Атлас Продвижение

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

версия программного обеспечения 1.0.0

Правообладатель:
Общество с ограниченной ответственностью «СВЯЗЬ»
ОГРН 1257800119422, ИНН 7805827854
115487, г. Москва, ул. Нагатинская, д. 30, помещ. 42Н

Москва, 2026

1. Общие положения

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Атлас Продвижение» (далее — ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование ПО и сведения о персонале, необходимом для такой поддержки. Поддержание жизненного цикла обеспечивается правообладателем — ООО «СВЯЗЬ» — собственными силами на территории Российской Федерации; иностранные лица к разработке, модификации и сопровождению не привлекаются.

2. Процессы жизненного цикла

Процесс	Содержание
Планирование развития	Ведение перечня требований (обращения пользователей, результаты эксплуатации, изменения в подключаемых каналах продвижения), формирование плана выпусков
Разработка	Изменения в исходный текст вносятся в системе управления версиями Git на серверах правообладателя; изменение схемы базы данных — только нумерованными миграциями; изменения проходят проверку вторым разработчиком перед включением в основную ветвь
Проверка	Автоматические проверки сервера приложений и веб-интерфейса выполняются при сборке; перед выпуском выполняется сквозной прогон основных сценариев (регистрация, создание проекта, подготовка плана, публикация сайта, приём обращения)
Сборка и выпуск	Сборка образов контейнеров на серверах правообладателя, присвоение номера версии, формирование дистрибутива с контрольными суммами SHA-256
Развёртывание	Обновление экземпляра на инфраструктуре правообладателя с возможностью возврата к предыдущей версии (сохраняются образы предыдущих выпусков); для лицензиатов — передача дистрибутива
Эксплуатация и поддержка	Приём и обработка обращений, диагностика, устранение неисправностей, консультирование, контроль состояния служб и фоновых заданий
Модернизация	Развитие модулей продвижения, поддержка новых каналов и форматов материалов, изменения по обращениям пользователей
Снятие с эксплуатации	Уведомление лицензиатов не менее чем за 90 календарных дней; выгрузка данных проектов и материалов

3. Устранение неисправностей

3.1. Обращения принимаются по адресу электронной почты `9244992@gmail.com` и через личный кабинет; обращение регистрируется, заявителю сообщается номер.

3.2. При обращении указываются: проект, раздел кабинета, время события, описание проблемы и ожидаемый результат.

3.3. Классификация обращений:

Уровень	Признак	Срок реакции	Срок устранения или обходного решения

Критический	Кабинет недоступен или не выполняются задания у всех пользователей	1 час	8 рабочих часов
Высокий	Не работает существенная функция (публикация сайта, рассылки, приём обращений, отчёты) без обходного решения	4 рабочих часа	3 рабочих дня
Средний	Функция работает с ограничениями, есть обходное решение	1 рабочий день	очередной выпуск
Низкий	Замечания к интерфейсу и документации, предложения	3 рабочих дня	по плану выпусков

3.4. Порядок работы с обращением: регистрация → диагностика и воспроизведение → устранение → проверка → уведомление заявителя и закрытие. Критические исправления выпускаются внеочередным обновлением.

3.5. Состояние служб и очередей фоновых заданий контролируется автоматически с оповещением дежурного специалиста.

4. Совершенствование программного обеспечения

4.1. Правообладатель развивает ПО: добавляет каналы продвижения и форматы материалов, улучшает качество подготавливаемого содержимого, расширяет аналитику и отчётность.

4.2. Плановые выпуски — не реже одного раза в квартал; исправительные — по мере необходимости.

4.3. Сведения об изменениях доводятся до пользователей в кабинете и по электронной почте.

5. Персонал

5.1. Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивают штатные работники правообладателя — 3 человека:

Должность	Квалификация	Зона ответственности
Руководитель разработки	Высшее техническое образование, опыт разработки веб-платформ не менее 5 лет	Архитектура платформы, модель данных, приёмка изменений, план выпусков, эксплуатация серверной инфраструктуры
Ведущий инженер-программист	Высшее техническое образование, опыт разработки на TypeScript (Node.js) не менее 3 лет	Сервер приложений и модули продвижения, интеграции с каналами, подсистема обращений к языковой модели, фоновые задания
Инженер-программист	Высшее техническое образование, опыт разработки веб-интерфейсов не менее 3 лет	Веб-интерфейс, подсистема публикации сайтов, отчёты, тарифы и оплата, первая линия поддержки

5.2. Работники состоят в трудовых отношениях с правообладателем и находятся на территории Российской Федерации.

6. Техническая поддержка

Адрес электронной почты	`9244992@gmail.com`
Через кабинет	Раздел поддержки в личном кабинете
Сайт	`https://growth.promo/`
Режим приёма обращений	Круглосуточно по электронной почте и в кабинете; разбор обращений — в рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)
Язык поддержки	Русский
Стоимость	Входит в стоимость подписки на оплаченный период

7. Обеспечение доступности и сохранности данных

- Серверная инфраструктура правообладателя размещена в центре обработки данных на территории Российской Федерации; резервное копирование базы данных выполняется ежесуточно, копии хранятся не менее 14 суток.
- Образы предыдущих выпусков сохраняются, что позволяет вернуться к предыдущей версии.
- Исходный текст ПО хранится в системе управления версиями на серверах правообладателя; копии репозитория хранятся на отдельных носителях.
- Материалы и данные проектов выгружаются пользователем из кабинета в любое время.

Президент ООО «УК «МАКС» — управляющей организации ООО «СВЯЗЬ» _____ М. А. Клевцов

«___» _____ 2026 г. М.П.