

# Яндекс Маркет (Android)

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

9.08.2024

Яндекс Маркет (Android). Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки. Версия 1.0

Дата подготовки документа: 9.08.2024

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2024 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 Маркет (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 Маркет (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 Маркет (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 Маркет (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 ПО на всех этапах жизненного цикла.....	6
Процессы поддержания ПО.....	7
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	7
Требования к персоналу.....	7
Обновление программы.....	7
Устранение неисправностей.....	8
Техническая поддержка.....	8

---

# Жизненный цикл

## Процессы реализации ПО 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 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 совместимости с другими приложениями на платформе Android;
- 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 приложения сервиса Яндекс Маркет (Android) на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке приложения;
- 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 и эксплуатации мобильного приложения сервиса Яндекс Маркет (Android) потребуется смартфон или планшет с операционной системой Android версии 7.0 и выше.

## Требования к персоналу

Для эксплуатации приложения не требуются специальных знаний. Достаточно работать со смартфоном или планшетом на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку приложения сервиса Яндекс Маркет (Android), 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 Google Play или AppGallery;
- общения со службой поддержки сервиса Яндекс Маркет.

## Обновление программы

### Модернизация программы 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 программы

Приложение следует регулярно обновлять, чтобы всегда пользоваться последней, усовершенствованной версией.

О том, как обновить приложение и настроить его автообновление, читайте в статьях для [Google Play](#) и [AppGallery](#).

## 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 в открытый доступ.

## Техническая поддержка

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

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения сервиса Яндекс Маркет 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 работой приложения.

Если вы столкнулись с проблемой в работе приложения сервиса Яндекс Маркет и не смогли решить ее самостоятельно, напишите нам в [Telegram](#). Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Яндекс Маркете:

1. Авторизуйтесь на сервисе.
2. Нажмите на значок вашего профиля, а затем **Поддержка**.
3. Опишите проблему максимально подробно.
4. Добавьте скриншот проблемы — это поможет лучше понять ситуацию.