

# Яндекс.Диск (мобильное приложение для устройств с Android)

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения

14.03.2022

Яндекс.Диск (мобильное приложение для устройств с Android). Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения. Версия 1

Дата подготовки документа: 14.03.2022

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2022 ООО «ЯНДЕКС». 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.Диск (мобильное приложение для устройств с Android), 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» либо его лицензиарам.

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

<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.....	6
Процессы реализации мобильного приложения на всех этапах жизненного цикла.....	6
Процессы поддержания мобильного приложения.....	7
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	7
Требования к персоналу.....	7
Обновление приложения.....	7
Устранение неисправностей.....	8
Техническая поддержка.....	9

---

# Жизненный цикл

## Процессы реализации мобильного приложения на всех этапах жизненного цикла

### Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции мобильного приложения, интерфейс которого позволит решить задачи пользователей продукта.

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к мобильному приложению на основе опросов пользователей, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру мобильного приложения, 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 мобильного приложения, 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 мобильного приложения, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;
- процесс локализации интерфейса мобильного приложения 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 мобильного приложения решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы мобильного приложения 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 на платформе Android;
  - процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования мобильного приложения.

### Процессы этапа эксплуатации

- процесс установки мобильного приложения;
- процесс первичной настройки мобильного приложения;
- процесс эксплуатации мобильного приложения;
- процессы поддержания мобильного приложения.

## Процессы поддержания мобильного приложения

Сопровождение мобильного приложения Яндекс.Диск для Android на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке мобильного приложения;
- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию мобильного приложения.

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

## Требования к аппаратному и программному обеспечению

Для установки мобильного приложения Яндекс.Диск требуется смартфон или планшет с операционной системой Android версии 6.0.0 и выше.

## Требования к персоналу

Для эксплуатации мобильного приложения не требуется специальных знаний. Достаточно работать с мобильным устройством на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку мобильного приложения Яндекс.Диск, необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатации операционных систем Android;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения для Android;
- установки, обновления и удаления приложений через магазин приложений Google Play;
- поиска решения проблемы в Справке мобильного приложения Яндекс.Диск для Android, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/disk-app-android/index.html>;
- общения со службой поддержки Яндекс.Диска.

## Обновление приложения

### Модернизация приложения на стороне сервиса

Приложение 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 приложения

Приложение следует регулярно обновлять, чтобы всегда пользоваться последней, усовершенствованной версией. Когда новая версия приложения станет доступна, вы получите уведомление об этом от магазина приложений Google Play. Чтобы обновить приложение Яндекс.Диск вручную, откройте страницу приложения в Google Play и нажмите кнопку **Обновить**.

Также вы можете настроить автообновление приложений в настройках Google Play, чтобы приложение Яндекс.Диск обновлялось автоматически, когда новая версия становится доступна.

## Устранение неисправностей

### Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в приложении 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 приложении, появляются по причине некорректных настроек приложения. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.

#### Не загружается файл на сервер

Ошибка при загрузке файла может появляться, потому что:

##### Место на Диске закончилось

Место могло закончиться на вашем Диске или, если вы участник общей папки, на Диске владельца папки.

##### На интернет-соединение влияют антивирус, файрвол или прокси

Диск может работать некорректно из-за антивируса, файрвола или прокси-сервера. Чтобы проверить это, временно отключите их. Если Диск работает неправильно из-за антивируса или файрвола, добавьте страницу Диска в исключения этой программы.

##### Снизилась скорость интернета

Проверьте скорость интернет-соединения на странице [yandex.ru/internet](http://yandex.ru/internet). Закройте в браузере все вкладки, кроме Диска. Отключите приложения, использующие интернет, и перезагрузите страницу.

#### Изменения файла не синхронизируются

Если вы открыли файл с Диска на телефоне (или скачали файл с Диска на телефон), отредактировали его, а изменения не синхронизировались автоматически, то это связано с тем, что в мобильном приложении Диска отсутствует синхронизация. Скачивать и загружать файлы в этом случае можно только вручную. Но вы можете включить [безлимитную автозагрузку фото и видео](#).

#### Не работает автозагрузка

По умолчанию фото и видео загружаются из следующих папок и подпапок в них: DCIM, Camera, Pictures, Images, Videos. Также вы можете подключить к автозагрузке папки с фото и видео из приложений «WhatsApp» и «Viber».

Если файлы не загружаются, убедитесь, что они находятся в одной из этих папок или в подпапках (на самом устройстве или на карте памяти).

#### Снизилось качество фото или видео

На Диске изображения хранятся в исходном качестве, потому что не сжимаются дополнительно при загрузке. Но для просмотра в приложении Диск создает превью пониженного разрешения, чтобы снизить расход трафика и ускорить работу с Диском. Чтобы просмотреть изображение в исходном качестве, скачайте его на мобильное устройство.

Если в приложении видео проигрывается в низком качестве, скорее всего, в видеоплеере выбрано низкое разрешение. Вы можете поменять его на более высокое. В приложении просматривать видео можно в качестве максимум 1080p, поэтому если у видео разрешение еще выше, для просмотра в исходном качестве скачайте его на мобильное устройство.



## Не скачивается файл

### Скачивание публичного файла ограничено

Если **публичный файл** был скачан много раз в течение суток, возможность его скачивания может быть ограничена. Ограничение будет действовать ровно сутки, после чего файл снова можно будет скачать. Если вы не хотите ждать, сохраните файл на свой Диск с помощью кнопки **Сохранить на Яндекс.Диск**. Чтобы скачивать публичные файлы без ограничений, [подключите подписку на Яндекс 360](#).

**Примечание:** Скачивать можно только публичные папки, в которых меньше 500 файлов, или папки размером до 5 ГБ. Папки большего размера вы можете сохранить на свой Диск.

### Снизилась скорость интернета

Проверьте скорость интернет-соединения на странице [yandex.ru/internet](http://yandex.ru/internet). Отключите другие приложения, использующие интернет, и перезапустите Диск.

## На мой Яндекс.Диск попали чужие фото и видео

Чужие файлы могут попасть на ваш Яндекс.Диск, если вы авторизуетесь на чужом мобильном устройстве. В этом случае при включенной автозагрузке файлы с устройства будут загружены на Яндекс.Диск.

Вы можете прекратить загрузку чужих файлов на ваш Яндекс.Диск следующими способами:

### Выйти на всех устройствах

Чтобы на ваш Яндекс.Диск не попадали чужие файлы, [выйдите из Яндекс.Диска](#) на всех устройствах.

### Отозвать доступ программ

Также вы можете отозвать доступ программ и приложений Яндекс.Диска к вашим файлам на сервере:

1. Откройте страницу [Управление доступом](#).
2. В списке найдите все строки с названием Яндекс . Диск.
3. Нажмите на каждую строку и нажмите **Удалить**.

## При оплате произошла ошибка



**Внимание:** Сейчас оплата в приложении может не работать. Оформляйте и оплачивайте подписку в веб-версии.

### Почему это могло случиться

- На стороне банка на данный момент есть проблемы с работой карт.
- На устройстве нет подключения к сети.
- На используемой карте недостаточно средств для оплаты счета.
- Указанная карта недействительна или срок ее действия завершен.
- Превышен лимит возможных платежей по карте.
- Банк запрещает проводить платежи через интернет.

### Что можно сделать

Попробуйте оплатить подписку с карты другого банка. О том, как добавить карту, см. в [инструкции на странице поддержки Google Play](#). Если у вас нет другой карты для оплаты, напишите нам.

## Техническая поддержка

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

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения Яндекс.Диск для устройств с Android;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с приложением.

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

Если вы столкнулись с проблемой в работе приложения Яндекс.Диск для Android и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке через форму обратной связи в самом приложении:

1. Откройте настройки приложения.
2. Выберите пункт **Обратная связь** → **Сообщить о проблеме**.
3. Выберите тему проблемы.
4. Опишите проблему максимально подробно.

**Примечание:** О проблемах, связанных с мобильным приложением, пишите, пожалуйста, из самого приложения, а не со страниц Справки. Так ваше обращение попадет к нужным специалистам и вам ответят быстрее. Также при отправке из приложения наши специалисты видят техническую информацию, которая помогает разобраться с проблемой.

Если приложение неожиданно завершает работу и вы не можете написать нам из него, отправьте сообщение об ошибке через [форму обратной связи](#).