

ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО  
«**Pixcraft Builder**»

Листов 3

© PIXCRAFT, 2024

г. Рязань 2024 г.

# Поддержание жизненного цикла ПО

## Требования к персоналу

### Требования к специалистам работающим с Pixcraft Builder

Специалисты, осуществляющие разработку электронных писем с помощью Pixcraft Builder, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей платформы;
- общие навыки работы с ПК.

Устранение программных ошибок в работе платформы осуществляется только специалистами компании ООО "ПиксКрафт", после предоставления им собранной диагностической информации.

## Процессы сопровождения платформы

### Консультации пользователей по вопросам эксплуатации

Консультацию пользователей осуществляет ООО "ПиксКрафт". Консультация может происходить по email.

### Регулярные обновления платформы

Для обеспечения корректного рендеринга верстки электронных писем, регулярно выпускаются обновления платформы.

### Устранение программных ошибок

Устранение программных ошибок в работе платформы осуществляется только специалистами компании ООО "ПиксКрафт", после предоставления им собранной диагностической информации. Вся диагностическая информация может быть передана по электронной почте [team@pixcraft.io](mailto:team@pixcraft.io).

### Модификация платформы

Создание, изменение, модернизация компонентов платформы осуществляется только специалистами компании ООО "ПиксКрафт". У пользователя есть возможность предложить доработки функционала по электронной почте [team@pixcraft.io](mailto:team@pixcraft.io).

## Обновление платформы

Актуальная версия платформы доступна по адресу <https://app.pixcraft.io/>

## Диагностика проблем

Проблемы могут возникнуть нескольких типов

### Ошибки отображения

Может возникнуть ситуация, что письмо после рендеринга и отправки некорректно отображается в веб-интерфейсе или почтовом клиенте. В этом случае вы можете направить email на адрес [team@pixcraft.io](mailto:team@pixcraft.io) со следующей информацией:

- где возникла проблема (операционная система, браузер\почтовый клиент);
- TJML-код, где возникла проблема или id письма в платформе;
- скриншот проблемы;
- eml-файл письма.

### Программная ошибка

Может возникнуть ситуация, что одна из функций платформы не работает. В этом случае вы можете направить email на адрес [team@pixcraft.io](mailto:team@pixcraft.io) со следующей информацией:

- где возникла проблема (операционная система, браузер);
- Постараться пошагово описать, как повторить проблему;
- скриншот консоли браузера.