**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| Введение | 2 |
| 1. Общие сведения | 3 |
| 2. Назначение и цели разработки | 4 |
| 2.1.Назначения системы | 4 |
| 2.2.Цель системы | 4 |
| 3. Характеристика объектов автоматизации | 5 |
| 3.1. Краткое содержание об объекте автоматизации | 5 |
| 3.2. Сведения об условиях эксплуатации объектов автоматизации | 5 |
| 4. Требования к программе или программному изделию | 6 |
| 4.1. Функциональные требования | 6 |
| 4.2. Требования к надёжности | 6 |
| 4.3. Требования к условиям эксплуатации | 6 |
| 4.4. Требования к составу и параметрам технических средств | 7 |
| 4.5. Требования к информационной и программной совместимости | 7 |
| 4.6. Требование к маркировке и упаковке | 7 |
| 4.7. Требования к транспортировке и хранению | 7 |
| 5. Требования к технической документации | 8 |
| 5.1. Предварительный состав программной документации | 8 |
| 5.2. Специальные требования к программной документации | 8 |
| 6. Стадии и этапы разработки | 10 |
| 7. Порядок контроля и приемки | 13 |
|  |  |

# **Введение**

Полное наименование проекта «Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт бытовой техники». Исполнитель программного продукта - Сервисный центр "IT-Соm".

В рамках проекта использованы такие методологии исследования как анализ, проектирование, кодирование и тестирование.

Основным назначением программного продукта является учет заявок на ремонт бытовой техники.

Программное обеспечение имеет невысокие требования к характеристикам компьютера.

Цель проекта: разработка программного модуля для учета заявок на ремонт бытовой техники.

Для достижения цели сформированы следующие задачи:

1. изучить предметную область;
2. изучить спецификации;
3. анализ подобных готовых ПО;
4. проектирование
5. реализация ПО
6. тестирование продукта;
7. разработка сопроводительной документации.
8. внедрение системы

# **Общие сведения**

Программный модуль включает в себя удобный и структурированный интерфейс, который позволяет просматривать и редактировать информацию о заявках на ремонт включая Номер заявки, дату добавления, вид бытовой техники, модель бытовой техники, описание проблемы, ФИО клиента, номер телефона, статус заявки.

Интерфейс модуля включает в себя следующие разделы:

* Страница с заявками
* Страница с мастерами
* Раздел статистики заявок

Представлена удобная система навигации.

Регулярное проведение процедур поддержки пользователей и технической поддержки улучшает пользовательский опыт и защищает его данные.

# **Назначение и цели разработки**

## **Назначения системы**

Данный модуль предназначается для клиентов и сотрудников компании ООО «БытСервис».

Назначение заключается в улучшении эффективности работы компании.

## **Цель системы**

Основными целями разработки являются:

1. Обеспечение удобного доступа клиентов к подаче и просмотре заявок на ремонт бытовой техники.
2. Улучшение учета заказов.
3. Создание удобной платформы для администрирования и управления данными.
4. Анализ статистики.

# **Характеристика объектов автоматизации**

# **Краткое содержание об объекте автоматизации**

Объектом автоматизации является компания ООО «БытСервис». Краткое содержание данного объекта включает в себя функциональность модуля и основные разделы.

# **Сведения об условиях эксплуатации объектов автоматизации**

Условия эксплуатации включают в себя:

1. Безопасность данных – необходимо обеспечить высокий уровень безопасности данных, включая защиту личной информации, а также защиту от несанкционированного доступа.
2. Регулярное обновление – система должна регулярно обновляться для исправления ошибок, улучшения функционала и обеспечения безопасности.
3. Техническая поддержка – предусмотреть службу технической поддержки для оперативного реагирования на возможные проблемы со стороны пользователей или системы.
4. Резервное копирование данных – проводить регулярное резервное копирование данных системы для предотвращения потери информации в случае сбоев или аварийных ситуаций.
5. Обучение пользователей – предоставить обучение для пользователей системы с целью эффективного использования всех функций и возможностей информационной системы.

# **Требования к программе или программному изделию**

## **Функциональные требования**

Программа должна выполнять следующие функции:

1. Возможность добавления заявок в базу данных;
2. Возможность редактирования заявок
3. Возможность отслеживания статуса заявки
4. Возможность назначения ответственных за выполнение работ
5. Расчет статистики работы отдела обслуживания

## **Требования к надёжности**

Требования к надежности включают в себя:

1. Защита персональных данных пользователей;
2. Регулярное резервное копирование;
3. Мониторинг систем безопасности сайта;
4. Обеспечение высокой доступности для пользователей.

## **Требования к условиям эксплуатации**

Программа должна функционировать в климатических условиях, соответствующих санитарным нормам.

Пользователи данного приложения должны владеть начальными навыками пользователя персонального компьютера.

## **Требования к составу и параметрам технических средств**

Минимальные требования:

* Все семейства Windows
* Процессор частотой: 1.6 Ghz
* Объём оперативной памяти: 256 Mb
* Место на жестком диске объемом: 55 Mb.
* Также необходимо наличие следующих устройств: монитор, системный блок, мышь.

## **Требования к информационной и программной совместимости**

Программа должна работать под управлением семейства операционных систем Windows

## **Требование к маркировке и упаковке**

Дополнительных требований к маркировке и упаковке не предъявляется.

## **Требования к транспортировке и хранению**

Программа размещена в открытом доступе на сайте разработчика и имеет открытый исходный код. Программная документация поставляется в электронном и печатном виде.

# **Требования к технической документации**

## **Предварительный состав программной документации**

Состав программной документации должен включать в себя:

* техническое задание;
* руководство системного программиста.

## **Специальные требования к программной документации**

Специальные требования к программной документации не предъявляются.

# **Стадии и этапы разработки**

Разработка должна быть проведена в четыре стадии:

1. техническое задание;

2. технический проект

3. рабочий проект;

4. внедрение.

На стадии «Техническое задание» должен быть выполнен этап разработки, согласования и утверждения настоящего технического задания.

На стадии «Технический (и рабочий) проект» должны быть выполнены перечисленные ниже этапы работ:

* разработка программы;
* разработка программной документации;
* испытания программы.

На стадии «Внедрение» должен быть выполнен этап разработки «Подготовка и передача программы».

Содержание работ по этапам:

На этапе разработки технического задания должны быть выполнены перечисленные ниже работы:

* постановка задачи;
* определение и уточнение требований к техническим средствам;
* определение требований к программе;
* определение стадий, этапов и сроков разработки программы и документации на нее;
* согласование и утверждение технического задания.

На этапе разработки программы должна быть выполнена работа по программированию (кодированию) и отладке программы.

На этапе разработки программной документации должна быть выполнена разработка программных документов.

На этапе испытаний программы должны быть выполнены перечисленные ниже виды работ:

* разработка, согласование и утверждение порядка и методики испытаний;
* проведение приемо-сдаточных испытаний;
* корректировка программы и программной документации по результатам испытаний.

На этапе подготовки и передачи программы должна быть выполнена работа по подготовке и передаче программы и программной документации в эксплуатацию на объектах заказчика.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Стадия разработки | Этап разработки | Сроки исполнения | Ответственный |
| Эскизный проект | Разработка эскизного проекта |  | Новожилова А.Г. |
| Согласование и утверждение эскизного проекта |  | Новожилова А.Г. |
| Технический проект | Разработка технического проекта |  | Новожилова А.Г. |
| Утверждение технического проекта |  | Новожилова А.Г. |
| Рабочий проект | Разработка программы |  | Новожилова А.Г. |
| Разработка программной документации |  | Новожилова А.Г. |
| Испытания программы |  | Новожилова А.Г. |
| Внедрение | Подготовка и передача программы |  | Новожилова А.Г. |

Таблица 1 – «Стадии и этапы разработки»

# **Порядок контроля и приемки**

Приемосдаточные испытания программы должны проводиться согласно разработанной исполнителем и согласованной заказчиком «Программы и методики испытаний».

Ход проведения приемо-сдаточных испытаний заказчик и исполнитель документируют в протоколе испытаний.

На основании протокола испытаний исполнитель совместно с заказчиком подписывают акт приемки-сдачи программы в эксплуатацию.