

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «KissMe»

Правообладатель — ООО «РОКСТОУН РАЗРАБОТКА» (ОГРН 1187456001721, ИНН 7447280512)

1. Общие положения

Документ описывает процессы жизненного цикла программы для ЭВМ «KissMe» (далее — KissMe): проектирование, разработку, тестирование, поставку, эксплуатацию, документирование, обучение персонала, поддержку версий и доработку, устранение неисправностей, техническую поддержку и гарантийное обслуживание, а также сведения о персонале, который их выполняет.

Все процессы выполняет правообладатель — ООО «РОКСТОУН РАЗРАБОТКА» (далее — Общество) — силами своих работников, на технических средствах, расположенных на территории Российской Федерации. Сторонние организации к разработке, сопровождению и управлению KissMe не привлекаются. Общество ведёт разработку KissMe непрерывно с 2018 года; новые версии выходят в среднем дважды в неделю.

Фактический адрес	Что размещено
Разработчики	Офис Общества: 454084, г. Челябинск, пр-кт Победы, д. 160, этаж 5, помещ. 500/2, офис 2
Служба поддержки	Офис Общества: 454084, г. Челябинск, пр-кт Победы, д. 160, этаж 5, помещ. 500/2, офис 2
Инфраструктура разработки	Серверы хранилища исходного текста, эксплуатации и тестирования — центры обработки данных АО «Селектел», г. Москва; рабочие станции сборки клиентской части — офис Общества, г. Челябинск

2. Проектирование и разработка

- 1. Планирование.** Владельцы продукта (руководство, продюсер, геймдизайнеры, ведущий специалист поддержки) еженедельно отбирают и оценивают гипотезы по развитию игры, опираясь на аналитику, исследования игроков и обращения в поддержку. Утверждённые изменения оформляются задачами в системе учёта задач; каждая версия — набор задач с номером версии.
- 2. Проектирование.** Геймдизайнеры готовят техническое задание, дизайнеры — макеты интерфейса, художники и аниматоры — графику; программисты проектируют изменения протокола, хранения данных и конфигураций.
- 3. Разработка.** Программисты ведут работу в отдельных ветках хранилища исходного текста; изменения клиента и конфигурации вливаются в основную ветку через запрос на слияние с проверкой кода. Ежедневные рабочие встречи проводятся отдельно для программистов и тестировщиков и для геймдизайнеров и художников.
- 4. Автоматические проверки.** Статический анализ и проверка типов клиента, модульные тесты, проверка конфигураций по JSON-схемам при каждой фиксации изменений; сервер собирается с предупреждениями, приравненными к ошибкам, и с проверкой памяти во время выполнения.

3. Тестирование

1. Каждая ветка разворачивается на тестовом стенде Общества: отдельный экземпляр сервера с отдельными базами данных и сборка клиента. Задачи проверяет тестировщик.
2. Перед выпуском собирается предрелизная версия; тестировщик, программисты и технический геймдизайнер проходят чек-лист регрессионной проверки. Найденные ошибки исправляются и проверяются в той же предрелизной версии.

4. Поставка и выпуск обновлений

KissMe распространяется через сеть Интернет: браузерная версия — на веб-сайте игры и на площадках ВКонтакте, Одноклассники, Яндекс Игры, Мой Мир, ФотоСтрана; приложение для Android — через RuStore. Порядок приобретения права использования и цены — в документе «Тарифная политика».

Обновления KissMe выпускает и устанавливает только Общество, со своих серверов на территории Российской Федерации. Механизмов принудительного обновления или управления KissMe со стороны третьих лиц, в том числе из-за рубежа, нет.

Компонент	Как обновляется
KissMe Клиент	Сборка на рабочих станциях в офисе Общества (г. Челябинск); каждая версия размещается на сайте в отдельном неизменяемом каталоге, действующую версию указывает файл <code>version.json</code> . Пользователи браузерной версии и мобильных приложений получают новую версию при следующем запуске; во время игры клиент проверяет наличие обновления раз в 5 минут. Возврат к предыдущей версии — сменой номера версии в <code>version.json</code> .
KissMe Сервер	Сборка на игровом сервере; бесшовная замена: новый процесс запускается и ожидает, прежний сохраняет состояние и завершается, клиенты переподключаются автоматически. Изменения схемы базы данных применяются встроенными миграциями.
KissMe Конфигурация	Правка, автоматическая проверка, фиксация в хранилище, размещение на сервере; сервер применяет новую конфигурацию без перезапуска, при ошибке остаётся на прежней.
Оболочка мобильных приложений	Новая сборка оболочки нужна только при изменении нативной части и публикуется в магазинах приложений. Минимальную поддерживаемую версию оболочки задаёт Общество.

Срочные исправления выпускаются из ветки сопровождения действующей версии, плановые версии — из основной ветки. О каждой версии команда получает уведомление с перечнем включённых задач; игроки узнают о новых функциях из новостей игры.

5. Эксплуатация

Общество эксплуатирует серверную часть KissMe самостоятельно: игровой сервер, базы данных, серверные сценарии и сайты размещены на серверах Общества в ЦОД АО «Селектел» (г. Москва). Эксплуатация включает мониторинг доступности и показателей, ежедневное резервное копирование с хранением копий в Российской Федерации, обновление серверного окружения, администрирование и модерацию игры.

6. Устранение неисправностей

6.1. Выявление

- Мониторинг: доступность сервера (проверка каждую минуту), зависшие потоки, журналы сервера, ошибки баз данных (ежечасная проверка), ошибки клиента, ежедневный контроль игровых показателей (регистрации, входы, покупки) и платежей.

Оповещения автоматически поступают команде в корпоративный мессенджер, развёрнутый на сервере Общества.

- Обращения пользователей в службу поддержки (раздел 8).
- Тестирование и сообщения сотрудников.

6.2. Классификация и сроки

Категория	Признак	Срок устранения
Критическая	Игра недоступна, не проходят платежи, потеря данных игроков	Немедленно; исправление выпускается внеочередным обновлением в течение суток
Высокая	Не работает отдельная функция для многих игроков	Внеочередное обновление в течение 2 рабочих дней
Обычная	Ошибка с обходным путём, косметический дефект	В ближайшей плановой версии

6.3. Порядок

Специалист поддержки или тестировщик фиксирует проблему с идентификатором игрока, журналом клиента и шагами воспроизведения и передаёт её разработке. Программист воспроизводит ошибку на тестовом стенде, исправляет, тестировщик проверяет исправление; исправление выпускается в составе версии по разделу 4. Игроку, пострадавшему от ошибки, служба поддержки начисляет компенсацию.

7. Документирование, обучение и квалификация персонала

- Пользовательская документация (функциональные характеристики, установка и эксплуатация, руководство пользователя, правила, ответы на частые вопросы) публикуется на странице <https://rockstonedev.com/kissme/> и в справочном центре <https://support.rockstonedev.com> (Chatwoot — свободное программное обеспечение (лицензия MIT), установленное на сервере Общества и используемое безвозмездно) и обновляется при выходе версий, меняющих описанное.
- Техническая документация (архитектура, протокол, схемы баз данных, порядок сборки и выпуска, методики аналитики) ведётся в хранилище исходного текста рядом с кодом и во внутренней базе знаний.
- Новый работник проходит введение в проект под руководством ведущего специалиста своего направления: изучение документации и кода, работа на тестовом стенде, первые задачи с проверкой кода.
- Квалификация поддерживается ежедневной проверкой кода, разбором инцидентов и регулярными ретроспективами по итогам спринта.

8. Техническая поддержка пользователей

Канал	Адрес
Чат поддержки в игре	Боковое меню → «Свяжись с нами»; во ВКонтакте на компьютере — «Настройки» → «Связь с нами»; обращение автоматически дополняется идентификатором игрока и сведениями об устройстве, журнал клиента копируется кнопкой «Скопировать логи»
Справочный центр	https://support.rockstonedev.com — правила, ответы на частые вопросы, документы

Электронная почта	support@rockstonedev.com
-------------------	--------------------------

Режим работы. Обращения принимаются круглосуточно; специалисты поддержки отвечают ежедневно, включая выходные и праздничные дни, с 6:00 до 22:00 по московскому времени. Среднее время первого ответа специалиста — около 2 часов. Вопросы, требующие участия разработки, специалист поддержки передаёт программистам по процессу раздела 6.

Поддержка оказывается на русском языке, а также на английском для иностранных пользователей. Ведущий специалист поддержки проводит интервью и тесты с игроками и передаёт выводы владельцам продукта.

9. Гарантийное обслуживание

Общество в течение всего срока распространения KissMe безвозмездно устраняет выявленные ошибки и несоответствия функциональным характеристикам, обеспечивает работоспособность серверной части и доступность приобретённых пользователем платных функций в соответствии с лицензионным соглашением; при невозможности предоставить оплаченную службу поддержки восстанавливает покупку или организует возврат средств.

10. Персонал

Разработку, сопровождение и поддержку KissMe выполняют 22 штатных работника Общества:

Роль	Человек	Обязанности	Квалификация
Руководство	2	Генеральный директор — продуктовые приоритеты, приёмка; исполнительный директор — управление разработкой, ведущий программист серверной части и инфраструктуры	Высшее техническое образование; опыт разработки и управления онлайн-играми более 15 лет
Продюсер	1	Управление продуктом, художественное направление, приёмка графики	Опыт продюсирования мобильных и социальных игр
Программисты клиентской части	4	KissMe Клиент и оболочка мобильных приложений (руководитель группы, технический лидер, 2 программиста)	TypeScript, React, Redux, Capacitor, Android, iOS; опыт работы в проекте до 7 лет
Программисты серверной части	2	KissMe Сервер, серверные сценарии, тестовые стенды (один из них — исполнительный директор, учтён в руководстве)	C++23, PHP, MySQL, ClickHouse, Linux
Геймдизайнеры	2	Игровой баланс, события, KissMe Конфигурация, технические задания	Технический и игровой дизайн, работа с конфигурациями и аналитикой
Аналитики	2	Игровая аналитика, оценка изменений	SQL, ClickHouse, статистический анализ
Тестировщик	1	Тестирование задач, регрессионная проверка версий	Ручное и регрессионное тестирование веб- и мобильных приложений

Художники и аниматор	3	Игровая графика и анимация	2D-графика и анимация
Дизайнеры интерфейсов	2	Макеты интерфейса, приёмка вёрстки	UI/UX-дизайн, Figma
Звукорежиссёры	2	Звуковое оформление	Звуковой дизайн для игр
Служба поддержки	2	Обработка обращений пользователей, связь с разработкой, исследования игроков	Поддержка пользователей онлайн-сервисов, исследования игроков

Обязанности системного администрирования выполняют исполнительный директор (серверы эксплуатации) и программист серверной части (тестовые стенды). Сведения о работниках (фамилия, имя, отчество, должность, квалификация) Общество представляет по запросу.

11. Контакты

Правообладатель	ООО «РОКСТОУН РАЗРАБОТКА»
Адрес	454084, Челябинская область, г. Челябинск, пр-кт Победы, д. 160, этаж 5, помещ. 500/2, офис 2
Техническая поддержка	support@rockstonedev.com, https://support.rockstonedev.com
Документация	https://rockstonedev.com/kissme/