1. **Программное обеспечение «Oragen» - система управления взаимоотношений с клиентами (ПО)**

# Общее описание функциональных характеристик программного обеспечения и информации, необходимой для установки и эксплуатации программного обеспечения

# 1. Концепция

1. Программное обеспечение распространяется в виде интернет - сервиса.
   1. ПО «Oragen» - это информационная система, позволяющие совместно выстраивать бизнес-процессы и управлять взаимоотношениями с клиентами.
   2. Сотрудничает с медицинскими, коммерческими и общественными учреждениями, что обеспечивает высокое качество проводимых активностей.
   3. Сервис пользуется спросом у FMCG-компаний. Использование ПО осуществляется в течение всего календарного года с целью выстраивания бизнес-процессов компании и регулировки взаимоотношения между компанией и клиентом.
   4. FMCG-компании инициируют регулярные активности в формате проведения встреч с контактными лицами и посещения организаций. Активности могут быть как очными, так и дистанционными.
   5. По итогу проведённой активности собирается отчётная информация, которую используют для улучшения маркетинговых метрик, взаимоотношения с клиентами, качества продукции и пр.
   6. Программное обеспечение включает в себя несколько интерфейсов доступа с различными правами использования.
2. **Роли пользователей**

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Описание уровня доступа** |
| Администратор | Управляет пользователями, системными настройками, имеет полный доступ к административной панели и веб-интерфейсу сервиса. |
| Администратор организации | В пределах организации управляет пользователями, системными настройками, имеет полный доступ к административной панели и веб-интерфейсу сервиса. |
| Медицинский  представитель | Не имеет доступа к административной панели. В веб-интерфейсе и мобильном приложении имеет личный кабинет, в котором отображаются записи дистанционных визитов с возможностью ограниченного управление записями. |
| Руководитель | Не имеет доступа к административной панели. В веб-интерфейсе имеет личный кабинет, в котором имеет возможность контролировать работу медицинских представителей. |
| Аналитик или телемаркетолог | Не имеет доступа к административной панели. Имеет возможность управления записями на дистанционный визит каждого мед. представителя, отслеживает календарь записей и статус проведения дистанционного визита; выгрузки отчётов. |
| Тренер | Не имеет доступа к административной панели. Имеет возможность управления записями на дистанционный визит каждого мед. представителя, отслеживает календарь записей и статус проведения дистанционного визита; выгрузки отчётов. |
| Гость | Незарегистрированный пользователь. Не имеет доступа к ресурсам информационной системы. Может участвовать исключительно в дистанционных активностях с помощью непубличного унифицированного указателя ресурса (ссылки) |

# 2. Технологический стек

**PHP**

Это распространённый язык программирования общего назначения с открытым исходным кодом. PHP специально сконструирован для веб-разработок и его код может внедряться непосредственно в HTML.

**Laravel**

Веб-фреймворк с открытым кодом, предназначенный для разработки с использованием архитектурной модели MVC

**Python**

Высокоуровневый язык программирования общего назначения, ориентированный на повышение производительности разработчика и читаемости кода. Синтаксис ядра Python минималистичен. В то же время стандартная библиотека включает большой набор полезных функций.

**FastAPI**

Веб-фреймворк для создания API, написанный на Python.

**PostgreSQL**

Это свободная объектно-реляционная система управления базами данных.

* 1. **JavaScript**

Мультипарадигменный язык программирования. Поддерживает объектно-ориентированный, императивный и функциональный стили. JavaScript обычно используется как встраиваемый язык для программного доступа к объектам приложений. Наиболее широкое применение находит в браузерах как язык сценариев для придания интерактивности веб-страницам.

**ReactJS**

Это JavaScript-библиотека с открытым исходным кодом для разработки пользовательских интерфейсов.

**React Native**

Это кроссплатформенный фреймворк с открытым исходным кодом для разработки нативных мобильных и настольных приложений на JavaScript и TypeScript

# 3. Процесс разработки или доработки задач web-сервиса

Верхнеуровнево у задачи следующий жизненный цикл:

Идея - Бизнес требования - Дизайн - Функциональные требования - Разработка - Тестирование и доработки - Приёмка - Внедрение - Документирование.

1. В процессе работы над задачей проект/менеджер может проводить техническое ревью, чтобы совместно с командой выработать подход к решению задачи. Бизнес-требования содержат указания на проблемы и потребности, схемы бизнес-процессов, которые необходимы в том числе для того, чтобы учесть все ветки процесса.
2. После формирования требований задача передается на проработку дизайнеру, который занимается проектированием. При получении дизайна и его базового описания формируются функциональные требования, содержащие конкретику - описание элементов дизайна, пользовательского взаимодействия и т.д.

# По результатам получения макетов и функциональных требований задача передается в отдел разработки. В ходе разработки проект-менеджер может консультировать разработчиков и при необходимости дорабатывать требования. По результатам разработки проект-менеджер участвует в приёмке задачи, а также документирует результаты разработки на уровне, оговоренном в команде.

# 4. Реализация эксплуатационных требований

## 4.1. Спецификация решения по реализации отказоустойчивости

Отказоустойчивость сервиса обеспечивается разворачиванием нескольких экземпляров продукта на виртуальных машинах контура. Управление разворачиванием и поддержкой экземпляров в рабочем состоянии осуществляется стандартными средствами кластера.

Отказоустойчивость базы данных обеспечивается кластерным решением с классическим методом перехода на резерв в ручном режиме.

## 4.2. Реализация требований по резервному копированию, архивации и восстановлению

Резервное копирование на контуре разработки и контурах функционального тестирования не предполагается.

Резервное копирование данных для БД промышленного контура выполняется периодически по расписанию в автоматическом режиме. Выполнять резервное копирование необходимо еженедельно в 00:00 по московскому времени.

Раздел для бэкапа размещается на виртуальной машине, выделенной исключительно для бэкапа.

## 4.3. Реализация требований к режиму сопровождения

1. Для промышленного контура: 24/7/365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, круглый год)
2. Для контуров функционального тестирования: 5/2 (8 часов в сутки, 5 рабочих дней в неделю, в соответствии с производственным календарём)

## 4.3.1 Процесс аудита сервиса

* 1. Периодически с целью улучшения качества работы web-сервиса проводится аудит:
  2. − разрабатывается и осуществляется стратегия аудита;
  3. − согласно стратегии аудита определяется соответствие отобранных рабочих
  4. программных продуктов и (или) услуг или процессов требованиям, планам и
  5. соглашениям;
  6. − аудиты проводятся квалифицированными специалистами отдела тестирования;
  7. − проблемы, выявленные в процессе аудита, идентифицируются, доводятся до
  8. сведения ответственных за корректирующие действия и затем решаются.

## 4.3.2 Процесс решения проблем web-сервиса

* 1. − разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
  2. − проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
  3. − проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения
  4. (решений);
  5. − выполняется решение проблем;
  6. − проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
  7. − известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

**4.3.3 Процесс решения проблем приложений для мобильных устройств**

* 1. − разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
  2. − проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
  3. − проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
  4. − выполняется решение проблем;
  5. − проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
  6. − известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

## 4.4. Способы оказания технической поддержки

* 1. По телефону: +7 495 445 45 10
  2. По электронной почте: support@medguru.studio