

Яндекс.Почта (веб-интерфейс для работы через браузер)

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

20.12.2021

Яндекс

Яндекс.Почта (веб-интерфейс для работы через браузер). Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки. Версия 1

Дата подготовки документа: 20.12.2021

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2021 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 Яндекс.Почта (веб-интерфейс для работы через браузер), 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 Яндекс.Почта (веб-интерфейс для работы через браузер), 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 Яндекс.Почта (веб-интерфейс для работы через браузер), 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 Яндекс.Почта (веб-интерфейс для работы через браузер), 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.....	8
Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла.....	8
Процессы поддержания ПО.....	9
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	9
Требования к персоналу.....	9
Обновление программы.....	9
Устранение неисправностей.....	9
Техническая поддержка.....	11

Жизненный цикл

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции программы, 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

Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течение каждого процесса. Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме:

- 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 другим ПО в браузерах;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

Процессы этапа эксплуатации

Набор основных процессов этапа эксплуатации включает:

- процесс установки ПО;
- процесс первичной настройки ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- процессы поддержания ПО.

Процессы поддержания ПО

Сопровождение программы Яндекс.Почта на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке программы;
- 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

Для работы в программе Яндекс.Почта требуется персональный компьютер (ПК) с установленным браузером и выходом в интернет.

Требования к персоналу

Для эксплуатации программы не требуется специальных знаний. Достаточно работать с ПК на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку программы Яндекс.Почта, необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатации ПК;
- установки, обновления и удаления программного обеспечения для ПК, в том числе браузеров;
- настройки работы ПК в сети интернет;
- поиска решения проблемы в Справке программы Яндекс.Почты, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/mail/index.html>;
- общения со службой поддержки Яндекс.Почты.

Обновление программы

Модернизация программы на стороне сервиса

Программа 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 программы

Наиболее актуальная версия программы доступна для пользователя по ссылке <https://mail.yandex.ru>.

Устранение неисправностей

Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в программе 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 программы и публикация новой версии программы в открытый доступ.

Устранение проблем на стороне пользователя

Некоторые проблемы, возникающие в программе, такие как ошибки загрузки и отображения почты, ошибки при отправке и открытии писем и т.п., появляются по причине некорректных настроек программы или браузера. В большинстве случаев подобные проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.

Возникают ошибки при загрузке и отображении почты, отправке и открытии писем

Это может происходить по следующим причинам:

Браузер некорректно отображает страницу

Чтобы уменьшить расход трафика, браузер сохраняет копии посещенных страниц в кеше. При повторном просмотре страниц браузер может загружать их данные из памяти. Например, если браузер загрузит из памяти страницу входящих писем, вы увидите неактуальное значение счетчика новых писем.

Попробуйте обновить страницу, чтобы принудительно загрузить ее из интернета. Если проблема не решится, очистите кеш браузера и удалите все файлы cookie.

Расширения блокируют Яндекс.Почту

Почта может работать некорректно из-за дополнений и расширений в браузере. Чтобы проверить это, временно отключите их. Если Почта работает неправильно из-за блокировщика рекламы или расширения-антивируса, добавьте страницу Почты в исключения этого расширения.

Вы используете устаревший браузер

Устаревший браузер может не поддерживать технологии, которые используются для быстрой и удобной загрузки страниц. Установите последнюю версию вашего браузера.

Снизилась скорость интернета

Закройте в браузере все вкладки, кроме Почты. Отключите приложения, использующие интернет, и перезагрузите страницу.


Возникла проблема с сетевым подключением

Чтобы это проверить, зайдите в Почту через мобильный интернет. Если ошибки не возникают, обратитесь в службу поддержки вашего провайдера. Если вы пользуетесь рабочей почтой, сообщите о проблеме своему системному администратору.

В Internet Explorer 8 и выше выбран не тот режим совместимости

Если в браузере Internet Explorer 8 и выше вы используете режим совместимости с более старой версией, это может приводить к ошибкам.

Установите параметры **Режим браузера** и **Режим документов** в соответствии с версией вашего браузера.

1. Нажмите клавишу **F12** или выберите в меню пункт **Средства разработчика**.
2. Нажмите значок  и выберите значение в соответствии с версией вашего браузера.

Если вы используете Internet Explorer 11 и выше, выберите значение **Edge**.

В почтовый ящик не приходят письма или уведомления о них, не работает пересылка писем

Это может происходить по следующим причинам:

Не указаны персональные данные в Яндекс ID

Укажите в настройках Яндекс ID достоверные персональные данные и привяжите к аккаунту номер телефона. Возможно, наша система безопасности сочла ваш аккаунт подозрительным и заблокировала ящик. Чаще всего это происходит из-за того, что к ящику не привязан номер телефона или в Яндекс ID указаны вымышленные имя и фамилия. На снятие блокировки обычно уходит пара часов.

Отправителем неверно указан электронный адрес получателя

Проверьте, не содержится ли адрес отправителя в черном списке вашей почты.

Почтовый адрес отправителя находится в черном списке

Проверьте, верно ли вы указали электронный адрес на сайте, с которого должно прийти уведомление, или узнайте у отправителя, корректно ли он записал ваш адрес.

Не активировано правило обработки входящей почты или не подтвержден адрес

Убедитесь, что в настройках почтового ящика на странице **Правила обработки входящей почты** активировано нужное правило, а также подтвержден адрес, на который должны отправляться письма. Проверьте, нет ли опечаток в указанном вами адресе.

Прошло мало времени после настройки правила обработки входящей почты

После того как вы настроили правило, подождите несколько минут — правило может заработать не сразу.

Некорректно указаны условия правила обработки входящей почты

Проверьте свойства и параметры условия обработки.

В списке правил есть более приоритетные правила обработки входящей почты

Если в списке выше есть правила с такими же условиями или в одном из правил выше стоит опция **Не применять остальные правила**, то это может повлиять на выполнение правила.

Письма собраны сборщиком не во Входящие

Если письмо попало в ящик из другого вашего ящика (то есть настроен сбор писем) и лежит не в папке **Входящие**, на него не будет действовать правило обработки входящей почты.

В ящике-получателе настроены правила обработки входящих писем

Если в ящике-получателе настроены правила, удаляющие письма или перемещающие их в папку **Спам**, то письма будут пропадать из папки **Входящие** сразу после пересылки.

Пропали письма из почтового ящика

Если писем нет в той папке, где они должны быть, то, скорее всего, они попали в другую папку, например в **Удалённые** или **Спам**. В папке **Удалённые** письма хранятся 30 дней, в папке **Спам** — 10 дней. После этого они будут навсегда удалены с серверов Яндекса. Почему письма могут попасть в эти папки без вашего ведома:

Доступ к вашему почтовому ящику есть у другого пользователя

Письма могут быть удалены пользователем, у которого есть доступ к вашему почтовому ящику: возможно, вы забыли завершить сессию после работы на чужом устройстве. Чтобы завершить сессию, нажмите в меню аккаунта ссылку **Выход на всех устройствах**. Также это можно сделать в настройках Яндекс ID — с помощью ссылки **Выйти на всех устройствах**.

Зайдите в журнал посещений. В журнале хранится около 2000 действий. Если после удаления писем было произведено больше 2000 действий, то данные об удалении не будут отображены в журнале.

Если вы уверены, что доступ к вашему ящику есть только у вас, проверьте ваш компьютер антивирусом, смените пароль и дополнительный адрес. Также проверьте, нет ли незнакомых вам номеров на странице **Телефонные номера**.

Письма пропадают в почтовой программе

Если вы пользуетесь почтовой программой и удаляете в ней письма, то они пропадают и на странице сервиса. Это происходит потому, что программа настроена по протоколу IMAP — при этом структура ящика на сервисе синхронизируется со структурой ящика в программе. Чтобы удалять письма только в программе, но оставлять в Яндекс.Почте, вы можете настроить программу по протоколу POP3, но мы рекомендуем этого не делать: письма могут неправильно синхронизироваться с сервером.

Настроено правило, которое удаляет или перемещает письма

Убедитесь, что в правилах обработки входящей почты нет правил, настроенных на удаление входящих писем или перемещение в другие папки. Если они есть, попробуйте на время их отключить и проверить, будут ли письма приходить в папку **Входящие**.

Техническая поддержка

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

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения Яндекс.Почта;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;

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

Если вы столкнулись с проблемой в работе программы Яндекс.Почта и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке через форму обратной связи в Справке Яндекс.Почты на странице по адресу https://yandex.ru/support/mail/web/problems/site-displays-incorrectly.html#feedback-form__feedback_ru. Для этого:

1. Укажите ваши имя и почту.
2. Выберите тему обращения.
3. Опишите проблему максимально подробно.
4. Добавьте скриншот или видео — это поможет лучше понять ситуацию.