



Departamento de Informática
Universidad Técnica Federico Santa María



Requisitos de Software

Proyecto: Seth

Integrantes:

Nombres y Apellidos	Email	ROL USM
Anghelo Carvajal	anghelo.carvajal.14@sansano.usm.cl	201473062-4
Nicolás Lagos	nicolas.lagos.12@sansano.usm.cl	201204213-5
Gabriela Gallardo	gabriela.gallardo.13@sansano.usm.cl	201373095-7

Contexto del proyecto

Objetivo del proyecto

Permitir la gestión de tickets de posibles peligros informáticos para la organización a través de un "software" ad-hoc.

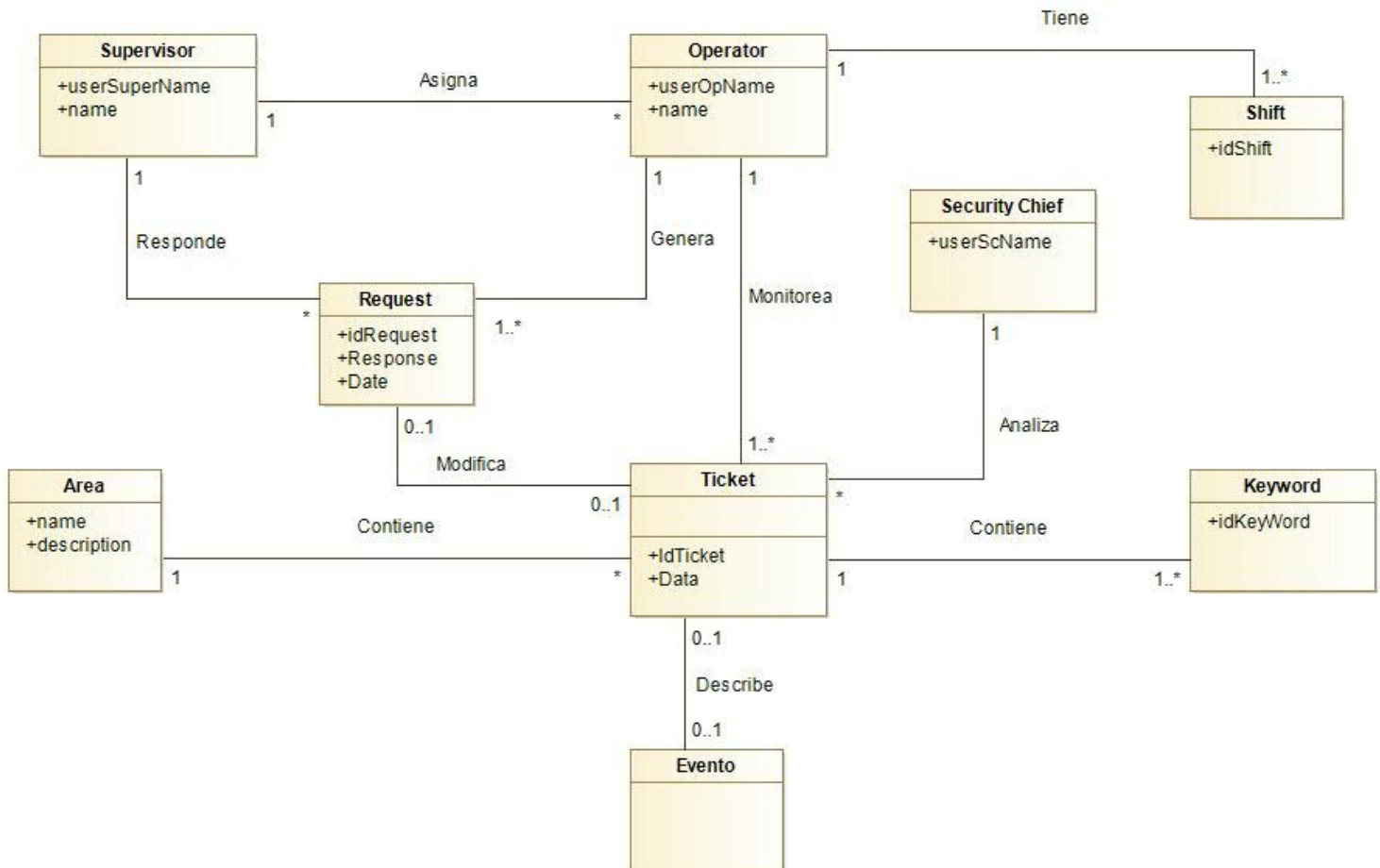
Resumen del Proyecto

Dada la problemática de generar un tipo de “documento” para describir los ataques y tipos de ataques que sufre la Armada de Chile, añadiendo además otro tipo de información relevante respecto a la incidencia, se ha solicitado crear un software de gestión de tickets el cual contiene información de estos eventos mencionados anteriormente.

Como equipo se ha acordado realizar aquellas funcionalidades más importantes y necesarias para el cliente (estas se detallan más adelante) y así de esta manera poder cumplir con el producto requerido por el cliente a grandes rasgos. No obstante, es importante señalar que existen alternativas de no poder cumplir con todos puntos a abordar, tales como mejorar una funcionalidad principal en vez de cumplir la cantidad numérica de requisitos.

De momento se piensa validar el proyecto obteniendo feedback del cliente en base a las funcionalidades que se vayan completando y entregando a este con el tiempo.

Modelo de Dominio



Entidad	Descripción (1 línea)
Operador	Usuario encargado de monitorear y trabajar en los tickets
Ticket	Descripción de un evento
Jefe de Seguridad	Nivel estrategico
Keyword	Palabras descriptivas del ticket
Supervisor	Asigna usuarios y valida modificaciones
Area	Diferentes tipos de posibles ataques
Request	Solicitud para hacer cambios en la data del ticket
Shift	Turno en el que los usuarios están designados,
Evento	Suceso que requiere de la atención

Actores y tareas clave

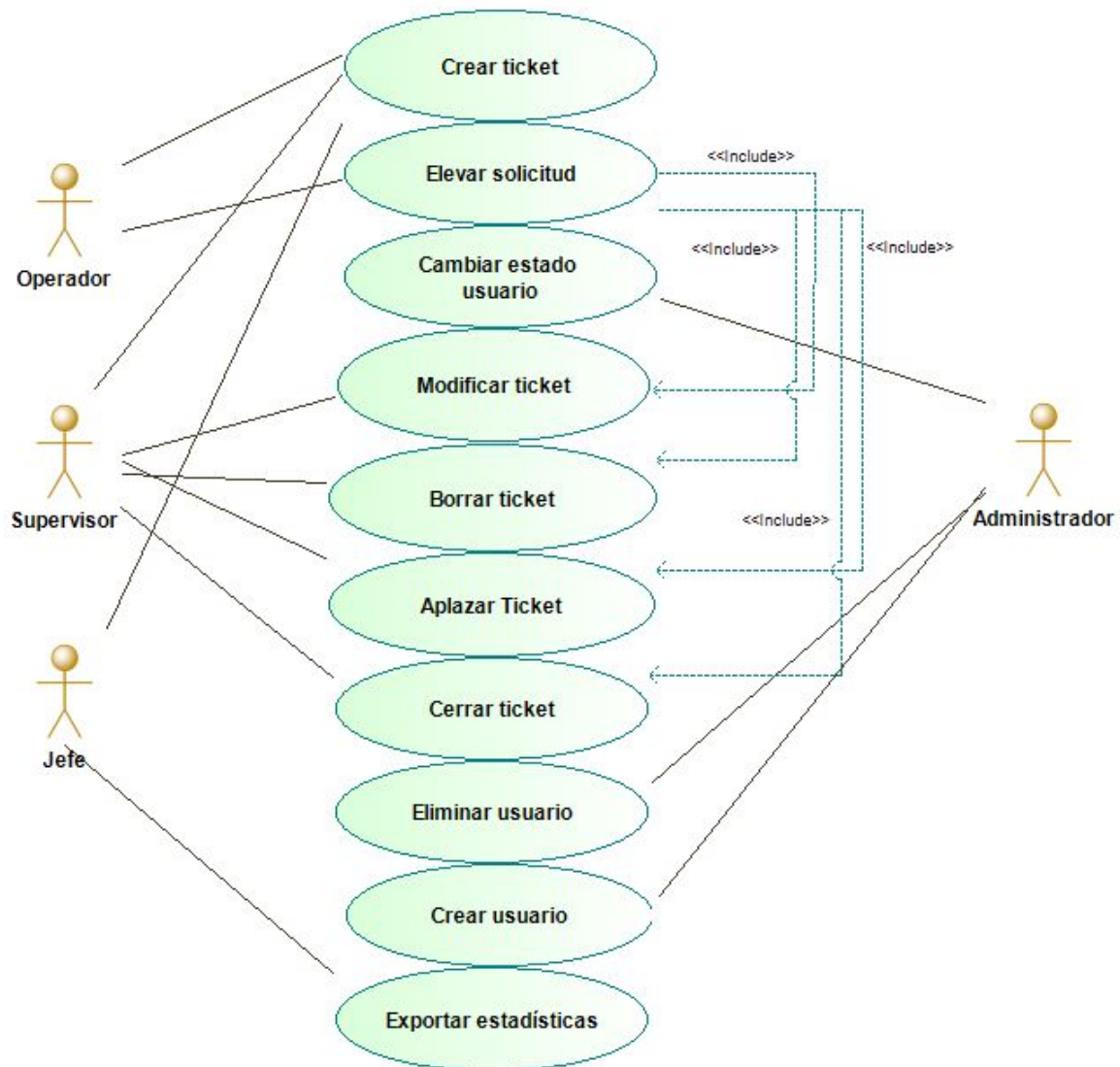
Actor	Descripción (1 línea)
Operador	Gestión de tickets a nivel táctico. Monitorio constante.
Supervisor	Gestión los tickets.
Administrador	Controla y maneja el sistema.
Jefe de seguridad	Gestión de procesos y seguridad TI. Consulta de visualizaciones y gráficos.

Requisitos clave funcionales y extra-funcionales

Requisito funcional	Descripción
Autenticación de usuario	Los usuarios deberán identificarse para acceder a cualquier parte del sistema.
Crear ticket	Sistema debe permitir crear nuevos tickets a los usuarios de acuerdo a la contingencia.
Designar encargado de ticket	Sistema debe permitir a supervisor y jefe asignar un ticket a un operador.
Crear nueva data de ticket	El sistema debe permitir a los usuarios crear nueva data a tickets de acuerdo a nuevos antecedentes.
Visar nueva data de ticket	El sistema debe permitir al operador responsable de un ticket visar todas las modificaciones.
Modificar ticket	El sistema debe permitir al supervisor modificar el contenido del ticket.
Aplazar Ticket.	El sistema debe permitir al supervisor aplazar el ticket.
Eliminar Ticket	El sistema debe permitir al supervisor eliminar el ticket.
Cerrar Ticket	El sistema debe permitir al supervisor cerrar el ticket.
Cambiar responsable del ticket	El sistema debe permitir a supervisor cambiar el responsable del ticket tanto entre operadores como jefe.
Consultar Información	El sistema debe mostrar todos los usuario información general de todos los eventos y procesos acaecidos en el área de Seguridad TI.
Vincular Tickets	El sistema debe vincular tickets que contengan similitudes de incidentes.
Elevar solicitud	El sistema debe permitir a operadores elevar solicitudes para modificar, aplazar, eliminar y cerrar tickets.
Exportar informes estadísticos y gráficos	El sistema debe poder filtrar para suceso y obtener informes de gestión (gráficas y estadísticas).
Cambio de puesto	El sistema debe permitir realizar un cambio de puesto una vez al año de solicitarse. No modifica registro de tickets.
Administrar usuarios	El sistema debe permitir al administrador una gestión usuarios dentro del sistema.
Visualizar información	El sistema debe proveer una vista que muestre tickets “abiertos” y otra “aplazados”.

Req. extra-funcional	Descripción y medición
Respaldo de Base de Datos	[Confiabilidad] Mantener un respaldo de la base de datos cada periodos de cada 15 días. El respaldo debe quedar en un espacio físico distinto del que utiliza el Sistema.
Ingreso a Sistema vía Web por red LAN de la Intranet Institucional.	[Seguridad] No existirá otro medio de conexión al Sistema más que por acceso Web desde la LAN de la Intranet Institucional.
Visualización desde Mozilla y Google Chrome	[Compatibilidad] Sistema debe operar en Mozilla Firefox y Google Chrome en sus versiones más actualizadas a la fecha de entrega.
Sistema Operativo	[Portabilidad] Sistema debe funcionar en SO Microsoft Windows 7 o superior
Disponibilidad asegurada	[Disponibilidad] Sistema debe estar operativo 24/7.
Soporte de usuarios	[Desempeño] Sistema debe soportar un mínimo de 20 usuarios conectados simultáneamente.
Condiciones salas de servidores	[Instalabilidad] Toma de corriente, disponibilidad de UPS, aire acondicionado, disponibilidad de IP en LAN. Cliente deberá disponer de las características descritas.
No acceso a internet	[Seguridad] Sistema no debe tener acceso a internet ni efectuar ninguna conexión hacia el exterior.
Protocolo de comunicación	[Seguridad] El protocolo de comunicación entre cliente/servidor será HTTPS por puerto 443. Comunicación entre cliente servidor debe ser cifrada.
Cierre de sesión	[Seguridad] Cerrar sesión después de 30 min de inactividad.
Protocolo de internet	[Seguridad] Desactivar IPv6, solo uso de IPv4.
Rendimiento	[Desempeño] Garantizar que el diseño de las consultas u otros procesos, no afecten el desempeño de la base de datos, ni el tráfico de la red.

Casos de Uso iniciales



Nombre	Elevar solicitud
Descripción	Usuario operador eleva solicitud para modificar, aplazar, eliminar el ticket
Pre-condiciones	Operador se encuentra autenticado en el sistema.
Post-condiciones	Se ha realizado la solicitud con éxito.
Flujo principal	Operador selecciona opción elevar solicitud. Operador selecciona ticket sobre el cual elevar solicitud. Operador selecciona opción a realizar (modificar, aplazar, eliminar). Operador rellena pequeño formulario acorde a la opción a realizar.
Flujo alternativo	a) Operador no rellena campo de formulario, sistema solicita ingresar la información. b) Ocurre error al enviar la solicitud, sistema solicita intentar nuevamente.

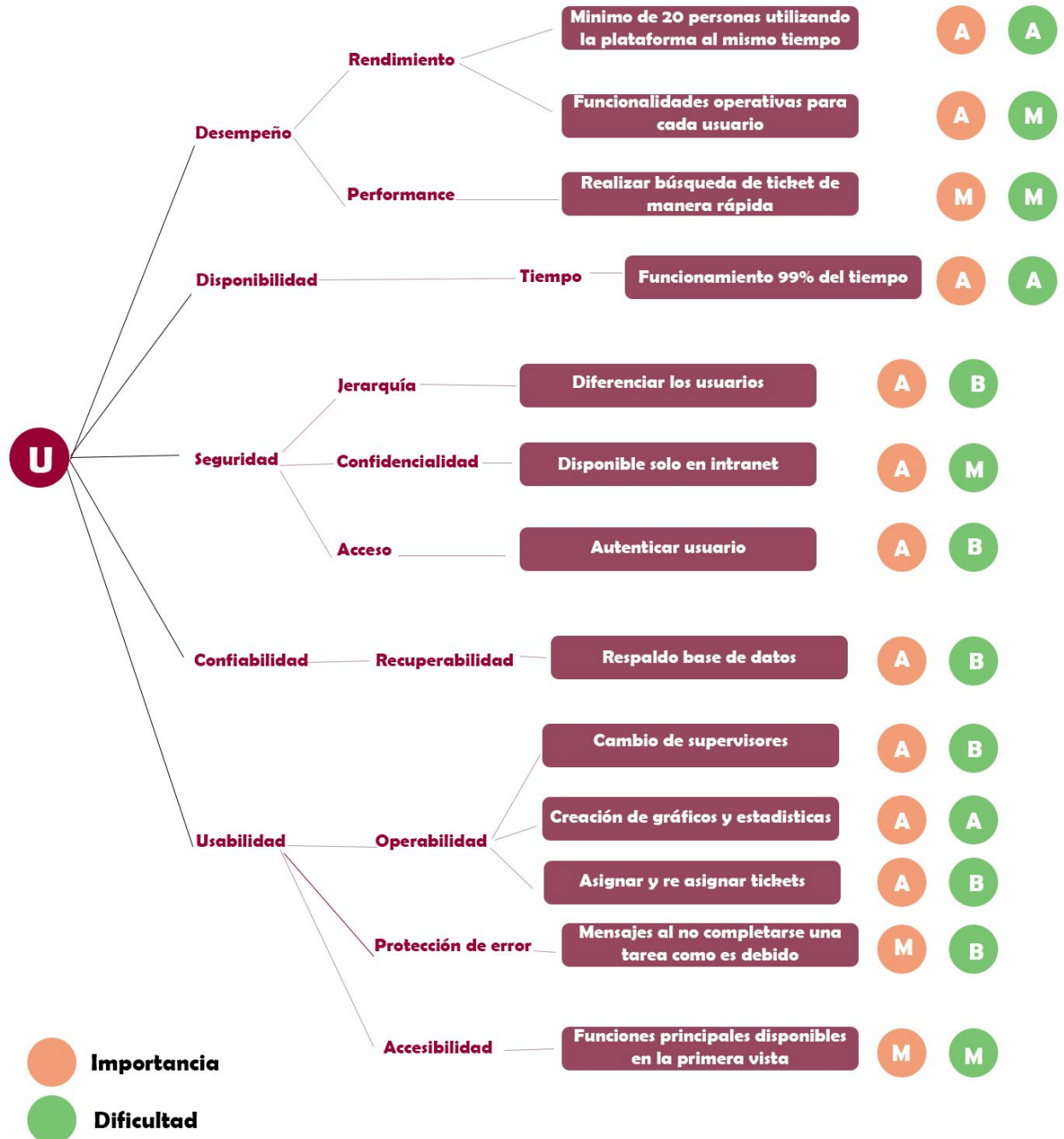
Nombre	Agregar nueva data
Descripción	Los usuarios agregan nuevos datos acorde a los nuevos antecedentes surgidos.
Pre-condiciones	Los usuarios deben estar debidamente autenticados en la plataforma.
Post-condiciones	Se ha ingresado nueva data.
Flujo principal	El usuario selecciona un ticket sobre el cual agrega nuevos datos. Ingresa al ticket los datos recolectados por el usuario. Sistema almacena nuevos datos en base de datos.
Flujo alternativo	Ocurre error al almacenar datos. Sistema solicita agregar datos nuevamente.

Nombre	Aplazar ticket
Descripción	Supervisor aplaza la fecha de trabajo del ticket.
Pre-condiciones	Supervisor debe estar correctamente autenticado en el sistema.
Post-condiciones	Se ha aplazado ticket con éxito. Ticket no se verá como abierto hasta que se cumpla la fecha límite.
Flujo principal	Supervisor busca ticket que desea aplazar. Supervisor selecciona ticket a aplazar. Supervisor selecciona la opción de aplazar e ingresa fecha límite. Supervisor supervisor ingresa breve comentario.
Flujo alternativo	Fecha límite ingresada es menor o igual a la fecha actual. Sistema solicita reingresar fecha.

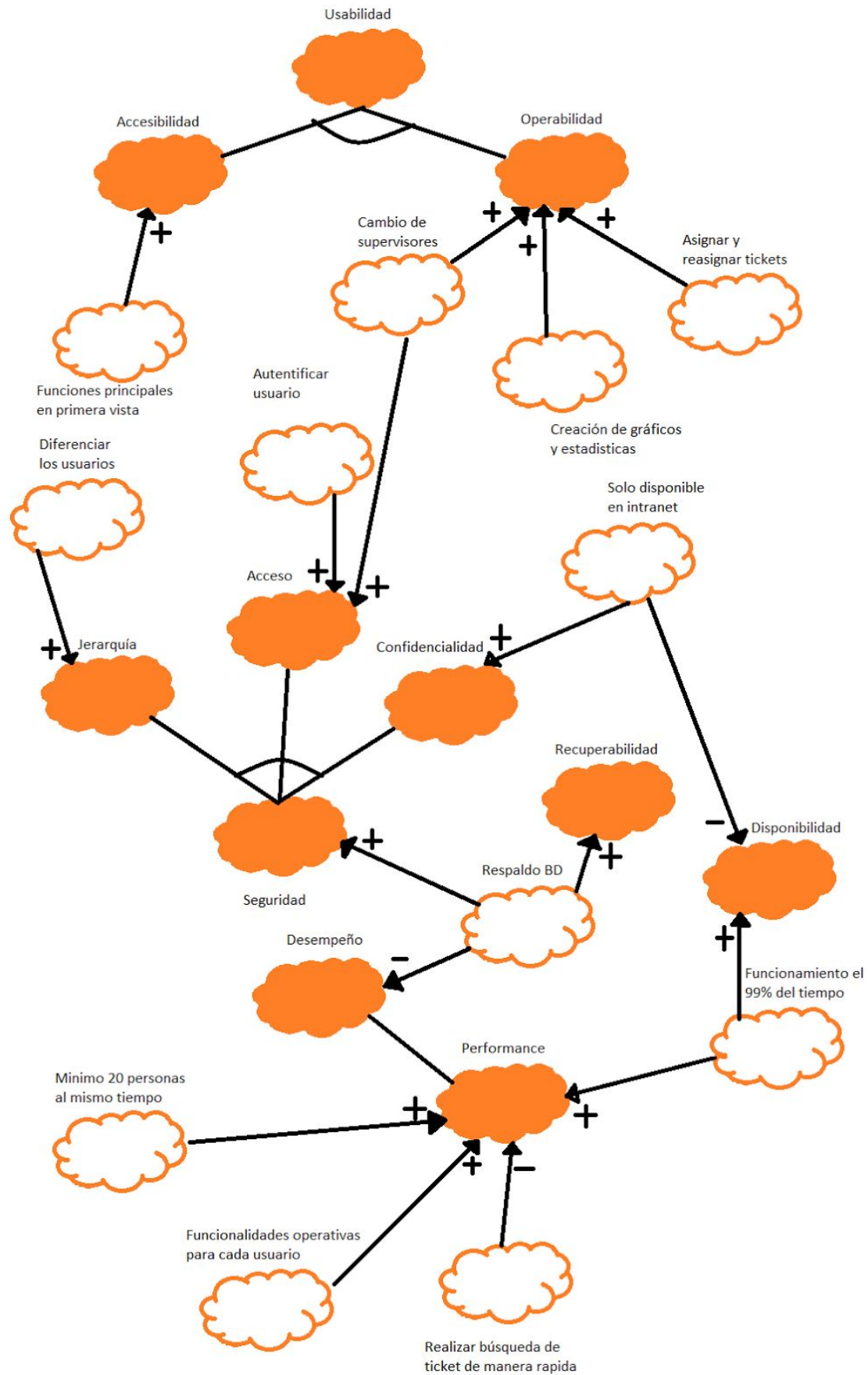
Nombre	Crear ticket
Descripción	Usuario crea nuevo ticket de situación.
Pre-condiciones	El usuario debe estar correctamente autenticado en el sistema.
Post-condiciones	Se ha creado el ticket con éxito.
Flujo principal	El usuario selecciona crear ticket. Rellena los campos solicitados dentro del ticket (cabecera del ticket). Sistema almacena nuevo ticket en base de datos con estado "sin oficializar".
Flujo alternativo	<ul style="list-style-type: none"> a) Ocurre error al almacenar datos. Sistema solicita volver a intentar. b) Usuario deja un campo sin rellenar, sistema solicita rellenarlo para proceder a guardar el ticket.

Nombre	Designar encargado de ticket
Descripción	Supervisor designa a un operario como responsable (encargado) de un determinado ticket.
Pre-condiciones	El supervisor debe estar correctamente autenticado en el sistema. Operario debe aparecer en lista de disponibles.
Post-condiciones	Se ha designado ticket correctamente.
Flujo principal	Supervisor selecciona opción de asignar ticket. Supervisor obtiene lista de tickets sin asignar, selecciona ticket a asignar. Supervisor visualiza operarios disponibles para asignar tickets y selecciona un operario.
Flujo alternativo	Ocurre error al asignar ticket, sistema solicita volver a intentar.

Creación del árbol de utilidad de la solución:



Identificación de softgoals:



Identificación preliminar de riesgos para el proyecto

- Aplicación de conocimientos de redes, el equipo aún no posee gran conocimientos dentro de esta área por lo que podría afectar el desarrollo continuo y fluido del proyecto.
- Subestimación de tiempos que requiere cada tarea dentro del desarrollo del software.
- No cumplimiento de las expectativas del cliente y/o no cumplimiento de las expectativas generadas como equipo de trabajo.