

# DOCUMENTO DE REQUISITOS

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

<b>Data</b>	31/08/2018
<b>Responsável</b>	UniDev
<b>Autor (es)</b>	UNIP
<b>Identificação</b>	Ajuda.i Help Desk
<b>Localização</b>	Sorocaba
<b>Versão</b>	1.0

## 2. CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

<b>Problema</b>	Problemas de hardware e software em produtos eletrônicos.
<b>Quem afeta</b>	Cliente.
<b>Proposta de Solução</b>	Sistema que vai permitir atendimento por tickets a fim de solucionar possíveis problemas de software ou solicitar reparações em hardware.

## 3. PESSOAL ENVOLVIDO NO PROCESSO DE NEGÓCIO (STAKEHOLDERS)

<b>Nome/Função</b>	<b>Descrição da Função</b>	<b>Responsabilidade</b>
Cliente – Identificar o Problema.	Explicar o ocorrido.	Abrir o chamado.
Coordenador – Atribuir o chamado.	Definir prioridade e encaminhar o chamado para os técnicos.	Validação e gerenciamento de chamado.
Técnicos – Analisar o Chamado.	Atender o chamado, identificando o possível problema e a solução.	Solucionar e fechar o chamado.

## 4. REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS

<b>ID</b>	<b>Requisito</b>	<b>Descrição</b>	<b>Caso de Uso</b>
1	Página de login para cliente	Página web	Cliente irá logar para ter acesso ao sistema.
2	Tela de login para funcionário	Form desktop	Funcionário irá logar para ter acesso ao sistema.
3	Tela de cadastro para cliente	Página web	Novos clientes irão se cadastrar para usar o sistema.
4	Tela de cadastro para funcionário	Form desktop	Coordenadores irão cadastrar novos funcionários.
5	Página principal para cliente	Página web	Clientes irão ter informações dos chamados em aberto e poderão solicitar um novo.
6	Tela principal para coordenador	Form desktop	Coordenadores irão gerenciar os chamados classificando a prioridade e direcionando-os para os técnicos.
7	Tela principal para técnico	Form desktop	Técnicos terão acesso aos chamados direcionados para eles.
8	Página chamado	Página web	Cliente irá solicitar chamado e acompanhar o andamento dele.
9	Banco de dados	Sql database	Banco com todos os dados necessários para o sistema.

# DOCUMENTO DE REQUISITOS

## 5. REQUISITOS QUE NÃO SERÃO ATENDIDOS

ID	Requisito	Descrição	Motivo
10	Queda do link	Sistema ficar fora do ar	Manutenção do link
11	Informações via e-mail	Envio de e-mails para clientes	Motivos técnicos

## 6. PRECEDÊNCIA E PRIORIDADE

ID do Requisito	Precedência	Prioridade
1	1	Alta
2	2	Alta
3	3	Alta
5	4	Alta
6	5	Alta
8	6	Alta
9	7	Alta
4	8	Média
7	9	Média