1 Общие сведения

1.1. Полное наименование системы и ее условное обозначение

Полное наименование: программного модуля взаимодействия с клиентами в медицинском центре.

Условное обозначение: ПМВКМЦ.

1.2. Наименование организаций - заказчика и разработчика системы

Заказчик: ООО Информационно-медицинский центр.

Юридический адрес: д. литера «З», ул. Князя Григория Засекина, 1, Самара, Самарская обл., 443099.

Разработчик: Семенов Максим Александрович.

Адрес исполнителя: д 130, ул. Комарова Балаково Саратовская обл.

1.3. Перечень документов, на основании которых создается программный продукт:

* ГОСТ 34.602-89 «Техническое задание на создание автоматизированной системы»;
* Договор №1051 от 14.04.2025 на разработку программного модуля, заключенный между заказчиком и исполнителем;
* Календарный план работ.

1.4. Плановые сроки начала и окончания работ

Начало работ: 14.04.2025г.

Окончание работ: 26.05.2024г.

2 Назначение и цели создания системы

2.1. Назначение системы

Система предназначена для автоматизации процесса работы технической поддержки с клиентами в медицинском центре.

2.2. Цели создания системы

* повышение эффективности технической поддержки;
* улучшение коммуникации между клиентами и исполнителями;
* оптимизация процесса обработки обращений клиентов;
* обеспечение центрального хранилище обращении клиентов.

3 Характеристика объектов автоматизации

Объектами автоматизации являются:

* процесс обработки обращений клиентов;
* учет клиентов и исполнителей;
* управление организациями клиентов.

4.1. Требования к системе в целом

4.1.1. Требования к структуре и функционированию системы

Система должна состоять из следующих подсистем:

* подсистема авторизации и аутентификации;
* подсистема управления обращениями;
* подсистема управления клиентами;
* подсистема управления исполнителями;
* подсистема управления организациями.

4.1.2. Требования к персоналу

Система предназначена для двух типов пользователей:

* клиент – сотрудники медицинского центра.
* исполнитель - сотрудники компании ООО «ИМЦ».

4.1.3. Требования к надежности

Требования к надежности программного обеспечения включают в себя следующие ключевые аспекты:

* безотказность – ПО должно выполнять свои функции без сбоев;
* отказоустойчивость – ПО должно сохранять возможность работоспособности при возникновении ошибок или сбоев;
* доступность - время, в течение которого система должна быть доступна для использования 24/7, не считая моментов технического обслуживания.

4.1.4. Требования к безопасности

[Указать требования к безопасности системы]

4.1.5. Требования к эргономике и технической эстетике

[Указать требования к пользовательскому интерфейсу]

4.2. Требования к функциям, выполняемым системой

4.2.1. Подсистема авторизации и аутентификации

* авторизация клиента и исполнителя;
* аутентификация клиента и исполнителя.

4.2.2. Подсистема управления обращениями

* создание обращения клиентом;
* изменение обращения;
* изменение статуса обращения клиентом и исполнителем;
* просмотр всех обращений для исполнителей;
* фильтрация обращений.

4.2.3. Подсистема управления пользователями

* добавление клиента;
* изменение активности клиента;
* получение списка клиентов;
* добавление исполнителя;
* изменение активности исполнителя;
* получение списка исполнителей.

4.2.4. Подсистема управления организациями

* добавление организации клиента;
* получение списка организаций клиентов;
* изменение активности организаций.

4.3. Требования к видам обеспечения

4.3.1. Требования к информационному обеспечению

[Указать требования к хранению и обработке данных]

4.3.2. Требования к программному обеспечению

На сервере должны быть установлены следующие ПО:

* node v 20.12.2 – для развертывания клиентской и серверной части программного модуля;
* npm v10.5.0 - менеджер пакетов;
* python – язык программирования, который используется для сборки программ в node;
* vue-cli-service – библиотека node которая используется для сборки клиентской части программного модуля;
* nest - фрейморк node который используется для сборки серверной части программного модуля;
* PostgreSQL – база данных для хранения данных.

У клиента должны быть установлен один из выше описанных браузеров последних версии: яндекс, Chromium-Gost, Google.

4.3.3. Требования к техническому обеспечению

[Указать требования к аппаратному обеспечению]

5. Состав и содержание работ по созданию программного модуля

* анализ и проектирование ПМ;
* разработка базы данных ПМ;
* разработка серверной части ПМ;
* разработка интерфейсной части ПМ;
* тестирование разработанного ПМ.

6 Порядок контроля и приемки системы

[Описать процедуры тестирования и приемки системы]

7 Требования к документированию

[Указать требования к технической документации]

8 Источники разработки

* ГОСТ 34.602-89 "Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы";
* https://nodejs.org – документация node;
* https://nestjs.com - документация фрейморка серверной части программного модуля;
* https://vuejs.org - документация фрейморка клиентской части программного модуля;
* https://www.postgresql.org - документация базы данных программного модуля.