

ООО “Ботмама”

Программное обеспечение
"Конструктор чат-ботов Botmother"

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Курск, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Основные сведения.....	3
1.1. Наименование программы.....	3
2. Жизненный цикл ПО.....	3
2.1. Стадия и процесс «Планирование».....	3
2.2. Стадия и процесс «Разработка».....	4
2.3. Стадия и процесс «Внедрение и сопровождение».....	5
2.4. Стадия и процесс «Устранение неисправностей».....	5
2.5. Стадия и процесс «Оценка запросов на модернизацию».....	6
2.6. Стадия и процесс «Совершенствование».....	6
3. Техническая поддержка.....	7
4. Персонал, осуществляющий совершенствование ПО, устранение неисправностей и техническую поддержку.....	8
5. Юридическая информация.....	9

Введение

В документе описывается жизненный цикл программного обеспечения «Конструктор чат-ботов Botmother» (далее - ПО), порядок оказания технической поддержки, устранения неисправностей и совершенствования ПО, а также требования к персоналу разработчика и заказчика.

ПО «Конструктор чат-ботов Botmother» - платформа для автоматизированного создания и обслуживания чат-ботов без необходимости программирования. Решение позволяет компаниям быстро создавать ботов для обработки клиентских запросов, поддержки, маркетинга и автоматизации коммуникаций.

1. Основные сведения

1.1. Наименование программы

Полное наименование программы: Конструктор чат-ботов Botmother.

Программное обеспечение «Конструктор чат-ботов Botmother» является российской разработкой, организация-разработчик: ООО «Ботмама».

2. Жизненный цикл ПО

Жизненный цикл программного обеспечения включает в себя следующие основные стадии и процессы:

- Планирование;
- Разработка;
- Внедрение и сопровождение;
- Устранение неисправностей;
- Оценка запросов на модернизацию;
- Совершенствование сервиса.

2.1. Стадия и процесс «Планирование»

Стадия «Планирование» содержит следующие этапы:

1. решение о необходимости разработки или модификации ПО принимается на основании анализа требований рынка, потребностей пользователей, оценки экономической и стратегической целесообразности обновления текущей версии ПО, анализа деятельности конкурентов;

2. проработка бизнес-плана, разработка и документирование предложений по разработке и модификации ПО, определяющих требования, состав работ и сроки реализации, а также стоимость разработки и модификации, прогнозируемый размер прибыли;

3. разработка стратегии вывода на рынок, определение и согласование всех аспектов разработки и модификации, связанных с продажей, включая маркетинговые мероприятия (реклама, продвижение), цену, получение всех необходимых документов;

4. разработка технического задания:

- формируется и систематизируется список требований к ПО, выявляются взаимосвязи, документируются процессы;
- анализируются требования корректности и тестируемости;
- формируются функциональные и нефункциональные требования;
- определяются приоритеты реализации требований, утверждаются и обновляются требования по мере необходимости (модификация, новый функционал);
- оцениваются изменения с точки зрения стоимости и сроков выполнения работ.

2.2. Стадия и процесс «Разработка»

Стадия «Разработка» содержит следующие этапы:

1. Анализ функциональных требований к ПО, уточнение и детализация функциональных требований.

2. Разработка архитектуры сервиса, утверждение технических заданий (ТЗ) на разработку функциональных и нефункциональных требований, определение стратегии интеграции.

3. Создание программного кода сервиса в соответствующей среде для разработки.

4. Тестирование: включает в себя функциональное, интеграционное, UX-тестирование. Определение методики тестирования (выбирается методика тестирования, которая устанавливает необходимый и достаточный объем проверок, обеспечивающий достоверность получаемых результатов). Разработка тест-кейсов и выбор нужных инструментов. Проверка соответствия сервиса требованиям ТЗ и исправление ошибок.

5. интеграция и тестирование сервиса в целом на тестовом стенде;

6. проведение приёмочных испытаний руководителем продукта;

7. массовая эксплуатация ПО, которая включает цифровую дистрибьюцию ПО пользователям.

На стадии «Разработка» задействован следующий персонал:

- технический директор;
- программисты;
- тестировщик.

2.3. Стадия и процесс «Внедрение и сопровождение»

Стадия «Внедрение и сопровождение» содержит следующие этапы:

1. Развертывание обновлений на серверах SaaS-продукта или на серверах заказчика, внедрение всех определённых на начальных стадиях жизненного цикла маркетинговых мероприятий в соответствии со стратегией.
2. Обучение специалистов по поддержке.
3. Программное обеспечение предоставляется через веб-доступ (SaaS) и может устанавливаться на клиентскую инфраструктуру.
4. Обратная связь с пользователями, которая включает анализ сбоев ПО в процессе эксплуатации, определение приоритетов устранения неисправностей.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений. Выпуск новых версий осуществляется по мере поступления в обратной связи от пользователей запросов на изменение и добавление функциональных возможностей.

Обновление выполняется на серверной стороне. Шаги:

- Развертывание новой версии на тестовом сервере;
- Тестирование и проверка совместимости;
- Обновление рабочей версии с уведомлением пользователей.

Компания обеспечивает:

- модернизацию и оптимизацию функционала;
- установку и эксплуатационное сопровождение;
- доработку под требования заказчика.

2.4. Стадия и процесс «Устранение неисправностей»

Стадия «Устранение неисправностей» содержит следующие этапы:

1. Разработка стратегии менеджмента неисправностей.

Под неисправностью понимается нештатный сбой, при котором частично или полностью не реализуется функциональность программного обеспечения. Входными данными для разработки стратегии являются неисправности, выявленные в результате обращения пользователей в службу поддержки или ошибки, обнаруженной в процессе тестирования.

2. Регистрация, идентификация и классификация проблем.

На данном этапе каждая проблема классифицируется по категории и приоритету для облегчения анализа тенденций и эффективного использования ресурсов при ее решении. Входными данными являются: дата, текстовое описание проблемы, примеры форм /

отчётов, заказчик / пользователь, модуль приложения, в котором отмечена проблема, предварительная диагностика проблемы.

3. Анализ и оценка проблем для определения приемлемого решения (решений).

По накопленным сведениям о проблемах, проводятся анализы тенденций, устанавливаются и анализируются причины проблем, которые далее, если возможно, устраняются.

4. Устранение проблем.

Выполняется в зависимости от типа и приоритета, с учетом текущих планов работ.

5. Отслеживание проблем вплоть до окончания их решения.

Отмечается, на какие функции влияет изменение исправляемой части ПО. Далее пользователям направляется исправленная версия ПО, а также уведомление по e-mail об изменениях/исправлениях.

2.5. Стадия и процесс «Оценка запросов на модернизацию»

Стадия «Оценка запросов на модернизацию» содержит следующие этапы:

1. анализ результатов, полученных при эксплуатации, оценка производительности программного обеспечения, выявление несоответствия и возможностей для совершенствования на базе информации от пользователей, получение от них пожеланий по доработке и определение приоритетов реализации новых требований;

2. обновление программного обеспечения;

3. анализ проблем в работе сервиса и/или требований пользователей о выпуске последующих вариантов или версий, оценка критичности запроса на модернизацию с точки зрения пользователя:

- критично для функциональности;
- трудности при эксплуатации;
- желательно доработать.

2.6. Стадия и процесс «Совершенствование»

Стадия «Совершенствование» содержит следующие этапы:

1. Формирование требований по совершенствованию, на основании изменений и траектории развития ПЭВМ, а также потребностей пользователей (обращение пользователей в службу поддержки, обращения от организаций, партнеров, тенденции развития пользовательских предпочтений и пр.);

2. регистрация, идентификация и классификация требований по совершенствованию, при которой каждое зафиксированное требование классифицируется по категории и приоритету для облегчения анализа тенденций и эффективного использования ресурсов при реализации задач совершенствования;

3. анализ и оценка зарегистрированных требований для реализации в рамках совершенствования, при которой инициируются необходимые действия в соответствии с категорией и приоритетом, проводится анализ, на основании которого определяются требования к реализации, а затем начинается очередной цикл в рамках процесса совершенствования;

4. реализация требований и отслеживание их вплоть до завершения реализации, при реализации требований совершенствования выполняются процессы планирования и реализации (процессы подробно описаны в пунктах 2.1 и 2.2).

На стадии «Совершенствование» задействован следующий персонал:

- технический директор;
- программисты;
- тестировщик.

Совершенствование ПО производится регулярно за счёт:

- модернизации функционала и внедрения новых технологий;
- улучшения пользовательского интерфейса;
- рефакторинга кода;
- исправления логических ошибок.

3. Техническая поддержка

Техническая поддержка осуществляется по запросу клиента через чат поддержки на сайте и электронную почту.

Типы запросов:

- консультации по функционалу;
- помощь в настройке и интеграции;
- устранение ошибок и неисправностей.

При получении запроса:

- в заявке фиксируется информация о запросе;
- команда разработки выработывает решение;
- команда разработки информирует заказчика о принятом решении.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы;
- помощь в эксплуатации Программы.

4. Персонал, осуществляющий совершенствование ПО, устранение неисправностей и техническую поддержку

Компетенции специалистов, осуществляющих совершенствование ПО, устранение неисправностей и техническую поддержку, приведены в Таблице 1.

Таблица 1 - Компетенции специалистов

№	Направление (должность)	Компетенции	Количество сотрудников
1	Технический директор	Управление проектами, проектирование архитектуры, HTTP, Node.js, TypeScript, Express, Fastify, MongoDB, RabbitMQ, S3, OAuth/JWT, Docker, CI/CD	1
2	Программист	Node.js, TypeScript, REST API, Express, Fastify, MongoDB, RabbitMQ, S3, OAuth/JWT, Docker, CI/CD, HTML, CSS, JS, VueJS, ReactJS, Vuex, Pinia, Redux, Tailwind	4
3	Тестировщик	QA, тестирование, функциональные тесты	1
4	Оператор поддержки	HelpDesk, REST API, документация	3

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя ООО «Ботмама». Сотрудники могут заниматься несколькими направлениями работы согласно должностной инструкции.

5. Юридическая информация

ООО «Ботмама»

Юридический адрес: 305009, Россия, Курская область, город Курск, пл. Привокзальная, д. 2, кв. 5.

Почтовый адрес: 305000, Россия, Курская область, город Курск, ул. Ленина 126, 4 этаж, кабинет 25.

ОГРН: 1174632001873

ИНН / КПП: 4632225905/463201001

Электронная почта: hi@botmother.com

Режим работы службы технической поддержки:

- по рабочим дням с 9 до 19 часов московского времени, кроме выходных и праздничных дней (по производственному календарю РФ).

Контакты службы поддержки:

Электронная почта: hi@botmother.com