

Портал Кинопоиска

Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

31.08.2022

Портал Кинопоиска. Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО. Версия 1
Дата подготовки документа: 31.08.2022
© 2003–2022 ООО «Кинопоиск». 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 Портал Кинопоиска, 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 «Кинопоиск» либо его лицензиарам.

Использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Портал Кинопоиска, не допускается без получения предварительного согласия правообладателя. Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию ООО «Кинопоиск». Использование конфиденциальной информации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Портал Кинопоиска, 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 «Кинопоиск» с лицами, привлекаемыми для разработки, поддержки и эксплуатации службы Портал Кинопоиска, 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 «Кинопоиск»

<https://hd.kinopoisk.ru/>

Тел.: +7 495 739-70-00

Факс: +7 495 739-70-70

Email: pr@yandex-team.ru

Главный офис: 115035, Россия, г. Москва, ул. Садовническая, д. 82, стр. 2, пом. 9А01

Содержание

Жизненный цикл.....	4
Процессы реализации портала Кинопоиска на всех этапах жизненного цикла.....	4
Процессы поддержания портала Кинопоиска.....	5
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	5
Требования к персоналу.....	5
Обновление портала Кинопоиска.....	5
Устранение неисправностей.....	6
Техническая поддержка.....	6

Жизненный цикл

Процессы реализации портала Кинопоиска на всех этапах жизненного цикла

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции портала Кинопоиска, 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

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, Safari, Opera, Vivaldi или Microsoft Edge;
- процесс тестирования совместимости с другими приложениями для Android и iOS;
- 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 портала Кинопоиска

Сопровождение портала Кинопоиска на всех этапах ее жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке портала Кинопоиска;
- 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

На компьютере в браузере

- Операционная система Windows: Яндекс Браузер, Google Chrome, Firefox, Edge (на основе Chromium), Vivaldi.
- Операционная система macOS: Яндекс Браузер, Google Chrome, Firefox, Opera, Safari.
- Операционная система Linux: Бета-версия Яндекс Браузера, Google Chrome, Firefox.

В браузере под Linux не гарантируется воспроизведение видео.

На телефоне или планшете

- Для Android: версия ОС 6.0 и выше.
- Для iOS: версия ОС 13 и выше.

Требования к персоналу

Для эксплуатации портала Кинопоиска не требуется специальных знаний. Достаточно работать с порталом Кинопоиска на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку портала Кинопоиска, необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатации портала Кинопоиска в браузере и на телефоне или планшете;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения;
- установки, обновления и удаления портала Кинопоиска;
- поиска решения проблемы в Справке портала Кинопоиска, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/kinopoisk/index.html>;
- общения со службой поддержки портала Кинопоиска.

Обновление портала Кинопоиска

Модернизация программного обеспечения на стороне сервиса

Программное обеспечение 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.

Устранение неисправностей

Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие при работе портала Кинопоиска 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.

Устранение проблем на стороне пользователя

Некоторые проблемы, возникающие в видеоплеере, появляются по причине некорректных настроек. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.

Фильм или сериал завис во время просмотра

Проблема может возникнуть из-за низкой скорости интернета. Если с ним все в порядке, обратитесь в поддержку.

Плохое качество фильма или сериала

Если воспроизведение происходит в качестве ниже, чем FullHD, проверьте скорость интернета. Возможно, ее недостаточно для просмотра в высоком качестве. Если с интернетом все в порядке, обратитесь в поддержку.

Фильм или сериал исчез из каталога

Если фильм или сериал был оплачен, но так и не появился на странице Покупки, сообщите об этом в поддержку.

Просмотр недоступен в браузере

- Обновите браузер.
- Перезапустите браузер или устройство.
- Разрешите воспроизведение защищенного контента.

Просмотр недоступен в моем регионе

- Отключите анонимайзер.
- Уточните, к какому адресному пространству относится ваш IP-адрес.

Техническая поддержка

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

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование портала Кинопоиска для просмотра видеоконтента;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

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

Если у пользователя возникнут проблемы и вопросы при использовании портала Кинопоиска, необходимо обратиться в отдел клиентского сервиса через [чат](#) в Яндекс Мессенджере.