

Интеграция Fidelio и CRM Битрикс24

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Интеграция Fidelio и CRM Битрикс24»

1. Введение.....	3
2. Жизненный цикл программного продукта	3
2.1. Приобретение	3
2.2 Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	3
3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	3
3.1. Устранение неисправностей.....	3
4. Регламент технической поддержки	4
4.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	4
4.2. Каналы оформления запросов в техническую поддержку.....	4
4.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	5
4.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	5
4.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.....	6
5. Персонал для поддержания жизненного цикла.....	7
5.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя	7
6. Контактная информация производителя программного обеспечения	7
6.1. Юридическая информация.....	7

1. Введение

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Интеграция Fidelio и CRM Битрикс24».

2. Жизненный цикл программного продукта

2.1. Приобретение

Чтобы получить доступ к «Интеграции Fidelio и CRM Битрикс24» необходимо оплатить доступ к приложению. После заключения договора наши специалисты устанавливают приложение в Битрикс24 клиента и настраивают функционал. При возникновении сложностей можно обратиться в службу поддержки «Интеграции Fidelio и CRM Битрикс24».

2.2 Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Обновление приложения происходит по необходимости в виде новых релизов. В обновления включаются запросы на доработки функционала от Заказчиков, а также фиксация и устранение найденных неисправностей пользователями системы.

Платформу обновляет команда разработки на стороне Разработчика. Участие Заказчика не требуется.

3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

3.1. Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации сервиса, исправляются путём массового автоматического обновления микросервисов приложения.

В случае возникновения неисправностей в приложении, либо необходимости в его доработке, Заказчик или Пользователь по телефону службы поддержки или через заказ обратного звонка направляет команде разработки сайта запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

1. наличие Инцидента — произошедший сбой в системе у одного Пользователя;
2. наличие проблемы — сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности приложения;
3. запрос на обслуживание — запрос на предоставление информации;
4. запрос на развитие — запрос на проведение доработок сайта.

4. Регламент технической поддержки

4.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются для каждого заказчика/пользователя бесплатно.

Служба технической поддержки «Интеграции Fidelio и CRM Битрикс24» оказывает поддержку партнёрам и покупателям продукта «Интеграция Fidelio и CRM Битрикс24» на основании взятых на себя обязательств по сопровождению и поддержке «Интеграции Fidelio и CRM Битрикс24» в рамках оплаченного счета.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые внутренним регламентом, согласно установленным уровням обслуживания.

4.2. Каналы оформления запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются через номер телефона, указанный на сайте, через форму заказа звонка на сайте (рис. 1).

Мы всегда готовы ответить на любые ваши вопросы.

Имя

Телефон *

Вопрос

Нажав на кнопку «Отправить», я даю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», на условиях и для целей, определенных в Согласии на обработку персональных данных *

Отправить

[Сообщить о нарушении](#)

Зарегистрировано **Битрикс24**

Рисунок 1 — Размещение формы заказа обратного звонка и номера телефона для вопросов

4.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

1. описание проблемы;
2. скриншот или запись экрана (при наличии);
3. технические детали — при каких условиях была получена проблема;
4. логин пользователя, у которого возникла проблема;
5. ссылка на портал Битрикс24, в котором возникла проблема.

4.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе контроля за бизнесом (портал Битрикс24) от момента постановки задачи до окончания её выполнения.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе контроля за бизнесом (портал Битрикс24).

4.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершённым, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

5. Персонал для поддержания жизненного цикла

5.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Backend	Python, Django, DRF, PostgreSQL, Celery, Redis, Docker, Docker Compose, Minio, Prometheus.	1
2	Разработка Frontend	Vue, Nuxt, Webpack, Npm, Yarn.	1
3	DevOPS	Docker, Docker Compose, Shell, Linux, Переменные окружения, Gitlab CI/CD.	1
4	Тестировщики	Python, Swagger.	1
5	Аналитики	SQL, Python, Swagger, Docker.	1
6	Руководитель проекта	Управление рисками, управление ресурсами	1

Таблица 1 — Сотрудники и их компетенции у правообладателя

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «ДНК РОСТА».

6. Контактная информация производителя программного обеспечения

6.1. Юридическая информация

ООО «ДНК РОСТА»

Юридический адрес: 353290, Россия, Краснодарский край, г.о. город Горячий Ключ, г. Горячий Ключ, ул. Ленина, д. 208

ОГРН: 1232300071926

ИНН / КПП: 2365032580 / 236501001

6.2. Контактная информация Службы технической поддержки: <https://fidelio-bitrix24.ru/#contact>

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 353290, Россия, Краснодарский край, г.о. город Горячий Ключ, г. Горячий Ключ, ул. Ленина, д. 208, офис 23

Фактический адрес размещения разработчиков: 353290, Россия, Краснодарский край, г.о. город Горячий Ключ, г. Горячий Ключ, ул. Ленина, д. 208, офис 23

Фактический адрес размещения службы поддержки: 353290, Россия, Краснодарский край, г.о. город Горячий Ключ, г. Горячий Ключ, ул. Ленина, д. 208, офис 23

Режим работы технической поддержки: пн-пт 09:00 — 18:00 МСК