

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Сайта Хараба

Термины, сокращения и определения	1
Назначение документа	2
Основные сведения о жизненном цикле Сайта Хараба	2
Описание этапов жизненного цикла Сайта	2
Проектирование	3
Разработка	3
Тестирование	4
Внедрение	5
Эксплуатация	5
Требования к персоналу	5
Вывод из эксплуатации	5
Обновление Сайта	6
Устранение неисправностей	6
Техническая поддержка	6

Термины, сокращения и определения

В настоящем документе используются следующие термины и сокращения

- **Сайт Хараба** - комплекс программного обеспечения ООО «Баер Макспостер», состоящий из программы для ЭВМ «Основной модуль ПО Haraba», сайта haraba.ru и мобильных приложений на платформах IOS и Android (далее также - «Сайт»);
- **ЖЦ** - жизненный цикл;
- **ПО** - программное обеспечение;
- **Релиз** - выпуск очередной версии Сайта, готовой для использования конечными пользователями;
- **Спринт** - одна итерация разработки с фиксированной продолжительностью и результатом;

Назначение документа

Цель документа: зафиксировать ключевые этапы жизненного цикла Сайта Хараба, используемые в ООО «Баер Макспостер».

Основные сведения о жизненном цикле Сайта Хараба

Для Сайта определена долгосрочная стратегия развития. В рамках стратегии определяется высокоуровневый план развития Сайта, который включает в себя список ключевых бизнес инициатив, которые необходимо создать. Бизнес инициативы декомпозируются на составные части или сервисы, которые разрабатываются итерационно. После одной или нескольких итераций разработки происходит релиз запланированной функциональности сервиса. Структура процесса разработки от стратегии до уровня релизов показана на следующем рисунке (см. [Рисунок 1](#)).

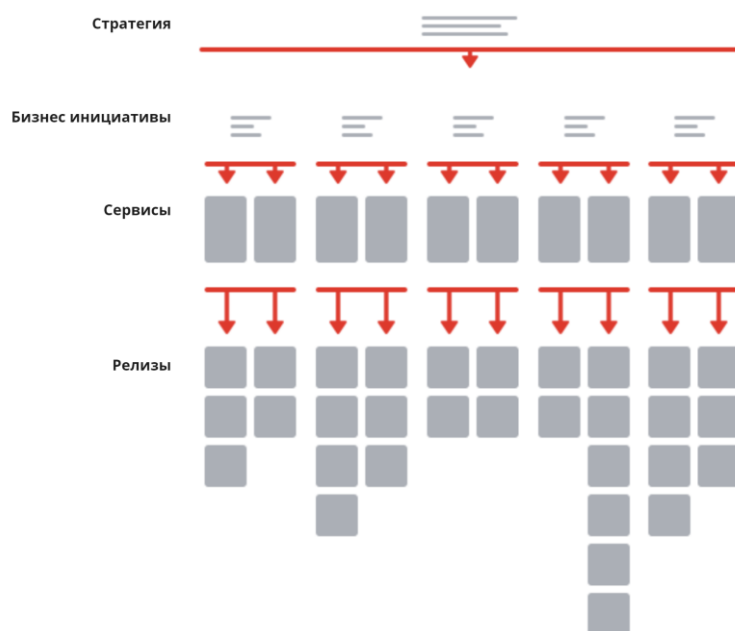


Рисунок 1 - Структура процесса разработки

Жизненный цикл Сайта состоит из ряда этапов (см. [Рисунок 2](#)).



Рисунок 2 - Этапы жизненного цикла Сайта

Далее представлено подробное описание каждого этапа.

Описание этапов жизненного цикла Сайта

Проектирование

Целью данного этапа является выявление потребностей заинтересованных сторон, их приоритезация, оценка возможности реализации, поиск решения и подготовка высокоуровневого плана выпуска релизов Сайта.

При составлении и детализации плана развития Сайта используется и анализируется учитывается информация, полученная в результате взаимодействия с пользователями. Службы поддержки, Отдела продаж и Отдела развития клиентского бизнеса.

На этапе проектирования анализируются два основных источника данных:

1. Набор задач, содержащихся в плане развития Сайта;
2. Обратная связь от клиентов, поступающая от Службы поддержки, Отдела продаж и Отдела развития клиентского бизнеса.

Перед каждым релизом из данных источников информации отбираются наиболее важные и актуальные задачи, из которых формируется приоритезированный список задач для текущего релиза. Для каждой задачи планируется желаемый результат и критерии приёмки. Далее сформированные и описанные задачи поступают на этап разработки.

Разработка

Целью данного этапа является разработка и приёмка функционала, который был описан в требованиях к задачам.

Разработка новых версий Сайта ведется последовательными итерациями - спринтами. Задачи каждого спринта декомпозируются таким образом, чтобы обеспечить возможность реализации любой задачи не более, чем в двухнедельный период. В случае невозможности проведения оценки задачи планируется время на предварительное исследование. Задача может декомпонироваться на подзадачи, если ее разработка не может быть выполнена за один спринт. Таким образом, в рамках одного или нескольких последовательных спринтов каждая разрабатываемая задача проходит полный жизненный цикл разработки: анализ и проектирование – разработка – тестирование - инкремент (см. [Рисунок 3](#)). Результат спринта анализируется и является основой для проектирования следующего спринта.

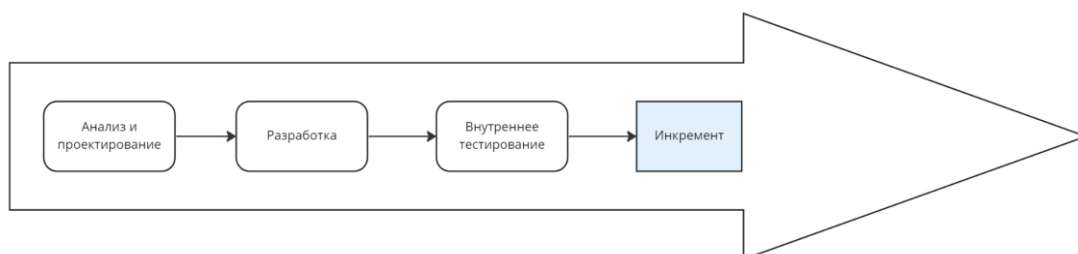


Рисунок 3 - Жизненный цикл разработки

Полная структура разработки показана на следующем рисунке (см. [Рисунок 4](#)).

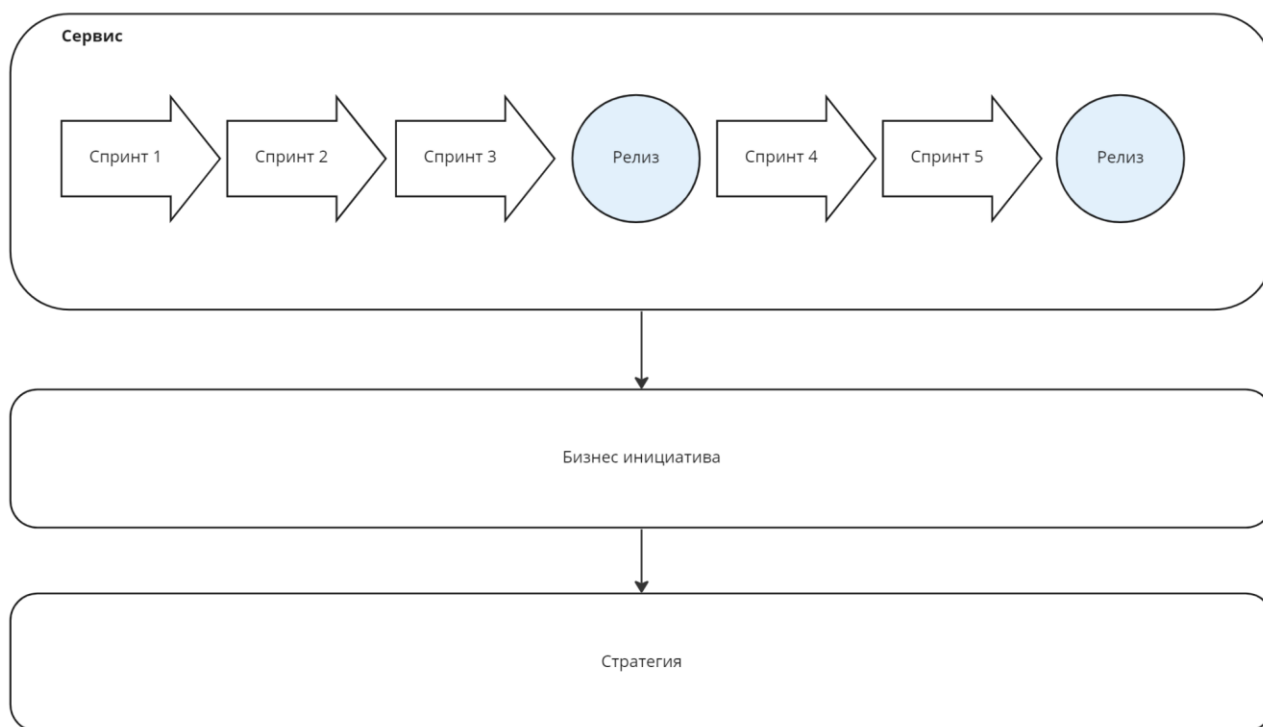


Рисунок 4 - Полная структура разработки

Каждая часть Сайта разрабатывается силами отдельных кросс-функциональных команд. Такие команды укомплектованы специалистами, которые гарантируют полный цикл реализации требований к Сайту:

- Менеджеры продукта;
- Разработчики;
- Аналитики;
- Дизайнеры интерфейсов;
- Тестировщики.

На этом этапе проводится написание программного кода Сайта и проведение внутреннего тестирования выполненных за спринт требований.

Тестирование

Целью данного этапа является обеспечение соответствия готовящейся к выпуску версии Сайта критериям релиза.

Тестирование выполняется инженерами тестирования (тестировщиками) в ручном и автоматическом режиме. Результатом тестирования является устранение неисправностей, выявленных в каждом из режимов.

В рамках тестирования проводится проверка следующих областей:

- Способность функционала решать задачи, необходимые пользователям;
- Производительность и скорость работы Сайта;
- Стабильность работы Сайта под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;

- Безопасность, в частности устойчивость к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей;
- Юзабилити-тестирование, направленное на проверку удобства использования Сайта.

Внедрение

Целью данного этапа является развертывание релиза для конечных пользователей Сайта.

На данном этапе завершаются все подготовительные работы и функциональность готова к старту эксплуатации пользователями, после чего осуществляется непосредственно развертывание нового функционала в инфраструктуре Авито и его первичная настройка.

Эксплуатация

Целью данного этапа является обеспечение функционирования Сайта в соответствии с заявленными характеристиками.

Основными функциями этапа является:

- Устранение неисправностей, которые могут быть выявлены в ходе эксплуатации Сайта или в результате дополнительных мер, направленных на улучшение Сайта;
- Обработка инцидентов и уязвимостей;
- Клиентская поддержка пользователей;
- Плановая и внеплановая модернизация Сайта.

Подробная информация о том как осуществляется устранение неисправностей приведена в разделе “Устранение неисправностей”.

Требования к персоналу

Для эксплуатации Сайта не требуется специальных знаний. Достаточно навыка работы с компьютером на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку Сайта, необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- Эксплуатации операционных систем (далее - ОС);
- Эксплуатации браузеров Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari;
- Установки, обновления и удаления браузеров Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari с помощью официальных сайтов разработчиков;
- Установки, обновления и удаления плагинов и сертификатов для браузеров Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari с помощью официальных сайтов;
- Общения со службой поддержки.

Вывод из эксплуатации

Целью данного этапа является завершение эксплуатации функционала Сайта, после чего он перестает быть доступным пользователю.

Окончание поддержки устаревших версий функционала является естественным этапом жизненного цикла программного продукта, который заключается в прекращении использования предыдущих версий Сайта и переход на обновленные версии.

Прекращение применения определенной версии Сайта также означает прекращение оказания технической поддержки пользователям, использующим устаревшие версии.

Обновление Сайта

Модернизация Сайта на стороне сервиса

Сайт участвует в непрерывном процессе модернизации. Предпосылками к модернизации служат:

- Устранение неисправностей, полученных в ходе эксплуатации;
- Улучшение существующих функциональных возможностей Сайта;
- Дополнение перечня функциональных возможностей новыми функциональными возможностями, необходимость которых определяется в ходе этапа проектирования или сбора обратной связи от пользователей Сайта.

Получение пользователем модернизированной версии Сайта

Наиболее актуальная версия Сайта доступна для пользователя по ссылке: <https://haraba.ru/>.

Устранение неисправностей

Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в Сайта и выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

1. Детектирование неисправности путем получения сообщений о проблемах в работе Сайта 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 путем модификации существующего или разработки новых участков кода.
4. Тестирование исправлений в автоматическом или ручном режиме.
5. Модернизация Сайта и публикация новой версии Сайта в открытый доступ.

Техническая поддержка

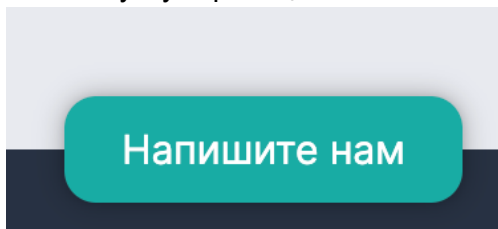
Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- использование Сайта;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;

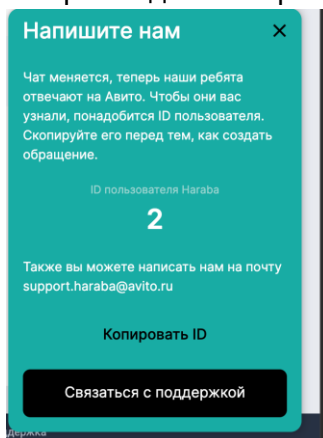
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

Если пользователь столкнулся с проблемой в работе Сайта и не смог решить ее самостоятельно, он может сообщить об ошибке через форму обратной связи. Для этого нужно выполнить следующие шаги:

- Перейти на любой раздел Сайта <https://haraba.ru/>.
- Открыть форму с предложением перейти на форму обращения через кнопку в правом нижнем углу страницы Сайта



- Выбрать один из вариантов обращения в форме



- Далее либо написать по предложенному электронному адресу support.haraba@avito.ru, либо нажать на «Связаться с поддержкой» и перейти на форму обращения (см. след пункт).
- На последующих страницах необходимо максимально уточнить тему обращения и другие запрошенные категории, после чего на итоговой форме нужно максимально подробно описать проблему, предоставить адрес электронной почты для возможности отправки ответа, сообщить имя, по которому сотрудники поддержки будут обращаться к пользователю, приложить файл при необходимости передачи дополнительной

информации, пройти проверку на защиту от ботов, и нажать кнопку Отправить:

Тема обращения

Haraba

Здесь можно связаться с поддержкой Haraba.

Если вы уже вошли в профиль на Авито, отправьте свой вопрос через форму ниже — откроется чат с поддержкой.

Без регистрации на Авито вы также можете написать в поддержку Haraba через форму. Ответ придёт на указанную почту.

Описание *

Опишите вашу проблему

Выбрать файл

Электронная почта для ответа *

Ваше имя *

Текст с картинки

 Обновить картинку



Отправить обращение

Адрес службы поддержки ООО «Баер Макспостер» (часть инженеров выполняет трудовую функцию в формате дистанционной (удаленной) работы):

- 195112, г. Санкт-Петербург, Малоохтинский проспект, 64, Литера В.

Адреса размещения инфраструктуры разработки ООО «Баер Макспостер»:

- Группа дата-центров «Дубровка» компании провайдера ООО «Селектел», г. Санкт-Петербург, г. п. Дубровка, Советская улица, 1

Адреса размещения разработчиков ООО «Баер Макспостер» (часть разработчиков выполняет трудовую функцию в формате дистанционной (удаленной) работы):

- г. Москва, ул. Лесная, д.7.
- г. Санкт-Петербург, Малоохтинский проспект, 64, Литера В.