**ЮЖНО-УРАЛЬСКАЯ ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА**

**ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ**

**На разработку «SupportOnline»**

**Срок исполнения**: 7 рабочих дней с момента утверждения данного документа

|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ:**  **Вице-президент ЮУТПП**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.М. Ковыляев**  **«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Исполнитель:**  Директор информационного центра | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кузьмичев А.С.** |
| Эксперт информационного центра | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Землянский Г.М.** |

**ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ**

**на разработку программного обеспечения «SupportOnline»**

**Назначение разрабатываемого ПО**

1. Отправка заявки техническим специалистам о возникшей проблеме
2. Создание необходимых условий для удаленной работы с компьютером пользователя

**Цели раздработкиПО**

Автоматизация удаленной работы с компьютерами пользователей

**Перечень и формат данных, которые должны вводиться пользователем**

Название ошибки – текстовый

Дополнительная информация об ошибке – текстовый

Имя пользователя текстовый

**Алгоритм работы программы**

**Установка программы**

1. Перед установкой необходимо убедиться, что накомпьютере пользователя установлена java машина Java SE Runtime Environment.
2. При запуске «Круиз» программа проверяет наличие папки локальной папки “java” в локальной папке “CRAT” при отсутствии или если дата изменения локальной папки “java” меньше даты изменения серверной папки “java” то программа Круиз скачивает с сервера папку java и распаковывает его в локальной папке “CRAT”при этом папка с предыдущей версией программы удаляется.
3. На рабочем столе создается ярлык запуска программы «П рограмма автоматизации заявок »

**Работа программы**

1. При запуске программыпрограмма загружает файл локальных настроек localSetting.json
2. программа сравнивает дату изменения локального файла ListError.txt с серверным файлом ListError.txt если серверный файл изменен позднее локальный файл перезаписывается
3. программа извлекает список ошибок из файла ListError.txt и вставляет их в комбобох
4. программа извлекает имя пользователя из файла user.txt и вставляет их в поле
5. при нажатии кнопки “отправить заявку” происходит :
   1. Программа проверяет выбрано ли значение ошибки из списка ошибок. Если нет то выдает cобщение о необходимости выбрать ошибку.
   2. Имеется ли данный пользователь в списке пользователей системы. Если нет то выдает ошибку.
   3. Программа берет текущую дату
   4. Программа берет дополнительные данные
   5. Программа формирует сообщение из текущей даты ,  
      имени пользователя,  
      значения ошибки,  
      дополнительной информации.
   6. Данное сообщение программа записывает в файл log.txt
   7. Данное сообщение программа отправляет по e-mail в службу online – поддержкирезультат отправки в текстовый файл
   8. После телефонного звонка службы online - поддержки пользователь нажимает кнопку "тех.поддержка" в результате чего запускается программа teamViewer .
   9. создается screenshot экрана который сохраняется в виде файла jpg в папке pictures. Данный файл отправляется по e-mail на почтовый ящик тех.поддержки
6. при нажатии кнопки "тех.поддержка"происходит :
   1. запускается программа teamViewer .
   2. создается screenshot экрана который сохраняется в виде файла jpg в папке pictures.
   3. Данный файл отправляется по e-mail   
      на почтовый ящик тех.поддержки

**Перечень и формат данных, которые должны храниться в базах данных и сроки хранения данных**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **данные** | **Формат хранения** | **Срок хранения** |
| Список пользователей | **СУБД** | вечно |
| Список е-mail | **СУБД** | вечно |
| Список ощибок | храниться в текстовом файлеимя | вечно |
| Зарегистрированные ощибки | храниться в текстовом файле | вечно |
| Информация о настройках | храниться в текстовом файле | вечно |

**Способ поиска и вывода информации, фигурирующей в разрабатываемом ПО;**

**поиск информации**

1. Инфомация по пользователю – SQL –запрос к базе данных .При отсутствии доступа к СУБД информация береться из текстового файла локальных настроек
2. Инфомация по e-mail – SQL –запрос к базе данных при отсутствии доступа к СУБД информация береться из текстового файла локальных настроек
3. Список ошибок – информация береться из текстового файла
4. Список настроек – информация береться из текстового файла

**вывод информации**

1. Запись в текстовый файл – текстовый
2. Отправка E-mail сообщением –текстовый , jpg
3. Экран пользователя.

**Перечень конфиденциальности данных и требования к разграничению прав доступа к ним**

Конфиденциальные данные отсутсвуют

**Перечень критически важных данных, потеря которых может привести к существенным последствиям**

1.СУБД

2. текстовый файл

**Требования к технической документации на разрабатываемое ПО**

Раздел должен отображать информацию для пользователей и администраторов.

**Для пользователей**

Программа должна иметь интуитивно понятный интерфейс и описание последовательности действия пользователей.

**Для администраторов.**

Программа должна иметь описание всех фунций, локальных файлов,модулей тестирования, последовательности действий программы

Техническая документация должна быть создана в соответсвующем разделе системы «Круиз», в которой отражены все изменения, и проведено обучение всех сотрудников.

**Перечень и формат отправляемых данных**

Скриншот экрана пользователя – файл png или jpg

Данные о пользователе(ip-компьютера,телефон, ФИО пользователя)

Информация о возникшей ошибке

-шаблон письма заказчика

Без отступов тело письма:

ФИО:Сапожников Игорь

Тел:266-52-18

IP:192.168.3.105

e-mail:si@tpp74.ru

TeamViewer/AnyDesk:128371283

<Один отступ>

Тестовое Обращение в Поддержку

**Требования к оформлению и дизайну**

Дизайн программы должен быть интуитивно понятен пользователю.

**Чертеж формы**

Программа автоматизации заявок

Помощь

**Додо**

Combobox

Список

ошибок

Дополнительная информация о заявке

(поле TextArea)

пользователь

Button Отправить

Тех.поддержка

Нажмите эту кнопку когда когда к вам позвонила служба поддержки

**Шрифты программы.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Обьект** | **Шрифт** | **Размер шрифта** |
| **Поле со списком** | **Arial** | **16** |
| **Поле** Дополнительная информация о заявке | **Arial** | **14** |
| **Поле** пользователь | **Arial** | **16** |
| **кнопка** | **Arial** | **18** |

**Операционныесистемы, на которых будет функционировать ПО**

Линейка оперционных систем Windows от Microsoft :XP , 7, 8, 10

**Требования к вычислительной технике, на которой будет функционировать ПО**

**Минимальные требования к оборудованию:**

Процессор Pentiumc частотой не менее 1ГГц

* RAM: 128 МБ; 64 МБ для Windows XP (32-разрядная версия)
* Дисковое пространство: 224 МБ
* Браузеры: InternetExplorer 7.0 и выше, Firefox 3.6 и выше
* Сетевая карта с пропускной способностью не менее 100Мбит/с
* Монитор с разрешением экрана не менее 1024x768 (рекомендуеться не менее 1280x1024)
* Java SE Runtime Environment

Квалификация специалистов , которые будут работать с ПО

Уверенный пользователь в операционной системе WindowsXP

**Желаемые сроки разработки и внедрения ПО**

7 рабочих дней с момента подписания ИД

**Финансовые ограничения**

Внутренняя разработка

**Прочие требования заказчика**

Не имеется