электронной почте на адрес, указанный им в личном кабинете модуля информационной поддержки.

Если заявка будет утверждена, новая дорога будет создана в базе данных АБДМ заявителя в течение 2-х суток.

5 ЗАЯВКИ НА СОЗДАНИЕ НОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

В модуле информационной поддержки предусмотрено автоматическое заполнение сведений о добавляемой организации на основании ИНН. Заявки, сформированные автоматически, выполняются в автоматическом режиме и не требуют участия оператора. В случаях, когда для добавляемой организации ИНН не может быть найден, модуль позволяет сформировать заявку без указания ИНН. В этом случае все имеющиеся сведения должны быть заполнены в ручном режиме, а заявка рассматривается ответственным лицом (оператором), который утверждает или отклоняет ее.

5.1 Подача заявки в автоматическом режиме

Для подачи заявки на создание новой организации в автоматическом режиме (по ИНН) необходимо:

- С помощью Web браузера перейти по адресу размещения модуля информационной поддержки;
- На главной странице модуля нажать кнопку «Подать заявку на создание новой организации»:



- В появившейся форме:

Заявка на добавление новой организации

ИНН *

Заполнить сведения по ИНН

Рассмотрение заявок поданных с указанием ИНН организации происходит автоматически. Если Вы не знаете ИНН организации Вы можете [подать заявку без указания ИНН](#).
Рассмотрение такой заявки займет больше времени

в поле «ИНН» указать ИНН организации;

- Нажать кнопку «Заполнить сведения по ИНН»;
- В следующей форме будет отображен список организаций, найденных по указанному ИН

Список обнаруженных организаций с ИНН 7743937082. Выберите требуемую

Источник "Сведения из БД"

- СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФГБУ "РОСДОРНИИ" ([имеется в базе данных](#))
СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОУЧРЕЖДЕНИЯ "РОССИЙСКИЙ ДОРОЖНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ", Адрес: 344076, Ростовская область, г Ростов-на-Дону, Октябрьский район, ул Бавилова, 61
- ФАУ РодорниИ ([имеется в базе данных](#))
ФАУ РодорниИ, Адрес: Москва, ул Смольная, 2
- УРАЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ "РОСДОРНИИ" ([имеется в базе данных](#))
УРАЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ "РОССИЙСКИЙ ДОРОЖНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ", Адрес: 125493, МОСКВА Г, СМОЛЬНАЯ УЛ, 2
- Волгоградский ФЛ ФАУ "РОСДОРНИИ" ([имеется в базе данных](#))
Волгоградский филиал Федерального автономного учреждения "Российский дорожный научно-исследовательский институт", Адрес: 125493, МОСКВА Г, СМОЛЬНАЯ УЛ, Д 2
- ФГБУ "РОСДОРНИИ" ([имеется в базе данных](#))
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "РОССИЙСКИЙ ДОРОЖНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ", Адрес: 125493, МОСКВА Г, СМОЛЬНАЯ УЛ, Д 2

Источник "DaData.ru"

- ФАУ "РОСДОРНИИ"
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АУ РОССИЙСКИЙ ДОРОЖНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ, Адрес: 125493, г Москва, Головинский р-н, ул Смольная, д 2
- ВЛАДИМИРСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ РОСДОРНИИ
ВЛАДИМИРСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ РОСДОРНИИ, Адрес: 601382, Владимирская обл, Судогодский р-н, тер Автодорога Владимир-Ульяновск-Коньково, 11-й км
- ВОЛГOGРАДСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ РОСДОРНИИ
ВОЛГOGРАДСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ РОСДОРНИИ, Адрес: 400066, Волгоградская обл, г Волгоград, Центральный р-н, ул Мира, д 26
- ВОЛГОДОНСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ РОСДОРНИИ
ВОЛГОДОНСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ РОСДОРНИИ, Адрес: 347360, Ростовская обл, г Волгодонск, ул 2-я Заводская, соор 11
- ВОРОНЕЖСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ РОСДОРНИИ
ВОРОНЕЖСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ РОСДОРНИИ, Адрес: 394006, Область Воронежская, г. Воронеж, ул. 9 Января, д. 41,41А

- В первой половине (в списке «Сведения из БД») отражены существующие в базе данных организации. Вторая половина – «Источник DaData.ru» содержит перечень найденных организаций, не созданных еще в АБДМ. Для добавления организации

необходимо выбрать организацию из списка «Источник DaData.ru», нажав на неё.
Сведения о выбранной организации:

Заявка на добавление новой организации ИНН:7743937082

Краткое название организации *	ВОЛГОГРАДСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ РОСДОРНИИ
Название организации *	ВОЛГОГРАДСКИЙ ФИЛИАЛ ФАУ РОСДОРНИИ
Регион расположения	г. Москва
ИНН	7743937082
ОГРН	1147746947523
ОКПО	
Юридический адрес	400066, Волгоградская обл, г Волгоград, Центральный р-н, ул Мира, д 26
Проверьте и отредактируйте при необходимости краткое и полное название организации и нажмите кнопку "Отправить заявку"	
Отправить заявку	

- Проверить сведения и убедиться в их правильности. Нажать кнопку «Отправить заявку». Организация будет выполнена в автоматическом режиме.

В базе данных заявителя созданная организация появится в течение 2-х суток.

5.2 Подача заявки в ручном режиме

Для подачи заявки в ручном режиме необходимо:

- С помощью Web браузера перейти по адресу размещения модуля информационной поддержки;
- На главной странице модуля нажать кнопку «Подать заявку на создание новой организации»:



- В появившейся форме нажать на ссылку «Подать заявку без указания ИНН»:

Заявка на добавление новой организации

ИНН *	
Заполнить сведения по ИНН	
Рассмотрение заявок поданных с указанием ИНН организации происходит автоматически. Если Вы не знаете ИНН организации Вы можете подать заявку без указания ИНН . Рассмотрение такой заявки займет больше времени	

- В появившейся форме указать:

Заявка на добавление новой организации без указания ИНН

Регион расположения	[не определено]
Краткое название организации *	
Название организации *	
Юридический адрес	

Отправить заявку

Рассмотрение заявки, поданной без указания ИНН займет больше времени

- Регион расположения организации путем выбора значения из выпадающего списка;
- Краткое название организации;
- Название организации (полное);
- Юридический адрес;
- Нажать кнопку «Отправить заявку».

Заявка будет рассмотрена ответственным лицом (оператором), который утвердит ее отклонит. По результатам рассмотрения заявки заявителю будет отправлено уведомление по электронной почте на адрес, указанный им в личном кабинете модуля информационной поддержки.

Если заявка будет утверждена, новая организация будет создана в базе данных АБДМ заявителя в течение 2-х суток.

6 СЕРВИС ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

6.1 Общие сведения

Служба поддержки представляет собой подсистему, обеспечивающую взаимодействие пользователей. Все пользователи службы поддержки – зарегистрированные пользователи модуля информационной поддержки. Взаимодействие осуществляется путем создания «вопроса» одним пользователем и последующего ведения диалога в рамках «вопроса» сотрудником службы поддержки (оператором) и инициатором вопроса до решения проблемы, описанной в вопросе. Решение проблемы, описанной в вопросе, сопровождается процедурой «закрытия» вопроса. Закрытые вопросы перемещаются в архив службы поддержки, дальнейшее ведение диалога в таких вопросах не поддерживается.

Служба поддержки обеспечивает выполнение следующих функций:

- Задание нового вопроса, включая возможность вложение файла, иллюстрирующего возникшие проблемы или требование;
- Просмотр полного списка вопросов;
- Просмотр вопроса, ведение диалога с целью решения проблемы/требования, описанного в вопросе;
- Согласование операций, требуемых для решения вопроса, с пользователем, имеющим соответствующие привилегии;
- Закрытие вопроса;
- Информирование пользователей, задействованных в решении вопросов, о наличии изменений в вопросах, по электронной почте.

В службе поддержки предусмотрены следующие роли пользователей:

- Обычный пользователь. Любой зарегистрированный пользователь модуля информационной поддержки. Имеет возможность задать вопрос, вести диалог в рамках созданного им вопроса и «закрыть» вопрос в любой момент;
- Координатор службы поддержки. Пользователь модуля информационной поддержки, в задачи которого входит распределение вновь поступающих вопросов по «операторам» службы поддержки. Роль «Координатор» присваивается пользователю в разделе «Администрирование» модуля информационной поддержки;
- Оператор службы поддержки. Пользователь модуля информационной поддержки, в задачи которого входит ведение диалога с пользователем, задавшим вопрос, и решение проблемы, описанной в вопросе. Роль «Оператор» присваивается пользователю в разделе «Администрирование» модуля информационной поддержки;
- Согласование операций сл. поддержки пользователей. Пользователь модуля информационной поддержки, в задачи которого входит согласование операций изменения данных системы АБДМ или иных операций. Роль «Оператор» присваивается пользователю в разделе «Администрирование» модуля информационной поддержки.

Для перехода в службу технической поддержки пользователей необходимо перейти по адресу размещения модуля информационной поддержки. Войти в модуль с использованием персонального логина и пароля и нажать на ссылке «Служба поддержки» в главном меню модуля:

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

6.2 Создание нового вопроса

Чтобы задать новый вопрос, выполните следующие действия:

- С помощью Web браузера перейти на главную страницу модуля информационной поддержки пользователей и нажать на кнопку «Задать вопрос в службе поддержки»:



или открыть раздел «Служба поддержки» модуля информационной поддержки и нажать на ссылку «Задать вопрос», расположенную в меню раздела:

Текущие вопросы **Задать вопрос** Правила раздела

- В появившейся форме указать следующие сведения:

Новый вопрос

Тема * [значение не выбрано]
[описание отсутствует]

Описание ситуации/
проблемы *

Вложение Выберите файл или Перетащите файл сюда

Отправить вопрос

Ознакомьтесь с [правилами](#) использования раздела "Поддержка пользователей"

- Тему вопроса путем выбора значения из выпадающего списка
- Описание ситуации/проблемы путем ввода текста. Описание ситуации/проблемы должно быть максимально подробным чтобы сотрудники
- При необходимости вложить в вопрос файл с данными с использованием кнопки «Выберите файл»
- Отправить вопрос, нажав кнопку «Отправить вопрос».

После создания нового вопроса службой поддержки по электронной почте отправляется уведомление пользователям, имеющим роль «Координатор службы поддержки», о создании нового вопроса.

6.3 Просмотр полного списка вопросов

Для просмотра списка вопросов необходимо с помощью Web браузера перейти по адресу расположения модуля информационной поддержки. Войти в модуль используя персональный логин и пароль. Перейти по ссылке «Служба поддержки», расположенной в главном меню:

ГЛАВНАЯ | **ДОКУМЕНТЫ/ФАЙЛЫ** | **ПОДСИСТЕМЫ** | **СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ** | **КОНТАКТЫ**

В основной части окна отображается список вопросов:

Текущие вопросы  

 11,  0,  0, оператор не назначен: 11, всего: 56

1. Вопрос Q004213 задал Степанов Дмитрий Николаевич (ООО "ИПИ "СЕВЗАПМОСТПРОЕКТ") от 06.12.22  

Тема: Запрос на информацию
Оператор: Рыболов Юрий Владимирович
Последний ответ: Степанов Дмитрий Николаевич от 06.12.2022 19:16:12
В версии АБДМ используемой экспертом Ивановым Артёмом Николаевичем, контактный телефон для вопросов и согласований +7-913-480-36-24 в каталоге железобетонных ПС присутствует типовой проект инв. № 8156-М. В нашей версии АБДМ данный типовой проект отсутствует. Просим добавить данные по ТП

2. Вопрос E004155 задал Лысенко Михаил Валерьевич (ООО "ЦДСК") от 26.10.22   

Тема: Ошибка программного обеспечения
Оператор: Картавых Евгений Викторович
Последний ответ: Лысенко Михаил Валерьевич от 06.12.2022 17:49:50
При добавлении новой записи в графу "Данные к расчету условий пропуска" выдает ошибку (скриншот ошибки приложил к описанию) Порядок действий: - открываю карточку сооружения - перехожу в раздел "Данные к расчету условий пропуска" - нажимаю "добавить запись" - выбираю "пролетное строение - железобетонный элемент. плоский изгиб. прочность сечения" - выбираю из выпадающего списка "размещение проез...

Каждый вопрос отображается в отдельной рамке, включая следующие элементы:

1. Порядковый номер вопроса в отображаемом списке, и его номер
2. ФИО пользователя, задавшего вопрос, его организацию и дату создания вопроса
3. Тема вопроса
4. Оператор, если он назначен или ссылка для назначения оператора (доступна только для пользователя, имеющего права «Координатор службы поддержки»)
5. Сведения о том, кто последний написал сообщение в чате обсуждения вопроса
6. Описание вопроса (в случае, если отображение описания включено в службе поддержки)
7. Иконки:
 - a.  – индикация того, что вопрос задан недавно и текущий пользователь службы поддержки его еще не просматривал или в вопросе есть один или несколько сообщений, созданных другими пользователями и не просмотренными текущим пользователем службы;
 - b.  – кнопка для закрытия вопроса не открывая его. Кнопка доступна только для пользователей, имеющих права «Координатор службы поддержки» и «Оператор службы поддержки».
 - c.  – кнопка для удаления вопроса. Кнопка доступна только для пользователей, имеющих права «Координатор службы поддержки» и «Оператор службы поддержки».

Для перехода к чату для обсуждения вопроса необходимо нажать на номере вопроса (в левом верхнем углу рамки вопроса).

6.4 Настройки отображения списка вопросов

Для настройки отображения списка вопросов необходимо:

- С помощью Web браузера перейти по адресу расположения модуля информационной поддержки. Войти в модуль используя персональный логин и пароль. Перейти по ссылке «Служба поддержки», расположенной в главном меню.
- Нажать кнопку  «Фильтр службы поддержки»:

Фильтр службы поддержки

Статус вопроса	Незакрытые	Только мои вопросы
Организация заявителя	[все организации]	Показывать описание
Сортировка	Изменен (создан)	По убыванию
<input type="button" value="Применить"/>		

- В диалоговом окне фильтра службы поддержки:
 - Выпадающий список «Статус вопроса» предназначен для выбора типов вопросов по их статусу («Незакрытые», «Закрытые» или «Все»), отображающихся в списке
 - Выпадающий список «Организация заявителя» предназначен для выбора вопросов, поданных пользователями выбранной организации, отображающихся в списке
 - Выпадающий список «Сортировка» предназначен для определения порядка сортировки вопросов, отображаемых в списке
 - Галочка «Только мои вопросы» предназначена для отображения перечня вопросов, заданных текущим пользователем
 - Установка или снятие галочки «Показать описание» включает или отключает отображение описания вопроса в рамке вопроса в их списке
 - Установка галочки «По убыванию» позволяет включить отображение списка вопросов с обратным порядком сортировки – сверху вопросы поданные последними
- Нажать кнопку «Применить» для применения внесенных изменений.

6.5 Назначение оператора для вопроса

Оператор – пользователь службы поддержки, в задачи которого входит решение конкретного вопроса в службе поддержки. Оператором может быть пользователь, которому установлена роль «Оператор службы поддержки». Назначать операторов может пользователь, имеющий роль «Координатор службы поддержки».

Для назначения оператора необходимо:

- Открыть список вопросов службы поддержки;
- Найти вопрос, для которого необходимо определить оператора;
- Способ 1:
 - В списке вопросов в блоке вопроса нажать на ссылку «[назначить оператора]»:

Выбор оператора

Барслива Арсен Юрьевич	X
Вагнер Игорь Александрович	
Рыбалов Юрий Владимирович	
<input type="button" value="Назначить на себя"/>	

- Выбрать оператора из списка или нажать «Назначить на себя» если необходимо определить оператором вопроса текущего пользователя службы поддержки

- Способ 2:
 - Открыть вопрос, нажав на номере вопроса в левом верхнем углу блока вопроса в списке;
 - В «шапке» вопроса в строке «Оператор» нажать на ссылке «назначить оператора»;
 - Выбрать оператора из диалогового окна, аналогичного способу 1.

После назначения оператора вопроса службой поддержки по электронной почте отправляется уведомление пользователю, задавшем вопрос, о назначении вопросу оператора.

6.6 Просмотр вопроса, ведение диалога

Форма вопроса выглядит как показано на следующем экране:

Вопрос E004155

Дата создания	26.10.2022 19:44:18
Пользователь	Лысенко Михаил Валерьевич ОOO "ЦДСК"
Оператор	Картавых Евгений Викторович от 30.11.2022 18:32:47
Тема	Ошибка программного обеспечения
Описание	При добавлении новой записи в графу "Данные к расчету условий пропуска" выдает ошибку (скриншот ошибки приложил к описанию) Порядок действий: - открываю карточку сооружения - перехожу в раздел "Данные к расчету условий пропуска" - нажимаю "добавить запись" - выбираю "пролетное строение - железобетонный элемент. плоский изгиб. прочность сечения" - выбираю из выпадающего списка "размещение проезда для проверяемой конструкции - пролетное строение 1" - нажимаю "добавить" после чего вылетает ошибка, новая точка проверки не создается
Stack trace	<pre>System.Data.RowNotInTableException: Эта строка удалена из таблицы и не содержит данных. BeginEdit() позволит создать в этой строке новые данные. в System.Data.DataRow.GetDefaultRecord() в System.Data.DataRow.get_Item(String columnName) в Ais7ClientModuleIssoView.ais7IssoPartObject_I_CHECKPOINT.rootGrid_FocusedRecordChanged(Object sender, ais7RowArgs e) в Ais7ClientModuleIssoView.ais7IssoPartObject_I_CHECKPOINT.rootGrid_BeforeAddNewRecord(Object sender, ais7BeforeEventArgs e) в Ais7ClientModuleIssoView.ais7GridControlBase.DoAddNew() в Ais7ClientModuleIssoView.ais7GridControl.ais7VGridControlBase.<.ctor>b__18_2(Object sender, ItemClickEventArgs e) в DevExpress.XtraBars.BarItem.OnClick(BarItemLink link) в DevExpress.XtraBars.BarButtonItem.OnClick(BarItemLink link) в DevExpress.XtraBars.BarItemLink.OnLinkClick() в DevExpress.XtraBars.BarButtonLink.OnLinkAction(BarLinkAction action, Object actionArgs) в DevExpress.XtraBars.ViewInfo.BarSelectionInfo.ClickLink(BarItemLink link) в DevExpress.XtraBars.ViewInfo.BarSelectionInfo.UnPressLink(BarItemLink link) в DevExpress.XtraBars.Ribbon.Handler.BaseRibbonHandler.OnOnPressItem(DXMouseEventArgs e, RibbonHitInfo hitInfo) в DevExpress.XtraBars.Ribbon.Handler.BaseRibbonHandler.OnMouseUp(DXMouseEventArgs e) в DevExpress.XtraBars.Ribbon.Handler.RibbonHandler.OnMouseUp(DXMouseEventArgs e) в DevExpress.XtraBars.Ribbon.RibbonControl.OnMouseUp(MouseEventArgs e) в System.Windows.Forms.Control.WmMouseUp(Message& m, MouseButtons button, Int32 clicks) в System.Windows.Forms.Control.WndProc(Message& m) в DevExpress.Utils.Controls.ControlBase.WndProc(Message& m) в DevExpress.XtraBars.Ribbon.RibbonControl.WndProc(Message& m) в System.Windows.Forms.NativeWindow.Callback(IntPtr hWnd, Int32 msg, IntPtr wparam, IntPtr lparam)</pre>

<p>Лысенко Михаил Валерьевич</p> <p>Вложение для вопроса</p> <p>Открытьложение (ошибка.png)</p>	<p>26.10.2022 19:44:18</p>
---	----------------------------

<p>Картавых Евгений Викторович</p> <p>Какие-то точки проверок на этом сооружении есть? Если есть - делайте экспорт сооружения, выложите на какой-нибудь файловый сервер и укажите ссылку для скачивания</p>	<p>30.11.2022 18:34:24</p>
---	----------------------------

<p>Лысенко Михаил Валерьевич</p> <p>Добрый день, вопрос не в том, что не удается выгрузить существующие точки проверки. Вопрос в том, что не создать новую точку проверки и не загрузить для нее поверхность вливания</p>	<p>01.12.2022 16:25:38</p>
---	----------------------------

<p>Картавых Евгений Викторович</p> <p>А я не просил Вас выполнять проверку выгрузки точек проверок. Я просил ответить на вопрос и выслать мне экспорт сооружения. Прочтите пожалуйста мой вопрос и сделайте что я Вас попросил. Спасибо.</p>	<p>01.12.2022 20:32:56</p>
--	----------------------------

Текст сообщения

Вложение

Выберите файл

или Перетащите файл сюда

Отправить сообщение
Требуется согласование
Закрыть вопрос

В начале страницы расположена «шапка» вопроса, включающая следующую информацию:

- Дата и время создания вопроса;
- ФИО пользователя, создавшего вопрос и его организацию;
- ФИО оператора, назначенного для решения текущего вопроса или ссылку для назначения оператора (ссылка доступна только для пользователя, имеющего права «Координатор службы поддержки»);
- Тема вопроса;
- Описание вопроса;
- Stack trace ошибки при передаче сведений в службу поддержки в автоматическом режиме при возникновении ошибочной ситуации в программном обеспечении АБДМ. Поле видно только пользователям, имеющим права «Координатор службы поддержки» и «Оператор службы поддержки».

Основная часть окна содержит чат – переписку между пользователями службы поддержки. Каждое сообщение отражается в рамке. Сообщения имеют серый фон, если они созданы текущим пользователем службы поддержки. Каждое сообщение содержит информацию в составе:

- ФИО пользователя, создавшего сообщение;
- Дата и время создания сообщения;
- Текст сообщения;
- Ссылка для скачивания на файл, если он был загружен.

6.7 Формирование сообщения в чате вопроса службы поддержки

Для формирования сообщения необходимо перейти в конец страницы вопроса:

Текст сообщения

Вложение Выберите файл или Перетащите файл сюда

Отправить сообщение Требуется согласование Закрыть вопрос

- Ввести текст сообщения в поле «Текст сообщения»;
- С использованием кнопки «Выберите файл» при необходимости выбрать файл для передачи сотрудникам службы поддержки;
- Нажать кнопку «Отправить сообщение».

6.8 Согласование операции в службе поддержки

Некоторые действия, выполнение которых требуется в рамках решения вопроса, требуют согласования с пользователями, которые должны нести ответственность за внесение таких изменений. В таких ситуациях в службе поддержки предусмотрена функция «Требуется согласование». Для получения согласования необходимо:

- Открыть вопрос, действия в котором требуют согласования;
- В самом низу страницы нажать кнопку «Требуется согласование»;
- В появившемся диалоговом окне, где будут отображены пользователи, имеющие роль «Согласование операций сл. поддержки пользователей», выбрать пользователя для согласования вопроса.

Пользователю, выбранному в диалоговом окне, будет отправлено уведомление по электронной почте с сообщением о необходимости согласовать операции, требуемые для решения вопроса, или отказать в таком согласовании. В форме вопроса для согласования операции доступны кнопки «Согласовать» и «Отказать в согласовании», которые видимы

пользователям с ролью «Координатор службы поддержки», текущему оператору вопроса и пользователю согласование которого запрашивается.

Нажатие кнопки «Согласовать» приводит к появлению в чате сообщения «Выполнение операции согласовано», нажатие кнопки «Отказать в согласовании» - к сообщению «В согласовании отказано». Нахождение вопроса в состоянии ожидания согласования не блокирует возможности общения пользователей в чате вопроса.

6.9 Закрытие вопроса

Если вопрос решен – его необходимо «закрыть». Закрытие вопроса блокирует возможность создания сообщений в чате.

Для закрытия вопроса необходимо в блоке вопроса в списке вопросов нажать иконку  или нажать кнопку «Закрыть», расположенную внизу на странице вопроса.

7 КОНТАКТЫ

Раздел предназначен для информирования пользователей портала о специалистах службы поддержки, ответственных за сопровождение Системы, и их контактных данных.

Для изменения перечня отображаемых в разделе специалистов необходимо внести изменения в исходный код портала, собрать приложение портала и обновить его на сервере.