

Игра «Raid & Rush»

Поддержка программного продукта

Содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки программы

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	3
2. Информация о процессе разработки.....	3
3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы.....	4
4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.....	4
5. Совершенствование программного обеспечения.....	4
6. Техническая поддержка программного обеспечения.....	5
7. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программы.....	5
8. Контакты.....	5

1. Введение

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Игра «Raid & Rush» (далее – Игра, программный продукт), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе его эксплуатации, совершенствование программного продукта, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Информация о процессе разработки

Основными процессами реализации (разработки) программного обеспечения являются: проектирование, конструирование, сборка, тестирование и запуск в опытную эксплуатацию.

Этап проектирования включает в т.ч. следующие процессы: проработка бизнес-требований к Игре; написание функциональных требований к Игре; формулирование и проверка гипотез; формирование финансовой и бизнес-модели Игры.

Этап конструирования включает в т.ч. следующие процессы: анализ бизнес-требований к Игре; анализ функциональных требований к Игре; планирование распределения задач между исполнителями с учетом временных затрат.

Этап сборки включает в т.ч. следующие процессы: разработка MVP (или Minimum Viable Product, «минимально жизнеспособный продукт») Игры; внесение корректировок в MVP Игры в случае обновления бизнес- и функциональных требований; подготовка инструкций для пользователей Игры.

Этап тестирования включает в т.ч. следующие процессы: разработка тестовых сценариев, выявление ошибок в работе Игры с их дальнейшим занесением в отчет по тестированию; подтверждение успешности тестирования перед запуском в опытную эксплуатацию.

Этап запуска в опытную эксплуатацию включает в т.ч. следующие процессы: запуск Игры в опытную эксплуатацию; доработка Игры и последующее обновление (при необходимости); контроль ключевых показателей работы Игры.

Персонал, задействованный в процессе разработки Игры: технический директор, генеральный продюсер.

Ключевые навыки: владения языками программирования: C++, Java, C#, Kotlin, Objective-c, понимание принципов функционирования ОС iOS, Android, Windows / MacOS (HTML5), СУБД: MongoDB, технологии: Unity, TCP/IP, WebSoket.

Персонал, задействованный в процессе тестирования Игры: тестировщик.

Ключевые навыки: написание сценариев тестирования, контроль качества программного обеспечения, проведение ручного тестирования.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки Игры: 630055, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Мусы Джалиля, д.3/1, оф. 507.

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла программного продукта осуществляет ООО «Овермобайл».

Поддержание жизненного цикла Игры осуществляется за счет сопровождения программного продукта и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации.

ООО «Овермобайл» берет на себя обязательства по оказанию услуг по информационному обновлению и авторскому сопровождению программного продукта, которые включают в себя:

1. Решение вопросов, возникших в процессе работы с программным продуктом.

2. Предоставление консультации пользователям (игрокам) по сети Интернет.

3. Предоставление доступа к информационному и методическому материалу (обновления, инструкции), расположенному на сайте игры <https://overmobile.ru/>.

4. Предоставление новых версий программного продукта с внесенными изменениями в электронном виде по каналу Интернет (размещение в приложениях RuStore, Play Market (Google Play) и App Store (iTunes Store)).

5. Пользователь может направить предложение по усовершенствованию игры на адрес электронной почты, указанный в разделе «Контакты».

Доработку программного продукта, исправление ошибок в алгоритмах и добавление новых функциональных возможностей осуществляет отдел разработки программного обеспечения ООО «Овермобайл»:

1) по адресу электронной почты: support@overmobile.ru

2) обновления и материалы по работе с программным продуктом на сайте: <https://overmobile.ru/>.

4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Игры, могут быть исправлены путем выявления таких командой тестировщиков и/или обратной связи от пользователей посредством обновления компонентов системы.

Неисправности фиксируются в документации и передаются команде разработки для устранения. В зависимости от критичности неисправности и объема работы определяются сроки ее устранения.

5. Совершенствование программного обеспечения

Игра постоянно совершенствуется: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируются существующие функции.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по электронной почте support@overmobile.ru.

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

6. Техническая поддержка программного обеспечения

Пользователи программы могут обратиться в службу технической поддержки путем направления вопросов на электронную почту support@overmobile.ru или написать в чат технической поддержки Игры.

Режим работы службы технической поддержки: с 10:00 по 19:00 (НСК) в рабочие дни.

Фактический адрес технической поддержки: 630055, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Мусы Джалиля, д.3/1, оф. 507.

7. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программы

Создание, изменение, модернизация и техническая поддержка осуществляются собственными силами (работниками) ООО «Овермобайл». Коллектив разработчиков и специалистов технической поддержки ООО «Овермобайл» обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Игры.

Персонал, работающий с Игрой, должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, обладать навыком использования браузеров. Для работы с программным продуктом необходимо изучить документ «Руководство пользователя программы для ЭВМ Игра «Raid & Rush».

Персонал, задействованный в процессе сопровождения, а именно: 1) гарантийном обслуживании игры – 2 человека (программисты); 2) технической поддержке игры – 8 человек (специалисты технической поддержки); 3) модернизации игры – 7 человек (программисты, 2D-художник, VFX-художник, гейм-дизайнеры).

8. Контакты

Наименование организации: ООО «Овермобайл»

Юридический адрес: 630055, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Мусы Джалиля, д.3/1, офис 507

ИНН/КПП: 5408290672/540801001

ОГРН: 1115476129603

Служба технической поддержки: support@overmobile.ru

По общим вопросам обращайтесь по адресу: office@overmobile.ru

Телефон: +7-383-375-01-56