> **ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА программного обеспечения «SKIRBO — CRM для фулфилмента», в том числе устранение неисправностей и совершенствование ПО, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**
>
> Редакция №1 от 21.11.2026
>
> Правообладатель: Индивидуальный предприниматель Козина Ангелина Анатольевна ИНН 615423403500, ОГРНИП 324619600124452 347900, Россия, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ломакина, д. 45 oferta@skirbo.ru · https://skirbo.ru

Содержание

1. Общие сведения
2. Жизненный цикл ПО
3. Совершенствование ПО
4. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации
5. Регламент технической поддержки
6. Персонал для поддержания жизненного цикла
7. Юридическая информация и адреса

1. Общие сведения

1.1. Настоящий документ описывает, как поддерживается жизненный цикл программного обеспечения «SKIRBO — CRM для фулфилмента» (далее — ПО, Сервис): как устраняются неисправности, как ПО развивается и какой персонал этим занимается.

1.2. Правообладатель и Исполнитель — Индивидуальный предприниматель Козина Ангелина Анатольевна (ИНН 615423403500, ОГРНИП 324619600124452). Исполнитель применяет упрощённую систему налогообложения, НДС не облагается.

1.3. Отношения с пользователями регулируются Пользовательским соглашением (публичной офертой) — https://skirbo.ru/agreement.html. Настоящий документ не изменяет условия оферты и применяется вместе с ней.

2. Жизненный цикл ПО

2.1. ПО поставляется как облачное решение. Один экземпляр ПО обслуживает всех клиентов: программа и базы данных размещаются на серверах Исполнителя, доступ предоставляется через браузер по адресу выделенного поддомена — кабинета вида `{название}.skirbo.ru`.

2.2. Сервис развивается непрерывно: изменения выпускаются отдельными сборками, публичной нумерации версий Сервиса нет. Отдельная нумерация есть у приложения для терминала сбора данных (ТСД): опубликованная сборка и сведения, которые сообщают устройства, видны в кабинете в разделе **Настройки → ТСД**.

2.3. Обновления Сервиса выпускаются централизованно и не требуют действий со стороны пользователя. Приложение ТСД обновляется отдельно; после обновления версия прибора сверяется с опубликованной сборкой.

2.4. Вычислительные ресурсы добавляются горизонтально. Изменение конфигурации не требует остановки работы пользователей: она выполняется на стороне облачной инфраструктуры и балансировки нагрузки.

2.5. Данные каждого клиента изолированы: отдельная база данных и отдельный поддомен (политика обработки персональных данных, https://skirbo.ru/privacy.html). Доступ к служебным учётным записям защищён парольной политикой и многофакторной аутентификацией.

2.6. Развитие ПО ведётся по трём направлениям: исправление выявленных ошибок, расширение функциональности, адаптация к изменениям требований маркетплейсов и законодательства Российской Федерации.

3. Совершенствование ПО

3.1. Функциональность Сервиса расширяется. Развитие ведётся в том числе с целью:

- соответствия требованиям клиентов и их процессам на складе;
- адаптации к изменениям законодательства Российской Федерации, включая требования к маркировке товаров;
- соответствия требованиям государственной информационной системы «Честный знак»;
- развития интеграций с маркетплейсами, системами учёта и внешними сервисами;
- повышения производительности и стабильности Сервиса.

3.2. С выпуском новой сборки обновляется функциональность, публикуются изменения и обновляется документация.

3.3. Предложения клиентов принимаются через службу технической поддержки и учитываются при планировании работ. Обращение с предложением регистрируется так же, как запрос на доработку.

3.4. Сопутствующие работы — перенос данных из внешних систем, индивидуальная настройка, обучение, доработки — в стоимость подписки не входят и выполняются по отдельному соглашению (п. 6.7 оферты).

4. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации

4.1. Неисправности устраняются одним из способов:

- выпуском обновлённых компонентов Сервиса;
- исправлением ошибок в программном коде;
- корректировкой конфигурации кабинета клиента;
- индивидуальной обработкой обращения пользователя.

4.2. При возникновении неисправности пользователь направляет запрос в службу технической поддержки. В запросе указываются:

- тема обращения;
- описание проблемы;
- действия, которые привели к ошибке;

- скриншоты или иные материалы, если они есть;
- технические детали: адрес кабинета, роль пользователя, устройство.

4.3. Типы запросов:

Тип	Что это
Критический инцидент	Сбой, из-за которого Сервис или его ключевой раздел недоступен
Инцидент	Сбой у конкретного пользователя
Запрос на консультацию	Как выполнить операцию
Запрос на доработку	Новая функция или изменение поведения Сервиса

5. Регламент технической поддержки

5.1. Каналы обращения и режим работы

- телефон: +7 925 000 5868;
- Telegram: `@skirbo_support`;
- общая группа поддержки в Telegram, которая создаётся для каждого клиента;
- электронная почта: oferta@skirbo.ru.

Обращения принимаются круглосуточно. Обработка идёт в порядке приоритета: сначала критический инцидент, затем инцидент, затем консультации и доработки. Гарантированное время реакции по типам запросов в настоящем документе не устанавливается.

5.2. Уровни поддержки

Уровень	Задачи
1 линия	Консультации пользователей, приём и регистрация обращений
2 линия	Анализ и исправление ошибок настройки и данных клиента
3 линия	Исправления в коде и развитие Сервиса

5.3. Порядок обработки запроса

1. Запрос регистрируется и получает идентификатор: сообщение в группе поддержки или обращение в Telegram.
2. Определяется приоритет и исполнитель.
3. Запрос обрабатывается в порядке приоритета.
4. Пользователю сообщается решение или план работ.
5. При необходимости запрашиваются дополнительные данные.

5.4. Закрытие запроса

Запрос закрывается после подтверждения пользователем, что проблема решена. Если пользователь не отвечает в течение 2 рабочих дней, запрос закрывается с пометкой «нет ответа»; при возобновлении проблемы запрос открывается повторно.

6. Персонал для поддержания жизненного цикла

6.1. Состав и численность

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание	Разработка веб-приложений, работа с API маркетплейсов и систем маркировки, базы данных, тестирование, развёртывание и эксплуатация облачной инфраструктуры	1
2	Техническая поддержка	Работа с клиентами, диагностика проблем, разбор обращений по складским процессам и маркировке, работа с системами регистрации обращений, уверенное владение ПК (Windows, Linux)	1

6.2. Порядок привлечения персонала

6.2.1. Оба направления закрываются сотрудниками, привлечёнными Исполнителем. Форма занятости (трудовой договор или договор подряда) в документе не раскрывается.

6.2.2. Фамилии, имена и личные контакты сотрудников не указываются: приводится только направление, компетенции и численность.

6.2.3. При росте объёма обращений численность увеличивается по решению Исполнителя; настоящее описание актуализируется новой редакцией.

6.3. Адреса размещения разработки и поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ломакина, д. 45.

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ломакина, д. 45.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ломакина, д. 45.

6.4. Средства коммуникации

Служба поддержки работает в Telegram (`@skirbo_support`), по телефону +7 925 000 5868, по электронной почте oferta@skirbo.ru и в группе поддержки, создаваемой для каждого клиента. Обращения принимаются круглосуточно, обработка идёт в порядке приоритета (раздел 5.1).

7. Юридическая информация и адреса

7.1. Правообладатель

Индивидуальный предприниматель Козина Ангелина Анатольевна. ИНН 615423403500, ОГРНИП 324619600124452. Применяет упрощённую систему налогообложения, НДС не облагается. Юридический адрес и адрес для юридически значимых сообщений: 347900, Россия, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ломакина, д. 45.

7.2. Контакты

Канал	Значение
Сайт	https://skirbo.ru
Электронная почта	oferta@skirbo.ru
Телефон	+7 925 000 5868
Telegram	`@skirbo_support`
Приём обращений	круглосуточно

7.3. Адреса размещения серверов

Серверы и базы данных, содержащие данные клиентов, размещены на территории Российской Федерации, в центрах обработки данных хостинг-провайдера (г. Москва). Хостинг-провайдер: Timeweb (AS9123).

Трансграничная передача персональных данных не осуществляется (п. 10.4 оферты).
