

Lista de Requisitos Projeto Services Tech

António Victor

Curso Sistemas de Informação

Disciplinas Engenharia de Software A

Identificação do Documento

Este documento estabelece o escopo do produto a ser desenvolvido e deve ter um aceite formal do cliente. O seu principal objetivo é fornecer uma direção clara aos envolvidos sobre as expectativas do cliente, limitações, requisitos funcionais e não funcionais etc.

Itens a serem validados pelo cliente:

Ao enviar o aceite formal, o cliente, deve avaliar pelo menos os itens abaixo:

- ⇒ Avaliar se todas as expectativas perante o funcionamento e usabilidade foram mapeadas através dos requisitos gerais;
- ⇒ Avaliar se as condições de ambiente e interfaces representam de forma adequada o ambiente em que o sistema será disponibilizado;
- ⇒ Validar se as estratégias de arquitetura e identidade visual são satisfatórias;
- ⇒ Concordar com os requisitos funcionais e outros requisitos definidos para atendimento da demanda.

Histórico de Revisões

Deverão ser mantidos nessa seção os registros de toda evolução do documento (criação, alterações, etc.) e os aceites obtidos do cliente devem ser destacados.

Data	Descrição	Responsável
<DD/MM/AAAA>	<Ação + breve descrição>	<Nome do responsável>
03/06/2023	Criação do Documento	António Victor
03/06/2023	Ajustes conforme reunião de validação realizada no dia 06/06/2023.	António Victor
DD/MM/AAAA	Aceite do documento	<Nome do responsável>
DD/MM/AAAA	Ajustes após mudança de escopo decorrentes da análise de impacto <X>	<Nome do responsável>

Referências

- ⇒ Conteúdo da disciplina de Engenharia de Software;
- ⇒ Livro: Engenharia de Software (8ª Edição);
- ⇒ Site: [www.xx... \(mm/aaaa\)](#);

Índice

1. Contextualização	4
1.1. Visão Geral do Sistema	4
1.1.1. Cenário Atual	4
1.2. Perspectivas do Produto	4
1.3. Restrições de Design	4
1.4. Interfaces	5
1.5. Ambiente Operacional	5
1.6. Limitações	5
2. Estratégias	6
2.1. Arquitetura	6
2.2. Identidade Visual	6
3. Requisitos	7
3.1. Requisitos Funcionais	7

1. Contextualização

1.1. Visão Geral do Sistema

O sistema a ser desenvolvido para a Services Tech será um website interativo e informativo, projetado para promover os serviços e facilitar a interação dos clientes com a empresa. O site será uma plataforma centralizada para que os clientes obtenham informações detalhadas sobre os serviços oferecidos pela Services Tech, bem como para solicitar suporte técnico e acompanhar o status de seus chamados. O sistema terá uma interface intuitiva e agradável, com um design responsivo que se adapte a diferentes dispositivos e tamanhos de tela. Os usuários poderão navegar facilmente pelas diferentes seções do sistema, encontrar informações relevantes sobre os serviços oferecidos e entrar em contato com a equipe de suporte técnico.

Abaixo o diagrama de atividades mostra o comportamento do sistema em cada fase:

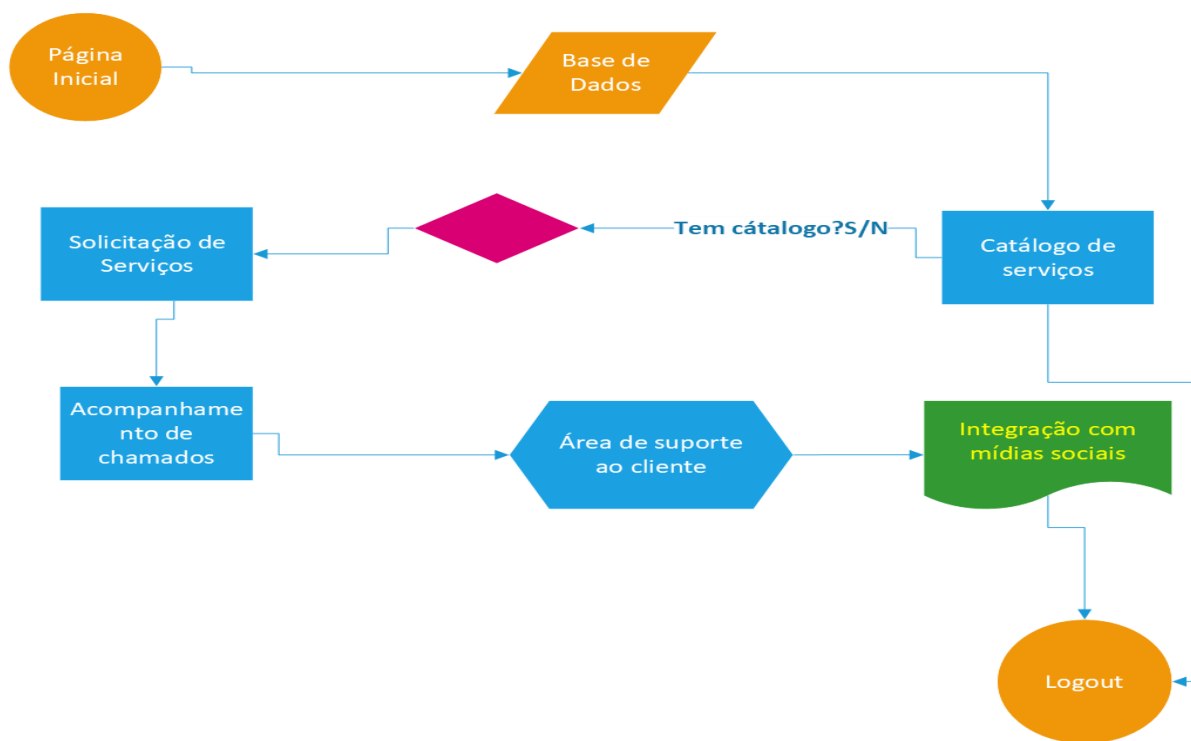


Diagrama 01: Seções do sistema

Abaixo o diagrama de caso de uso mostra o funcionamento geral do sistema para os usuários:

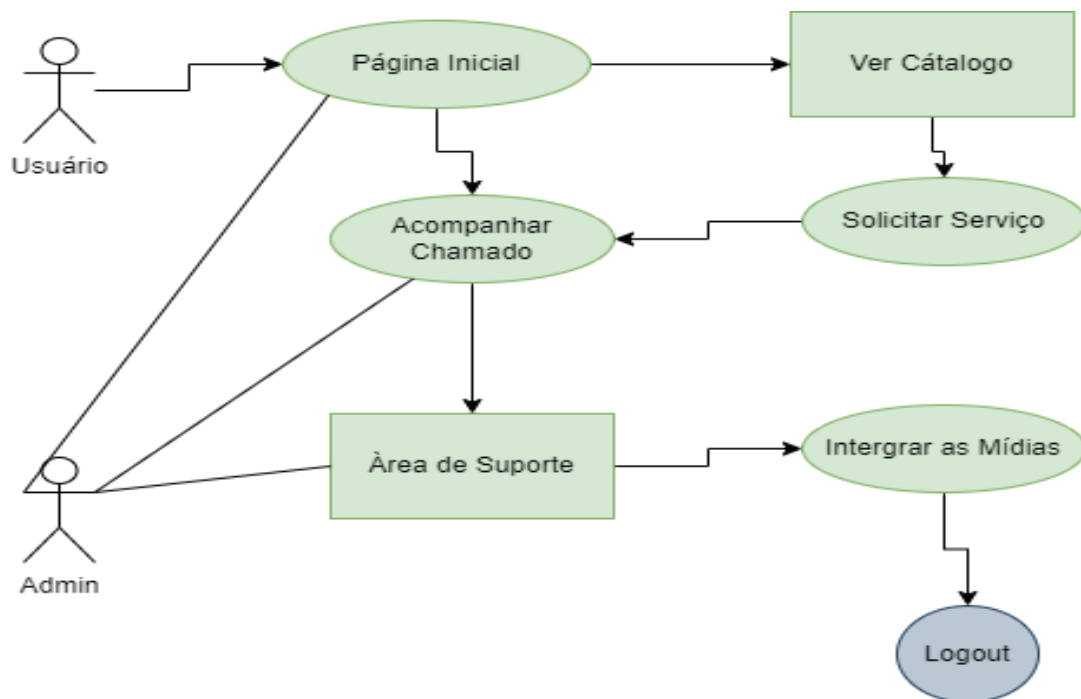


Diagrama 02: Utilização do sistema

1.1.1. Cenário Atual

A falta de uma interface online também tem dificultado o acesso dos clientes a informações detalhadas sobre os serviços oferecidos, resultando em uma experiência limitada e menos satisfatória. Portanto, a Services Tech optou por desenvolver um sistema online para solucionar esses problemas, proporcionando uma experiência mais eficiente e conveniente para os clientes.

Problema Enfrentado	Oportunidade
Dificuldades na comunicação e interação com os clientes	Atendimento rápido, uma boa comunicação e interação com os clientes.
A falta de uma interface online também dificulta o acesso dos clientes a informações detalhadas sobre os serviços oferecidos	Experiências ilimitadas e mais satisfatórias, centralizando mais informações sobre os serviços.
A falta de uma plataforma online eficiente	Alcançar novos clientes e promover mais serviços de forma eficaz.

1.2. Perspectivas do Produto

Requisito Geral 1: O sistema deve ter uma interface intuitiva e de fácil navegação, proporcionando uma experiência agradável para os usuários.

Requisito Geral 2: O sistema deve apresentar informações detalhadas sobre os serviços oferecidos pela Services Tech, incluindo descrição, benefícios, preços e prazos de entrega.

Requisito Geral 3: O sistema deve permitir que os clientes solicitem serviços de suporte técnico por meio de um formulário online, fornecendo informações detalhadas sobre suas necessidades e requisitos.

Requisito Geral 4: O sistema deve oferecer uma funcionalidade de acompanhamento de chamados, permitindo que os clientes visualizem o status de suas solicitações, incluindo etapas concluídas, prazos estimados e atualizações relevantes da equipe de suporte técnico.

Requisito Geral 5: O sistema deve incluir uma seção de suporte ao cliente, fornecendo respostas para perguntas frequentes, guias de solução de problemas e informações de contato para suporte adicional.

Requisito Geral 6: O sistema deve ser responsivo, adaptando-se a diferentes dispositivos e tamanhos de tela, como computadores, tablets e smartphones.

Requisito Geral 7: O sistema deve ser seguro, protegendo as informações dos clientes e garantindo a privacidade dos dados.

Requisito Geral 9: O sistema deve ser escalável e flexível, permitindo que futuras melhorias e novas funcionalidades sejam incorporadas facilmente.

1.3. Restrições de Design

Não Aplicável

1.4. Interfaces

Interfaces de Hardware	Será desenvolvido para computadores, tablets e smartphones
Interfaces com outros Sistemas	O sistema deverá integrar-se com o banco de dados da Services Tech para armazenamento e recuperação de informações relevantes, como dados dos clientes, solicitações de serviços e status dos chamados
Outras Interfaces	Não Aplicável

1.5. Ambiente Operacional

O sistema será implementado como um portal web, acessível por meio de navegadores em diferentes dispositivos, como computadores, tablets e smartphones. Não há restrições específicas de hardware, desde que os dispositivos possuam conexão com a Internet e suportem os requisitos mínimos de software necessários para executar um navegador.

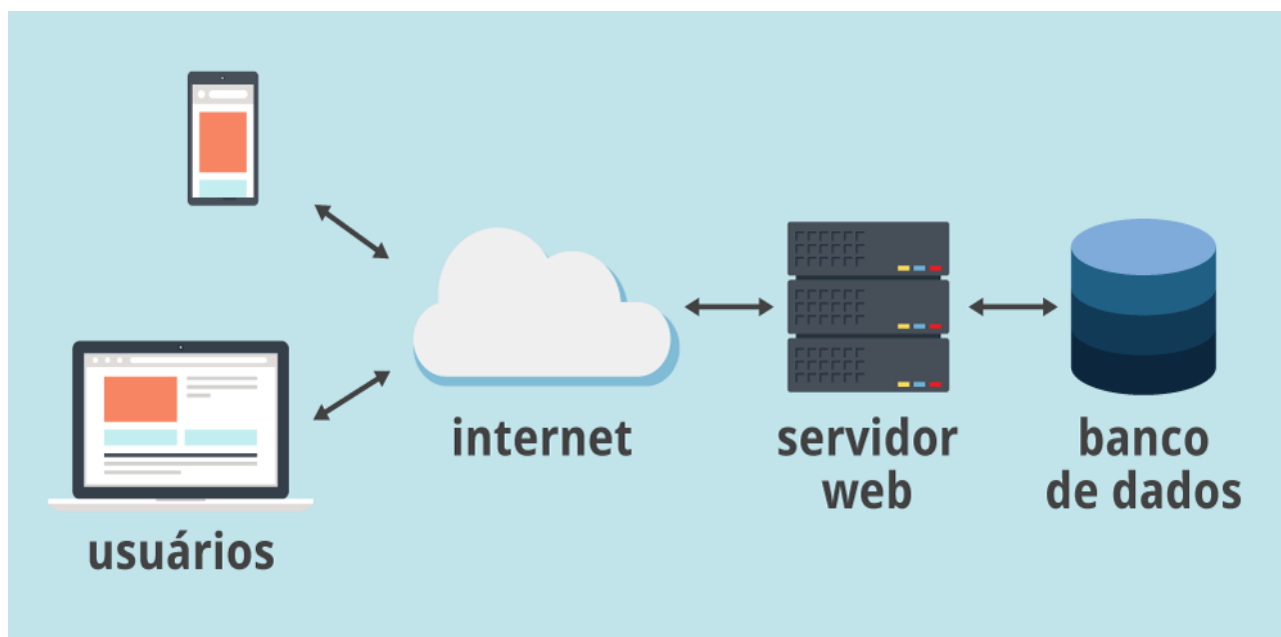


Diagrama 03: Ambiente Operacional

1.6. Limitações

O sistema deverá ser implantado e estar totalmente funcional até a data estabelecida pela Services Tech para que possa ser utilizado pelos clientes.

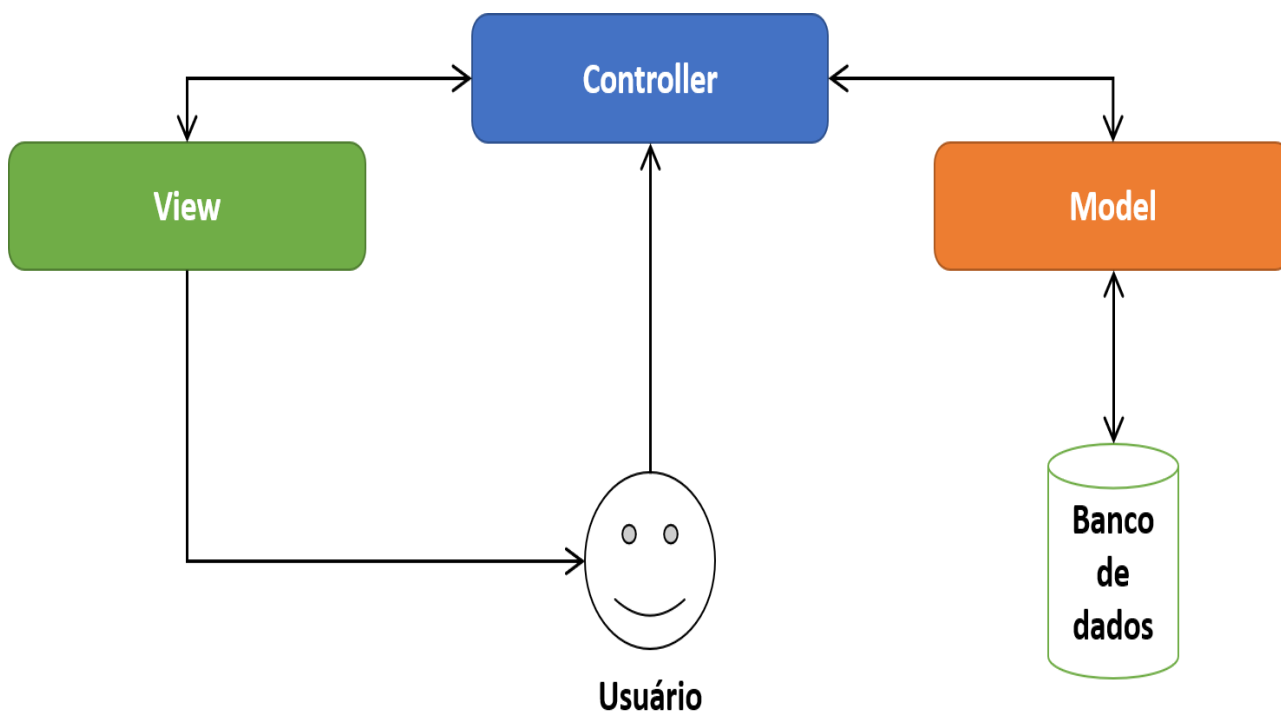
Data limite para implantação:	12 de Dezembro de 2023
Não faz parte do escopo:	Outras linguagens menos o idioma local
Linguagem Disponibilizada:	Linguagem deve ser em Português(Portugal)

2. Estratégias

Esta seção descreve as estratégias que serão utilizadas para o desenvolvimento do sistema.

2.1. Arquitetura

O sistema será desenvolvido utilizando uma arquitetura em camadas, seguindo um modelo de arquitetura MVC (Model-View-Controller). A camada de modelo será responsável pela lógica de negócio e interação com o banco de dados. A camada de visualização será responsável pela interface do usuário, apresentando as informações e permitindo interações. A camada de controle irá gerenciar as requisições e respostas, direcionando fluxos de dados e comandos entre as outras camadas.



2.2. Identidade Visual

A identidade visual do sistema seguirá as diretrizes da Services Tech, com cores e elementos de design alinhados à sua marca. Serão utilizados padrões de cores, botões e menus consistentes em todo o sistema. A disposição dos campos e comportamentos das telas serão projetados para proporcionar uma experiência de usuário intuitiva e facilitar a navegação.



VISITE NOSSOs Serviços!

Ligue Agora !!p/ iniciar o seu atendimento

(+244)929487766 | WhatsApp| contato@services.com.net

Nossos Serviços



Seja bem-vindo ao Services Tech

A gente trabalha para o seu crescimento!



Serviços de TI para Empresas e clientes corporativos

Nosso foco é atender as necessidades e resolver o problema do nosso cliente independente do esforço ou requisitos, nós somos incansáveis em buscar a melhor solução em serviços tecnológicos para sua empresa através de soluções flexíveis e completas para sua empresa.



QUEM SOMOS

Services Tech - Empresa de serviços TI

A Services Tech é uma Empresa de prestação de serviços que está no mercado a 1 ano e que é composta por profissionais experientes e que acreditam que serviços de TI pode ser prestado de uma forma mais simples e estruturada sem ser uma "caixa preta" para os seus clientes e parceiros de negócio.

A partir de um modelo de custos transparentes e serviços modulares a Services Tech, é uma empresa de prestação de serviços que oferece diversas opções de serviços de tecnologia da informação com soluções específicas para diversos segmentos e momentos da sua empresa ou negócio.



Ajudar a sua empresa é o nosso negócio

A partir de serviços modulares e aderentes a demanda de nossos clientes oferecemos soluções de tecnologia com nível acessíveis para pequenas empresas de diversos tamanhos e segmentos.

O foco da Services Tech é 100% em Serviços Tecnológicos oferecendo valor excepcional e melhoria contínua aos negócios de nossos clientes, não apenas em seu ambiente de TI mas sim em todos os aspectos de sua empresa.

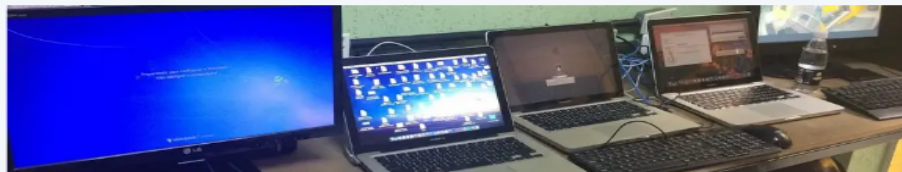


Imagem 01: Página Inicial



[Início](#)
[Serviços](#)
[Referências](#)
[Contato](#)

Faça uma solicitação agora



A services Tech agradece!



Entre em contato

- ServicesTech
R. Joaquim Kapango 35-39, Luanda, Angola
- 51997839670
- antoniovictorfeliciano@gmail.com
- @páginadofacebook

Envie uma mensagem





Nome

E-mail

Mensagem

[Enviar](#) →

Imagem 02: Solicitação de Serviço

Quer saber mais sobre nossos Serviços e Soluções? Entre em contato, será um prazer conversar com você!

Mande mensagem....

[Entre em contato](#)

Entre em contato

Visite-nos
R. Joaquim Kapango 35-39, Luanda, Angola

Entre em contato conosco
51 9978 39670

Telefone: (244) 929487766

E-mail
antoniovictorfeliciano@gmail.com

Assina a nossa newsletter

A Services Tech se alegra com sua presença!

E-mail

[Enviar](#) →

Imagem 03: Suporte técnico

3. Requisitos

Nesta seção estão descritos os requisitos funcionais, não funcionais e os demais requisitos que devem ser satisfeitos para que o sistema atenda os seus objetivos propostos.

Para desenvolver um sistema eficaz e alinhado às necessidades da Services Tech, foram realizados diversos processos de levantamento de requisitos. Esses processos envolveram a interação com os stakeholders, incluindo representantes da empresa, gestores, equipe técnica e clientes.

O levantamento de requisitos teve como objetivo compreender as demandas, desafios e expectativas da organização em relação ao sistema. Foram realizadas reuniões, entrevistas e análise documental para obter informações relevantes sobre o contexto atual da empresa, os problemas enfrentados, as metas e os objetivos a serem alcançados.

3.1. Requisitos Funcionais

RF1: O sistema deve permitir que os clientes acessem informações sobre os serviços oferecidos pela Services Tech.

RF2: O sistema deve permitir que os clientes solicitem serviços de suporte técnico.

RF3: O sistema deve permitir que os clientes acompanhem o status de seus chamados de suporte técnico.

RF4: O sistema deve fornecer uma seção de suporte ao cliente, com respostas para perguntas frequentes e guias de solução de problemas.

3.2. Requisitos Não Funcionais

RNF 1: O sistema deve ser responsivo, adaptando-se a diferentes dispositivos e tamanhos de tela.

RNF 2: O sistema deve ter uma interface intuitiva e de fácil navegação.

RNF 3: O sistema deve ser seguro, protegendo as informações dos clientes e garantindo a privacidade dos dados.

3.3. Requisitos de Segurança

RS1: O sistema deve ter mecanismos de autenticação e controle de acesso para proteger informações confidenciais.

RS2: O sistema deve utilizar criptografia para proteger a transmissão de dados sensíveis, como informações de login e dados pessoais dos clientes.

RS3: O sistema deve implementar medidas de segurança contra ataques, como proteção contra ataques de força bruta e injeção de código malicioso.