

# Кинопоиск (для Apple TV)

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

30.08.2022

Кинопоиск (для Apple TV). Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.  
Версия 1  
Дата подготовки документа: 30.08.2022  
© 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 Кинопоиск (для Apple TV), 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 Кинопоиск (для Apple TV), 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 Кинопоиск (для Apple TV), 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 Кинопоиск (для Apple TV), 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](mailto:pr@yandex-team.ru)

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

# Содержание

Жизненный цикл.....	4
Процессы реализации приложения Кинопоиск (для Apple TV) на всех этапах жизненного цикла.....	4
Процессы поддержания приложения Кинопоиск (для Apple TV).....	5
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	5
Требования к персоналу.....	5
Обновление приложения Кинопоиск (для Apple TV).....	5
Устранение неисправностей.....	6
Техническая поддержка.....	6

---

# Жизненный цикл

## Процессы реализации приложения Кинопоиск (для Apple TV) на всех этапах жизненного цикла

### Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции приложения Кинопоиск (для Apple TV) (далее — Кинопоиск), 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, Safari, Opera или Microsoft Edge;
  - 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 приложения Кинопоиск (для Apple TV)

Сопровождение приложения Кинопоиск на всех этапах ее жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке приложения на приставке;
- 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

- Медиаприставки Apple TV: поколение — 4 и выше.
- Версия операционной системы: 13.0 и выше.

## Требования к персоналу

Для эксплуатации приложения Кинопоиск на приставке Apple TV не требуется специальных знаний. Достаточно работать с приставкой Apple TV на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку приложения Кинопоиск на приставке Apple TV, необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатации приставки Apple TV;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения для приставки Apple TV;
- установки, обновления и удаления приложений на приставке Apple TV;
- поиска решения проблемы в Справке сервиса Кинопоиск, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/kinopoisk/index.html>;
- общения со службой поддержки сервиса Кинопоиск.

## Обновление приложения Кинопоиск (для Apple TV)

### Модернизация приложения на стороне сервиса

Приложение 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 Кинопоиск следует регулярно обновлять, чтобы всегда пользоваться последней, усовершенствованной версией. При включенном режиме уведомлений о доступных обновлениях в магазине приложений App Store пользователь получит уведомление, когда новая версия приложения Кинопоиск станет доступна. Чтобы обновить приложение Кинопоиск вручную, откройте страницу приложения в App Store и нажмите кнопку **Обновить**. Также вы можете настроить автообновление приложений в настройках App Store, чтобы приложение Кинопоиск обновлялось автоматически, когда новая версия становится доступна.

## Устранение неисправностей

### Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие при работе приложения Кинопоиск совместно с приставкой Apple TV 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 приложении, появляются по причине некорректных настроек приложения. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.

#### Не работает подписка

1. Выйдите из приложения и зайдите снова.
2. Проверьте, что зашли через аккаунт, на который оформлена подписка. Если используете несколько аккаунтов в приложении, попробуйте [отвязать](#) текущий аккаунт и [привязать](#) другой.
3. С помощью стрелок на пульте перейдите к значку профиля в левом нижнем углу и нажмите кнопку подтверждения. На странице профиля выберите и нажмите кнопку **Восстановить подписки**. Подождите 5–10 минут и перейдите на страницу любого фильма или сериала, который должен быть доступен в рамках вашей подписки. Если на странице отображается кнопка **Смотреть**, значит подписка успешно восстановлена.

Если подписка не заработала, напишите в службу поддержки.

#### 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 вы оплатили фильм или сериал, а он так и не появился на странице Покупки, сообщите об этом в поддержку.

## Техническая поддержка

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

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование приставки Apple TV для просмотра видеоконтента в приложении Кинопоиск;
- 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 вас остались вопросы или возникли проблемы с работой приставки Apple TV, обратитесь в отдел клиентского сервиса через [чат](#) в Яндекс Мессенджере.