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.

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 - способность ПО выполнять свои функции без сбоев в течение заданного периода времени;
* отказоустойчивость - способность ПО сохранять работоспособность при возникновении ошибок или сбоев;