**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**1. Общие сведения**

**1.1. Наименование системы**

**1.1.1. Полное наименование системы**

Полное наименование системы: автоматизированная система «Учёт проданных билетов».

**1.1.2. Краткое наименование системы**

Наименование системы: База данных.

**1.2. Основания для проведения работ**

Работа выполняется на основании договора №1 от 13 мая 2024 года между заказчиком ООО «ЕйскИнфо» и разработчиком IT-компания «ITECH Group».

**1.3. Наименование организаций – Заказчика и Разработчика**

**1.3.1. Заказчик**

Заказчик: ООО «ЕйскИнфо»  
Адрес фактический: г. Ейск, ул. Красная 53А  
Телефон / Факс: +7 (918) 333 23 93

**1.3.2. Разработчик**

Разработчик: IT-компания «ITECH Group»  
Адрес фактический: г. Москва, Кудринская площадь, 1 подъезд 7, офис 5  
Телефон / Факс: [+7 (499) 648 01 30](tel:+74996480130)

**1.4. Плановые сроки начала и окончания работы**

Плановые сроки на основании договора.

Начало: 13 мая 2024 года.

Окончание: 23 мая 2024 года.

**1.5. Источники и порядок финансирования**

Источники и порядок финансирования на основании договора №1 от 13 мая 2024 года между заказчиком ООО «ЕйскИнфо» и разработчиком IT-компания «ITECH Group».

**1.6. Порядок оформления и предъявления заказчику результатов работ**

Работы по созданию Базы данных сдаются Разработчиком поэтапно в соответствии с календарным планом Проекта. По окончании каждого из этапов работ Разработчик сдает Заказчику соответствующие отчетные документы этапа, состав которых определены Договором №1 от 13 мая 2024 года.

**2. Назначение и цели создания системы**

**2.1. Назначение системы**

База данных «Учёт проданных билетов» предназначена для повышения оперативности и качества принимаемых управленческих решений сотрудниками Заказчика.  
Основным назначением Базы данных является автоматизация информационно-аналитической деятельности в бизнес-процессах Заказчика.  
В рамках проекта автоматизируется информационно-аналитическая деятельность в следующих бизнес-процессах:  
1. Анализ финансовой деятельности кинотеатра, учёт доходов и их соотношение с расходами;  
2. Анализ информационно-аналитической деятельности;  
3. Количество заполненных мест в зале.

**2.2. Цели создания системы**

База данных создается с целью:  
- контроля проданных билетов;  
- учёта прибыли;  
- анализа расходов кинотеатра;  
- своевременного выполнения тех или иных процессов, заказов.

В результате создания Базы данных должны быть улучшены значения следующих показателей:  
- время сбора и первичной обработки исходной информации;  
- количество информационных систем, используемых для подготовки аналитической отчетности;  
- время, затрачиваемое на информационно-аналитическую деятельность;  
- контроль за ценами, заказами продуктов на склад.

**3. Характеристика объектов автоматизации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Структурное подразделение** | **Наименование процесса** | **Возможность автоматизации** | **Решение об автоматизации в ходе проекта** |
| Отдел бухгалтерии | Анализ отклонений фактических значений показателей от плановых | Возможна | Будет автоматизирован |
| Отдел кассы | Согласование бронирования мест | Возможна | Будет автоматизирован |
| Отдел управления | Контроль за оборотом денежных средств | Возможна | Будет автоматизирован |

**4. Требования к системе**

**4.1. Требования к системе в целом**

**4.1.1. Требования к структуре и функционированию системы**

Система Базы данных должна быть централизованной, т.е. все данные должны располагаться в центральном хранилище.   
В Системе предлагается выделить следующие функциональные подсистемы:  
**- подсистема сборка и обработки данных**, которая предназначена для реализации процессов сбора данных из систем источников, приведения указанных данных к виду, необходимому для наполнения подсистемы хранения данных;  
- **подсистема хранения данных**, которая предназначена для хранения данных в структурах, нацеленных на принятие решений;  
- **подсистема формирования и визуализации отчетности**, которая предназначена для формирования бизнес-ориентированных витрин данных и отчетности.

Для организации доступа пользователей к отчетности должен использоваться протокол презентационного уровня HTTP и его расширение HTTPS.

Смежными системами для Базы данных являются:  
- информационные системы оперативной обработки данных Заказчика;  
- информационные системы планирования;  
- информационные системы отчетов;

- информационные системы оплаты.  
Источниками данных для Системы должны быть:  
- Информационная система управления предприятием (СУБД MS SQL).  
- Информационно-справочная система (СУБД MS SQL).  
- Информационная система обеспечения бюджетного процесса (СУБД Oracle).

Система должна поддерживать следующие режимы функционирования:  
- Основной режим, в котором подсистемы Базы данных выполняют все свои основные функции.  
- Профилактический режим, в котором одна или все подсистемы Базы данных не выполняют своих функций.  
В *основном режиме функционирования* Система Базы данных должна обеспечивать:  
- работу пользователей режиме – 24 часов в день, 7 дней в неделю (24х7);  
- выполнение своих функций – сбор, обработка и загрузка данных; хранение данных, предоставление отчетности.  
В *профилактическом режиме* Система Базы данных должна обеспечивать возможность проведения следующих работ:  
- техническое обслуживание;  
- модернизацию аппаратно-программного комплекса;  
- устранение аварийных ситуаций.  
Для обеспечения высокой надежности функционирования Системы как системы в целом, так и её отдельных компонентов должно обеспечиваться выполнение требований по диагностированию ее состояния.  
Диагностирование Системы должно осуществляться следующими штатными средствами, входящими в комплект поставки программного обеспечения:  
- СУБД;  
- ETL-средство;  
- средство визуализации;  
Обязательно ведение журналов инцидентов в электронной форме, а также графиков и журналов проведения ППР.  
Для всех технических компонентов необходимо обеспечить регулярный и постоянный контроль состояния и техническое обслуживание.

**4.1.2. Требования к численности и квалификации персонала системы и режиму его работы**

4.1.2.1. Требования к численности персонала

В [состав персонала](http://www.prj-exp.ru/dwh/dwh_project_team.php), необходимого для обеспечения эксплуатации Базы данных в рамках соответствующих подразделений Заказчика, необходимо выделение следующих ответственных лиц:  
- Руководитель эксплуатирующего подразделения - 1 человек.  
- Администратор подсистемы сбора, обработки и загрузки данных - 2 человека.  
- Администратор подсистемы хранения данных - 2 человека.  
- Администратор подсистемы формирования и визуализации отчетности - 1 человек.  
Данные лица должны выполнять следующие функциональные обязанности.  
- Руководитель эксплуатирующего подразделения - на всем протяжении функционирования Базы данных обеспечивает общее руководство группой сопровождения. Следит за выполнением обязанностей подчиненных.   
- Администратор подсистемы сбора, обработки и загрузки данных - на всем протяжении функционирования Базы данных обеспечивает контроль процессов ETL, подготовку и загрузка данных из внешних источников в хранилище данных. Обеспечивает корректную работу базы данных.  
- Администратор подсистемы хранения данных - на всем протяжении функционирования Базы данных обеспечивает распределение дискового пространства, оптимизацию производительности.  
- Администратор подсистемы формирования и визуализации отчетности - на всем протяжении функционирования Базы данных обеспечивает поддержку пользователей, формирование отчетности, загрузку отчётов в базу данных.

4.1.2.2. Требования к квалификации персонала

К квалификации персонала, эксплуатирующего Систему Базы данных, предъявляются следующие требования:  
- Конечный пользователь - знание соответствующей предметной области; знание основ многомерного анализа; знания и навыки работы с аналитическими приложениями.  
- Администратор подсистемы сбора, обработки и загрузки данных - знание методологии проектирования хранилищ данных; знание методологии проектирования ETL процедур; знание интерфейсов интеграции ХД с источниками данных; знание СУБД; знание языка запросов SQL.  
- Администратор подсистемы хранения данных - глубокие знания СУБД; знание архитектуры «Звезда» и «Снежинка»; опыт администрирования СУБД; знание и навыки операций архивирования и восстановления данных; знание и навыки оптимизации работы СУБД.  
- Администратор подсистемы формирования и визуализации отчетности - понимание принципов многомерного анализа; знание методологии проектирования хранилищ данных; знание и навыки администрирования приложения; знание языка запросов SQL; знание инструментов разработки.

4.1.2.3. Требования к режимам работы персонала

Персонал, работающий с Системой Базы данных и выполняющий функции её сопровождения и обслуживания, должен работать в следующих режимах:  
- Конечный пользователь - в соответствии с основным рабочим графиком подразделений Заказчика.  
- Администратор подсистемы сбора, обработки и загрузки данных – двухсменный график, поочередно.  
- Администратор подсистемы хранения данных – двухсменный график, поочередно.  
- Администратор подсистемы формирования и визуализации отчетности – в соответствии с основным рабочим графиком подразделений Заказчика.

**4.1.3. Показатели назначения**

4.1.3.1. Параметры, характеризующие степень соответствия системы назначению

Система должна обеспечивать следующие количественные показатели, которые характеризуют степень соответствия ее назначению:  
- Количество измерений – в соответствии с требованиями Заказчика.  
- Количество показателей – в соответствии с требованиями Заказчика.  
- Количество аналитических отчетов – в соответствии с требованиями Заказчика.

4.1.3.2. Требования к приспособляемости системы к изменениям

Обеспечение приспособляемости системы должно выполняться за счет:  
- своевременности администрирования;  
- модернизации процессов сбора, обработки и загрузки данных в соответствии с новыми требованиями;  
- модификации процедур доступа и представления данных конечным пользователям;  
- наличия настроечных и конфигурационных файлов у ПО подсистем;  
- наличия базы данных и её подсистем.

4.1.3.3. Требования сохранению работоспособности системы в различных вероятных условиях

|  |  |
| --- | --- |
| **Вероятное условие** | **Требование** |
| Нарушения в работе системы внешнего электроснабжения серверного оборудования продолжительностью до 15 мин. | Функционирование в полном объеме. |
| Выход из строя сервера подсистемы хранения данных | Уведомление администратора подсистемы хранения данных и администратора подсистемы сбора, обработки и загрузки данных |
| Не предвиденный сбой в работе системы Базы данных учёта проданных билетов | Уведомление администратора об ошибке и отчёт |
| Ошибка в данных отчёта (в Базе данных учёта проданных билетов) | Уведомление Администратора подсистемы формирования и визуализации отчетности и отчёт |

**4.1.4. Требования к надежности**

4.1.4.1. Состав показателей надежности для системы в целом  
Уровень надежности должен достигаться согласованным применением организационных, организационно-технических мероприятий и программно-аппаратных средств.  
Надежность должна обеспечиваться за счет:  
- применения технических средств, системного и базового программного обеспечения, соответствующих классу решаемых задач;  
- своевременного выполнения процессов администрирования Системы Базы данных;  
- соблюдения правил эксплуатации и технического обслуживания программно-аппаратных средств;  
- предварительного обучения пользователей и обслуживающего персонала.  
Время устранения отказа должно быть следующим:  
- при перерыве и выходе за установленные пределы параметров электропитания - не более 15 минут.  
- при перерыве и выходе за установленные пределы параметров программного обеспечением - не более 3 часов.  
Система должна соответствовать следующим параметрам:  
- среднее время восстановления 7 часов - определяется как сумма всех времен восстановления за заданный календарный период, поделенные на продолжительность этого периода;  
- коэффициент готовности Х - определяется как результат отношения средней наработки на отказ к сумме средней наработки на отказ и среднего времени восстановления;  
- время наработки на отказ 7 часов - определяется как результат отношения суммарной наработки Системы к среднему числу отказов за время наработки.

4.1.4.2. Перечень аварийных ситуаций, по которым регламентируются требования к надежности

Под аварийной ситуацией понимается аварийное завершение процесса, выполняемого той или иной подсистемой Базы данных, а также «зависание» этого процесса.  
При работе системы возможны следующие аварийные ситуации, которые влияют на надежность работы системы:  
- сбой в электроснабжении сервера;  
- сбой в электроснабжении рабочей станции пользователей системы;  
- сбой в электроснабжении обеспечения локальной сети (поломка сети);  
- ошибки Системы Базы данных, не выявленные при отладке и испытании системы;  
- сбои программного обеспечения сервера.

4.1.4.3. Требования к надежности технических средств и программного обеспечения  
К надежности оборудования предъявляются следующие требования:  
- в качестве аппаратных платформ должны использоваться средства с повышенной надежностью;  
- применение технических средств соответствующих классу решаемых задач;  
- аппаратно-программный комплекс Системы должен иметь возможность восстановления в случаях сбоев.  
К надежности электроснабжения предъявляются следующие требования:  
- с целью повышения отказоустойчивости системы в целом необходима обязательная комплектация серверов источником бесперебойного питания с возможностью автономной работы системы не менее 30 минут;  
- система должны быть укомплектована подсистемой оповещения Администраторов о переходе на автономный режим работы;  
- система должны быть укомплектована агентами автоматической остановки операционной системы в случае, если перебой электропитания превышает 45 минут;  
- должно быть обеспечено бесперебойное питание активного сетевого оборудования.  
Надежность аппаратных и программных средств должна обеспечиваться за счет следующих организационных мероприятий:  
- предварительного обучения пользователей и обслуживающего персонала;  
- своевременного выполнения процессов администрирования;  
- соблюдения правил эксплуатации и технического обслуживания программно-аппаратных средств;  
- своевременное выполнение процедур резервного копирования данных.  
Надежность программного обеспечения подсистем должна обеспечиваться за счет:  
- надежности общесистемного ПО и ПО, разрабатываемого Разработчиком;  
- проведением комплекса мероприятий отладки, поиска и исключения ошибок.  
- ведением журналов системных сообщений и ошибок по подсистемам для последующего анализа и изменения конфигурации.

4.1.4.4. Требования к методам оценки и контроля показателей надежности на разных стадиях создания системы в соответствии с действующими нормативно-техническими документами.

Проверка выполнения требований по надежности должна производиться на этапе проектирования расчетным путем, а на этапах испытаний и эксплуатации - по методике Разработчика, согласованной с Заказчиком.

**4.1.5. Требования к эргономике и технической эстетике**  
Подсистема формирования и визуализации отчетности данных должна обеспечивать удобный для конечного пользователя интерфейс, отвечающий следующим требованиям.  
В части внешнего оформления:  
- интерфейсы подсистем должен быть типизированы;  
- должно быть обеспечено наличие локализованного (русскоязычного) интерфейса пользователя;  
- должен использоваться шрифт: Times New Roman  
- размер шрифта должен быть: 14  
- цветовая палитра должна быть: черно-белая  
- в шапке отчетов должен использоваться логотип Заказчика.  
В части диалога с пользователем:  
- для наиболее частых операций должны быть предусмотрены «горячие» клавиши;  
- при возникновении ошибок в работе подсистемы на экран монитора должно выводиться сообщение с наименованием ошибки и с рекомендациями по её устранению на русском языке.  
В части процедур ввода-вывода данных:  
- должна быть возможность многомерного анализа данных в табличном и графическом видах.  
К другим подсистемам предъявляются следующие требования к эргономике и технической эстетике.  
В части внешнего оформления:  
- интерфейсы по подсистемам должен быть типизированы.  
В части диалога с пользователем:  
- для наиболее частых операций должны быть предусмотрены «горячие» клавиши;  
- при возникновении ошибок в работе подсистемы на экран монитора должно выводиться сообщение с наименованием ошибки и с рекомендациями по её устранению на русском языке.  
В части процедур ввода-вывода данных:  
- должна быть возможность получения отчетности по мониторингу работы подсистем.

**4.1.6. Требования к эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению компонентов системы**

Условия эксплуатации, а также виды и периодичность обслуживания технических средств Системы должны соответствовать требованиям по эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению, изложенным в документации завода-изготовителя (производителя) на них.  
Технические средства Системы и персонал должны размещаться в существующих помещениях Заказчика, которые по климатическим условиям должны соответствовать ГОСТ 15150-69 «Машины, приборы и другие технические изделия. Исполнения для различных климатических районов. Категории, условия эксплуатации, хранения и транспортирования в части воздействия климатических факторов внешней среды» (температура окружающего воздуха от 5 до 40 °С, относительная влажность от 40 до 80 % при Т=25 °С, атмосферное давление от 630 до 800 мм ртутного столба). Размещение технических средств и организация автоматизированных рабочих мест должны быть выполнены в соответствии с требованиями [ГОСТ 21958-76](http://www.prj-exp.ru/gost/gost_21958-76.php) «Система "Человек-машина". Зал и кабины операторов. Взаимное расположение рабочих мест. Общие эргономические требования».  
Для электропитания технических средств должна быть предусмотрена трехфазная четырехпроводная сеть с глухо заземленной нейтралью 380/220 В (+10-15)% частотой 50 Гц (+1-1) Гц. Каждое техническое средство запитывается однофазным напряжением 220 В частотой 50 Гц через сетевые розетки с заземляющим контактом.  
Для обеспечения выполнения требований по надежности должен быть создан комплект запасных изделий и приборов (ЗИП).  
Состав, место и условия хранения ЗИП определяются на этапе технического проектирования.

**4.1.7. Требования к защите информации от несанкционированного доступа**

4.1.7.1. Требования к информационной безопасности  
Обеспечение информационное безопасности Системы Базы данных должно удовлетворять следующим требованиям:  
- Защита Системы должна обеспечиваться комплексом программно-технических средств и поддерживающих их организационных мер.  
- Защита Системы должна обеспечиваться на всех технологических этапах обработки информации и во всех режимах функционирования, в том числе при проведении ремонтных и регламентных работ.  
- Программно-технические средства защиты не должны существенно ухудшать основные функциональные характеристики Системы (надежность, быстродействие, возможность изменения конфигурации).  
- Разграничение прав доступа пользователей и администраторов Системы должно строиться по принципу "что не разрешено, то запрещено";  
- Защита от обхода системы, тестирование.

4.1.7.2. Требования к антивирусной защите  
Средства антивирусной защиты должны быть установлены на всех рабочих местах пользователей и администраторов Системы Базы данных. Средства антивирусной защиты рабочих местах пользователей и администраторов должны обеспечивать:  
- централизованное управление сканированием, удалением вирусов и протоколированием вирусной активности на рабочих местах пользователей;  
- централизованную автоматическую инсталляцию клиентского ПО на рабочих местах пользователей и администраторов;  
- централизованное автоматическое обновление вирусных сигнатур на рабочих местах пользователей и администраторов;  
- ведение журналов вирусной активности;  
- администрирование всех антивирусных продуктов.

4.1.7.3. Разграничения ответственности ролей при доступе к Базе данных

Требования по разграничению доступа приводятся в виде матрицы разграничения прав.

Матрица должна раскрывать следующую информацию:  
- код ответственности: Ф - формирует, О – отвечает, И – использует и т.п.;  
- наименование объекта системы, на который накладываются ограничения;  
- роль сотрудника/единица организационной структуры, для которых накладываются ограничения.