

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
"МЕЖДУНАРОДНАЯ ТОРГОВАЯ
ПЛОЩАДКА"**

ОГРН 1247700663210, ИНН 9725170662
115114, Москва, Даниловская наб., д.6 к.5, 1н
Тел. +79802004403; E-mail:info@znaisite.ru

ОПИСАНИЕ

О процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «React Guide», в том числе об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также об информации о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Оглавление

1. Термины и сокращения.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.....	4
4. Совершенствование Программы.....	4
5. Техническая поддержка Программы.....	5
6. Информация о персонале.....	5

1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка
Программа	Программа для ЭВМ «React Guide»
Разработчик	АО «МЕЖДУНАРОДНАЯ ТОРГОВАЯ ПЛОЩАДКА»
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, принявшее и выполнившее условия Публичной оферты, размещенной на сайте в сети Интернет по адресу https://www.znaisite.ru , или получившее доступ к Программе на другом законном основании

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла React Guide осуществляется за счет ее сопровождения и включает:

- регулярные обновления и модернизацию согласно плану разработчика;
- исправление ошибок и устранение выявленных неисправностей;
- техническую поддержку пользователей (по телефону, электронной почте).

В рамках технической поддержки предоставляются следующие услуги:

- помощь в установке библиотеки и интеграции в проект;
- настройка и администрирование параметров работы Программы;
- установка обновлений и их тестирование;
- консультации по устранению ошибок, возникающих при установке или обновлении;
- разъяснение функционала Программы и её модулей;
- рекомендации по выбору серверного окружения и оптимизации работы с библиотекой.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Выявленные в процессе работы неисправности могут быть исправлены двумя способами:

1. Массовое автоматическое обновление — включение исправлений в следующую версию Программы.
2. Индивидуальная техническая поддержка — обработка заявки специалистами по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправности или необходимости доработки функционала, Заказчик должен направить Разработчику соответствующий запрос.

Запрос должен содержать:

- тему обращения;
- описание проблемы (с пояснением обстоятельств возникновения);
- по возможности, скриншоты или логи ошибок.

Виды запросов:

- Инцидент — единичный сбой в работе Программы у конкретного пользователя;
- Проблема — серьезный сбой, приводящий к потере работоспособности Программы;
- Запрос на обслуживание — получение информации о функционале или возможностях Программы;
- Запрос на развитие — предложение по улучшению функционала.

Запросы подаются по электронной почте: support@znaisite.ru.

Все обращения регистрируются в системе поддержки. Каждому запросу присваивается уникальный номер, который используется для дальнейших коммуникаций. После обработки статусы запросов обновляются, а пользователю отправляются комментарии о решении проблемы.

4. Совершенствование Программы

React Guide регулярно обновляется и совершенствуется. В новых версиях появляются дополнительные возможности, оптимизируется производительность и улучшается интерфейс.

Пользователи могут вносить предложения по улучшению функционала, отправляя их на электронную почту support@znaisite.ru. Предложения

анализируются Разработчиком, и в случае признания их полезными вносятся в план развития Программы.

5. Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки предусмотрены следующие каналы связи:

- Электронная почта: support@znaisite.ru

Все пользователи могут направлять запросы в службу поддержки по вопросам установки, настройки и эксплуатации Программы.

6. Информация о персонале

Пользователи React Guide должны быть Frontend-разработчиками, обладающими уверенными знаниями в JavaScript, TypeScript и React.

Для успешной интеграции и работы с Программой персоналу рекомендуется изучить Инструкцию по работе с ReactGuide.

11.02.2025