

### (Contrato)

cliente	
PK	<u>id_cliente</u>
	nombre
	razon_social
	cuit
	eMail
	telefono

contrato	
PK	<u>id_contrato</u>
FK1	<u>id_cliente</u>
FK2	<u>id_servicio</u>
	fecha_inicio
	fecha_fin
	estado

problema	
PK	<u>id_problema</u>
FK	<u>id_incidente</u>
	descripcion
	duracion_problema
	fecha_cierre
	estado
	complejo

incidente	
PK	<u>id_incidente</u>
FK1	<u>id_contrato</u>
FK2	<u>id_detalle_servicio</u>
FK3	<u>id_tecnico</u>
	fecha_creacion
	fecha_inicio
	fecha_fin_estimada
	duracion_estimada
	estado

tecnico	
PK	<u>id_tecnico</u>
	nombre
	eMail
	telefono
	medioNotificacion

tecnico_especialidad	
FK1	<u>id_tecnico</u>
FK2	<u>id_especialidad</u>

servicio	
PK	<u>id_servicio</u>
	nombre
	descripcion

### (Servicios soportados y sus tipos de problemas asociados)

detalle_servicio	
PK	<u>id_detalle_servicio</u>
FK1	<u>id_servicio</u>
FK2	<u>id_tipo_de_problema</u>
	duracion_estandar

tipo_de_problema	
PK	<u>id_tipo_de_problema</u>
	nombre
	descripcion

Un incidente puede tener un solo tipo de problema de un servicio en particular, el cual tiene una duración estandar. Luego en problema puede haber varias instancias de es tipo de problema.

El sistema debe permitir el alta de incidentes que contengan un conjunto de problemas de un mismo servicio. Dichos problemas deben estar relacionados.

cambia a "resuelto" cuando todos los problemas esten estado = finalizado

Para la relación de los problemas se entiende que todos deben estar bajo un mismo tipo de problema

detalle_servicio_especialidad	
FK1	<u>id_detalle_servicio</u>
FK2	<u>id_especialidad</u>

### (Servicios soportados y que especialidades los pueden atender)

especialidad	
PK	<u>id_especialidad</u>
	nombre
	descripcion

Cada tipo de problema particular puede ser solucionado por una o varias especialidades.

Cada técnico tiene una o varias especialidades

Puede cambiar la duración estandar siempre y cuando sea menor.

si complejo es TRUE puede asignar un colchón, POR defecto es FALSE

El operador elije al técnico en base a los posibles devueltos por el sistema

Sumatoria de la duracion de cada problema + colchón