



ООО «Легалтэк»
applegalhelp.ru/help



**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения.**

В том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование
программного обеспечения и информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки для платформы "LEGALHELP" и связанных сервисов.

Москва, 2026

1. Введение

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Платформа LEGALHELP и связанных сервисов, включая сопровождение, устранение неисправностей, выпуск обновлений и развитие функциональности.

Документ подготовлен для использования в составе материалов, предоставляемых в Минцифры России при актуализации сведений о программном обеспечении в части функциональных характеристик.

2. Процесс разработки

Разработка программного обеспечения осуществляется внутренней командой правообладателя с использованием процессов планирования задач, реализации изменений, сборки, тестирования и выпуска версий.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки: **644020, ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД ОМСК, Г ОМСК, ПР-КТ КАРЛА МАРКСА, Д. 89А, ПОМЕЩ. 1П**

Персонал, задействованный в процессе разработки:

Роль	Количество	Квалификация и зона ответственности
Разработчик мобильного приложения	1	React Native, Android-сборки, REST API, выпуск клиентских версий
Разработчик серверного ПО платформы	2	Golang, PHP, Node.js, TypeScript, выпуск серверных сервисов
DevOps-инженер	1	CI/CD, Docker, Kubernetes, Helm, Terraform, сборка и поставка среды
Администратор платформы	1	Ubuntu, Docker, Docker Compose, Nginx, СУБД, эксплуатационная конфигурация

3. Процесс сопровождения

Сопровождение программного обеспечения включает приём обращений, первичную диагностику, консультирование пользователей и администраторов, анализ инцидентов, выпуск исправлений и актуализацию эксплуатационной документации.

- Адрес электронной почты технической поддержки: support@applegalhelp.ru.
- Страница технической поддержки: <https://applegalhelp.ru/support>.
- Встроенный чат технической поддержки в мобильном приложении.
- Режим работы службы поддержки: Круглосуточно, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения: **644020, ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД ОМСК, Г ОМСК, ПР-КТ КАРЛА МАРКСА, Д. 89А, ПОМЕЩ. 1П**

Персонал, задействованный в процессе сопровождения:

Роль	Количество	Функции в сопровождении
Инженер технической поддержки	13	Приём обращений, консультации, первичная диагностика, работа с документацией
Администратор платформы	2	Поддержка инфраструктуры, журналы, конфигурация, восстановление работоспособности
Разработчик серверного ПО платформы	17	Исправление дефектов, выпуск обновлений серверных сервисов
Разработчик мобильного приложения	2	Исправление дефектов мобильного клиента, выпуск клиентских обновлений

4. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

- установка и настройка программного обеспечения на рабочих и стендовых средах;
- администрирование и контроль работоспособности Платформы и сервисов;
- мониторинг состояния сервисов, журналов и метрик эксплуатации;
- резервное копирование и восстановление данных средствами операционной системы и СУБД;
- выпуск обновлений и установка новых версий программного обеспечения;
- поддержка пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации.

Мониторинг серверных компонентов может выполняться с использованием Prometheus и Grafana. Для локального экспертного стенда также доступны системные метрики контейнеров и сервисов.

5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

1. обращение пользователя или сотрудника фиксируется через электронную почту поддержки либо встроенный чат;
2. выполняется первичная диагностика и уточнение условий воспроизведения проблемы;
3. анализируются журналы, метрики, состояние сервисов и среда воспроизведения инцидента;
4. при необходимости выполняется исправление конфигурации, восстановление данных или доработка программного кода;
5. подготавливается и устанавливается исправление, после чего проводится повторная проверка работоспособности;
6. результат доводится до пользователя, а при необходимости актуализируется документация.

При отказе отдельных сервисов восстановление выполняется за счёт повторного развертывания контейнеров, восстановления конфигурации, использования резервных копий данных и выпуска исправленных версий компонентов.

6. Совершенствование программного обеспечения

- приём и анализ предложений пользователей и внутренних подразделений по развитию функциональности;
- оценка влияния изменений на мобильный клиент, серверные сервисы и сопроводительную документацию;
- проектирование изменений, реализация программного кода, сборка версии и тестирование;
- выпуск обновлённой версии программного обеспечения и доведение изменений до пользователей;
- актуализация руководств и иных документов при изменении пользовательских сценариев или порядка эксплуатации.

7. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Персонал, обеспечивающий поддержку и развитие программного обеспечения, должен обладать навыками работы с мобильным приложением, серверной инфраструктурой, средствами контейнеризации, базами данных, средствами мониторинга и эксплуатационной документацией.

Роль	Количество	Ключевые компетенции
Разработчик мобильного приложения	2	React Native, сборка Android-приложений, REST API
Инженер технической поддержки	13	Консультирование пользователей, сопровождение, эксплуатационная документация
Администратор платформы	2	Ubuntu, Docker, Docker Compose, Nginx, журналы, БД, конфигурация сервисов
DevOps-инженер	2	CI/CD, Docker, Kubernetes, Helm, Terraform, контейнерная поставка
Разработчик серверного ПО платформы	17	Golang, PHP, Node.js, TypeScript, выпуск серверных сервисов