

Яндекс Маркет (web)

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.

05.08.2024

Яндекс Маркет (web). Документация, содержащая информацию, необходимую для эксплуатации сервиса. Версия 1.

Дата подготовки документа: 05.08.2024.

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 (web), 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 (web), 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 (web), 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 (web), 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

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

Содержание

Оглавление

Описание процессов жизненного цикла.....	4
Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла	4
Процессы этапа проектирования.....	4
Процессы этапа кодирования	4
Процессы этапа тестирования	4
Процессы этапа эксплуатации	5
Процессы поддержания ПО.....	5
Требования к аппаратному и программному обеспечению	5
Требования к персоналу	5
Обновление программы	6
Модернизация программы на стороне сервиса	6
Получение пользователем модернизированной версии программы	6
Устранение неисправностей	6
Устранение проблем на стороне сервиса	6
Техническая поддержка.....	6

Описание процессов 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 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 ПО на разных платформах;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

Процессы этапа эксплуатации

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

Процессы поддержания ПО

Сопровождение ПО Яндекс Маркет (web) на всех этапах его жизненного цикла включает:

- 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

ПО Яндекс Маркет (web) не требует установки — доступен в любом браузере, установленном на устройстве.

Требования к персоналу

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

Чтобы обеспечивать поддержку ПО Яндекс Маркет (web), необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатации операционных систем;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения;

- общения со службой поддержки Яндекс Маркет.

Обновление программы

Модернизация программы на стороне сервиса

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

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

Получение пользователем модернизированной версии программы

ПО Яндекс Маркет (web) не требует обновления пользователем, оно всегда открывается в последней, усовершенствованной версии.

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 ПО и публикация новой версии в открытый доступ.

Техническая поддержка

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

- использование программного обеспечения Яндекс Маркет (web) для разных устройств;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;

- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой ПО.

Ответы на самые частые вопросы, связанные с работой ПО Яндекс Маркет (web) собраны в Справке сервиса в разделе [Решение проблем](#).

Если у вас возникла другая проблема и вы не можете решить ее самостоятельно, напишите нам в [Telegram](#): мы на связи 24/7 и готовы ответить на все вопросы.

Если этот вариант не подходит, напишите в чат на Яндекс Маркете (web):

1. Авторизуйтесь на сервисе.
2. Нажмите на значок вашего профиля, а затем **Чат с поддержкой**.
3. Опишите проблему максимально подробно.
4. Добавьте фотографию, видео или скриншот, относящиеся к проблеме — это поможет лучше понять ситуацию.