

Описание жизненного цикла ПО

Электронно-библиотечная система издательства «Лань»

2021 г.

Аннотация

Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (далее «ЭБС Лань») – это сетевой ресурс, включающий в себя базу данных книг издательства «Лань» и электронные книжные коллекции других издательств. Для доступа к базе данных ЭБС используется web-сайт <https://e.lanbook.com/>, а также мобильное приложение «ЭБС Лань» для ОС Android и iOS.

Оглавление

1	Введение	4
1.1	О сервисе.....	4
1.2	Системные требования	4
2	Процессы жизненного цикла	5
2.1	Поддержка пользователей	5
2.2	Устранение неисправностей.....	7
2.3	Обновление схемы базы данных ЭБС «Лань»	8
2.4	Обновление сайта	8
2.5	Обновление мобильных клиентов.....	8
3	Информация о пользователях и персонале	10
3.1	Требования к квалификации пользователей ЭБС «Лань»	10
3.2	Требования к квалификации разработчиков БД	10
3.3	Требования к квалификации разработчиков мобильных приложений	10
3.4	Требования к квалификации разработчиков web-сайта.....	10
4	Дополнительная информация.....	11

1 Введение

1.1 О сервисе

ЭБС «Лань» - это сервис агрегации книжных материалов для работы и учебы. Состоит из web-сайта ЭБС «Лань», предоставляющей доступ к БД посредством web-интерфейса, а также мобильного приложения.

Мобильное приложение ЭБС «Лань» представляет собой нативное приложение для операционных систем iOS и Android, предназначенное для чтения книг и документов, размещенных в базе данных ЭБС «Лань».

Общие функции приложения:

- Авторизация и регистрация в ЭБС «Лань»;
- Навигация по каталогу книг и журналов с фильтрами и сортировкой, доступных в базе данных;
- Полнотекстовый поиск по каталогу книг и журналов;
- Чтение документов в формате PDF и ePUB в режиме оффлайн;
- Навигация и поиск по тексту документа;
- Книжная полка с загруженными книгами;
- Специальные функции для незрячих пользователей:
 - Адаптация приложения для незрячих пользователей, что подразумевает специальную подготовку всех элементов приложения для комфортной работы в режиме для незрячих;
 - Специальный режим «Синтезатор» позволяет работать с материалами в базе данных: переключаться между предложениями, абзацами и главами, менять скорость воспроизведения текста синтезатором речи, а также работать с таблицами в интерактивном режиме.

1.2 Системные требования

Для работы с web-версией ЭБС «Лань» и косвенного доступа к БД требуется доступ в Интернет и актуальная версия одного из браузеров: Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Internet Explorer.

Для работы с версией мобильного приложения ЭБС «Лань» под операционную систему Android, требуется смартфон или иное устройство под управлением ОС Android версии 4.2 и выше.

Для работы с версией мобильного приложения ЭБС «Лань» под операционную систему iOS, требуется смартфон или иное устройство под управлением iOS 11.0 и выше.

2 Процессы жизненного цикла

2.1 Поддержка пользователей

Пользователи базы данных, web-сайта или мобильных клиентов ЭБС «Лань» могут направлять возникающие вопросы при помощи формы обратной связи на сайте ЭБС «Лань», а также стандартных средств отправки комментариев в Google Play или Apple Appstore.

В рамках поддержки пользователей по вопросам настройки доступа работы с базой данных ЭБС «Лань» оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке доступа к базе данных;
- помощь в поиске и устранении проблем при работе с базой данных;
- описание возможностей базы данных;
- обеспечения более высокой производительности работы программного комплекса.

В рамках поддержки пользователей по вопросам доступа к web-сайту ЭБС «Лань» оказываются следующие услуги:

- Помощь с регистрацией и авторизацией на сайте;
- Предоставление доступа организации пользователя к имеющимся материалам.

В рамках поддержки пользователей по вопросам функционирования мобильных клиентов ЭБС «Лань» оказываются следующие услуги:

- Устранение проблем в работе мобильных клиентов.
- Развитие новых функций и улучшение пользовательского опыта.

Для создания обращения в службу технической поддержки перейдите в любой раздел сайта со стартовой страницы и кликните по ссылке «Сообщить об ошибке» в нижней части страницы:

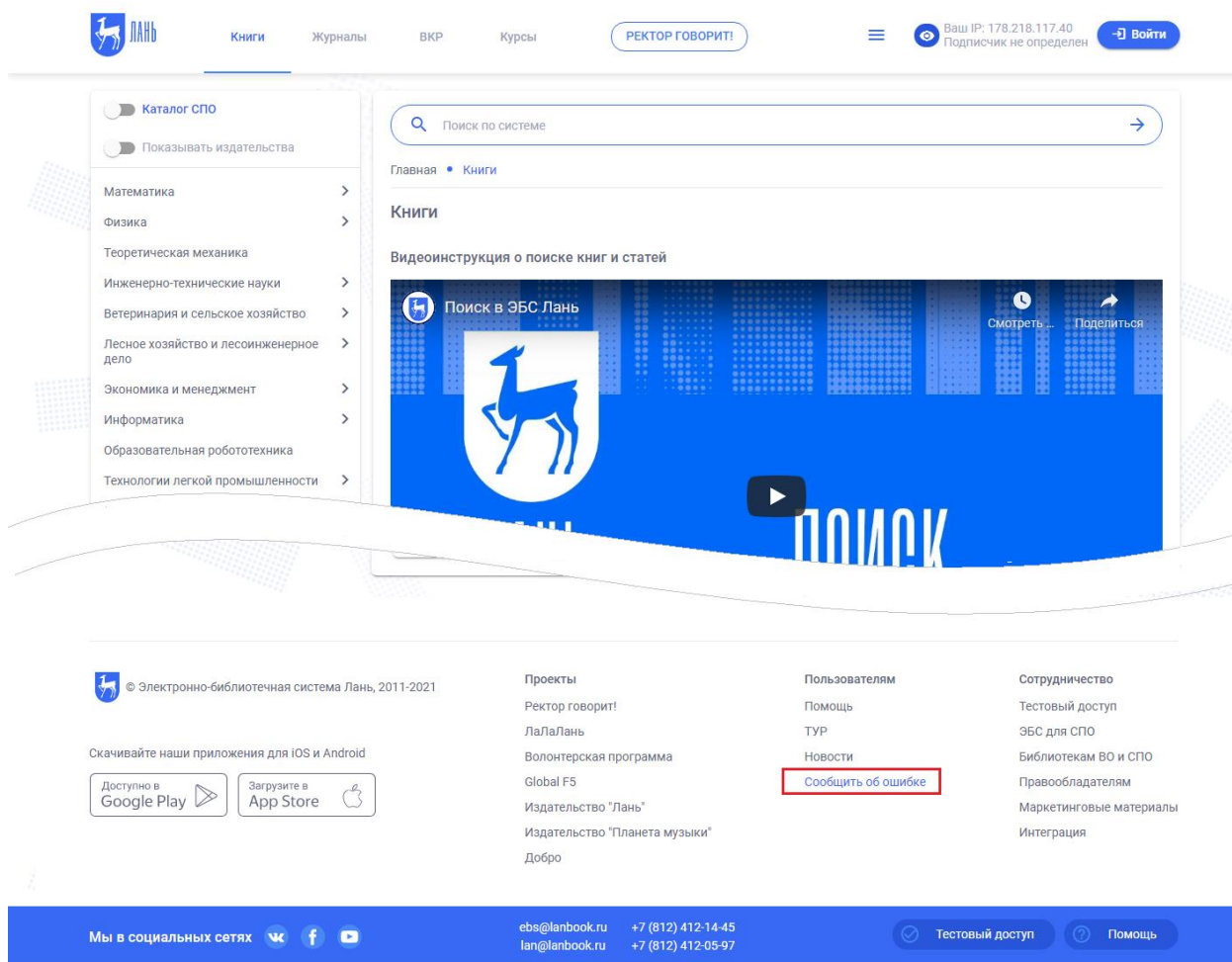
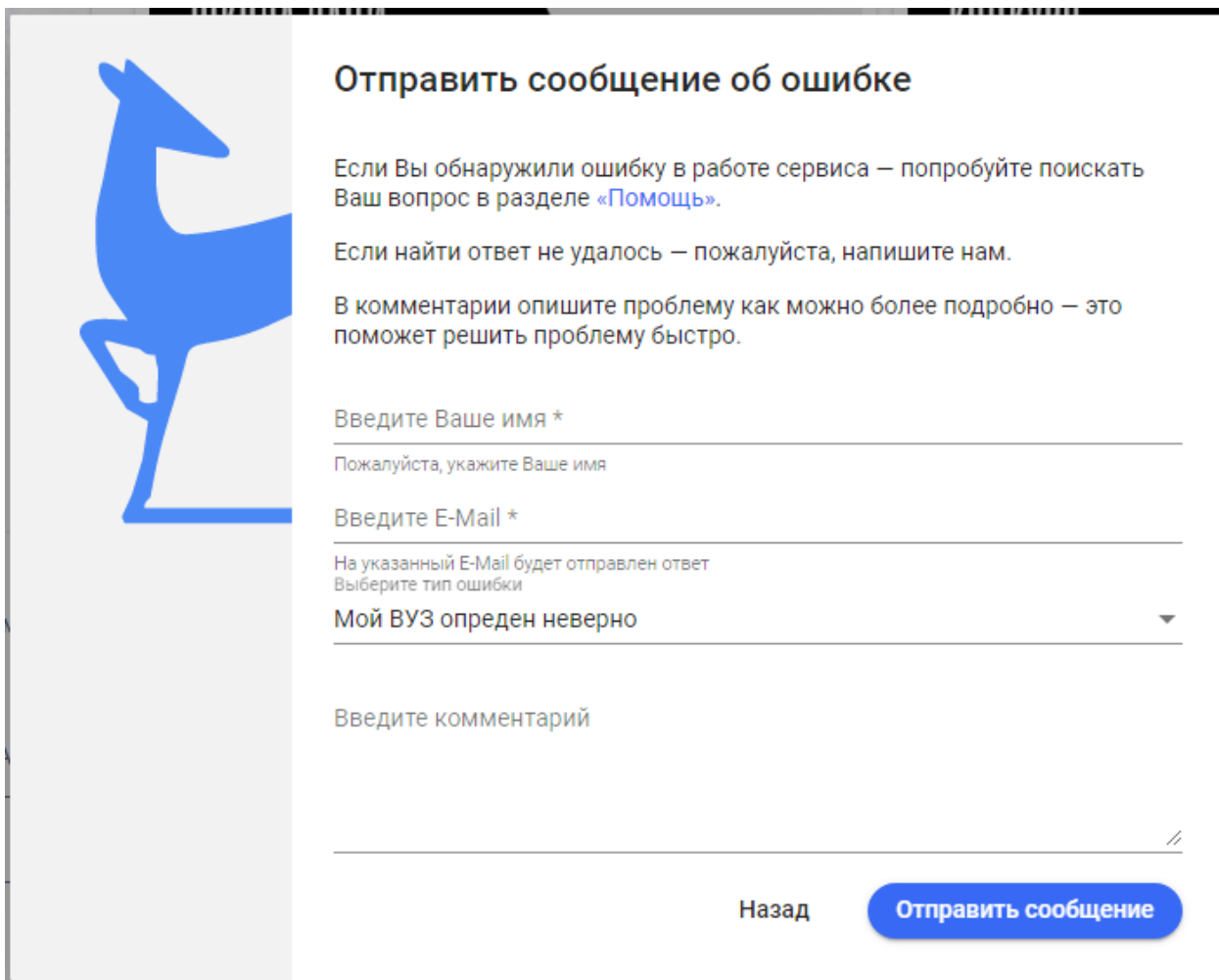


Рисунок 1 Форма обратной связи в web-версии ЭБС «Лань»

В появившейся форме выберите причину ошибки из числа наиболее распространённых обращений, либо введите причину обращения, заполнив соответствующую форму. Доступны следующие типы обращения:

- Подписчик не определен – проблемы с регистрацией пользователя в ЭБС «Лань»;
- Не доступен весь контент ЭБС – проблемы с доступом библиотеки пользователя к ЭБС «Лань»;
- Я хочу получить доступ в ЭБС – обращение для предоставления доступа библиотеки пользователя к ЭБС «Лань»;
- Другая ошибка – обращения пользователей на произвольную тему. Рассматриваются сотрудниками технической поддержки.

Для отправки обращения выберите пункт «Другая ошибка» или «Обратиться в службу технической поддержки» и заполните обязательные поля в появившейся форме:



Отправить сообщение об ошибке

Если Вы обнаружили ошибку в работе сервиса — попробуйте поискать Ваш вопрос в разделе [«Помощь»](#).

Если найти ответ не удалось — пожалуйста, напишите нам.

В комментарии опишите проблему как можно более подробно — это поможет решить проблему быстро.

Введите Ваше имя *

Пожалуйста, укажите Ваше имя

Введите E-Mail *

На указанный E-Mail будет отправлен ответ
Выберите тип ошибки

Мой ВУЗ определен неверно

Введите комментарий

Назад **Отправить сообщение**

Рисунок 2 Отправка обращения в web-версии ЭБС «Лань»

2.2 Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации базы данных, web-сайта или мобильных клиентов ЭБС «Лань», могут быть исправлены двумя способами:

- обновление схемы базы данных ЭБС «Лань», доработка web-сайта или публикация новой версии мобильного клиента на Google Play или Apple Appstore;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Первая линия служба технической поддержки пользователей принимает и регистрирует все запросы, полученные на сайте, либо на форме обратной связи в Google Play или Apple Appstore:

- Общие вопросы, не связанные с настройкой ЭБС «Лань» или необходимостью доработки БД, сайта или мобильных клиентов решаются непосредственно первой линией службы технической поддержки;
- Вопросы, связанные с функционированием схемы базы данных ЭБС «Лань» переадресуются на разработчиков БД ЭБС «Лань»;
- Вопросы, связанные с работой web-сайта ЭБС «Лань», переадресуются на Frontend-разработчиков. В случае необходимости привлекаются Backend-разработчики;
- Вопросы, связанные с работой мобильных клиентов, распределяются на команды Android-и iOS-разработки.

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 недостаточно для выполнения запроса пользователя.

2.3 Обновление схемы базы данных ЭБС «Лань»

Схема базы данных ЭБС «Лань» постоянно дорабатывается и оптимизируется с целью ускорения выполнения стандартных операций по поиску и управлению записями. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование схемы базы данных ЭБС «Лань», для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию в техническую поддержку. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в схему базы данных ЭБС «Лань» будут внесены соответствующие изменения.

В рамках обновления схемы базы данных ЭБС «Лань» оказываются следующие услуги:

- прием отзывов от пользователей на внесение изменений и дополнений в схему базы данных ЭБС «Лань»;
- выявление ошибок в работе схемы базы данных ЭБС «Лань»;
- обновление структуры базы данных ЭБС «Лань» по отзывам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных при работе схемы базы данных ЭБС «Лань»;
- обновление схемы базы данных ЭБС «Лань» в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов;
- публикация новых версий схемы базы данных ЭБС «Лань», выпущенных в результате добавления новых функций и исправления ошибок.

2.4 Обновление сайта

Обновление сайта производится после завершения реализации и тестирования доработок. Обновление осуществляется в фоновом режиме, незаметно для пользователя. Чтобы получить изменения, добавленные на сайт после обновления, требуется обновить страницу в браузере по клавише F5 или кнопке обновления страницы.

2.5 Обновление мобильных клиентов

Версии приложений для ОС Android и iOS регулярно развиваются и дорабатываются. В клиентах появляются дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов мобильных устройств, обновляется интерфейс. Так же осуществляется адаптация клиентов под новые версии ОС. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование приложения, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию при помощи формы обратной связи на сайте <https://e.lanbook.com/>, либо в комментариях на сервисах Google Play или Apple Appstore. 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 публичные магазины приложений Google Play или Apple Appstore, выпущенных в результате добавления новых функций и исправления ошибок.

3 Информация о пользователях и персонале

3.1 Требования к квалификации пользователей ЭБС «Лань»

Пользователи ЭБС «Лань» подразделяются на следующие группы:

- Студенты образовательных организаций, обладающих доступом к материалам ЭБС «Лань»;
- Преподаватели;
- Библиотекари.

Для каждой из групп требуются навыки работы с web-приложениями и мобильными версиями приложений под ОС Android и iOS.

3.2 Требования к квалификации разработчиков БД

Специалисты, осуществляющие модернизацию базы данных, должны иметь квалификацию инженер-программист и обладать следующими знаниями: MySQL, Clickhouse, Redis, PostgreSQL.

3.3 Требования к квалификации разработчиков мобильных приложений

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

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

Специалисты, осуществляющие модернизацию приложения под платформу iOS, 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.

Специалисты, осуществляющие модернизацию приложения под платформу Android, должны иметь квалификацию инженер-программист и обладать следующими знаниями: Java, Kotlin и навыки работы в среде разработки Android Studio.

3.4 Требования к квалификации разработчиков web-сайта

Команда Frontend-разработчиков сайтов должна обладать знаниями ES6, React, Redux, node.js, html/css, а также XML/XSLT преобразований.

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

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.

4 Дополнительная информация

Если у Вас возникли трудности при работе с мобильным приложением ЭБС «Лань», обращайтесь к руководителю отдела электронного контента по адресу e-mail: ebs@lanbook.ru, тел.: (812) 412-54-93, (812) 412-14-45, (812) 412-85-78, доб. 141.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки приложения:

196105, г. Санкт-Петербург, пр. Юрия Гагарина, д. 1, лит. А

Фактический адрес размещения разработчиков приложения:

196105, г. Санкт-Петербург, пр. Юрия Гагарина, д. 1, лит. А

Фактический адрес размещения службы поддержки приложения:

196105, г. Санкт-Петербург, пр. Юрия Гагарина, д. 1, лит. А