

Норд-ЖКХ

Функциональные характеристики и описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Содержание

История изменений.....	3
1. Цели и назначение.....	4
2. Ключевые функции.....	4
3. Требования к рабочему месту пользователя.....	4
4. Минимальные требования к пользовательскому обеспечению.....	5
5. Рекомендуемые браузеры.....	5
6. Защита сетевого трафика.....	5
7. Требования к сети.....	5
8. Описание технологического стека.....	6
9. Поддержание жизненного цикла программы.....	6
9.1 Направление обращений в службу технической поддержки.....	6
9.2 Обработка и решение обращений в службе технической поддержки.....	7
9.3 Технические работы.....	8
10. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	8

История изменений

Дата	Описание
25.12.2025	Публикация документа

1. Цели и назначение

Программное обеспечение Норд-ЖКХ (далее - ПО) предназначено для автоматизации деятельности организаций, принимающих обращения от граждан или выполняющих работы в сфере обслуживания ЖКХ.

ПО является SaaS-решением, работа с которым не требует отдельной установки на персональный компьютер и осуществляется через интернет браузер.

2. Ключевые функции

- Приём обращений от граждан через веб кабинет и call-центр.
- Диспетчеризация обращений по исполнителям, отслеживанием сроков, ведение журнала обращений
- Формирование аналитических отчетов по организации и каждому сотруднику, мониторинг состояния объектов и нагрузки на отделы.
- Приём телеметрии индивидуальных и общедомовых приборов учета
- Интеграция с виртуальной телефонией
- Автоматизированный обзвон должников
- Предоставление услуги видеонаблюдения и просмотра архива видеозаписей
- Автоматизация создания актов выполненных работ по обращения

3. Требования к рабочему месту пользователя

Работа с ПО осуществляется на ПК конечного пользователя, на котором установлен один из рекомендуемых веб-браузеров.

Система имеет клиент-серверную архитектуру взаимодействия. Пользователи взаимодействуют с интерфейсом Системы через сетевое соединение по протоколу https.

Для этого не требуется специализированное клиентское программное обеспечение, пользователи работают с системой через веб-браузер. Доступ может осуществляться как с помощью персонального компьютера, так и с мобильных устройств.

Пользователи должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, изучить эксплуатационную документацию и пройти инструктаж.

4. Минимальные требования к пользовательскому обеспечению

Устройство	Компьютер, ноутбук, планшет или смартфон
Свободное место на диске	Не критично, так как сервис работает в облаке. Достаточно места для ОС и браузера (~1-2 ГБ)
Оперативная память (RAM)	4 ГБ – для базовой работы с браузером и 1-2 вкладками
Операционная система	Windows 10+, macOS 12+, iOS 15+, Android 10+ или актуальный дистрибутив Linux

5. Рекомендуемые браузеры

Браузер (последние 2 версии):

Google Chrome / Microsoft Edge: 129.x и 130.x

Mozilla Firefox: 131.x и 132.x

Apple Safari: 16.x и 17.x (для macOS/iOS)

Yandex browser: 24.x, 25.x

JavaScript и Cookies должны быть включены

6. Защита сетевого трафика

Для защиты сетевого трафика рекомендуется использовать современное антивирусное программное обеспечение, базы которого находятся в актуальном состоянии (Kaspersky Internet Security, Dr. Web).

7. Требования к сети

Стабильное подключение со скоростью не менее 10 Мбит/с (рекомендуется 25+ Мбит/с для просмотра видео и загрузки документов).

8. Описание технологического стека

Веб-сервер (API сервер): Серверная часть построена на платформе NodeJs. Сервер реализует REST API для взаимодействия с клиентом и выполняет бизнес-логику. Здесь происходит обработка запросов, бизнес-логика, а также управление взаимодействиями между пользователем и системой.

База данных (PostgreSQL): Для хранения данных используется реляционная база данных PostgreSQL.

Кэширование данных (Redis Open Source): Используется для кэширования часто запрашиваемых данных.

Клиент: Клиентская часть реализована на фреймворке NuxtJs. Предусмотрена адаптивная вёрстка для возможности работы как с десктопных, так и с мобильных устройств.

9. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла программы осуществляется за счет сопровождения программы и включает проведение модернизаций программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке программы.

9.1 Направление обращений в службу технической поддержки

Техническая поддержка осуществляется по запросу пользователей Программы. Пользователями Программы являются сотрудники организаций, заключивших договор с правообладателем ПО, которые осуществляют работу в Программе. Техническая поддержка предоставляется бесплатно в течение срока действия Лицензии.

Обращение в службу технической поддержки принимаются одним из способов, указанным на Сайте (раздел «Контакты»).

В службу технической поддержки могут направляться обращения по вопросам:

- 1) Получение информации по функциональности, реализованной в Программе;
- 2) Устранение технических ошибок, возникающих в работе Программы;
- 3) Предложения по совершенствованию функциональности Программы;
- 4) Запрос на администрирование пользовательских данных.

9.2 Обработка и решение обращений в службе технической поддержки.

Прием обращений в службу технической поддержки и их регистрация осуществляется круглосуточно.

Обработка обращений службой технической поддержки осуществляется по рабочим дням с 7.00 до 16.00 мск.

Время реакции на поступившее обращение составляет не более 3 рабочих дней*

Обращения, поступившие в службу технической поддержки, решаются в порядке их поступления.

Время решения обращения зависит от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки и может составлять:

- 1) Консультация по функциональности, реализованной в Программе – не более 1 рабочего дня;
- 2) Устранение технических ошибок, возникающих в работе Программы – предоставление информации о сроке устранения технической ошибки в случае ее подтверждения – не более 2 рабочих дней, устранение технической ошибки в случае ее подтверждения – не более 20 рабочих дней;
- 3) Предложения по совершенствованию функциональности Программы – предоставление информации о сроке рассмотрения предложения – не более 2 рабочих дней, предоставление информации о согласовании предложения и сроках его реализации – по факту рассмотрения предложения;
- 4) Запрос на администрирование пользовательских данных – не более 5 рабочих дней.

В процессе решения обращения службой технической поддержки может быть запрошена дополнительная информация у пользователя, например, по используемым пользователем браузерам, используемым настройкам клиентского ПО. На время выполнения запроса дополнительной информации решение по обращению приостанавливается.

Решение обращения может быть невозможно по следующим причинам:

- 1) Невозможно воспроизвести описанную проблему (техническую ошибку);
- 2) Пользователь не предоставил достаточно информации по вопросу, решение вопроса затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению;
- 3) Вопрос выходит за рамки технической поддержки;

- 4) Вопрос задан некорректно, обсуждение вопроса проводится неконструктивно;

9.3 Технические работы

Для обеспечения штатной работоспособности Программы, а также для установки обновлений программного обеспечения службой технической поддержки могут проводиться технические работы.

Проведение технических работ осуществляется в период наименьшей пользовательской нагрузки на Программу.

Уведомление пользователей о проведении технических работ осуществляется не позднее чем за 2 часа до их начала путем публикации соответствующей информации в Программе.

10. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- 1) - знание функциональных возможностей программы;
- 2) - знание особенностей работы с программой;
- 3) - знание языков программирования: NodeJs, Typescript, Javascript
- 4) - знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

Фактический адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения:

Сургут, ул. 30 лет Победы 1, оф. 1

Эл. Почта nord-servis.86@yandex.ru

+7(3462)550-563

Режим работы службы поддержки:

пн-пт 07:00-16:00 (МСК), сб, вс – выходной

Контактное лицо, для оперативного решения технических вопросов:

Александр Волков, Руководитель службы технической поддержки

+7 (982) 557-85-82