**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.** |

**Требования к разрабатываемому ПО**

**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 формат. Ошибка выбирается из списка предложенного программой

Дополнительная информация об ошибке – текстовый. Вводиться пользователем

Имя пользователя текстовый. Вводиться программой. Может редактироваться пользователем

**Алгоритм работы программы**

**Установка программы**

1. Программа должна работатьна локальном компьютере одновременно с круизом
2. Перед установкой необходимо убедиться, что накомпьютере пользователя установлена java машина Java SE Runtime Environment.
3. При запуске «Круиз» программа должна проверять 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 должна скачать

с сервера папку java и распаковать его в локальной папке “CRAT”при этом папка с предыдущей версией программы удаляется.

1. После установки ПО на рабочем столе должен создаватся ярлык запуска программы «П рограмма автоматизации заявок »

**Работа программы**

1. Запуск программы должен осуществляться посредством программы «Круиз» или файла запуска представленого в виде jar-файлаю
2. При запуске программыпрограмма загружает файл локальных настроек localSetting.json
3. Программа сравнивает дату изменения локального файла ListError.txt с серверным файлом ListError.txt если серверный файл изменен позднее локальный файл перезаписывается
4. Программа извлекает список ошибок из файла ListError.txt и вставляет их в комбобох «Список ошибок».
5. Программа извлекает имя пользователя из файла user.txt и вставляет их в поле «Пользователь»
6. 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. При отсутствии подключения программа должна взять пользователя из редактора реестра. Если редактор реестра не работает то из текстового файла user.txt
   3. Программа берет e-mail пользователя из базы данных если подключение отсутствует то из редактора реестра . если редактор реестра не работает то из текстового файла.
   4. Программа берет текущую дату
   5. Программа берет дополнительные данные
   6. Программа формирует сообщение из текущей даты,  
      имени пользователя,  
      значения ошибки,  
      дополнительной информации.
   7. Данное сообщение программа записывает в файл log.txt
   8. Данное сообщение программа отправляет на электорный адрес предоставленный Аутсо́рсинговой компаниейрезультат отправки в текстовый файл log.txt
   9. Данный пользователь и его e-mail записываеются в редактор реестра и текстовый файл user.txt
7. 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 на электорный адрес предоставленный Аутсо́рсинговой компанией.

**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 файле ListError.txt | вечно |
| Зарегистрированные ощибки | храниться в текстовом файле log.txt | вечно |
| Информация о настройках | храниться в текстовом файле localSetting.txt | вечно |
| Информация о последнем пользователе | храниться в текстовом файле user.txt и редакторе реестра. |  |

**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**

Пользователи могут видеть только свои заявки.

Администраторы могут видеть заявки всех пользователей.

**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

Модули тестирования должны:

1. Автоматизировать процесс проверки функционирования программы
2. Полностью охватывать весь фунционал данной программы.
3. Выдавать список сообщений о работе функций данной 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, e-mail)

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