

Яндекс.Телемост (программа для Windows)

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

16.07.2021

Яндекс.Телемост (программа для Windows). Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО. Версия 1

Дата подготовки документа: 16.07.2021

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.Телемост (программа для Windows), 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.Телемост (программа для Windows), 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.Телемост (программа для Windows), 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.Телемост (программа для Windows), 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

Жизненный цикл.....	6
Процессы реализации программного обеспечения на всех этапах жизненного цикла.....	6
Процессы поддержания программы Телемост.....	7
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	7
Требования к персоналу.....	7
Обновление приложения.....	7
Устранение неисправностей.....	8
Техническая поддержка.....	8

Жизненный цикл

Процессы реализации программного обеспечения на всех этапах жизненного цикла

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции программного обеспечения (далее по тексту «ПО»), 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 ПО, 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 ПО 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 другим ПО на платформе ОС Windows;
- 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 программы Телемост

Сопровождение программы Яндекс.Телемост для ОС Windows на всех этапах ее 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.Телемост требуется персональный компьютер с одной из следующих операционных систем: Windows 7, Windows 8.1, Windows 10.

Выполнение функций программы возможно только при наличии доступа к сети Интернет. Пользователь самостоятельно получает и оплачивает такой доступ на условиях и по тарифам своего оператора связи или провайдера доступа к сети Интернет.

Требования к персоналу

Для эксплуатации программы не требуется специальных знаний. Достаточно уметь работать с ПО в среде ОС Windows на уровне пользователя.

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

- эксплуатации операционной системы Windows версий 7, 8.1 и 10;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения для ОС Windows;
- установки, обновления и удаления ПО в среде ОС Windows;
- поиска решения проблемы в Справке программы Яндекс.Телемост для Windows, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/telemost/>;
- общения со службой поддержки Яндекс.Телемоста.

Обновление приложения

Модернизация приложения на стороне сервиса

ПО 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 приложения

Приложение следует регулярно обновлять, чтобы всегда пользоваться последней, усовершенствованной версией. При появлении новой версии программы Яндекс.Телемост она будет установлена автоматически

при запуске программы. Чтобы обновить программу вручную, откройте страницу <https://telemost.yandex.ru>, загрузите и установите последнюю версию программы.

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 ПО в открытый доступ.

Устранение проблем на стороне пользователя

Некоторые проблемы, возникающие в программе, появляются по причине некорректных настроек или неправильных действий пользователя. К таким проблемам относятся:

- отсутствие возможности создания встречи;
- отсутствие возможности подключения к встрече;
- отсутствие возможности демонстрации экрана
- отсутствие возможности отправки сообщений в чат видеовстречи.
- и т.п.

Такие проблемы пользователь в большинстве случаев может решить самостоятельно по инструкции, представленной ниже:

1. Убедитесь, что персональный компьютер подключен к интернету. В случае подключения по беспроводной сети Wi-Fi, перезагрузите роутер. Если это не помогло, обратитесь к администратору сети или оператору связи.
2. Если в программе не работает какая-то функция, то проверьте, не требует ли эта функция обязательной авторизации и убедитесь, что вы авторизованы в программе Яндекс.Телемост.
3. Закройте программу Яндекс.Телемост, а затем откройте снова.
4. Проверьте, разрешен ли для программы Телемост в настройках ОС Windows доступ к веб-камере и микрофону.
5. Если проблему решить не удалось, обратитесь в службу поддержки.

Техническая поддержка

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

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения Яндекс.Телемост для ОС Windows;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой ПО.

Перечень вопросов и разделов, по которым проводится консультативная поддержка, а также количество каналов коммуникации, могут варьироваться в зависимости от соглашений между участниками процесса.

При невозможности самостоятельно решить проблемы, возникшие в работе программы Яндекс.Телемост, пользователь может связаться со службой поддержки через форму обратной связи, размещенную по адресу <https://yandex.ru/support/telemost/troubleshooting.html>.