

# Яндекс Афиша

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

16.09.2022

**Я**ндекс

Яндекс Афиша. Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО. Версия 1

Дата подготовки документа: 16.09.2022

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2022 ООО «Яндекс.Медиасервисы». 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 Яндекс Афиша, 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.Медиасервисы» либо его лицензиарам.

Использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Яндекс Афиша, не допускается без получения предварительного согласия правообладателя. Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию ООО «Яндекс.Медиасервисы». Использование конфиденциальной информации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Яндекс Афиша, 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.Медиасервисы» с лицами, привлекаемыми для разработки, поддержки и эксплуатации службы Яндекс Афиша, 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.

## **Контактная информация**

ООО «Яндекс.Медиасервисы»

<https://www.yandex.ru>

Тел.: +7 495 739 7000

Email: [pr@yandex-team.ru](mailto:pr@yandex-team.ru)

Главный офис: 119021, Россия, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16

# Содержание

Жизненный цикл .....	4
Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла .....	4
Процессы поддержания ПО .....	5
Требования к аппаратному и программному обеспечению .....	5
Требования к персоналу .....	5
Обновление программы .....	5
Устранение неисправностей .....	6
Техническая поддержка .....	6

---

# Жизненный цикл

## Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла

### Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции программы, интерфейс которой 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, необходимости локализации;
- 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;
- процесс локализации интерфейса программного обеспечения и пользовательской документации.

### 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 тестирования локализации, проверяющий корректность перевода интерфейса на другие языки и перечня функциональных возможностей для различных стран;
  - процесс тестирования совместимости с другими приложениями в браузерах Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Edge, Safari;
  - 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 программы Яндекс Афиша на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке программы;
- 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.

## Требования к аппаратному и программному обеспечению

Для установки программы Яндекс Афиша потребуется компьютер Яндекс Браузером версии 21.11 и выше, Google Chrome версии 91 и выше, Mozilla Firefox версии 95 и выше, Opera версии 82 и выше, Edge версии 97.0 и выше, Safari версии 15.0 и выше.

## Требования к персоналу

Для эксплуатации программы не требуется специальных знаний. Достаточно работать с компьютером на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку программы Яндекс Афиша, необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатации браузеров Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Edge, Safari;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения для браузеров Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Edge, Safari;
- установки, обновления и удаления браузеров Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Edge, Safari с помощью официальных сайтов разработчиков;
- поиска решения проблемы в Справке программы Яндекс Афиша, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support>

## Обновление программы

### Модернизация программы на стороне сервиса

Программа 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 программы

Наиболее актуальная версия программы доступна для пользователя по ссылке <https://afisha.yandex.ru/>

## Устранение неисправностей

### Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в программе 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 в различных программных и аппаратных окружениях.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование неисправности в автоматическом или ручном режиме.
5. Модернизация приложения и публикация новой версии приложения в открытый доступ.

### Устранение проблем на стороне пользователя

Некоторые проблемы, возникающие в программе, появляются по причине некорректных настроек программы или браузера. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.

#### Ошибка отображения картинок и кнопок

1. [Отключите расширения браузера.](#)
2. Установите последнюю версию браузера.

#### Появляется сообщение об ограничении доступа к сервису

1. Отключите [Анонимайзер](#).
2. [Отключите расширения браузера.](#)
3. Откройте программу с помощью последней версии браузера.

## Техническая поддержка

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

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения Яндекс Афиша;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

Если вы столкнулись с проблемой в работе приложения Яндекс Афиша и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке через форму обратной связи в [Справке Яндекс Афиши](#):

1. Нажмите кнопку **Служба поддержки** в списке в левой части экрана.
2. Выберите категорию обращения.
3. Укажите ваши имя, почту, тему обращения, а также где вы используете Яндекс Афишу.
4. Опишите проблему максимально подробно.