



**МИ ТЕХ**  
г.Москва, ул. Красноказарменная, д. 14Ак2  
info@noise.aero

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,  
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**«СИСТЕМА МОНИТОРИНГА ШУМА. СТРОИТЕЛЬНЫЕ  
ПЛОЩАДКИ»,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ  
В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО, А ТАКЖЕ  
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

## Термины, определения, сокращения, аббревиатуры

**ПО** – программное обеспечение «Система мониторинга шума строительных площадок».

**Пользователь** – лицо, группа лиц или организация, пользующееся услугами информационной системы для получения информации или решения других задач.

**Система** или **ПО** – «Система мониторинга шума. Строительные площадки».

**СТП** – служба технической поддержки владельца ПО, функционирующая у в формате 5\*2 (прием заявок от Пользователя – круглосуточный, решение заявок – с 9 до 18 в будние дни (работа в выходные и праздничные дни согласовывается дополнительно) в течение всего периода оказания услуг по Контракту, которая:

- осуществляет взаимодействие с представителем Заказчика, Пользователем/Конечным пользователем на всех этапах оказания услуг технического мониторингу уровня шума строительных площадок, включая восстановление оказания и администрирование услуг;

- принимает от имени и в интересах Пользователя обязательные для исполнения обращения с информацией о фактах неработоспособности услуги, подлежащих незамедлительному устранению согласно параметрам уровней обслуживания;

- сообщает Пользователю о восстановлении предоставления услуг.

**Web – портал** - сайт в сети «Интернет», представляющий собой совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-коммуникационной сети «Интернет» по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети «Интернет».

## 1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) «Система мониторинга шума. Строительные площадки» обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

## 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки (СТП) по запросу пользователя или конечного пользователя.

## 3. Техническая поддержка программного обеспечения.

Пользователь может обратиться в СТП с консультационным запросом, претензией на качество предоставления услуги или с обращением о невозможности пользования услугой, а также при выявлении неисправности или выходе из строя программного обеспечения Исполнителя. Для обработки данных обращений функционирует служба технической поддержки Исполнителя.

Время обращения специалистов Заказчика в техническую поддержку для получения услуг с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Организация услуги по оказанию технической поддержки производится по заявке на электронную почту [info@noise.aero](mailto:info@noise.aero) посредством указания параметров запроса, указанных в Таблице 1

Таблица 1

Параметры запроса

Вопрос	Ответ (приведен пример заполнения)
Пользователь Системы	Иванов Иван Иванович, инженер
Контактные данные Пользователя (телефон, адрес эл. почты, факса).	+7 499 111 11 11 ivanov@mailexample.ru
Описание обращения. 1. Указать тип обращения (вопрос / предложение / проблема): 2. Функция Web-портала (в работе которой возникли сложности). 3. Краткое описание обращения.	1. Проблема. 2. Сдача отчетности 3. Не удалось открыть отчетную форму
Дата и время возникновения проблемы.	27.01.2024 в 12.00
Подробное описание обращения (скриншоты, точная последовательность действий, описание системных ошибок, предложения на усовершенствование). В случае обращения в службу поддержки с какой-либо проблемой или ошибкой необходимо в обязательном порядке прикрепить снимки экрана (скриншоты) с действиями, которые привели к проблеме или ошибке, и снимки экрана (скриншоты) с проявлением ошибки или проблемы	Последовательность действий: 1. Открыл список отчетных форм 2. Выбрал соответствующий период 3. Попытался открыть отчетную форму 4. При открытии система выдала следующее сообщение: «Текст»

#### **4. Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения.**

Программное обеспечение планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции.

В рамках модернизации осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии с новыми функциональными возможностями.

Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на портал технической поддержки [info@noise.aero](mailto:info@noise.aero)

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного обеспечения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании продукта;
- прием заявок от Пользователей на внесение изменений и дополнений в Систему;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечногопользователя;