

Яндекс.Недвижимость (база данных для работы через браузер)

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

1.08.2022

Яндекс.Недвижимость (база данных для работы через браузер). Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО. Версия 1

Дата подготовки документа: 1.08.2022

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2022 ООО «Яндекс.Вертикали». 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.Недвижимость (база данных 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.Вертикали» либо его лицензиарам.

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

Тел.: +7 495 739 7000

Главный офис: 115035, г. Москва, Садовническая ул, д. 82 стр. 2, 3А06

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.....	7

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;
 - 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.Недвижимость 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.Недвижимость потребуется компьютер с Яндекс.Браузером версии 20 и выше, Google Chrome версии 96 и выше, Mozilla Firefox версии 96 и выше.

Требования к персоналу

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

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

- эксплуатации браузеров Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения для браузеров Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox;
- установки, обновления и удаления браузеров Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox с помощью официальных сайтов разработчиков;
- поиска решения проблемы в Справке программы Яндекс.Недвижимость, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/realty/index.html>;
- общения со службой поддержки Яндекс.Недвижимости.

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://realty.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:

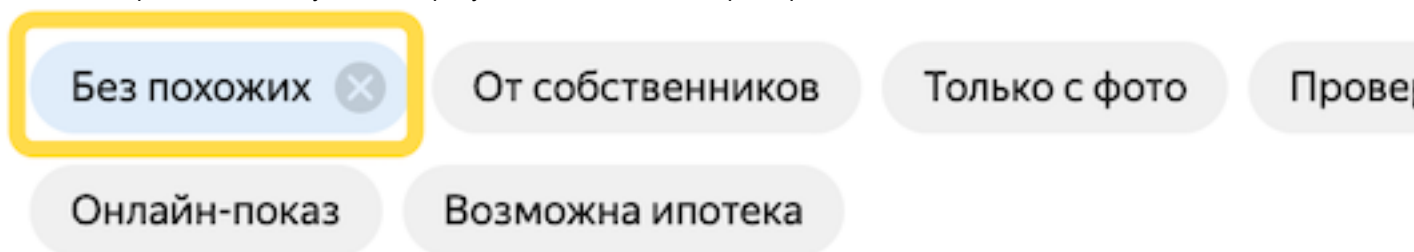
1. Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.
2. Воспроизведение неисправности инженерами тестирования в различных программных и аппаратных окружениях.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование неисправности 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.

Почему объявления в выдаче не соответствуют поисковому запросу?

Включите фильтр **Без похожих**. По умолчанию он отключен, поэтому вы видите предложения не только строго соответствующие запросу, но и с подобными характеристиками.

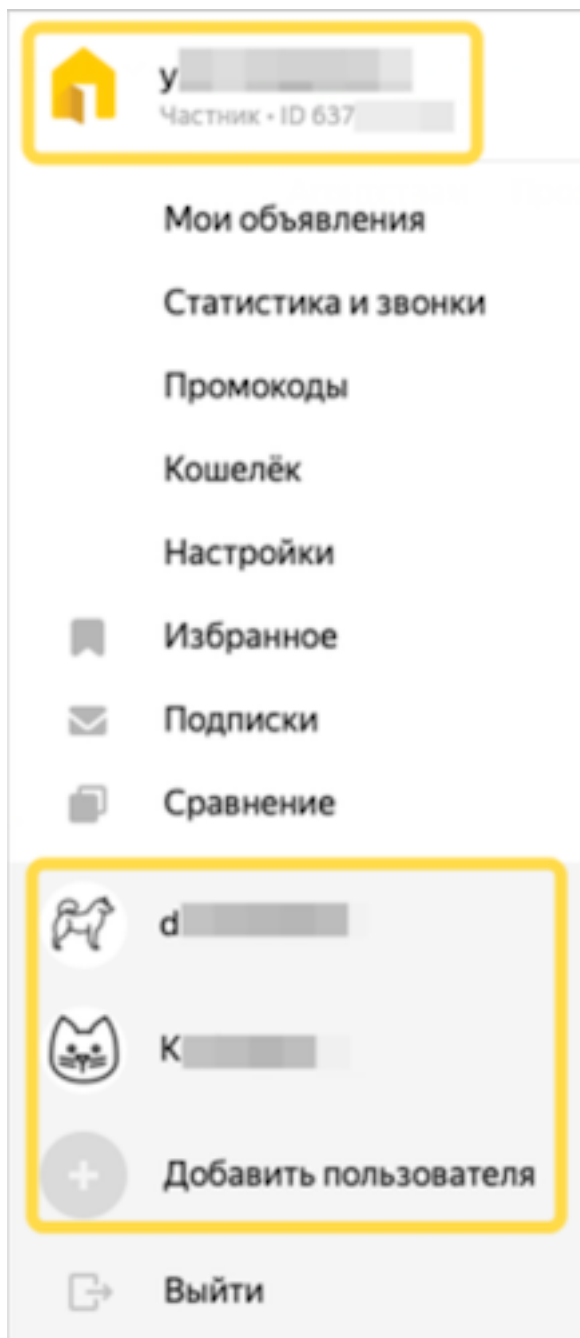


Почему в поиске видны снятые с публикации объявления?

Такие объявления дают понимание, что площадка действительно работает и предложения пропадают и появляются. Если кто-то искал квартиру, то ему важно узнать, что она уже продана/сдана, а не с сервисом какие-то проблемы.

Почему я не вижу свои подписки в аккаунте?

Наведите курсор на аватар в правом верхнем углу и проверьте почту. Вы создавали их с этой почты? Ниже меню будут другие ваши аккаунты в Яндекс ID, с которых вы заходили на сервис Недвижимости. Проверьте, может вы использовали их.



Техническая поддержка

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

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения Яндекс.Недвижимость;
- 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.Недвижимость и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке через форму обратной связи в Справке Недвижимости:

1. Нажмите кнопку **Обратная связь** в левом нижнем углу программы.
2. Нажмите кнопку **Написать в чат** или **Написать письмо**.
3. Опишите проблему максимально подробно.