**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| Введение | 3 |
| 1. Общие сведения | 4 |
| 2. Назначение и цели разработки | 5 |
| 2.1.Назначения системы | 5 |
| 2.2.Цель системы | 5 |
| 3. Характеристика объектов автоматизации | 6 |
| 3.1. Краткое содержание об объекте автоматизации | 6 |
| 3.2. Сведения об условиях эксплуатации объектов автоматизации | 6 |
| 4. Требования к программе или программному изделию | 7 |
| 4.1. Функциональные требования | 7 |
| 4.2. Требования к надёжности | 7 |
| 4.3. Требования к условиям эксплуатации | 7 |
| 4.4. Требования к составу и параметрам технических средств | 8 |
| 4.5. Требования к информационной и программной совместимости | 8 |
| 4.6. Требование к маркировке и упаковке | 8 |
| 4.7. Требования к транспортировке и хранению | 8 |
| 5. Требования к технической документации | 9 |
| 5.1. Предварительный состав программной документации | 9 |
| 5.2. Специальные требования к программной документации | 9 |
| 6. Технико-экономические показатели | 10 |
| 7. Стадии и этапы разработки | 11 |
| 8. Порядок контроля и приемки | 12 |

# **Введение**

Данное техническое задание (ТЗ) устанавливает требования к созданию программного модуля для учета заявок на ремонт компьютерной техники. Этот модуль будет служить для автоматизации процессов регистрации, обработки и управления заявками, что поможет улучшить качество обслуживания клиентов и оптимизировать деятельность сервисного центра.

# **Общие сведения**

* 1. **Наименование проекта:** Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт компьютерной техники.
  2. **Заказчик:** ООО «Инфотех».
  3. **Исполнитель:** Сервисный центр «IT-Плюс».

# **Назначение и цели разработки**

## **Назначения системы**

Система предназначена для автоматизации процесса учёта заявок на ремонт компьютерной техники, упрощения взаимодействия между клиентами и техническими специалистами, а также для повышения эффективности работы отдела обслуживания.

## **Цель системы**

Целью разработки является создание удобного и функционального программного модуля, который позволит эффективно управлять заявками на ремонт, отслеживать их статус и генерировать статистику по выполненным работам.

# **Характеристика объектов автоматизации**

# **Краткое содержание об объекте автоматизации**

Объектом автоматизации является процесс учёта и обработки заявок на ремонт компьютерной техники, включая взаимодействие с клиентами и техническими специалистами.

# **Сведения об условиях эксплуатации объектов автоматизации**

Условия эксплуатации включают в себя:

1. Безопасность данных – необходимо обеспечить высокий уровень безопасности данных, включая защиту личной информации детей и родителей, 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.

# **Требования к программе или программному изделию**

## **Функциональные требования**

Программа должна выполнять следующие функции:

1. Добавление заявок;
2. Редактирование заявок;
3. Отслеживание статуса заявки;
4. Назначение ответственных за выполнение работ;
5. Расчет статистики работы отделы обслуживания.

## **Требования к надёжности**

Требования к надежности включают в себя:

1. Защита персональных данных пользователей;
2. Регулярное резервное копирование;
3. Мониторинг систем безопасности сайта.

## **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 пользователя;
* руководство системного пользователя;
* листинг программы.

## **Специальные требования к программной документации**

Специальные требования к программной документации не предъявляются.

# **Технико-экономические показатели**

Ожидается сокращение времени обработки заявок на 30% и повышение удовлетворенности клиентов на основе статистических данных.

# **Стадии и этапы разработки**

* + 1. Сбор требований: Анализ потребностей заказчика.
    2. Проектирование: Разработка архитектуры системы.
    3. Разработка: Программирование функционала модуля.
    4. Тестирование: Проверка соответствия требованиям.
    5. Внедрение: Установка модуля на сервере заказчика.
    6. Поддержка: Обеспечение технической поддержки.

# **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.