## 2.2. Техническое задание

2.2.1.

### Общие сведения

В данной главе представлены общие сведения о системе:

1. полное наименование системы и ее условное обозначение: Web-приложение «Аутсорсинг Информационных Систем и Технологий » (АИСТ);
2. шифр темы или шифр (номер) договора: данный программный продукт разрабатывался в рамках дипломного проектирования, какой-либо договор не заключался;
3. наименование предприятий разработчика и заказчика системы, их реквизиты: ООО «Торговая компания «Альфа» (ИНН/КПП, г. Ульяновск, ул.);
4. плановые сроки начала и окончания работ: 1 марта 2009 года — 30 мая 2009 года;
5. сведения об источниках и порядке финансирования работ: данные работы проводятся на абсолютно безвозмездной основе;
6. порядок оформления и предъявления заказчику результатов работ по созданию системы, ее частей и отдельных средств: по окончанию работ заказчику должны быть предъявлены и переданы установочный диск со всеми необходимыми дистрибутивами, набор инструкций и документации для полноценного функционирования указанной системы.

### 2.2.2. Назначение и цели создания системы

Разработанная система предназначена для автоматизации деятельности отдела по обслуживанию клиентов. Данную систему предполагается использовать в ООО «ТК «Альфа» .

При внедрении ИС должны быть достигнуты следующие цели:

* с технологической точки зрения: должен быть упрощен процесс взаимодействия начальника отдела с сотрудниками, находящимися в его подчинении, улучшено качество работы отдела;
* с производственно-экономической точки зрения: должно быть сокращено время на организацию работы сотрудников и формирование соответствующей отчетности.

### 2.2.3. Характеристика объектов автоматизации

Объектом автоматизации является процесс управления отделом обслуживания клиентов ООО «ТК «Альфа». Процесс заключается в учете рабочего времени сотрудников данного отдела, а так же учете выполненных работ.

ООО «ТК «Альфа»» ведет различные виды деятельности:

1. Продажа компьютерной техники.
2. Установка, настройка и техническая поддержка компьютерной техники.
3. Продажа программного обеспечения.
4. Ремонт оборудования.
5. Внедрение программных продуктов фирмы 1С.
6. Разработка веб-сайтов.

### 2.2.4. Требования к системе

### Требования к системе в целом:

### а) требования к структуре и функционированию системы:

Разработанная система должна состоять из следующих подсистем:

* планирование работы с клиентами;
* анализ деятельности отдела.

Первая подсистема должна предоставить руководителю отдела возможность видеть своевременное взаимодействие сотрудников с клиентами с тем, чтобы ни один клиент не оказался «забытым», во время выявить возникшие проблемы.

Вторая подсистема должна подсчитывать и наглядно представлять экономический результат деятельности, среднее время работы.

### б) требования к персоналу:

Количество пользователей системы соответствует количеству сотрудников отдела обслуживания клиентов предприятия ООО «ТК «Альфа». Так же, необходим администратор системы, к чьим обязанностям относится:

1. Установка и настройка системы.
2. Установка и настройка дополнительного программного обеспечения.
3. Исправление ошибок в случае их возникновения.

Администратор системы должен иметь навыки:

1. Программирования на языках высокого уровня.
2. Написание запросов на языке SQL.

Количество пользователей системы соответствует количеству сотрудников отдела обслуживания клиентов предприятия ООО «ТК «Альфа».

### в) степень приспособляемости системы:

Данная система должна быть гибкой в отношении изменения отчетов, должна обеспечивать настройку их параметров.

### г) требования к системе:

Система должна быть надежной, т.е. отказоустойчивой к ошибкам пользователя (нарушения правильной последовательности действий).

Она должна быть удобна для работы пользователя.

Должна присутствовать авторизация и аутентификация пользователя, возможность тонкой настройки доступа к объектам и функциям системы.

Программный продукт должен быть патентно чист и иметь возможность законно использоваться в коммерческих целях. Разрабатываемый программный продукт является патентно-чистым.

Для безопасности системы необходимо, чтобы пользователи:

1. Надежно хранили свои данные для входа в систему.
2. Осуществляли доступ в систему только с рабочего места.
3. Использовали систему только для рабочих целей.
4. Имели понимание о проблемах безопасности.
5. Умели преобразовывать задачи к возможностям системы.

Необходимо исключать ситуации:

1. Неопытность пользователя.
2. Неисправность ПК.
3. Неисправность каналов связи.
4. Перебои с электроэнергией.
5. Наделение пользователей лишними правами в системе.
6. Предоставление информации пользователю, которому она не предназначена.

### Требования к видам обеспечения:

Система предъявляет следующие требования к видам обеспечения:

а) **информационному:** Microsoft SQL Server 2005, либо MYSQL Server;

б) **лингвистическому:** используется язык программирования «PHP» и Java-script;

в) **программному и техническому:**

1) компьютер конечного пользователя (рекомендуемые параметры):

* операционная система: MS Windows 2000/ XP / Server 2003;
* процессор Intel Pentium III 866 МГц;
* оперативная память 256 Мбайт;

2) компьютер, используемый для разработки конфигураций:

* операционная система: MS Windows 2000/ XP / Server 2003;
* Intel Pentium IV/Celeron 1800  МГц ;
* оперативная память 512 Мбайт;

3) сервер ПП:

* операционная система: MS Windows 2000/Server 2003, ОС семейства UNIX;
* процессор Intel Pentium IV/Xeon 2,4 ГГц, рекомендуется два и более процессоров;
* оперативная память 1024 Мбайт;

4) сервер баз данных:

* технические характеристики компьютера и операционная система должны соответствовать требованиям Microsoft SQL Server 2005, MYSQL Server;

г) **организационному:** для функционирования системы необходимы системный администратор и несколько сотрудников;

д) **методическому (состав нормативно-технической документации):**

1. инструкция программисту;
2. инструкция пользователю.

### 2.2.5. Состав и содержание работ по созданию системы

### Перечень этапов работ и сроки исполнения:

Перечень этапов работ и сроки исполнения представлены в таблице 2.1

Таблица 2.1

Основные этапы работ и сроки их исполнения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Выполняемая работа** | **Сроки** |
| 1. | Постановка задачи | Март 2010 г. |
| 2. | Проектирование | Апрель 2010 г. |
| 3. | Кодирование | Май 2010 г. |
| 4. | Тестирование и отладка | Май 2010 г. |
| 5. | Анализ результатов | Июнь 2010г. |

### Состав исполнителей работ:

Работы по созданию системы проводились физическим лицом - \_\_\_\_\_\_\_, студентом УлГТУ, под руководством преподавателя кафедры «Информационные системы» Наместникова Алексея Михайловича.

### Перечень подлежащих разработке документов:

* Инструкция пользователю
* Инструкция системному администратору