**Документ об образе и границах решения**

для «Nova Aurora»

Версия: 1.0

20.08.2022

Составители:

Гопта Анастасия

Ломоносов Сергей

Савчук Вероника

**Лист распространения**

| Организация | ФИО | Должность | Для информации / согласования |
| --- | --- | --- | --- |
| IT Academy | Зарецкий Иван | Преподаватель | Для согласования |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**История версий**

| ФИО | Дата | Причина изменения | Версия |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**1. Глоссарий**

**1.1. Термины**

| **Термин** | **Значение** |
| --- | --- |
| Видео-сессия | сессия по оказанию психологической помощи в режиме онлайн, проводимая Терапевтом с Клиентом посредством видеосвязи внутри системы через интернет-соединение |
| Гость | неавторизованный пользователь системы (незарегистрированный или зарегистрированный) |
| Доступное время | временной интервал Терапевта, обозначенный им как рабочее время, не забронированный другим пользователем  время терапевта, доступное для бронирования клиентом |
| Закон | Закон “Об оказании психологической помощи” №153-З от 01.07.2010 |
| Клиент | зарегистрированный пользователь, обратившейся к системе в целях получения психологической помощи, который имеет необходимые технические средства для взаимодействия с системой |
| Лицевой счет | счет Клиента, отражающий остаток неиспользованных оплаченных сессий |
| Личный кабинет | это система самообслуживания, позволяющая пользователю просматривать, дополнять и изменять информацию своего профиля, управлять своими услугами и оплатой. |
| Модератор | сотрудник системы, занимающийся модерацией отзывов зарегистрированных пользователей. |
| Нерабочее время | свойство временного интервала, отражаемое Терапевтом, означающее его неготовность оказывать услуги (проводить сессии) в этом временном отрезке |
| Пакет сессий | количество приобретаемых Клиентом сессий с Терапевтом (без привязки к конкретному Терапевту), подлежащее отражению на лицевом счете Клиента |
| Платежные данные | данные Клиента, содержащие информацию о номере платежной карты, ее сроке действия и коде подтверждения, использующиеся для оплаты услуг |
| Подтвержденное образование | документальное подтверждение (включая, но не ограничиваясь: дипломы, сертификаты, свидетельства, аттестат) факта получения и действительности образования определенного профиля специалиста |
| Пользователь | лицо взаимодействующее с Системой, выполняющее роль Гостя, Клиента или Терапевта. |
| Прерывание сессии | намеренное или непреднамеренное прекращение сессии |
| Профиль | совокупность информации о пользователе, включая его платежные данные и лицевой счет |
| Рабочее время | свойство временного интервала, отражаемое Терапевтом, означающее его готовность оказывать услуги (проводить сессии) в этом временном отрезке |
| Расписание терапевта | календарь упорядоченных по времени планируемых и/или произошедших сессий, а также информация об ином времени Терапевта (доступном и нерабочем). |
| Сессия | ограниченное во времени взаимодействие по оказанию психологической помощи между Терапевтом и Клиентом |
| Терапевт | зарегистрированный пользователь с ролью психолог и/или психотерапевт с подтвержденным образованием, оказывающий услугу психологической помощи Клиенту |
| ID сессии | уникальный номер сессии, присваиваемый ей при создании |

**1.2. Сокращения**

| **Сокращение** | **Значение** |
| --- | --- |
| ЛК | Личный кабинет |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**2. Введение**

**2.1. Описание бизнеса**

В условиях быстро меняющегося мира оставаться эмоционально стабильным становится все сложнее. Череда меняющихся негативных событий накладывает серьезный отпечаток на эмоциональное состояние, что имеет накопительный эффект. Вследствие этого ощущается подавленное, тоскливое, угнетенное состояние, повышается раздражительность. Проживать неожиданную потерю близких самостоятельно очень трудно, видимые планы разрушены, а как жить дальше увидеть не дает тревога за будущее. Все чаще людям необходимо прибегать к помощи специалистов для того, чтобы справиться с тревожностью, паническими атаками, навязчивыми мыслями. Как показала статистика, в 2021 году люди чаще начали обращаться к психологам во время пандемии (страх заболеть, панические атаки и суицидальные мысли, связанные с боязнью осложнений, одиночества).

ООО “Nova Aurora” является стартапом в области оказания психологической консультации онлайн. Направление получения и оказания психологической помощи становится все востребованнее и перспективнее, поэтому необходима платформа, с помощью которой клиенты смогут найти подходящего для себя терапевта, а терапевтам - клиентскую базу по профилю практики, при этом, чтобы первые были уверены в защищенности своих личных данных и конфиденциальности.

**2.2. Возможности бизнеса и нужды клиентов**

ООО “Nova Aurora” является стартапом в области оказания психологической помощи, которая позволяет найти терапевта под запрос клиента и проводить онлайн-сессии. Основными конкурентами создаваемого продукта будут:

* классические центры оказания психологической помощи;
* схожие онлайн-платформы по оказанию психологической помощи онлайн (“Ясно”, “Мета”).

По сравнению с классическими центрами оказания психологической помощи наш продукт имеет явные преимущества: предоставление услуг онлайн, т.е. проведение сессии возможно из любой локации как для клиента, так и для терапевта. Это позволяет сэкономить время на дороге, что является преимуществом для обеих сторон, дополнительное преимущество для клиента - получение консультации в том месте, где он себя будет чувствовать максимально комфортно, расслабленно, в той атмосфере, которая будет располагать к личным разговорам. Также для клиента будет несомненным преимуществом тот факт, что при проведении сессии клиент может отключить видео и продолжать общение посредством голоса, что также позволит чувствовать себя более комфортно и открыто.

По сравнению со схожими онлайн-платформами по оказанию психологической помощи, наша платформа будет предоставлять все услуги исключительно в рамках платформы (видеозвонки, письма), что позволит сразу же приступить к общению с терапевтом по выбранному направлению (исключается необходимость поиска платформы для проведения сессий, например, Skype, Zoom, Teams), а также позволит сохранить конфиденциальность сессий и лучше защитить данные клиента.

**2.3. Бизнес-цели и критерии успеха**

К 01.04.2023 количество Клиентов системы должно составить не менее 1500 человек.

К 01.10.2023 количество Клиентов системы должно составить не менее 3000 человек.

К 01.04.2023 количество Терапевтов системы должно составить не менее 75 человек.

К 01.10.2023 количество Терапевтов системы должно составить не менее 150 человек.

Доля положительных отзывов о системе (оценка 8 звезд и выше) должна превышать 90% в каждом квартале, начиная с 01.04.2023.

Создание MVP проекта к 01.01.2023.

Обеспечение наличия функционала соответствующего приоритетам “Must have” и “Should have” к 01.04.2023 (См. раздел 5.1 настоящего документа).

**2.4. Факторы бизнес-риска**

# Ниже представлена таблица бизнес-рисков, которые могут возникнуть в ходе реализации проекта, а также способы снижения данных рисков.

| **ID риска** | **Описание риска** | **Мероприятия по минимизации** |
| --- | --- | --- |
| R.1 | Увеличение стоимости проекта в результате некорректной изначальной оценки и увеличения объема проекта | Декомпозиция и приоритизация функций |
| R.2 | Несоблюдение сроков проекта | Промежуточный контроль сроков |
| R.3 | Утечка конфиденциальной информации пользователя | Шифрование данных, защищенные каналы |
| R.4 | Ошибка в оценке конкурентов, в связи с чем потребуется изменение или дополнение запланированного функционала проекта | Бенчмаркинг |
| R.5 | Технологические риски в части несоответствия или изменения требований интегрируемых систем, устаревания используемых технологий | Приоритизация, инкрементные поставки, создание прототипа |

**3. Бизнес-контекст**

**3.1. Профили заинтересованных лиц проекта**

| **Заинтересованное лицо** | **Ожидания от проекта** | **Опасения** |
| --- | --- | --- |
| Заказчик | Заинтересован в создании удобного и масштабируемого продукта в целях стремительного увеличения количества клиентов и терапевтов, и, соответственно, высоком уровне их удовлетворенности продуктом. | Дополнительные расходы в случае необходимости существенной доработки проекта или увеличения сроков его реализации |
| Терапевты | Заинтересован в удобном, простом и интуитивно понятном функционале, стабильном и защищенном канал связи с клиентом, возможности отсеивания клиентов по своей специализации | Сложный интерфейс, подбор клиентов не по профилю, нестабильная связь |
| Клиенты | Заинтересованы в продукте с понятным функционалом, возможности подбора подходящего специалиста, конфиденциальности и защищенность информации, возможность анонимного получения услуг | Сложный интерфейс, неудобный и неточный подбор подходящего терапевта, возможность утечки информации |
| Модератор | Заинтересован в качественном готовом продукте | Сложный интерфейс, большое количество отрицательных отзывов |
| Менеджер проекта | Заинтересован в качественном готовом продукте с понятным для пользователей функционалом | Увеличение работы над проектом, снижение привлекательности компании, потеря имиджа |
| Бизнес-аналитик | Заинтересован в качественном сборе и анализе требований, продуктивной коммуникации с заинтересованными лицами для дальнейшей передачи проекта разработчикам | Увеличение работы над проектом, снижение привлекательности компании, потеря имиджа |
| Разработчики | Заинтересован в качественной реализации готового продукта с понятным функционалом для пользователей | Увеличение работы над проектом, снижение привлекательности компании, потеря имиджа |
| Тестировщики | Заинтересован в качественной реализации готового продукта командой | Увеличение работы над проектом, снижение привлекательности компании, потеря имиджа |

**3.2. Приоритеты проекта**

Учитывая, что финансовые ресурсы проекта ограничены рамками выделенного бюджета, также важна быстрая реализация проекта, мы определим и реализуем наиболее важные (базовые) функции проекта, с которыми возможно будет обеспечить нормальное функционирование системы, дополнительные функции - в последующих релизах.

**Матрица компромиссов проекта**

|  | **Фиксируется** | **Оптимизируется** | **Принимается** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ресурсы** | х |  |  |
| **Время** |  | х |  |
| **Функции** |  |  | х |

**3.3. Операционная среда**

Продукт используется на территории Республики Беларусь (в будущем планируется вход на рынок Украины), Пользователи (клиенты) также из этих стран. Допускается, что Терапевты могут быть из других стран при условии, что их сертификаты/дипломы признаются на территории Республики Беларусь. Данные системы хранятся на сервере в Республике Беларусь, на устройствах входа пользователей ничего не хранится. Пользователи получают доступ к информации подключаясь к системе посредством интернет-соединения.

| Параметр | Требование |
| --- | --- |
| ОС | Microsoft Windows 7/8/8.1/10, macOS 10.12+, Linux |
| Браузеры | *Последние стабильные версии браузеров:*  Для ПК (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera)  Для мобильных устройств на базе Android (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera)  Для мобильных устройств на базе iOS (Safari) |
| Сеть | от 128 кбит/с в обоих направлениях |
| Пропускная способность встраиваемого сервиса по связи | до 1000 одновременных пользователей |

**4. Образ решения**

**4.1. Положение об образе проекта**

Для Клиентов и Терапевтов, которые хотят иметь возможность получения и оказания психологической помощи через защищенные удаленные каналы связи по выбранному направлению, наш продукт платформа “Nova Aurora” позволяет организовать получение специализированной психологической помощи посредством видеозвонков онлайн. В отличие от классического формата оказания психологической помощи (в формате личных встреч) и иных сервисов удаленной помощи (в формате онлайн) Наше решение позволит определить подходящего Терапевта для Пользователя на основании запросов и предпочтений второго, предоставить ему удобный и защищенный канал онлайн связи, оплачивать услуги по принципу пакета сессий, сохранить комфорт личного пространства, а также снизить финансовые и временные затраты, благодаря удаленной форме коммуникации.

**4.2. Границы решения**

Границы решения в виде Use Case диаграммы представлены в Приложении 1.

**4.3. Предположения и зависимости**

Валидация терапевтов (как и мониторинг актуальности лицензий) проходит вручную вне системы.

Изменения законодательства в части оказания психологической помощи, психотерапевтической помощи, в части международного сотрудничества могут повлечь за собой необходимость внесения изменений в систему.

**5. Масштабы и ограничения**

**5.1. Объем первого и последующего релизов**

|  |  | X | X | X | X |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Функции** | **Приоритеты (MSCW)** | | | | **Номер релиза** |
| **1 ряд (Must have)** | **2 ряд (Should have)** | **3 ряд (Could have)** | **4 ряд (Would like)** |
| 1 | Регистрация терапевта через e-mail | X |  |  |  | 1 |
| 2 | Регистрация клиента через e-mail | X |  |  |  | 1 |
| 3 | Восстановление пароля | X |  |  |  | 2 |
| 4 | Авторизация клиента | X |  |  |  | 1 |
| 5 | Авторизация терапевта | X |  |  |  | 1 |
| 6 | Поиск терапевта | X |  |  |  | 1 |
| 7 | Просмотр профиля терапевта | X |  |  |  | 1 |
| 8 | Выбор терапевта из предложенных системой | X |  |  |  | 1 |
| 9 | Просмотр видео-визитки терапевта | X |  |  |  | 1 |
| 10 | Выбор времени и даты сессии | X |  |  |  | 1 |
| 11 | Привязка платежной карты | X |  |  |  | 1 |
| 12 | Отправка уведомления о сессиях на e-mail | X |  |  |  | 1 |
| 13 | Оплата пакета сессий | X |  |  |  | 1 |
| 14 | Оценка пройденной сессии | X |  |  |  | 1 |
| 15 | Публикация комментария о терапевте |  |  | X |  | 2 |
| 16 | Перенос / отмена сессии клиентом | X |  |  |  | 1 |
| 17 | Смена текущего терапевта | X |  |  |  | 1 |
| 18 | Изменение данных в профиле терапевта | X |  |  |  | 1 |
| 19 | Изменение данных в профиле клиента | X |  |  |  | 1 |
| 20 | Составление и управление расписанием терапевта | X |  |  |  | 1 |
| 21 | Проведении сессии терапевтом | X |  |  |  | 1 |
| 22 | Запись сессии |  |  |  | X | 3 |
| 23 | Удаление профиля клиента | X |  |  |  | 1 |
| 24 | Проведение чат-сессии |  |  |  | X | 3 |
| 25 | Использование интерактивных инструментов при видео-сессии |  |  |  | X | 3 |
| 26 | Ведение журнала сессий |  |  |  | X | 3 |
| 27 | Регистрация пользователя через номер телефона |  |  |  | X | 3 |
| 28 | Деактивация профиля Терапевта | X |  |  |  | 1 |

**5.2. Ограничения и исключения**

Текущая версия является веб-приложением для персонального компьютера и не предполагает версий для других типов устройств.

Система будет реализована в пределах Республики Беларусь.

Уровень безопасности хранения данных должен соответствовать международным стандартам HL7 FHIR, CDA, IHE и СТБ ISO/IEC 27001-2011.

В данную версию проекта не будут включены следующие направления:

- функционирование системы на рынке Украины;

- функция чат-сессий;

- функция ведения записей по результатам сессий;

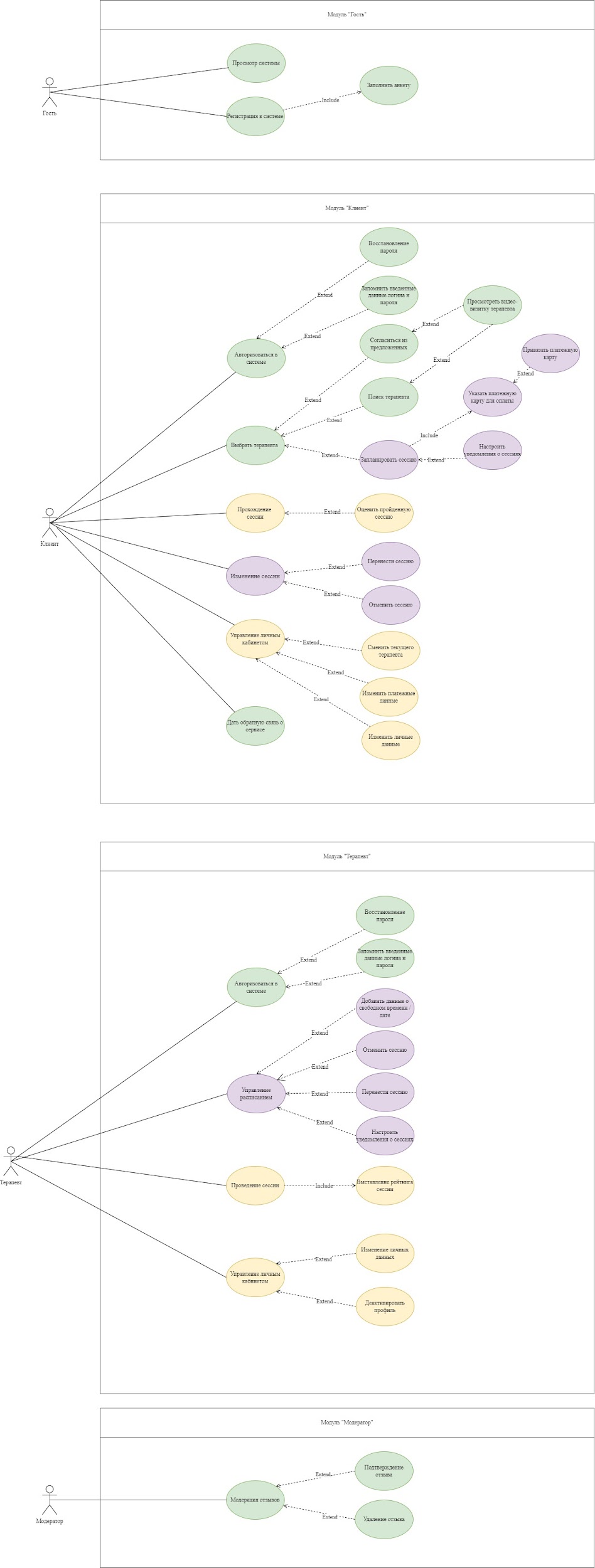
- функция записи сессий и хранения данных записи сессий;

- мобильная версия приложения.

Эти функции будут включены в последующие версии проекта.

**6. Приложения**

**Приложение 1 - Use Case Diagram**

****