

Яндекс.Недвижимость (веб-интерфейс для работы через браузер)

Документация, содержащая описание
процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла ПО

1.08.2022

Яндекс.Недвижимость (веб-интерфейс 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 (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.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 (веб-интерфейс 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 (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.Вертикали» с лицами, привлекаемыми для разработки, поддержки и эксплуатации службы Яндекс.Недвижимость (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.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.....	8

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.

Объявление не появляется в поиске

Проверьте, что:

- объявление активно;
- выбраны подходящие фильтры поиска;
- объявление не попало в копии.

Что такое копии?

Объявление может пропасть из поиска, если на сайте есть дублирующие предложения. В поиске и на карте будет показываться только публикация, которая максимально заполнена, имеет больше фото или размещена подтвержденным собственником.

Как проверить копии?

1. Найдите на карте адрес объекта.
2. Если вы видите объявление с нужным объектом, но размещенные не вами — перейдите на любое из них.
3. Внизу страницы найдите раздел **Похожие объявления** → **Копии объявления**.
4. Если вы нашли там свою публикацию, значит, она попала в копии.

Как убрать объявление из копии?

Если вы собственник объекта в объявлении, напишите в [службу поддержки](#), операторы помогут вернуть предложение в поиск. В других случаях мы не можем помочь.

Почему в объявлении не мой номер?

Скорее всего, у вас подключен **Подменный номер**. Это бесплатная опция, которая помогает защитить ваш номер от спам звонков и смс. Не беспокойтесь, звонки будут поступать на ваш настоящий номер телефона, а смс не будут приходить вообще.

Вы можете проверить, что подменный номер включен в [Настройках](#). Если переключатель желтого цвета — значит, он активен. Выше указан ваш номер, на который будут приходить звонки.

Контактная информация

Тип аккаунта: **Собственник**

Имя и фамилия:

Контактный email:

Телефон: +7 (999) [Добавить номер](#)



Бесплатно защитить номер от спама

В объявлении мы покажем подменный телефонный номер. Звонок поступит на ваш настоящий номер, а смс-сообщения не будут приходить.

Примечание: Отключить Подменный номер может только собственник. Мы не рекомендуем этого делать.

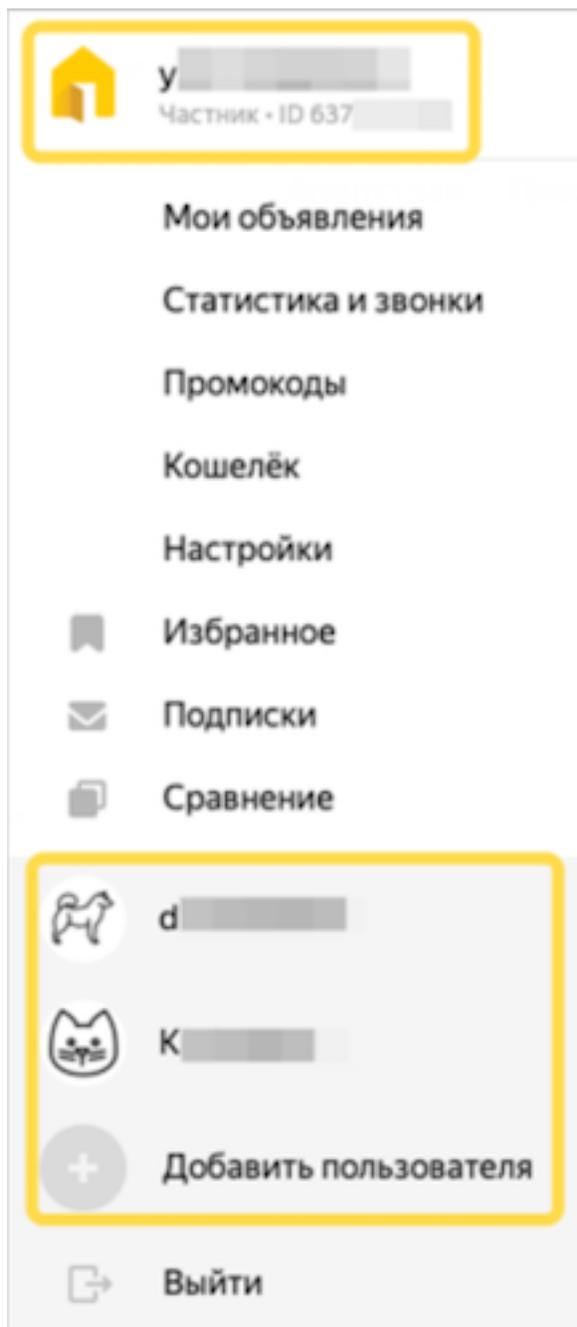
Почему я не могу разместить объявление бесплатно?

В некоторых регионах есть лимит на бесплатные объявления. Если активация требует оплаты, значит, вы исчерпали свой лимит.

Список платных регионов, точные цены и сроки публикации смотрите в [Условиях размещения](#).

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.