Жизненный цикл и поддержка «Субконто.Портал»

Процессы поддержания жизненного цикла CRM «Субконто.Портал», устранение неисправностей, совершенствование и сведения о персонале поддержки

Наименование ПО	«Субконто.Портал»
Правообладатель	ООО «Субконто Урал», https://66soft.ru/
ОГРН / ИНН / КПП	1146623000567 / 6623099493 / 662301001
Адрес	622034, Свердловская обл., г. Нижний Тагил, ул. Октябрьской революции, д. 37, офис 15
Версия ядра	1.51.0 (модуль CRM — 1.69.1)
Дата редакции документа	21.11.2026

1 Правообладатель и адреса

Поддержание жизненного цикла осуществляет правообладатель — ООО «Субконто Урал» (ОГРН 1146623000567, ИНН 6623099493, КПП 662301001).

- Размещение разработчиков и службы поддержки: 622034, Свердловская обл., г. Нижний Тагил, ул. Октябрьской революции, д. 37, офис 15.
- Контакты поддержки: mail@1c-nt.ru, +7 (3435) 370-525.
- Технический специалист: Тац Никита Владимирович, руководитель отдела веб-разработок.

2 Процессы жизненного цикла

Процесс	Содержание
Проектирование	Постановка задач, архитектурные решения (ADR), согласование изменений с продуктовой командой
Разработка	Ведение исходного кода в системе контроля версий; ядро платформы, модуль `crm` и его подмодули с семантическим версионированием
Тестирование	Автоматические тесты (PHPUnit), в том числе отдельный набор тестов CRM; статический анализ; проверка на тестовых стендах перед выпуском версии
Документирование	Журнал изменений (CHANGELOG), внутренняя документация, обновление пользовательских материалов на сайте

Процесс	Содержание
	правообладателя
Поставка	Дистрибутив — архив исходного кода программы; устанавливается через мастер установки или командой `php artisan subconto:install --product=crm`, в том числе без лицензионного ключа (см. раздел 5). Для лицензированных установок — публикация zip-пакетов на сервер обновлений update.66soft.ru; для облачных порталов — применение обновлений силами правообладателя
Эксплуатация	Сопровождение установок; консультации по настройке и использованию
Устранение неисправностей	Приём обращения → воспроизведение → исправление → проверка → выпуск новой версии или срочного исправления (hotfix)
Совершенствование	Развитие функций по плану продукта и запросам клиентов; выпуск minor/major версий

3 Регламент технической поддержки

1. Каналы: электронная почта mail@1c-nt.ru, телефон +7 (3435) 370-525.
2. Режим: рабочие дни, ориентировочно 09:00–18:00 (время Екатеринбурга, UTC+5), если иное не предусмотрено договором.
3. В обращении указываются: наименование организации, адрес (URL) установки или облачного портала, лицензионный ключ (если установка лицензирована), версия ядра и модуля CRM, описание проблемы, шаги воспроизведения, снимки экрана при необходимости.
4. Классификация: ошибка продукта / вопрос по эксплуатации / запрос на доработку.
5. Исправления, затрагивающие всех клиентов, включаются в новые версии дистрибутива и в пакеты сервера обновлений; индивидуальные доработки — по отдельному соглашению.

4 Персонал

Для обеспечения поддержки и развития ПО привлекаются штатные и/или привлечённые специалисты правообладателя следующих ролей:

- руководство продукта / проектов;
- разработчики (PHP/Laravel, фронтенд Blade/Livewire, интеграции CRM);
- специалисты по тестированию качества;
- специалисты технической поддержки и внедрения;

- системные администраторы (облачная площадка, сервер обновлений, резервное копирование).

Минимально достаточный состав для сопровождения заявленного ПО — не менее пяти специалистов указанных ролей (с возможностью совмещения функций). Фактическая численность определяется штатным расписанием правообладателя и может уточняться по запросу уполномоченного органа.

5 Версии и обновления

Каждое изменение ядра или модуля CRM сопровождается повышением версии пакета и записью в журнале изменений. Способ получения новых версий зависит от режима установки:

Режим установки	Как устанавливаются новые версии
Без лицензионного ключа (`SUBCONTO_LICENSE_FREE=true`)	Из дистрибутива: файлы программы заменяются новым архивом (или `git pull`), затем выполняются `composer install --no-dev`, `php artisan migrate --force`. Проверка обновлений на сервере правообладателя отключена, обращений к нему нет
С лицензионным ключом	Через панель управления `/admin`, раздел «Система → Обслуживание»: проверка обновлений и установка zip-пакетов (ядро, модуль `crm`) с сервера обновлений update.66soft.ru. Перед применением пакета проверяется его контрольная сумма SHA-256, перезаписываемые файлы сохраняются в резервную копию
Облачный портал правообладателя (crm.subconto.com)	Обновление силами правообладателя

Экземпляр для экспертной проверки установлен в режиме без лицензионного ключа.