

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «Каргософт»
_____/ Я. В. Глущенко /
«__» _____ 2026 г.

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

программного обеспечения, в том числе устранения неисправностей и совершенствования, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Программное обеспечение «НЕЙРОЛОГИСТ»

*Документ подготовлен для представления в Министерство цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций Российской Федерации*

г. Воскресенск
2026

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Нейрологист» (далее — ПО), включая устранение неисправностей, совершенствование ПО и техническую поддержку пользователей, а также содержит сведения о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1.2. Все процессы жизненного цикла выполняются работниками правообладателя — ООО «Каргософт» (ОГРН 1227700040743, ИНН 9726006457) — на территории Российской Федерации.

2. Поддержание жизненного цикла ПО

2.1. Жизненный цикл ПО поддерживается в рамках непрерывного цикла: планирование изменений → разработка → тестирование → выпуск обновления → эксплуатация и мониторинг → сбор обратной связи.

2.2. Исходный текст ПО находится под управлением системы контроля версий (Git, серверное решение Gitea, развёрнутое на инфраструктуре правообладателя). Каждое изменение проходит рецензирование кода.

2.3. Сборка обновлений выполняется на сборочном сервере правообладателя в контейнерном виде (Docker); выпуск обновления на рабочую среду проводится по регламенту релиза, включающему проверку на тестовом стенде.

2.4. Обновления применяются централизованно на серверной инфраструктуре правообладателя и не требуют действий пользователей. Функциональное назначение ПО при обновлениях не изменяется.

2.5. Работоспособность ПО контролируется средствами мониторинга (доступность, время отклика, ошибки). Ежедневно выполняется резервное копирование базы данных и файлового хранилища; копии хранятся на территории Российской Федерации.

3. Устранение неисправностей

3.1. Сведения о неисправностях поступают от пользователей через каналы технической поддержки, а также фиксируются средствами мониторинга.

3.2. Каждое обращение регистрируется, классифицируется по степени влияния на работоспособность ПО и передаётся ответственному специалисту.

Категория	Влияние	Срок реакции
Критическая	ПО или его ключевые функции недоступны	До 4 рабочих часов
Существенная	Функция работает с ошибкой, есть обходное решение	До 1 рабочего дня
Прочая	Локальная ошибка, вопрос, пожелание	До 2 рабочих дней

3.3. Регистрация обращения выполняется в день поступления. По итогам устранения неисправности пользователю направляется ответ; при необходимости исправление включается в ближайший выпуск обновления.

4. Совершенствование ПО

4.1. Предложения по развитию ПО поступают от пользователей, партнёров и работников правообладателя, накапливаются в реестре доработок и приоритизируются на регулярных планёрках разработки.

4.2. Доработки выполняются итерациями (спринтами) с обязательным тестированием и рецензированием. Новые функции публикуются в составе плановых обновлений; сведения о существенных изменениях доводятся до пользователей.

5. Техническая поддержка пользователей

Параметр	Значение
Электронная почта	support@cargotech.su
Телефон	+7 (965) 598-10-49
Режим работы	Рабочие дни, 9:00–18:00 (МСК)
Регистрация обращений	В день поступления
Территория оказания поддержки	Российская Федерация, без ограничений по регионам

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация ПО осуществляются силами штатных работников правообладателя — граждан Российской Федерации, без привлечения иностранных организаций и специалистов.

6. Персонал, обеспечивающий поддержку жизненного цикла

6.1. Для поддержания жизненного цикла ПО правообладатель располагает командой следующего состава:

Роль	Численность	Зона ответственности
Руководитель разработки	1	Архитектура, планирование выпусков, рецензирование
Разработчики серверной части	2	Прикладные модули, интеграции, устранение неисправностей
Разработчик клиентской части	1	Веб-интерфейсы, доработка пользовательских сценариев

Роль	Численность	Зона ответственности
Инженер по качеству	1	Тестирование обновлений, регрессионные проверки, приёмка
Специалист технической поддержки	1	Приём и ведение обращений, верификация участников
Руководитель продукта	1	Реестр доработок, приоритизация, обратная связь пользователей

6.2. Все перечисленные специалисты — граждане Российской Федерации, привлечённые правообладателем по трудовым и гражданско-правовым договорам. Указанный состав достаточен для гарантийного обслуживания, технической поддержки и модернизации ПО.

6.3. Компетенции персонала соответствуют технологическому стеку ПО: TypeScript/JavaScript, Node.js, React, PostgreSQL, Docker, администрирование ОС семейства Linux.

Генеральный директор ООО «Каргософт»



/ Глущенко Я. В. /

