

(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

Un incidente corresponde a un unico cliente, un unico servicio, un unico tipo de servicio, sera resuelto por un unico técnico, y puede tener varios problemas del mismo tipo

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

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

tipo_de_problema	
PK	<u>id_tipo_de_problema</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

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

Sumatoria de la duracion de cada problema + colchón

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

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

Cada técnico tiene una o varias especialidades

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

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

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

(Servicios soportados y que especialidades los pueden atender)