

Игра «Битва за район»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Битва за район», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Термины и сокращения

| Сокращение | Расшифровка сокращения |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Программа | Программа для ЭВМ игра "Битва за район" |
| Разработчик | Правообладатель Программы |
| Пользователь | Физическое лицо, зарегистрированное в Программе "Битва за район" акцептировавшее лицензионное соглашение (https://fanwars.ru/wiki/eula.html) и получившее доступ к Программе |

Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется Правообладателем и включает сопровождение, развитие и техническую поддержку программного обеспечения в процессе его эксплуатации.

В рамках сопровождения осуществляется регулярное обновление серверной части Программы, устранение выявленных ошибок, оптимизация производительности, а также доработка функциональных возможностей в соответствии с планом развития и обратной связью от Пользователей.

Взаимодействие с Пользователями осуществляется посредством электронной почты (info@fanwars.ru) и формы технической поддержки.

Поддержание жизненного цикла осуществляется на протяжении всего срока эксплуатации Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- доступ к программному обеспечению,
- обновление серверной части,
- обновление клиентского приложения,
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснения функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, устраняются путем обновления серверной части Программы либо внесения изменений в программный код клиентской части.

Пользователь направляет обращение в службу технической поддержки с описанием выявленной проблемы.

Обращения пользователей регистрируются и обрабатываются в порядке очереди. Сроки устранения неисправностей зависят от критичности выявленной проблемы и определяются Правообладателем.

Правообладатель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Пользователя.

Совершенствование Программы

Обновления Программы выпускаются по мере необходимости и могут включать исправления ошибок, оптимизацию производительности, а также расширение функциональных возможностей. Обновления устанавливаются централизованно на серверной стороне и не требуют действий со стороны Пользователя.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование Программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу info@fanwars.ru

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

Решение о включении предложений в план развития принимается Правообладателем.

Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы выделена специальная форма в рамках программы, расположенная по адресу <https://fanwars.ru/support/>

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@fanwars.ru

Информация о персонале

Поддержка программы осуществляется силами:

- серверные программисты - 2 штатных единицы,
- веб-разработчик - 1 штатная единица,
- гейм-дизайнер - 1 штатная единица,
- художник по персонажам и окружению - 2 штатных единицы,
- аналитик данных - 1 штатная единица,
- инженер-тестировщик - 1 штатная единица,
- специалист службы технической поддержки - 1 штатная единица.