Requisitos del Sistema - TELTEC

# ✅ Requisitos Funcionales

1. El sistema permitirá autentificacion
2. El sistema permitirá registrar nuevos usuarios con datos personales completos.
3. El sistema permitirá editar información de los usuarios.
4. El sistema permitirá eliminar registros de usuarios.
5. El sistema permitirá modificar registros de usuario.
6. El sistema permitirá registrar nuevos clientes con datos personales completos.
7. El sistema permitirá editar información de los clientes y registrar cambios históricos.
8. El sistema permitirá eliminar registros de clientes inactivos o dados de baja con respaldo.
9. El sistema permitirá modificar registros de clientes.
10. El sistema permitirá calcular montos mensuales y aplicar recargos por mora automáticamente.
11. El sistema permitirá registrar pagos en efectivo, tarjeta o transferencia y generar comprobantes digitales.
12. El sistema permitirá emitir y enviar facturas electrónicas al correo del cliente.
13. El sistema permitirá enviar recordatorios de pago 3 días antes del vencimiento vía WhatsApp.
14. El sistema permitirá notificar eventos como afectaciones climáticas o cortes programados.
15. El sistema permitirá alertar cortes por morosidad con detalle del monto y fecha límite.
16. El sistema permitirá notificar el restablecimiento del servicio tras un mantenimiento.
17. El sistema permitirá generar reportes financieros de pagos, morosidad y clientes.
18. El sistema permitirá mostrar estadísticas del servicio, como tiempos de respuesta.
19. El sistema permitirá autenticar a los usuarios con roles diferenciados.
20. El sistema permitirá proteger datos sensibles mediante cifrado seguro.
21. El sistema permitirá integrar pasarelas de pago externas para pagos en línea.

# 🚫 Requisitos No Funcionales

1. El sistema permitirá operar 24/7 sin interrupciones.
2. El sistema permitirá escalar para soportar un mayor número de clientes.
3. El sistema permitirá una interfaz amigable y fácil de usar.
4. El sistema permitirá cumplir con normativas locales de facturación electrónica.
5. El sistema debe ser fácil de usar para todo tipo de usuarios, sin necesidad de formación previa.

# 📦 Otros Requisitos

1. El sistema permitirá usar PostgreSQL 14+ con replicación maestro-esclavo.
2. El sistema permitirá realizar backups diarios (completos e incrementales) con retención de 30 días.
3. El sistema permitirá cifrar tablas sensibles usando pgcrypto.
4. El sistema permitirá cumplir con las normativas del SRI para facturación electrónica.
5. El sistema permitirá almacenar registros por 5 años para auditorías.
6. El sistema permitirá auditorías trimestrales externas.
7. El sistema permitirá gestionar el consentimiento de usuarios para comunicaciones.
8. El sistema permitirá ofrecer documentación técnica del sistema y de la API.
9. El sistema permitirá llevar un control de versiones semántico.
10. El sistema permitirá ofrecer soporte técnico 24/7 para incidentes.

# ✅ Requisitos Funcionales

1. **Requerimiento Funcional 1: Autenticación**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF01** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá autenticación. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema permitirá que solo los usuarios con credenciales válidas accedan al sistema. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema garantizará que solo usuarios con credenciales válidas puedan acceder a la plataforma. |

1. **Requerimiento Funcional 2: Registrar Nuevos Usuarios**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF02** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá registrar nuevos usuarios con datos personales completos. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. Los administradores podrán registrar nuevos usuarios ingresando sus datos completos como nombre, cédula, correo electrónico, entre otros. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema permitirá registrar a nuevos usuarios con su información completa (nombre, cédula, correo, etc.). |

1. **Requerimiento Funcional 3: Editar Información de Usuarios**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF03** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá editar información de los usuarios. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. Los administradores podrán modificar los datos de los usuarios como su correo o dirección. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. Los administradores podrán modificar cualquier dato de los usuarios, como su correo electrónico o teléfono. |

1. **Requerimiento Funcional 4: Eliminar Registros de Usuarios**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF04** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá eliminar registros de usuarios. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. Los administradores podrán eliminar registros de usuarios que ya no sean necesarios en el sistema. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. Los administradores podrán eliminar de manera segura los registros de usuarios inactivos o que ya no sean necesarios. |

1. **Requerimiento Funcional 5: Modificar Registros de Usuario**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF05** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá modificar registros de usuario. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. Los administradores podrán modificar cualquier dato relacionado con los registros de usuario. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. Los administradores podrán actualizar cualquier dato relacionado con los registros de usuario, como su rol o datos de contacto. |

1. **Requerimiento Funcional 6: Registrar Nuevos Clientes**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF06** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá registrar nuevos clientes con datos personales completos. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema permitirá a los administradores registrar a nuevos clientes con su información completa. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema permitirá registrar a nuevos clientes con su información personal completa (nombre, cédula, dirección, etc.). |

1. **Requerimiento Funcional 7: Editar Información de Clientes**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF07** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá editar información de los clientes y registrar cambios históricos. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. Los administradores podrán modificar la información de los clientes y cada cambio será registrado para mantener un historial. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. Los administradores podrán modificar los datos de los clientes y cada cambio será registrado históricamente para mantener la trazabilidad. |

1. **Requerimiento Funcional 8: Eliminar Registros de Clientes Inactivos**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF08** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá eliminar registros de clientes inactivos o dados de baja con respaldo. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema permitirá eliminar registros de clientes inactivos, pero con respaldo para futuras auditorías. |
| 1. **Prioridad** | 1. Media |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema permitirá eliminar los registros de clientes inactivos o dados de baja, pero se respaldará la información para auditorías. |

1. **Requerimiento Funcional 9: Modificar Registros de Clientes**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF09** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá modificar registros de clientes. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. Los administradores podrán modificar cualquier aspecto de los registros de los clientes, como la dirección o el número de teléfono. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. Los administradores podrán modificar cualquier aspecto de los registros de los clientes, como la dirección o el número de teléfono. |

1. **Requerimiento Funcional 10: Calcular Montos y Recargos Automáticos**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF10** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá calcular montos mensuales y aplicar recargos por mora automáticamente. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema calculará automáticamente los montos a pagar de los clientes y aplicará recargos si es necesario. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema calculará automáticamente los montos mensuales a pagar por los clientes, así como los recargos por morosidad. |

1. **Requerimiento Funcional 11: Registrar Pagos y Generar Comprobantes**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF11** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá registrar pagos en efectivo, tarjeta o transferencia y generar comprobantes digitales. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema permitirá realizar pagos por diversos métodos y generará un comprobante digital para cada transacción. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. Los pagos podrán realizarse a través de efectivo, tarjeta o transferencia y el sistema generará automáticamente un comprobante digital. |

1. **Requerimiento Funcional 12: Emitir y Enviar Facturas Electrónicas**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF12** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá emitir y enviar facturas electrónicas al correo del cliente. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema generará y enviará facturas electrónicas automáticamente a los correos de los clientes. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema generará y enviará automáticamente facturas electrónicas en formato PDF o XML al correo del cliente. |

1. **Requerimiento Funcional 13: Enviar Recordatorios de Pago**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF13** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá enviar recordatorios de pago 3 días antes del vencimiento vía WhatsApp. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema enviará automáticamente recordatorios de pago por WhatsApp tres días antes de la fecha de vencimiento. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema enviará recordatorios automáticos vía WhatsApp tres días antes de la fecha de vencimiento del pago. |

1. **Requerimiento Funcional 14: Notificar Eventos de Afectaciones Climáticas**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF14** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá notificar eventos como afectaciones climáticas o cortes programados. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema enviará notificaciones automáticas a los clientes sobre eventos de afectaciones climáticas o cortes programados. |
| 1. **Prioridad** | 1. Media |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema notificará automáticamente a los clientes acerca de afectaciones climáticas o cortes de servicio programados. |

1. **Requerimiento Funcional 15: Alertar Cortes por Morosidad**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF15** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá alertar cortes por morosidad con detalle del monto y fecha límite. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema enviará alertas automáticas de cortes por morosidad a los clientes, incluyendo el monto pendiente y la fecha límite para el pago. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema notificará automáticamente a los clientes sobre los cortes por morosidad, detallando el monto y la fecha límite de pago. |

1. **Requerimiento Funcional 16: Notificar Restablecimiento del Servicio**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF16** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá notificar el restablecimiento del servicio tras un mantenimiento. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema enviará automáticamente una notificación de restablecimiento del servicio después de un mantenimiento programado. |
| 1. **Prioridad** | 1. Media |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema notificará automáticamente a los clientes cuando su servicio sea restablecido tras un mantenimiento. |

1. **Requerimiento Funcional 17: Generar Reportes Financieros**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF17** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá generar reportes financieros de pagos, morosidad y clientes. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema generará reportes detallados sobre los pagos realizados, morosidad y el estado de los clientes. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema permitirá la generación de reportes financieros detallados sobre pagos, morosidad y clientes, para análisis financiero. |

1. **Requerimiento Funcional 18: Mostrar Estadísticas del Servicio**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF18** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá mostrar estadísticas del servicio en tiempo real. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema mostrará estadísticas detalladas sobre el uso del servicio en tiempo real, como el número de clientes activos y el consumo total. | |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema mostrará estadísticas en tiempo real sobre el uso del servicio, como el número de clientes activos y el consumo total de datos. |
| 1. **Prioridad** | 1. Media |

1. **Requerimiento Funcional 19: Autenticación con Roles Diferenciados**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF19** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá autenticar a los usuarios con roles diferenciados. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema permitirá que los usuarios se autentiquen con diferentes roles y permisos, dependiendo de su tipo. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema permitirá autenticar a los usuarios con roles diferenciados (administrador, cliente, etc.), gestionando los permisos de acceso. |

1. **Requerimiento Funcional 20: Protección de Datos Sensibles**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF20** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá proteger datos sensibles mediante cifrado seguro. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. Los datos sensibles de los usuarios, como contraseñas y números de tarjeta, serán cifrados de forma segura. |
| 1. **Prioridad** | 1. Alta |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema cifrará de manera segura los datos sensibles de los usuarios, como contraseñas, números de tarjeta y datos bancarios. |

1. **Requerimiento Funcional 21: Integración de Pasarelas de Pago Externas**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ID** | 1. **RF21** |
| 1. **Requerimiento Funcional** | 1. El sistema permitirá integrar pasarelas de pago externas para pagos en línea. |
| 1. **Comportamiento Esperado** | 1. El sistema podrá integrarse con plataformas de pago externas (como PayPal o Stripe) para procesar pagos en línea. |
| 1. **Prioridad** | 1. Media |
| 1. **Descripción** | 1. El sistema permitirá la integración con diversas pasarelas de pago externas, facilitando los pagos en línea de los clientes. |

# 🚫 Requisitos No Funcionales

**Requisito No Funcional 1: Operación 24/7**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **RNF1** |
| **Requisito No Funcional** | El sistema permitirá operar 24/7 sin interrupciones. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe garantizar que no haya interrupciones en el servicio durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | El sistema debe contar con infraestructura redundante, capacidad de recuperación ante fallos y monitoreo constante para asegurar que la operación del sistema no se vea afectada en ningún momento. |

**Requisito No Funcional 2: Escalabilidad**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **RNF2** |
| **Requisito No Funcional** | El sistema permitirá escalar para soportar un mayor número de clientes. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe permitir que la infraestructura (servidores, bases de datos, etc.) crezca según sea necesario para manejar un aumento en la carga de trabajo. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | A medida que el número de usuarios y transacciones crezca, el sistema debe ser capaz de ampliar sus recursos sin perder eficiencia ni rendimiento. Esto incluye la capacidad de integrar más servidores, bases de datos distribuidas o servicios en la nube. |

**Requisito No Funcional 3: Interfaz Amigable**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **RNF3** |
| **Requisito No Funcional** | El sistema permitirá una interfaz amigable y fácil de usar. |
| **Comportamiento Esperado** | La interfaz del sistema debe ser intuitiva, visualmente clara y proporcionar una experiencia de usuario fluida. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | El diseño de la interfaz debe priorizar la usabilidad, presentando una navegación sencilla y elementos visuales fáciles de entender, independientemente de la experiencia previa del usuario. Además, se debe garantizar que la interfaz sea accesible para personas con discapacidades, cumpliendo con estándares de accesibilidad. |

**Requisito No Funcional 4: Cumplimiento Normativo de Facturación Electrónica**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **RNF4** |
| **Requisito No Funcional** | El sistema permitirá cumplir con las normativas locales de facturación electrónica. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe generar facturas electrónicas que cumplan con las leyes locales de facturación electrónica, incluyendo la integración con el sistema de la autoridad fiscal correspondiente. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | El sistema debe estar diseñado de acuerdo con las normativas locales para emitir y enviar facturas electrónicas, incluyendo la firma digital y la validación de los documentos fiscales de acuerdo con los requerimientos del SRI u otros organismos fiscales. |

**Requisito No Funcional 5: Facilidad de Uso**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **RNF5** |
| **Requisito No Funcional** | El sistema debe ser fácil de usar para todo tipo de usuarios, sin necesidad de formación previa. |
| **Comportamiento Esperado** | Los usuarios deben poder utilizar el sistema sin necesidad de capacitación extensa. El sistema debe ser autoexplicativo y contar con una interfaz que guíe a los usuarios a través de sus funciones principales. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | El sistema debe ser intuitivo y accesible, de modo que tanto usuarios con experiencia técnica como aquellos sin formación previa puedan interactuar con el sistema de manera eficiente. Esto incluye el diseño de un flujo de trabajo claro, botones bien definidos y mensajes de error o ayuda contextualizados. |

# 📦 Otros Requisitos

**Otro Requisito 1: PostgreSQL 14+ con Replicación Maestro-Esclavo**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **OR1** |
| **Otro Requisito** | El sistema permitirá usar PostgreSQL 14+ con replicación maestro-esclavo. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe utilizar PostgreSQL 14 o versiones superiores con una configuración de replicación maestro-esclavo para garantizar la alta disponibilidad y redundancia de los datos. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | PostgreSQL 14+ debe configurarse para replicación maestro-esclavo, asegurando que los datos sean replicados de forma continua entre el servidor principal (maestro) y los servidores secundarios (esclavos) para asegurar la integridad y disponibilidad de la base de datos. |

**Otro Requisito 2: Backups Diarios**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **OR2** |
| **Otro Requisito** | El sistema permitirá realizar backups diarios (completos e incrementales) con retención de 30 días. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe realizar backups diarios tanto completos como incrementales y retenerlos durante 30 días. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | El sistema debe contar con una política de backups automáticos que garantice la recuperación de datos en caso de pérdida. Los backups completos deben realizarse periódicamente y los incrementales deben cubrir las actualizaciones diarias. |

**Otro Requisito 3: Cifrado de Tablas Sensibles**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **OR3** |
| **Otro Requisito** | El sistema permitirá cifrar tablas sensibles usando pgcrypto. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe cifrar las tablas que contienen datos sensibles (como información de clientes, pagos, etc.) utilizando pgcrypto para garantizar la seguridad de la información. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | Se utilizará la extensión pgcrypto de PostgreSQL para cifrar tablas sensibles, asegurando que los datos se almacenen de manera segura y cumplan con las normativas de protección de datos. |

**Otro Requisito 4: Cumplimiento con Normativas del SRI**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **OR4** |
| **Otro Requisito** | El sistema permitirá cumplir con las normativas del SRI para facturación electrónica. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe cumplir con las regulaciones locales del SRI para la generación, validación y envío de facturas electrónicas. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | El sistema deberá estar alineado con las normativas del SRI, garantizando que todas las facturas generadas sean válidas, correctamente firmadas electrónicamente y enviadas a la plataforma correspondiente para su validación. |

**Otro Requisito 5: Almacenamiento de Registros por 5 Años**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **OR5** |
| **Otro Requisito** | El sistema permitirá almacenar registros por 5 años para auditorías. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe conservar todos los registros relacionados con transacciones y operaciones por un periodo mínimo de 5 años para cumplir con requisitos de auditoría. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | Los registros de las transacciones deben almacenarse de forma segura durante al menos 5 años, lo que facilitará las auditorías y el cumplimiento de las normativas fiscales. |

**Otro Requisito 6: Auditorías Trimestrales Externas**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **OR6** |
| **Otro Requisito** | El sistema permitirá auditorías trimestrales externas. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe permitir la realización de auditorías externas cada tres meses, asegurando la transparencia y el cumplimiento de las normativas. |
| **Prioridad** | Media |
| **Descripción** | Se deberán realizar auditorías externas cada trimestre para asegurar que el sistema esté operando de manera conforme a las regulaciones y buenas prácticas. |

**Otro Requisito 7: Gestión de Consentimiento de Usuarios**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **OR7** |
| **Otro Requisito** | El sistema permitirá gestionar el consentimiento de usuarios para comunicaciones. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe contar con una funcionalidad para gestionar y registrar el consentimiento de los usuarios antes de enviarles cualquier comunicación. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | El sistema deberá contar con mecanismos claros para que los usuarios den su consentimiento explícito antes de recibir comunicaciones, cumpliendo con las normativas de privacidad de datos. |

**Otro Requisito 8: Documentación Técnica del Sistema y la API**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **OR8** |
| **Otro Requisito** | El sistema permitirá ofrecer documentación técnica del sistema y de la API. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe proporcionar documentación detallada tanto para los administradores del sistema como para los desarrolladores que necesiten interactuar con la API. |
| **Prioridad** | Media |
| **Descripción** | La documentación técnica debe ser completa, accesible y estar actualizada, permitiendo que los usuarios técnicos puedan entender cómo funciona el sistema y cómo interactuar con la API. |

**Otro Requisito 9: Control de Versiones Semántico**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **OR9** |
| **Otro Requisito** | El sistema permitirá llevar un control de versiones semántico. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe implementar un sistema de control de versiones semántico (como Git) para gestionar las actualizaciones y cambios de código de manera estructurada. |
| **Prioridad** | Media |
| **Descripción** | Se debe usar un sistema de control de versiones semántico que permita realizar un seguimiento adecuado de las versiones del código, estableciendo un flujo claro para el desarrollo, pruebas y despliegue de nuevas características. |

**Otro Requisito 10: Soporte Técnico 24/7**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **OR10** |
| **Otro Requisito** | El sistema permitirá ofrecer soporte técnico 24/7 para incidentes. |
| **Comportamiento Esperado** | El sistema debe contar con un servicio de soporte técnico disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para resolver cualquier incidente relacionado con el funcionamiento del sistema. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Descripción** | El sistema debe garantizar que el soporte técnico esté disponible en todo momento para resolver problemas, responder dudas y asistir a los usuarios en la gestión de incidentes que afecten su experiencia con el sistema. |