**Отчет по итоговой работе**

**Составление технического задания для предметной области**

Предметная область: Магазин по ремонту и продаже компьютеров и комплектующих

Работу выполнил: Малий Владислав Витальевич

Специальность: 09.02.07 Информационные системы и программирование

Группа: И-21

Работу проверил: Градовец Николай Николаевич

Дата начала выполнения: 20.02.2024

Дата окончания выполнения:

1. Общие сведения
   1. Наименование системы: Автоматизированная ИС.
      1. Полное наименование системы: Автоматизированная информационная система.
      2. Краткое наименование системы: АИС по ремонту и продаже компьютеров и комплектующих.
   2. Основания для проведения работ

Работа выполняется на основании договора №456772 от 13.04.2024 между «ООО RemSell» и «ОАО MTeam».

* 1. Наименование организаций – Заказчика и Разработчика
     1. Заказчик

Заказчик: ООО «RemSell»

Адрес фактический: г. Ейск, ул. Коммунистическая 83/3

Телефон / Факс: +7 (918) 7777777

* + 1. Разработчик

Разработчик: ОАО «MTeam»

Адрес фактический: г. Ейск, ул. Международная 26

Телефон / Факс: +7 (918) 6666666

* 1. Плановые сроки начала и окончания работы

Дата начала: 20.03.2024

Дата окончания: 20.03.2026

* 1. Источники и порядок финансирования

см. Договор

* 1. Порядок оформления и предъявления заказчику результатов работ

Работы по созданию АИС сдаются разработчиком поэтапно в соответствии с календарным планом проекта. По окончании каждого из этапов работ "ОАО MTeam" сдает ООО "RemSell" соответствующие отчетные документы этапа, состав которых определены Договором.

1. Назначение и цели создания системы
   1. Назначение системы

АИС предназначена для повышения оперативности и качества принимаемых управленческих решений сотрудниками ООО "RemSell". Основным назначением АИС является автоматизация процесса ремонта компьютеров и комплектующих в бизнес-процессах ООО "RemSell".

* 1. Цели создания системы

АИС создается с целью:

* + Автоматизации процесса ремонта компьютеров и комплектующих. Каждый клиент будет внесен в базу данных, где будет храниться информация о нем. Каждый раз, когда он снова будет оформлять заказ, ему не придется все заново вводить вручную. Можно контролировать на какой стадии готовности заказ, если требуется заказать доставку на нужный адрес. Персоналу программа позволит отслеживать остатки комплектующих, планировать закупки и возможность расчета рентабельности.

3. Характеристика объектов автоматизации

ООО "RemSell" занимается оказанием ремонта компьютера и комплектующих. Для заказчика будет создана автоматизация процессов создания программы. Выделены следующие процессы в деятельности техников и инженеров, в рамках которых производится анализ информации и вынесены соответствующие выводы о возможности их автоматизации:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Отдел | Автоматизируемый процесс | Возможность автоматизации | Будет ли автоматизирован |
| Отдел анализа технических данных и спецификаций | Анализ технической документации, спецификации и других технических данных для определения требований и возможностей | Возможна | Будет автоматизирован |
| Отдел анализа оптимизации процессов | Анализ процессов и систем с целью оптимизации и улучшения эффективности, и производительности | Возможна | Будет автоматизирован |
| Отдел анализа результатов и вынесение выводов | Анализ выводов и рекомендаций на основе полученных результатов | Возможна | Будет автоматизирована |

4. Требования к системе

4.1. Требования к системе в целом

4.1.1 Требования к структуре и функционированию системы

Система АИС должна быть централизованной, т.е. все данные должны располагаться в центральном хранилище. Система АИС должна иметь трехуровневую архитектуру:

|  |
| --- |
| Источник |
| Хранилище |
| Отчетность |

В Системе предлагается выделить следующие функциональные подсистемы: - подсистема сбора, обработки и загрузки 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.

В качестве протокола взаимодействия между компонентами Системы на транспортно-сетевом уровне необходимо использовать протокол TCP/IP. Для организации информационного обмена между компонентами Системы должны использоваться специальные протоколы прикладного уровня, такие как: NFS, HTTP и его расширение HTTPS, NetBios/SMB, Oracle TNS. Для организации доступа пользователей к отчетности должен использоваться протокол презентационного уровня HTTP и его расширение HTTPS.

Смежными системами для АИС являются:

- информационные системы оперативной обработки данных ООО "RemSell";

- информационные системы планирования;

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).

Перечень предпочтительных способов взаимодействия со смежными системами приведен ниже:

- Информационная система управления предприятием - с использованием промежуточной базы данных (ПБД).

- Информационно-справочная система - обмен файлами ОС определенного формата.

- Информационная система обеспечения бюджетного процесса - интеграция «точка – точка».

Система должна поддерживать следующие режимы функционирования:

- Основной режим, в котором подсистемы АИС выполняют все свои основные функции.

- Профилактический режим, в котором одна или все подсистемы АИС не выполняют своих функций.

В основном режиме функционированияСистема АИС должна обеспечивать:

- работу пользователей в режиме – 24 часов в день, 7 дней в неделю (24х7);

- выполнение своих функций – сбор, обработка и загрузка данных; хранение данных, предоставление отчетности.

В профилактическом режимеСистема АИС должна обеспечивать возможность проведения следующих работ:

- техническое обслуживание;

- модернизацию аппаратно-программного комплекса;

- устранение аварийных ситуаций.

Общее время проведения профилактических работ не должно превышать 4% от общего времени работы системы в основном режиме (30 часов в месяц).

Для обеспечения высокой надежности функционирования 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 - Microsoft SQL Server

- ETL-средство - Oracle Data Integrator

- средство визуализации - Databox

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, необходимого для обеспечения эксплуатации АИС в рамках соответствующих подразделений ООО "RemSell", необходимо выделение следующих ответственных лиц:

- Менеджер по продажам – 2-3 человека.

- Специалист по ремонту компьютеров – 2-4 человека.

- Технический специалист - 2 человека.

- Администратор склада - 1 человек.

Данные лица должны выполнять следующие функциональные обязанности.

- Менеджер по продажам – консультация клиентов, принятие заказов, разработка коммерческих предложений и заключение договоров.

- Специалист по ремонту компьютеров и комплектующих – диагностика, ремонт и обслуживание компьютеров и комплектующих.

- Технический специалист – отвечает за установку и настройку программного обеспечения, а также обслуживание сетевого оборудования.

- Администратор склада – отвечает за прием и отгрузку товара, контроль складских запасов и оформление документации.

4.1.2.2. Требования к квалификации персонала

К квалификации персонала, эксплуатирующего Систему АИС, предъявляются следующие требования.

- Технические навыки – знание и навыки в области компьютерного аппаратного и ПО, а также в ремонте и обслуживании компьютеров и комплектующих.

- Знание продукции – персонал должен быть хорошо знаком с продукцией, которую предлагает компания.

- Опыт работы – персонал должен иметь опыт работы в области ремонта и продажи компьютеров и комплектующих.

- Обучение и сертификация – персонал должен проходить регулярное обучение и сертификацию, чтобы быть в курсе последних технологий и методов работы.

4.1.2.3. Требования к режимам работы персонала

Персонал, работающий с Системой АИС и выполняющий функции её сопровождения и обслуживания, должен работать в следующих режимах:

- Менеджер по продажам - в соответствии с основным рабочим графиком подразделений ООО "RemSell".

- Специалист по ремонту компьютеров и комплектующих–двухсменный график, поочередно.

- Технический специалист – двухсменный график, поочередно.

- Администратор склада – в соответствии с основным рабочим графиком подразделений ООО "RemSell".

4.1.3.3. Требования к сохранению работоспособности системы в различных вероятных условиях

В зависимости от различных вероятных условий система должна выполнять требования, приведенные в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Нарушение в работе системы внешнего электроснабжения серверного оборудования продолжительностью до 1 ч. | Функционирование в половину силы за счёт аварийных генераторов электроэнергии |

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 АИС;

- 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 5 минут.

- при перерыве и выходе за установленные пределы параметров программного обеспечением - не более 2 часов.

- при выходе из строя АПК ХД - не более 3 часов.

Система должна соответствовать следующим параметрам:

- среднее время восстановления Q часов - определяется как сумма всех времен восстановления за заданный календарный период, поделенные на продолжительность этого периода;

- коэффициент готовности W - определяется как результат отношения средней наработки на отказ к сумме средней наработки на отказ и среднего времени восстановления;

- время наработки на отказ E часов - определяется как результат отношения суммарной наработки Системы к среднему числу отказов за время наработки. Средняя наработка на отказ АПК не должна быть меньше G часов.

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 АИС, 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 АИС, 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 60 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 60 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 "ОАО MTeam"ом;

- 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 "ОАО MTeam"а, согласованной с ООО "RemSell".

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: 12

- цветовая палитра должна быть: черно-белая

- в шапке отчетов должен использоваться логотип ООО "RemSell".

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 ООО "RemSell", 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 «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 АИС 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".

4.1.7.2. Требования к антивирусной защите

Средства антивирусной защиты должны быть установлены на всех рабочих местах пользователей и администраторов Системы АИС. 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 отчетам.

Коды ответственности: Ф – формирует, И – использует.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ввод данных | Удаление данных | Корректировка данных | Генерация отчетов | Ввод документов |
| Администратор системы | Ф | И | И |  | Ф |
| Менеджер по продажам | И |  |  | Ф | И |
| Менеджер по ремонту | И |  |  | Ф | И |
| Технический персонал | И |  |  | Ф | И |

4.1.8. Требования по сохранности информации при авариях

В Системе должно быть обеспечено резервное копирование данных. Выход из строя трех жестких дисков дискового массива не должен сказываться на работоспособности подсистемы хранения данных.