

SourceCraft

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.

09.07.2025

SourceCraft. Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО. Версия 1.

Дата подготовки документа: 09.07.2025

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2025 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 SourceCraft, 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 SourceCraft, 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 SourceCraft, 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 SourceCraft, 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.....	4
Процессы создания ПО.....	4
Процессы эксплуатации ПО.....	5
Устранение неисправностей.....	6
Плановое и внеплановое обновление.....	6

Жизненный цикл

Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО SourceCraft, выполняются сотрудниками Яндекса, имеющими знания, квалификацию и опыт работы с одним из языков программирования высокого уровня. Информация и рекомендации по обслуживанию программного обеспечения передаются от разработчика и службы технической поддержки пользователю и доступны к восприятию профильным специалистом.

Процессы создания ПО

Проектирование

Процессы на этапе проектирования выполняются менеджерами продукта. Данные процессы 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, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- оценка полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков;
- составление плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- оформление технического задания.

Кодирование

Процессы на этапе кодирования выполняются разработчиками программного обеспечения, разработчиками документации и переводчиками:

- реализация функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- разработка пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;
- локализация пользовательской документации.

Тестирование

Процессы на этапе тестирования выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме и нацелены на устранение выявленных неисправностей:

- проверка доступности и корректности работы интерфейса ПО SourceCraft;
- тестирование функций для выявления способности ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- проверка производительности с определением скорости и стабильности работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;

- проверка безопасности с определением устойчивости ПО к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей;
- юзабилити-тестирование, направленное на проверку удобства использования ПО.

Процессы эксплуатации ПО

Сопровождение ПО SourceCraft включает:

- предоставление доступа;
- первичную настройку;
- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановое и внеплановое обновление.

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.

Предоставление доступа

Действия, направленные на получение доступа к ПО, взаимодействующему с пользователем через человеко-машинный интерфейс, осуществляются пользователем в соответствии с предоставляемыми подробными инструкциями.

Первичная настройка

Помощь в первичной настройке ПО выполняют специалисты по внедрению, менеджеры сопровождения клиентов и специалисты службы поддержки. Первичная настройка ПО может включать:

- сбор информации об условиях применения ПО пользователем;
- подбор параметров для первого использования ПО;
- консультирование по дальнейшему использованию ПО.

Требования к аппаратному и программному обеспечению

Для установки и настройки сервиса SourceCraft понадобится [Git](#).

Требования к персоналу

Для эксплуатации и обеспечения поддержки программы SourceCraft необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- автоматизации процессов тестирования и развертывания сервиса;
- поиска и локализации проблем с сервисом в случае его отказа;
- поиска решения проблемы в Справке программы SourceCraft, размещенной по адресу copсcraft.pcf/index.html;

- реагирования на уведомления о проблемах с сервисом и общение с службой поддержки SourceCraft.

Техническая поддержка пользователей

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

- предоставление доступа к ПО;
- эксплуатация ПО;
- поддержание процесса использования ПО;
- устранение ошибок в работе ПО;
- обновление ПО;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой ПО.

Если вы столкнулись с проблемой в работе SourceCraft и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке в чат [SourceCraft](#) в Telegram.

Устранение неисправностей

Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в ПО и выявляющиеся 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. Проверка устранения неисправности в автоматическом или ручном режиме.
5. Выпуск новой (исправленной) версии ПО.

Устранение проблем на стороне пользователя

Некоторые проблемы, возникающие в программе, появляются по причине некорректных настроек программы или браузера. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно. Если вы столкнулись с проблемой в работе SourceCraft и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке в чат [SourceCraft](#) в Telegram.

Плановое и внеплановое обновление

Обновление ПО на стороне сервиса

ПО участвует в непрерывном процессе обновления. Предпосылками к обновлению 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 обновленной версии ПО

Наиболее актуальная версия программы доступна для пользователя по запросу.