

Mobile Market Manager

Документация, содержащая описание
процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла ПО

2.02.2024

Яндекс

Mobile Market Manager. Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО. Версия 1
Дата подготовки документа: 2.02.2024

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2024 ООО «Яндекс.Такси». Все права защищены.

Предупреждение об исключительных правах и конфиденциальной информации

Исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий, которым предоставляется правовая охрана (интеллектуальную собственность), используемые при разработке, поддержке и эксплуатации службы Mobile Market Manager, включая, но не ограничиваясь, программы для ЭВМ, базы данных, изображения, тексты, другие произведения, а также изобретения, полезные модели, товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие обозначения и фирменные наименования, принадлежат ООО «Яндекс.Такси» либо его лицензиарам.

Использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Mobile Market Manager, не допускается без получения предварительного согласия правообладателя. Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию ООО «Яндекс.Такси». Использование конфиденциальной

информации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Mobile Market Manager, а равно как и разглашение таковой, не допускается. При этом под разглашением понимается любое действие или бездействие, в результате которых конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому или гражданско-правовому договору.

Отношения ООО «Яндекс.Такси» с лицами, привлекаемыми для разработки, поддержки и эксплуатации службы Mobile Market Manager, регулируются законодательством Российской Федерации и заключаемыми в соответствии с ним трудовыми и/или гражданско-правовыми договорами (соглашениями). Нарушение требований об охране результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, а равно как и конфиденциальной информации, влечет за собой дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла.....	4
Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла.....	4
Процессы поддержания ПО.....	5

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции ПО, интерфейс которого позволит решить задачи пользователей продукта:

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.

Процессы этапа кодирования

Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения, разработчиками документации и переводчиками:

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;

Процессы этапа тестирования

Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме. Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течение каждого процесса:

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;
- процесс тестирования безопасности, выявляющий устойчивость к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

Процессы этапа эксплуатации

- процесс установки ПО;
- процесс первичной настройки ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- процессы поддержания ПО.

Процессы поддержания ПО

Сопровождение ПО Mobile Market Manager на всех этапах его жизненного цикла включает:

- предоставление доступа к ПО;
- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию ПО.

Описанные ниже мероприятия обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения в следующем цикле разработки.

Предоставление доступа к ПО

Действия, направленные на получение доступа к ПО, взаимодействующему с пользователем через человекомашинный интерфейс, осуществляются пользователем в соответствии с предоставляемыми подробными инструкциями.

Требования к персоналу

Для эксплуатации и поддержки программного обеспечения требуется персонал, имеющий знания, квалификацию и опыт работы с одним из языков программирования высокого уровня. Информация и рекомендации по обслуживанию программного обеспечения передаются от разработчика ПО пользователю и доступны к восприятию профильным специалистом.

Техническая поддержка пользователей

Консультации и техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию программного обеспечения осуществляется в формате письменных консультаций.

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- предоставление доступа к ПО;
- эксплуатация ПО Mobile Market Manager;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой ПО.

Для связи с командой поддержки программного обеспечения используется система отслеживания задач Яндекс Трекер.

Перечень вопросов и разделов, по которым проводится консультативная поддержка пользователей и специалистов, а также количество каналов коммуникации, может варьироваться в зависимости от соглашений между участниками процесса.

Устранение неисправностей

Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в ПО и выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

1. Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.
2. Воспроизведение неисправности инженерами тестирования.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование неисправности в автоматическом или ручном режиме.
5. Модернизация ПО.

Устранение проблем на стороне пользователя

Неисправности программного обеспечения, выявленные в процессе его эксплуатации, могут быть устранены разработчиком. Пользователи одновременно получают исправления через обновление ПО сервиса во внутреннем «облаке» Яндекса.

В случае обнаружения ошибок программного обеспечения или необходимости его доработки пользователю необходимо составить соответствующий запрос в команду сервиса. В запросе к команде сервиса необходимо обозначить уровень критичности ошибки и частоту воспроизведения.

Уровень критичности:

- Высокий: Эксплуатация невозможна.
- Средний: Функции доступны только частично, существенные/заметные ограничения работы.
- Низкий: Все остальное, что не относится к уровням «Высокий» или «Средний».

Частота воспроизведения:

- Всегда: воспроизводится в 100% случаев.
- Частая: воспроизводится в 30% случаев.
- Эпизодическая: воспроизводится в 2% случаев.
- Единичная: не воспроизводится, не заметна при 50 попытках.

Сроки обработки обращений и исправления ошибок регулируются соглашениями между разработчиком и пользователями программного обеспечения.

Плановая и внеплановая модернизация ПО

Модернизация ПО на стороне сервиса

ПО участвует в непрерывном процессе модернизации. Предпосылками к модернизации служат:

- устранение неисправностей, полученных в ходе эксплуатации;
- улучшение существующих функциональных возможностей приложения;
- дополнение перечня функциональных возможностей новыми функциональными возможностями, необходимость которых определяется в ходе этапа проектирования.

Получение пользователем модернизированной версии ПО

Дополнения и улучшения, включая устранение неисправностей и внедрение новых функций становятся доступными для использования автоматически и не требуют дополнительных действий со стороны пользователей.