

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «Atlas Controller»

Версия программного обеспечения 1.0.0 · Редакция документа от 14.09.2026

Документ размещён на странице <https://atlaswlc.ru/docs/>

1. Общие сведения

Документ описывает процессы поддержания жизненного цикла программного обеспечения «Atlas Controller» (далее — ПО): устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование ПО, а также сведения о персонале, обеспечивающем поддержку.

Поддержку жизненного цикла осуществляет правообладатель — ООО «СВЯЗЬ» — силами собственных специалистов. Разработка, сопровождение и техническая поддержка выполняются на территории Российской Федерации; инфраструктура разработки (система управления версиями, сборочная среда, лабораторный стенд) размещена на технических средствах правообладателя в Российской Федерации.

2. Организация разработки и сопровождения

- Исходный текст ПО хранится в системе управления версиями на технических средствах правообладателя; доступ предоставляется персонально, с разграничением прав.
- Изменения вносятся в отдельных ветвях и включаются в основную ветвь после просмотра другим специалистом и успешного прохождения автоматических тестов.
- ПО сопровождается набором из более чем 500 автоматизированных проверок (преобразование политики в конфигурацию оборудования, взаимодействие с интерфейсами управления, задания, разграничение доступа, аналитика). Тесты входят в дистрибутив и выполняются при каждом изменении.
- Используются среды: разработки, лабораторный стенд с оборудованием различных производителей, предпромышленная (демонстрационный экземпляр) и промышленная. Изменение переводится в промышленную эксплуатацию после проверки на стенде.
- Ведётся матрица совместимости: модели оборудования и версии встроенного ПО, поддержка которых подтверждена испытаниями.

3. Выпуск версий

- Нумерация версий трёхуровневая: старший номер — несовместимые изменения, средний — новая функциональность, младший — исправления.
- Функциональные выпуски — не реже одного раза в квартал; исправляющие — по мере необходимости, вне общего графика.
- К выпуску прилагается перечень изменений и указания по переходу с предыдущей версии; дистрибутив публикуется с контрольной суммой SHA-256.
- Экземпляры на технических средствах правообладателя обновляет правообладатель; экземпляры в инфраструктуре заказчика — заказчик по инструкции либо специалисты правообладателя по договору сопровождения.

4. Устранение неисправностей

Обращения принимаются службой технической поддержки, регистрируются с присвоением номера и классифицируются по степени влияния; заявителю сообщается номер обращения.

Степень влияния	Признак	Срок реакции	Срок решения или обходного пути
Критическая	ПО недоступно либо управление сетью невозможно; обходного решения нет	2 часа	8 часов
Высокая	Существенная функция недоступна, эксплуатация возможна с ограничениями	4 часа	2 рабочих дня
Средняя	Отдельная функция работает некорректно, есть обходное решение	1 рабочий день	очередной выпуск
Низкая	Замечание, не влияющее на эксплуатацию; предложение по развитию	3 рабочих дня	по плану развития

Порядок работы: регистрация и классификация — воспроизведение на лабораторном стенде — определение причины — обходное решение (при наличии) — исправление и проверка тестами — включение в выпуск — уведомление заявителя и закрытие обращения. На каждое подтверждённое исправление добавляется автоматический тест.

5. Совершенствование ПО

- Предложения поступают от заказчиков через техническую поддержку, а также по результатам эксплуатации и анализа отраслевых требований; рассматриваются, приоритизируются и включаются в план развития.
- Поддержка нового оборудования — отдельный вид работ: изучение интерфейса управления, разработка драйвера, испытания на стенде, внесение в матрицу совместимости.
- При выходе новых версий встроенного ПО оборудования проводится проверка совместимости и при необходимости доработка драйверов.

6. Обеспечение безопасности

- Сведения об уязвимостях используемых общесистемных компонентов отслеживаются регулярно; исправления выпускаются в приоритетном порядке с уведомлением заказчиков.
- Пароли и ключи не хранятся в исходном тексте и дистрибутиве и задаются при установке в файле параметров.
- Действия пользователей фиксируются в журнале аудита ПО.

7. Техническая поддержка

Электронная почта	sales@atlaswlc.ru
Телефон	8-800-77-515-77
Документация и дистрибутив	https://atlaswlc.ru/docs/
Адрес	115487, г. Москва, ул. Нагатинская, д. 30, помещ. 42Н, ООО «СВЯЗЬ»
Режим работы	Приём обращений по электронной почте — круглосуточно; обработка — в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени; критические обращения — круглосуточно

Язык	русский
------	---------

В обращении указываются организация, версия ПО, описание неисправности, время возникновения, затронутые объекты и устройства. Неразрешённое в срок обращение передаётся на следующий уровень: специалист поддержки — инженер сопровождения — разработчик подсистемы — руководитель разработки.

8. Персонал

Для разработки, сопровождения и поддержки ПО правообладатель привлекает 12 специалистов:

Категория	Число	Квалификация
Разработчики серверного ПО	4	Python, реляционные и аналитические СУБД, программные интерфейсы
Разработчики драйверов оборудования, специалисты по беспроводным сетям	3	Интерфейсы управления оборудованием разных производителей, стандарты 802.11, идентификация пользователей сети
Разработчик пользовательского интерфейса	1	Веб-интерфейсы
Специалисты по эксплуатации инфраструктуры и безопасности	2	Linux, контейнерные среды, защита информации
Специалист технической поддержки	1	Эксплуатация сетей Wi-Fi, работа с обращениями
Руководитель разработки	1	План развития, выпуск версий

9. Документация и обучение

- В комплект входят описание функциональных характеристик, инструкция по установке, руководство по эксплуатации и настоящий документ; документация обновляется вместе с выпуском версий и публикуется на <https://atlaswlc.ru/docs/>.
- По запросу заказчика проводится обучение персонала.
- Программный интерфейс снабжён машиночитаемым описанием, доступным в работающем экземпляре.

10. Сохранность и непрерывность

- Исходный текст, дистрибутивы и документация хранятся на технических средствах правообладателя с регулярным резервным копированием.
- Для экземпляров на технических средствах правообладателя выполняется резервное копирование данных заказчиков.
- Предыдущая функциональная версия поддерживается 12 месяцев с даты выхода следующей; о прекращении поддержки заказчики уведомляются заблаговременно.

Президент ООО «УК «МАКС» —
управляющей организации ООО «СВЯЗЬ»

(подпись) М. А. Клевцов

«14» сентября 2026 г. М.П.