

- Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Процессы этапа проектирования

Следующие процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции ПО, интерфейс которого позволит решить задачи пользователей продукта:

- анализ ниши продукта и целевой аудитории;
- формирование пользовательских сценариев;
- выработка требований к ПО на основе опросов пользователей и изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- оценка полезности:
 - планируемых функциональных возможностей;
 - стоимости их разработки;
 - влияния на архитектуру ПО;
 - возможных рисков;
 - необходимости локализации;
- оставление плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- оформление технического задания.

Процессы этапа кодирования

Следующие процессы выполняются разработчиками программного обеспечения, разработчиками документации и переводчиками:

- реализация функциональных возможностей, которые описаны в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- разработка пользовательской документации, которая подробно и понятно описывает:
 - процесс установки ПО;
 - эксплуатацию ПО;
 - его настройку;
 - устранение типичных неисправностей;
 - частые вопросы, которые возникают у пользователей в процессе эксплуатации;
- локализация интерфейса программного обеспечения и пользовательской документации.

Процессы этапа тестирования

Следующие процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме и подразумевают устранение неисправностей, которые были выявлены в течение каждого процесса:

- тестирование функций, что позволяет выявить способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- тестирование производительности, которая определяет скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, а также его надежность и масштабируемость;
- тестирование безопасности, что позволяет выявить устойчивость к хакерским атакам и убедиться в безопасном хранении данных пользователей;
- тестирование локализации, что позволяет проверить корректность перевода интерфейса на другие языки и уточнить перечень функциональных возможностей для различных стран;
- тестирование совместимости с операционными системами;
- юзабилити-тестирование, которое направлено на проверку удобства использования ПО.

Процессы этапа эксплуатации

- процесс установки ПО;
- первичная настройка ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- процессы поддержания ПО.

Процессы поддержания ПО

Сопровождение ПО Яндекс Документы (локальное решение) на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке ПО Яндекс Документы (локальное решение);
- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию ПО.

Соответствие ПО требованиям и проведение следующих мероприятий обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя. Обратная связь от пользователей и потребности компаний на рынке формируют перечень запросов на модификацию программного обеспечения в следующих циклах разработки.

Требования к аппаратному и программному обеспечению

Требования к серверам

Требования к оборудованию для ПО Яндекс Документы (локальное решение) могут различаться в зависимости от числа пользователей, активных одновременно.

Требования предоставляются индивидуально по запросу заказчика.

Требования к ПК пользователя

Для эксплуатации ПО Яндекс Документы (локальное решение) потребуется ноутбук или персональный компьютер с установленным браузером и доступом к локальному серверу.

Работа продукта поддерживается в следующих браузерах (минимально поддерживаемая версия указана в скобках):

- Яндекс Браузер (25+)
- Яндекс Браузер для организаций (25+)
- Google Chrome (76+)
- Microsoft Edge (79+)
- Opera (47+)

Требования к персоналу

Для эксплуатации ПО не требуется специальных знаний. Достаточно работать с ноутбуком или персональным компьютером на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку ПО Яндекс Документы (локальное решение), необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения;
- установки, обновления и удаления локальных версий сервисов Яндекса;
- общения со службой поддержки сервисов Яндекса.

Обновление ПО

Модернизация ПО на стороне сервиса

Сервис Яндекс Документы участвует в непрерывном процессе модернизации. Основные предпосылки для модернизации:

- устранение неисправностей, которые были получены 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

Конечный пользователь не устанавливает обновления самостоятельно. Установка обновлений ПО осуществляется на сервера заказчика силами авторизованных партнеров.

Устранение неисправностей

Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, которые возникают в ПО и выявляются на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

1. Обнаружение 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 ПО и публикация новой версии ПО в открытый доступ.

Техническая поддержка

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

- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения Яндекс Документы;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой ПО.