

# Мобильное приложение для чтения электронных книг «Books Reader»

---

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Мобильное приложение для чтения электронных книг «Books Reader».

Инструкция по установке экземпляра мобильного приложения, предоставленного для проведения экспертной проверки

Дата подготовки документа: 10.11.2022

Этот документ является составной частью технической документации ООО «Виллоу».

© 2022 «ООО «Виллоу». 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 Мобильного приложения для чтения электронных книг «Books Reader» 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 «Виллоу» либо его лицензиарам.

Использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией Мобильного приложения для чтения электронных книг «Books Reader», не допускается без получения предварительного согласия правообладателя.

Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию ООО «Виллоу».

Использование конфиденциальной информации в целях, не связанных с разработкой Мобильного приложения для чтения электронных книг «Books Reader», 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 «Виллоу» с лицами, привлекаемыми для разработки, поддержки и эксплуатации Мобильного приложения для чтения электронных книг «Books Reader», 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 «Виллоу»

E-mail: [support@willow.studio](mailto:support@willow.studio)

## Оглавление

Введение.....	4
Поддержание жизненного цикла приложения.....	5
Поддержка пользователей.....	5
Обновление приложения .....	6
Устранение неисправностей .....	6
Информация о пользователях и персонале .....	7
Уровень подготовки пользователя .....	7
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	7
Обращение в Службу технической поддержки .....	8

## Введение

Books Reader — идеальное решение для чтения электронных книг. Каждому читателю мы дарим бесплатные книги и сборники для чтения.

Books Reader — это лаконичная карманная библиотека и интуитивно понятный инструмент для идеального чтения. Без лишних хлопот и сложностей, он позаботится обо всех основных потребностях: управлении коллекциями электронных книг, выводе текста на экран и возможности взаимодействия с ним во время основного чтения.

Для начала приложение создает для вас библиотеку, собирая все файлы книг, хранящиеся на устройстве. Books Reader работает с большинством популярных форматов электронных книг (epub, fb2, mobi и т. д.), включая zip-архивы.

Какой бы большой ни была ваша коллекция, просматривать ее будет легко благодаря предоставленному набору фильтров. Кроме того, система отслеживает вашу историю, чтобы отображать книги в порядке актуальности.

Просматривая книгу, вы можете настроить параметры для достижения наилучшего эффекта: изменить размер и цвет текста, выбрать подходящую тему и уровень яркости, использовать различные варианты управления перелистыванием страниц. Сочетание индикатора выполнения, закладок и инструмента поиска помогает легко перемещаться по тексту. Обязательно выберите отрывки, которые остались с вами, и импортируйте их в Notes всего парой нажатий.

Читалка книг предлагает:

- Разнообразие форматов электронных книг (epub, fb2, mobi и другие);
- Автоматическая распаковка zip архивов;
- Умный менеджер книг, хранящихся на вашем устройстве;
- Трекер прочитанных/непрочитанных книг;
- Система фильтрации (по автору, по дате добавления или прочтения и т.д.);
- Настраиваемые параметры страницы/текста (яркость, размер, цвет, тема и т. д.);
- Несколько способов управления (прокрутка, нажатие или использование кнопок);
- Отмечать страницы и делать заметки.

Системные требования

Для работы приложения смартфон или планшет должен удовлетворять следующим требованиям:

- iOS 12.0 и новее. Совместимо с iPhone, iPad и iPod touch.
- 23,8 МБ свободного места в памяти смартфона или планшета.

## Поддержание жизненного цикла приложения

Поддержание жизненного цикла приложения осуществляется за счет сопровождения приложения и включает в себя обновление приложения в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей, восстановление работы приложения, техническая поддержка пользователей при установке и эксплуатации приложения.

Обновление приложения необходимо для выполнения следующих целей:

- обеспечение стабильности работы приложения на различных типах устройств с различным установленным программным обеспечением.
- внедрение новых функций приложения.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- поддержка пользователей по вопросам использования приложения с помощью встроенной справки.
- поддержка пользователей по вопросам установки приложения и работы с приложением: обращение по электронной почте
- публикация обновлений приложения в app store и обновление приложения на устройствах пользователей по мере выхода новых релизов.
- уведомление пользователей о новых функциях в приложениях, а также об обнаруженных ограничениях в работе приложения.
- устранение ошибок в работе приложения.

Жизненный цикл приложения характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития приложения с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

## Поддержка пользователей

Пользователи приложения могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@willow.studio](mailto:support@willow.studio).

В рамках поддержки пользователей по вопросам установки приложения и работы с приложением оказываются следующие услуги:

- помощь в установке приложения;
- помощь в настройке приложения;
- помощь в обновлении приложения;
- помощь в поиске и устранении проблем при обновлении приложения;
- описание возможностей приложения и помощь при работе с приложением;
- предоставление актуальной справочной информации по установке, настройке и работе приложения.

## Обновление приложения

Приложение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов мобильного устройства, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование приложения.

Для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [support@villow.studio](mailto:support@villow.studio).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в приложение будут внесены соответствующие изменения.

В рамках обновления приложения оказываются следующие услуги:

- прием отзывов от пользователей на внесение изменений и дополнений в приложение;
- выявление ошибок в работе приложения;
- обновление приложения по отзывам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных при работе приложения;
- обновление приложений в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов;
- публикация новых версий приложения в публичный сервис App Store, выпущенных в результате добавления новых функций и исправления ошибок.

## Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации приложения, могут быть исправлены двумя способами:

- обновление приложения;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в приложении, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос содержит тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности приложения;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок приложения.

Запрос направляется через сервис обращения в службу технической поддержки в приложении. В случае, если указанный способ недоступен, пользователь может направить запрос по электронной почте на электронный адрес [support@villow.studio](mailto:support@villow.studio).

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием приложения. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на “Обработано”, и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением

информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

## Информация о пользователях и персонале

### Уровень подготовки пользователя

Для использования приложения пользователь должен обладать навыками работы с мобильным устройством под управлением ОС iOS: смартфон или планшет.

### Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку приложения, должны обладать следующими знаниями и навыками:

1. владение персональным компьютером и мобильным устройством на уровне опытного пользователя;
2. знание функциональных возможностей приложения и особенностей работы с ними;
3. знание особенностей функционирования мобильных устройств под управлением ОС iOS.

Служба технической поддержки размещается по адресу:

<https://villow.ru>

Количество сотрудников технической поддержки рассчитывается исходя из количества обращений пользователей: 100 обращений на одного сотрудника в месяц.

Техническая поддержка пользователей оказывается с помощью следующих каналов:

- электронная почта;
- социальные сети;
- мессенджеры;

Сотрудник с ролью «Администратор системы» должен владеть навыками развертывания, администрирования системами обработки обратной связи ZenDesk, AppFollow, YouScan.

Для технической поддержки пользователей предусмотрено три линии поддержки:

1. Первая линия технической поддержки предназначена для приема, обработки и первоначального анализа запросов конечных пользователей, а также решения общих и наиболее простых либо типовых вопросов использования приложения.
2. Вторая линия технической поддержки осуществляется подготовленными и обученными специалистами с навыками тестирования и программирования. Данный уровень решает, в основном, задачи управления доступом и несложной штатной настройки параметров приложения, технического обслуживания и мониторинга ключевых рабочих показателей. Добавление новых функций, а также выполнение сложных настроек, не предполагается.
3. Третья линия технической поддержки осуществляется специалистами высокого (экспертного) уровня знаний о внутренней структуре информационной системы, принципах её работы, применяемых технологиях и конкретных программно-технических элементах, с помощью которых реализуются возможности приложения. Специалисты выполняют сложные настройки и вносят при необходимости существенные изменения в работу компонентов приложения без риска нанесения вреда ее работоспособности.

Специалисты, осуществляющие модернизацию приложения, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист и обладать следующими знаниями: Objective-C, Swift, Storyboards, UIKit и AutoLayout, REST API, CoreData и навыки работы в среде разработки Xcode.

Также бекенд-разработчики должны обладать знаниями Perl, Python и Django, Celery, DRF, PostgreSQL, Redis.

Команда Frontend разработчиков должна обладать знаниями ES6, React, Redux, node.js, html/css.

Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

## **Обращение в Службу технической поддержки**

Если что-то пошло не так — свяжитесь со Службой поддержки, отправив запрос на почту [support@villow.studio](mailto:support@villow.studio)