

## Яндекс.Документы (веб-интерфейс для работы через браузер)

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

23.12.2021



Яндекс.Документы (веб-интерфейс для работы через браузер). Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки. Версия 1

Дата подготовки документа: 23.12.2021

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2021 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.Документы (веб-интерфейс для работы через браузер), 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.Документы (веб-интерфейс для работы через браузер), 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.Документы (веб-интерфейс для работы через браузер), 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.Документы (веб-интерфейс для работы через браузер), 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.....	8
Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла.....	8
Процессы поддержания ПО.....	9
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	9
Требования к персоналу.....	9
Обновление программы.....	9
Устранение неисправностей.....	9
Техническая поддержка.....	10

---

# 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

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

- 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 другим ПО в браузерах;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

### Процессы этапа эксплуатации

Набор основных процессов этапа эксплуатации включает:

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

## Процессы поддержания ПО

Сопровождение программы Яндекс.Документы 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 работы в программе Яндекс.Документы требуется персональный компьютер (ПК) с установленным браузером и выходом в интернет.

## Требования к персоналу

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

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

- эксплуатации ПК;
- установки, обновления и удаления программного обеспечения для ПК, в том числе браузеров;
- настройки работы ПК в сети интернет;
- поиска решения проблемы в Справке программы Яндекс.Документов, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/docs/index.html>;
- общения со службой поддержки Яндекс.Документов.

## 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://docs.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 программы и публикация новой версии программы в открытый доступ.

### Устранение проблем на стороне пользователя

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

#### Возникают ошибки при загрузке и отображении Яндекс.Документов

Это может происходить по следующим причинам:

##### Браузер некорректно отображает страницу

Чтобы уменьшить расход трафика, браузер сохраняет копии посещенных страниц в кеше. При повторном просмотре страниц браузер может загружать их данные из памяти.

Попробуйте обновить страницу, чтобы принудительно загрузить ее из интернета. Если проблема не решится, очистите кеш браузера и удалите все файлы cookie.

##### Расширения блокируют Яндекс.Документы

Программа может работать некорректно из-за дополнений и расширений в браузере. Чтобы проверить это, временно отключите их. Если программа работает неправильно из-за блокировщика рекламы или расширения-антивируса, добавьте страницу Яндекс.Документов в исключения этого расширения.

##### Вы используете устаревший браузер

Устаревший браузер может не поддерживать технологии, которые используются для быстрой и удобной загрузки страниц. Установите последнюю версию вашего браузера.

##### Снизилась скорость интернета

Закройте в браузере все вкладки, кроме Яндекс.Документов. Отключите приложения, использующие интернет, и перезагрузите страницу.

##### Возникла проблема с сетевым подключением

Чтобы это проверить, зайдите в программу через мобильный интернет. Если ошибки не возникают, обратитесь в службу поддержки вашего провайдера.

#### Не могу поделиться документом с доступом на редактирование

Если в окне настройки доступа есть только опция **Просмотр**, но нет опции **Редактирование**, это значит, что совместное редактирование для этого документа недоступно.

Почему это может произойти:

##### Документ открыт в старом редакторе

Возможно, для этого документа еще не включился новый редактор с возможностью совместного редактирования. Закройте вкладку с документом и попробуйте поделиться снова.

##### Документ старого формата

Документы форматов DOC, PPT, XLS можно открывать только для совместного просмотра. Чтобы редактировать такой документ вместе с коллегами, сначала откройте его в редакторе — создастся копия документа в новом формате, которой уже можно будет поделиться.

##### Документ находится в общей папке, ее владелец использует старый редактор

Попросите владельца папки, в которой лежит этот документ, поделиться с вами ссылкой с доступом на редактирование. Так у него включится новый редактор с возможностью совместного редактирования. После этого вы тоже сможете поделиться документом.

## Техническая поддержка

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

- установка;

- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения Яндекс.Документы;
- 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 программы Яндекс.Документы и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке через форму обратной связи в Справке Яндекс.Документах на странице по адресу <https://yandex.ru/support/docs-desktop/troubleshooting.html>. Для этого:

1. Укажите ваши имя и почту.
2. Если сложности возникли с конкретным файлом, то приложите публичную ссылку на него.
3. Выберите тему обращения.
4. Опишите проблему максимально подробно.
5. Добавьте скриншот или видео — это поможет лучше понять ситуацию.