|  |
| --- |

**Especificación de requisitos de software**

**Proyecto: Sistema de gestion de requerimientos tecnicos**

Revisión 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |

**Instrucciones para el uso de este formato**

*Este formato es una plantilla tipo para documentos de requisitos del software, adaptado para su uso en el tecnólogo de Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información del Centro de Servicios Financieros del SENA.*

*Está basado y es conforme con el estándar IEEE Std 830-1998.*

*Las secciones que no se consideren aplicables al sistema descrito podrán de forma justificada indicarse como no aplicables (NA).*

*Notas:*

*Los textos en color azul son indicaciones que deben eliminarse y, en su caso, sustituirse por los contenidos descritos en cada apartado.*

*Los textos entre corchetes del tipo “” permiten la inclusión directa de texto con el color y estilo adecuado a la sección, al pulsar sobre ellos con el puntero del ratón.*

*Los títulos y subtítulos de cada apartado están definidos como estilos de MS Word, de forma que su numeración consecutiva se genera automáticamente según se trate de estilos “Titulo1, Titulo2 y Titulo3”.*

*La sangría de los textos dentro de cada apartado se genera automáticamente al pulsar Intro al final de la línea de título. (Estilos Normal indentado1, Normal indentado 2 y Normal indentado 3).*

*El índice del documento es una tabla de contenido que MS Word actualiza tomando como criterio los títulos del documento.*

*Una vez terminada su redacción debe indicarse a Word que actualice todo su contenido para reflejar el contenido definitivo.*

De la plantilla de formato del documento © & Coloriuris http://www.qualitatis.org

.

**Ficha del documento**

| **Fecha** | **Autor** | **Revisión** | **Revisor** | **Verificado dep. calidad.** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | [Instructor] |  |

**Contenido**

[**Ficha del documento 3**](#_heading=h.1fob9te)

[**Contenido 4**](#_heading=h.3znysh7)

[**1**](#_heading=h.2et92p0) **Introducción 5**

[**1.1**](#_heading=h.tyjcwt) **Propósito 5**

[**1.2**](#_heading=h.3dy6vkm) **Alcance 5**

[**1.3**](#_heading=h.1t3h5sf) **Personal involucrado 5**

[**1.4**](#_heading=h.4d34og8) **Definiciones, acrónimos y abreviaturas 5**

[**1.5**](#_heading=h.2s8eyo1) **Referencias 5**

[**2**](#_heading=h.17dp8vu) **Descripción general 6**

[**2.1**](#_heading=h.3rdcrjn) **Perspectiva del producto 6**

[**2.2**](#_heading=h.26in1rg) **Funcionalidad del producto 6**

[**2.3**](#_heading=h.lnxbz9) **Características de los usuarios 6**

[**2.4**](#_heading=h.35nkun2) **Restricciones 6**

[**2.5**](#_heading=h.1ksv4uv) **Suposiciones y dependencias 6**

[**2.6**](#_heading=h.44sinio) **Evolución previsible del sistema 6**

[**3**](#_heading=h.2jxsxqh) **Requisitos específicos 6**

[**3.1**](#_heading=h.z337ya) **Requisitos comunes de los interfaces 7**

[3.1.1](#_heading=h.3j2qqm3) Interfaces de usuario 7

[3.1.2](#_heading=h.1y810tw) Interfaces de hardware 7

[3.1.3](#_heading=h.4i7ojhp) Interfaces de software 7

[3.1.4](#_heading=h.2xcytpi) Interfaces de comunicación 7

[**3.2**](#_heading=h.1ci93xb) **Requisitos funcionales 7**

[**3.3**](#_heading=h.3whwml4) **Requisitos no funcionales 8**

[**4**](#_heading=h.3o7alnk) **Apéndices 9**

# Introducción

En este documento se presenta una descripción detallada de una plataforma web para la gestión de requerimientos de soporte técnico TI. La plataforma web SGRT es un sistema de información que permite a los usuarios gestionar los requerimientos de soporte técnico TI de una organización. La aplicación web se va a desarrollar utilizando tecnologías modernas de desarrollo y sigue un enfoque basado en la metodología ágil.

## Propósito

Implementar una plataforma orientada a la web, que permita a los usuarios internos realizar solicitudes de soporte técnico de las tecnologías de información que se generan en la empresa Pear Solutions S.A.S.

## Alcance

El sistema de información busca optimizar el proceso mediante el cual los funcionarios de la empresa realizan requerimientos técnicos al área de soporte TI

## Personal involucrado

| Nombre | Saul Steven Ortiz Arias |
| --- | --- |
| Rol | Analista, diseñador y programador |
| Categoría profesional | Tecnólogo en análisis y desarrollo de software |
| Responsabilidades | Análisis de información, diseño y programación del SGRT |
| Información de contacto | Ortizstiven143@gmail.com |

## 

| Nombre | Deibyth Alejandro Padilla Chica |
| --- | --- |
| Rol | Analista, diseñador y programador |
| Categoría profesional | Tecnólogo en análisis y desarrollo de software |
| Responsabilidades | Análisis de información, diseño y programación del SGRT |
| Información de contacto | alejopadilla0332@gmail.com |

## 

| Nombre | Cristian Daniel Mendoza Pulido |
| --- | --- |
| Rol | Analista, diseñador y programador |
| Categoría profesional | Tecnólogo en análisis y desarrollo de software |
| Responsabilidades | Análisis de información, diseño y programación del SGRT |
| Información de contacto | cristian.mendozapds@gmail.com |

## 

| Nombre | Fredy Andres Ruiz Ajiaco |
| --- | --- |
| Rol | Analista, diseñador y programador |
| Categoría profesional | Tecnólogo en análisis y desarrollo de software |
| Responsabilidades | Análisis de información, diseño y programación del SGRT |
| Información de contacto | Fredyandresruiz9@gmail.com |

## Definiciones, acrónimos y abreviaturas

## 

| **Nombre** | **Descripción** |
| --- | --- |
| **Usuario** | Persona que usará el sistema para gestionar procesos |
| **SGRT** | Sistema de gestión de requerimientos tecnicos |
| **ERS** | Especificación de Requisitos Software |
| **RF** | Requerimiento Funcional |
| **RNF** | Requerimiento No Funcional |
| **HTTP** | Protocolo de transferencia de hipertexto |
| **TI** | Tecnología de la información |

## Referencias

| **Referencia** | **Título** | **Ruta** | **Fecha** | **Autor** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| IEE | Estándar IEEE 830-1998 |  |  |  |

## Resumen

Este documento consta de tres secciones. En la primera sección se realiza una introducción al mismo y se proporciona una visión general de la especificación de recursos del sistema.

En la segunda sección del documento se realiza una descripción general del sistema, con el fin de conocer las principales funciones que éste debe realizar, los datos asociados y los factores, restricciones, supuestos y dependencias que afectan al desarrollo, sin entrar en excesivos detalles.

Por último, la tercera sección del documento es aquella en la que se definen detalladamente los requisitos que debe satisfacer el sistema.

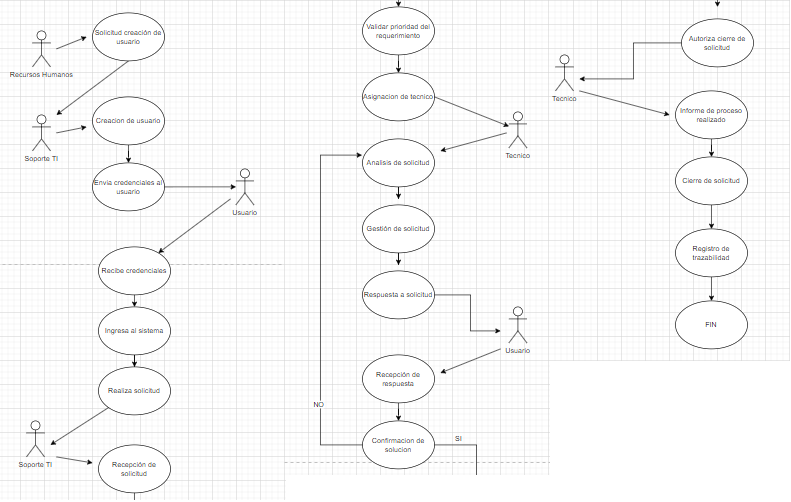
# Descripción general

## Perspectiva del producto

El Sistema de Gestión de Requerimientos Técnicos será un software diseñado para trabajar en entornos web, lo que permitirá su utilización de forma rápida y eficaz, almacenando los datos.

## Funcionalidad del producto

La implementación de una plataforma Web para la recepción de solicitudes de soporte técnico permitirá a la empresa llevar un más eficiente de las solicitudes, así como también medir la productividad del equipo de soporte TI y el tiempo de solución de las solicitudes. Esta plataforma también permitirá una mayor organización y rapidez en la gestión de las solicitudes, lo que se traducirá en una mayor eficiencia en la resolución de problemas técnicos y una mayor satisfacción por parte de los empleados. En resumen, la implementación de una plataforma de gestión de solicitudes de soporte técnico es esencial para mejorar la eficiencia y la productividad de la empresa en su conjunto.



## Características de los usuarios

| Tipo de usuario | Usuario |
| --- | --- |
| Formación | Bachiller - profesional |
| Habilidades | Trabajo en equipo, comunicación, conocimiento del negocio |
| Actividades | Notifica, reporta y realiza los requerimientos técnicos presentados en el área. |

## 

| Tipo de usuario | Supervisor |
| --- | --- |
| Formación | Ingeniero de sistemas |
| Habilidades | Trabajo en equipo, comunicación, conocimiento del negocio |
| Actividades | Creación de usuarios, asignación y priorización de requerimientos, generación de reportes |

## 

| Tipo de usuario | Tecnico |
| --- | --- |
| Formación | Técnico en sistemas |
| Habilidades | Trabajo en equipo, comunicación, conocimiento del negocio |
| Actividades | Análisis y resolución de requerimientos técnicos |

## Restricciones

## Lenguajes: HTML, CSS, PHP, MYSQL,

## Modelo Cliente-Server,

## Solamente los usuarios registrados podrán hacer uso de la plataforma

## Todos los equipos deben contar con navegadores web

## Solamente funciona con conexión a internet

## Suposiciones y dependencias

Los equipos en los que se vaya a ejecutar el sistema deben cumplir los requisitos antes indicados, para garantizar una ejecución correcta de la misma.

## Evolución previsible del sistema

Mejorar la interfaz de la plataforma con el fin de brindar mayor facilidad a los usuarios y la seguridad de los datos almacenados.

# Requisitos específicos

## Requisitos comunes de los interfaces

### Interfaces de usuario

La interfaz del usuario consistirá en un conjunto de ventanas con botones, logo y colores institucionales, listas y cuadros de texto .

### Interfaces de hardware

* Adaptador de red
* Ram mínima de 4 gb (Se recomiendan 8gb)
* Procesador 2.0 GHz o superior
* Mouse
* Teclado
* Conexión a internet de 30 megas o superior

### Interfaces de software

* Modulo de usuarios
* Módulo de solicitudes
* Módulo para registrar usuarios

### Interfaces de comunicación

La plataforma web que se ejecuta en un servidor y se accede a ella a través de un navegador web. Utiliza el protocolo HTTP para intercambiar datos entre el servidor y el navegador del usuario.

Los servidores y clientes se comunicarán entre sí mediante un protocolo de red para la transferencia de información y archivos entre sistemas conectados a una red basada en la arquitectura cliente-servidor.

## Requisitos funcionales

| RF-01 | Creacion de usuario |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir registrar un nuevo usuario solicitando los siguientes datos( Nombre, Identificación, Correo, Celular, Sede, Oficina, Área, Cargo, etc…) |
| Actores | Supervisor |
| Precondiciones | Ninguna |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de Eventos | 1. Seleccionar opción agregar usuarios. 2. Completar campos ( Nombre, Identificación, Correo, Celular, Sede, Oficina, Área, Cargo) 3. Se generará credenciales Usuario: correo electrónico (Ej. [jperez@pear.com](mailto:jperez@pear.com)) y una contraseña genérica la cual debe ser reemplazada al ingresar por primera vez |
| Post Condiciones | Inicio de sesión con usuario creado y cambio de contraseña |

| RF - 02 | Modificación de usuario |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir al usuario editar su información personal, como nombre, número de teléfono, correo electrónico, contraseña e inactivar dicho usuario |
| Actores | Supervisor |
| Precondiciones | Usuario creado  Iniciar sesión |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de Eventos | 1. Seleccionar opción “Perfil” 2. Seleccionar la opción “Editar” 3. Modificar la información de los campos que desee. 4. Guardar cambios. |
| Post Condiciones | Se actualizarán los cambios en el sistema |

| RF - 03 | Copias de seguridad |
| --- | --- |
| Descripción | El software debe realizar copias de seguridad diarias de los datos críticos del sistema y almacenarlas en un servidor externo seguro. |
| Actores | Supervisor |
| Precondiciones |  |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de Eventos | 1. El usuario selecciona la opción "Crear copia de seguridad" o una funcionalidad similar. 2. El sistema presenta al usuario una lista de opciones y configuraciones para la copia de seguridad, como el tipo de datos a respaldar, la frecuencia de las copias de seguridad, el destino de almacenamiento, etc. 3. El usuario proporciona la configuración deseada para la copia de seguridad. |
| Post Condiciones | Se guardan copias de seguridad |

| RF – 04 | Consultar usuario |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir consultar todos usuarios existentes |
| Actores | Supervisor |
| Precondiciones | Usuarios creados |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de Eventos | 1. Selecciona la opción (buscar usuario) 2. Se desplegará un listado de los usuarios existentes.   2.1 Se podrá filtrar y ordenar por (Tipo de identificación, rol, áreas, cargos, etc… )   1. El buscador permitirá consultar los usuarios por (Número de identificación, correo, celular y/o nombre) |
| Post Condiciones | Se debe mostrar información detallada del usuario |

| RF - 05 | Iniciar sesión |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema deberá permitir iniciar sesión con usuario y contraseña anteriormente asignadas por soporte TI. |
| Actores | Cliente, técnicos, supervisores. |
| Precondiciones | Usuario creado |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 07  RNF 08  RNF 09 |
| Flujo de Eventos | 1. Abrir programa 2. Ingresar correo y contraseña 3. Solucionar captcha de seguridad 4. Seleccionar la opcion “Iniciar Sesion” |
| Post Condiciones | Ingresa al sistema según rol |

| RF - 06 | Cerrar sesión |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir al usuario cerrar sesión. |
| Actores | Cliente, técnicos, supervisores. |
| Precondiciones | Sesión de usuario abierta |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 07  RNF 08  RNF 09 |
| Flujo de Eventos | 1. Seleccionar la opción cerrar sesión. 2. Confirmar cierre |
| Post Condiciones | El sistema quedará en la pantalla de Login. |

| RF - 07 | Recuperación de contraseña |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir al usuario recuperar la contraseña, generando un correo electrónico a la dirección de correo registrada con un contraseña genérica, la cual debe ser reemplazada al iniciar sesión |
| Actores | Cliente, técnico, supervisor |
| Precondiciones | El usuario debe contar con acceso al correo registrado |
| Requisitos No Funcionales | · RNF-01  · RNF-03  · RNF-04  · RNF-07  · RNF-09 |
| Flujo de Eventos | 1. Seleccionar opcion “olvide mi contraseña” 2. Validación de enlace en el correo electrónico 3. Ingreso de una nueva contraseña 4. Confirmar nueva contraseña 5. Guardar contraseña |
| Post Condiciones | Se debe guardar la contraseña |

| RF - 08 | Crear solicitud |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe proporcionar los campos necesarios (Tipo de solicitud, descripción, etc..) que le permitan al cliente ingresar la información necesaria para que el técnico pueda realizar el diagnóstico |
| Actores | Cliente |
| Precondiciones | Iniciar sesión |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 02  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08  RNF 09 |
| Flujo de Eventos | 1. Se debe seleccionar el tipo de solicitud  2. La descripción de la solicitud debe ser detallada |
| Post Condiciones | Se debe mostrar un mensaje de confirmación en la pantalla indicando que se la solicitud se a recibido correctamente |

| RF-09 | Modificar solicitud |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir modificar una solicitud, para que después de creada se pueda agregar, cambiar o quitar información. |
| Actores | Cliente |
| Precondiciones | Solicitud creada |
| Requisitos No funcionales | RNF 01  RNF 02  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08  RNF 09 |
| Flujo de Eventos | 1. El cliente consulta y selecciona la solicitud.  2. Selecciona la opción “Modificar”  3. Da en aceptar, para guardar los cambios. |
| Post Condiciones | Los cambios se guardarán y aplicaran en el momento. |

| RF-10 | Consulta de solicitudes |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir consultar la solicitud por ID o por estado. |
| Actores | Supervisor TI - Tecnico - Cliente |
| Precondiciones | Solicitud creada |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 02  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08  RNF 09 |
| Flujo de Eventos | 1. Se selecciona la opción consultar solicitud. 2. Se ingresa el ID de la solicitud o se selecciona el estado de las solicitud |
| Post Condiciones | Se mostrará el listado completo de la consulta la cual se podrá filtrar u ordenar |

| RF - 11 | Notificar cambios de estado de solicitud |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe notificar sobre cualquier cambio de estado que se genere según responsable (Técnico, Cliente, Supervisor) |
| Actores | Tecnico, cliente, supervisor |
| Precondiciones | Solicitud creada o solicitud asignada o solicitud revisada o solicitud no solucionada o solicitud cerrada |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 02  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08  RNF 09 |
| Flujo de Eventos | 1. Se genera una notificación al supervisor cuando se crea una solicitud. 2. Se genera una notificación al cliente y técnico responsable cuando se asigna solicitud. 3. Se genera una notificación y correo electrónico al cliente cuando el técnico cambia de estado a solicitud revisada. 4. Se genera una notificación al técnico y supervisor, si la respuesta es negativa. 5. Se genera una notificación al técnico de cierre y un correo electrónico al usuario con el informe final de la solicitud, si la respuesta es positiva . |
| Post Condiciones | Ninguna |

| RF-12 | Consulta de asignaciones por técnico |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir consultar el listado de técnicos y la cantidad de solicitudes en proceso por técnico. |
| Actores | Supervisor |
| Precondiciones | Usuarios creados con rol técnico  Solicitudes asignadas |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 02  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08  RNF 09 |
| Flujo de Eventos | 1. Selecciona la opción Técnicos, desplegando una lista de todos los técnicos existentes 2. Selecciona un técnico 3. Se visualizarán las solicitudes que tenga el técnico en proceso |
| Post Condiciones | Asignación de solicitud a técnico. |

| RF-13 | Asignación de técnico |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir asignar las solicitudes a un técnico |
| Actores | Supervisor TI |
| Precondiciones | Solicitudes creadas sin atender |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 02  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08  RNF 09 |
| Flujo de Eventos | 1. Seleccionar la solicitud y dar en opción “Asignar” 2. Se despliega listado de técnicos 3. Selecciona un técnico de soporte al requerimiento |
| Post Condiciones | Técnico recibe notificación de nuevo requerimiento asignado |

| RF-14 | Reasignación de técnico |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir la reasignación de técnico a las solicitudes |
| Actores | Supervisor TI |
| Precondiciones | Solicitud asignada a técnico |
| Requisitos No Funcionales | RNF 01  RNF 02  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08  RNF 09 |
| Flujo de Eventos | 1. Consulta la solicitud 2. Se selecciona la opción técnico responsable y se quita ese registro 3. Se selecciona nuevamente un técnico. |
| Post Condiciones | Técnico recibe notificación de nuevo requerimiento asignado |

| RF-15 | Visualizar solicitudes según alcance (Cliente, Técnico y Supervisor) |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema deberá mostrar las solicitudes según el alcance del rol. Los clientes solo visualizarán las solicitudes creadas por ellos, los técnicos solo visualizarán solicitudes asignadas a su nombre y el supervisor visualiza todas las solicitudes. |
| Actores | Cliente – Técnico - Supervisor |
| Precondiciones | Solicitud creada |
| Requisitos No funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de Eventos | 1. Solicitud creada (Visualizada por Cliente quien creo solicitud y Supervisor)  2. Solicitud en proceso (Visualizada por Cliente quien creo solicitud, Supervisor y Técnico asignado)  3. Solicitud cerrada (Visualizada por Cliente quien creo solicitud, Supervisor y Técnico asignado) |
| Post Condiciones | Ninguna |

| RF-16 | Visualizar información de solicitud |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema deberá mostrar todos los datos de la solicitud en una orden de trabajo recopilando la información del usuario quien creo, lo reportado y quien es el técnico responsable |
| Actores | Supervisor - Técnico |
| Precondiciones | Se consulta la solicitud |
| Requisitos No funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de Eventos | 1. Se selecciona solicitud.  2. Se mostrará la información de la solicitud. |
| Post Condiciones | Ninguna |

| RF-17 | Actualizar información de solicitud |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema deberá contener espacios en donde se pueda consignar el diagnóstico (Solo cuando el técnico tenga la solicitud asignada o no solucionada) y agregar comentarios por parte de supervisor |
| Actores | Técnico - Supervisor |
| Precondiciones | Solicitud en proceso (Comentarios)  Solicitud en estado por revisar o no solucionada (Diagnóstico) |
| Requisitos No funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de Eventos | 1. Se selecciona la solicitud  2. Se seleccionará la opción agregar diagnóstico (Técnico cuando la solicitud esté en estado por revisar o no solucionada) o agregar comentario (Supervisor).  3. Se guardarán los cambios |
| Post Condiciones | Se actualizará la información de la solicitud la cual podrá visualizar al consultar la solicitud |

| RF-18 | Solicitud de confirmación cierre |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe generar una confirmación al usuario cuando el técnico cambie de estado la solicitud a revisada, la cual será notificada por correo, en donde se le pregunta si fue solicitud fue solucionada. |
| Actores | Cliente |
| Precondiciones | Solicitud en estado revisada |
| Requisitos No funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de Eventos | 1. Cliente abre el correo notificando que su solicitud ya fue revisada, y contendrá un enlace que lo dirigirá al sistema.  2. Inicia sesión en el sistema y podrá consultar el diagnóstico o los comentarios.  3. Encontrará una confirmación de cierre. |
| Post Condiciones | Si la respuesta es afirmativa, se generará un mensaje indicando que la solicitud se cerrará. Si la respuesta es negativa, se notificará al supervisor y al técnico, y la solicitud cambiará a estado no solucionado. |

| RF-19 | Exportar reporte de usuarios |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir exportar un archivo Excel con todos los usuarios existentes agregando los siguientes campos (Nombre, correo electrónico, rol, área, cargo, celular, número de solicitudes creadas etc) |
| Actores | Supervisor TI |
| Precondiciones | Usuarios creados en el sistema |
| Requisitos no funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de eventos | 1. Se selecciona la opción generar reportes  2. Se selecciona Descargar reporte usuarios  3. Se descarga un archivo Excel con la información solicitada |
| Post Condiciones | Ninguna |

| RF-20 | Exportar reporte de solicitudes |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir exportar un archivo Excel de las solicitudes según filtro de búsqueda (fecha, tecnico, pendientes, resueltas,) |
| Actores | Supervisor TI |
| Precondiciones | Solicitudes creadas en el sistema |
| Requisitos no funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de eventos | 1. Se selecciona la opción generar reportes  2. Se selecciona “reporte de solicitudes”  3. Consultar las solicitudes según criterio de búsqueda.   1. Se descarga un archivo Excel con la información solicitada |
| Post Condiciones | Ninguna |

| RF-21 | Exportar reporte de métricas |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir exportar un archivo Excel con el conteo por técnico de las solicitudes atendidas seleccionando un rango de fecha parametrizable. Se deberá agregar por aparte la cantidad de solicitudes no solucionadas relacionadas a cada técnico |
| Actores | Supervisor TI |
| Precondiciones | Usuarios creados con el rol técnico  Solicitudes cerradas |
| Requisitos no funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de eventos | 1. Se selecciona la opción generar reportes  2. Se selecciona Descargar reporte métricas  3. Se selecciona el rango de fechas del que se el reporte  4. Se descarga un archivo Excel con la información solicitada |
| Post Condiciones | Ninguna |

| RF-22 | Registro de equipos |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir la inserción de información detallada de cada equipo de cómputo, como el modelo, número de serie. |
| Actores | Supervisor TI |
| Precondiciones | Debe existir un equipo nuevo |
| Requisitos no funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de eventos | 1. Seleccionar la opción agregar nuevo equipo al inventario. 2. Completar campos (Nombre, número de serie, modelo.) 3. Guardar equipo nuevo 4. Información guardada exitosamente |
| Post Condiciones | Ninguna |

| RF-23 | Actualización de inventario y eliminación de equipos |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir realizar actualizaciones periódicas del inventario para reflejar adiciones, modificaciones o bajas de equipos. |
| Actores | Supervisor TI |
| Precondiciones |  |
| Requisitos no funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de eventos | 1. El usuario selecciona la opción de actualización de inventario. 2. El usuario selecciona el equipo que desea actualizar. 3. El usuario realiza las modificaciones necesarias, como cambios en la ubicación, actualización de información técnica o asignación a empleado. 4. El sistema guarda los cambios realizados y actualiza la información del equipo en el inventario. |
| Post Condiciones | Ninguna |

| RF-24 | Búsqueda y consulta de equipos |
| --- | --- |
| Descripción | El sistema debe permitir la búsqueda rápida y eficiente de equipos de cómputo utilizando diferentes criterios, como el número de serie o el nombre de la persona que lo tiene asignado. |
| Actores | Supervisor IT |
| Precondiciones | El equipo debe estar registrado |
| Requisitos no funcionales | RNF 01  RNF 03  RNF 04  RNF 05  RNF 06  RNF 07  RNF 08 |
| Flujo de eventos | 1. Selecciona la opción (buscar equipo) 2. muestra la opción de buscar por serie o nombre de persona que lo tiene asignado. 3. Mostrará la información del equipo buscado |
| Post Condiciones | Ninguna |

## Requisitos no funcionales

| **Identificación del requerimiento:** | RNF-01 |
| --- | --- |
| **Nombre del Requerimiento:** | Seguridad |
| **Características:** | Solo los usuarios autorizados podrán acceder a la información |
| **Descripción del requerimiento:** | El software debe garantizar la seguridad de los datos y la información del usuario |
| **Prioridad del requerimiento:**  Alta | |

| **Identificación del requerimiento:** | RNF-02 |
| --- | --- |
| **Nombre del Requerimiento:** | Escalabilidad |
| **Características:** | El software deberá contar con una capacidad adecuada para recibir gran volumen de solicitudes en simultáneo |
| **Descripción del requerimiento:** | El software debe ser escalable para poder manejar un alto volumen de solicitudes de soporte técnico a medida que la empresa crece y aumenta su cantidad de empleados |
| **Prioridad del requerimiento:**  Alta | |

| **Identificación del requerimiento:** | RNF-03 |
| --- | --- |
| **Nombre del Requerimiento:** | Usabilidad |
| **Características:** | de fácil interacción para el usuario |
| **Descripción del requerimiento:** | El software debe ser fácil de usar y entender por los empleados que hacen la gestión |
| **Prioridad del requerimiento:**  media | |

| **Identificación del requerimiento:** | RNF-04 |
| --- | --- |
| **Nombre del Requerimiento:** | Disponibilidad |
| **Características:** | El sistema siempre de contar contar con disponibilidad de tiempo completo |
| **Descripción del requerimiento:** | El software debe estar disponible en todo momento para que los empleados puedan hacer sus requisitos de soporte técnico en cualquier momento |
| **Prioridad del requerimiento:**  Alta | |

| **Identificación del requerimiento:** | RNF-05 |
| --- | --- |
| **Nombre del Requerimiento:** | Eficiencia y rendimiento |
| **Características:** | su rendimiento debe ser eficiente para garantizar una experiencia de usuario satisfactoria. |
| **Descripción del requerimiento:** | El software debe responder rápidamente a las solicitudes de soporte técnico |
| **Prioridad del requerimiento:**  Alta | |

| **Identificación del requerimiento:** | RNF-06 |
| --- | --- |
| **Nombre del Requerimiento:** | Integración |
| **Características:** | Se adaptará a las herramientas utilizadas por el equipo de soporte técnico para maximizar su eficacia y facilitar la gestión de los requisitos. |
| **Descripción del requerimiento:** | El software debe ser capaz de integrarse con sistemas y herramientas existentes en la empresa |
| **Prioridad del requerimiento:**  Alta | |

| **Identificación del requerimiento:** | RNF-07 |
| --- | --- |
| **Nombre del Requerimiento:** | Interfaz gráfica |
| **Características:** | Debe ser una interfaz fácil de usar, intuitiva y dinámica |
| **Descripción del requerimiento:** | El software debe contar con una interfaz gráfica de fácil entendimiento para los usuarios |
| **Prioridad del requerimiento:**  Media | |

| **Identificación del requerimiento:** | RNF-09 |
| --- | --- |
| **Nombre del Requerimiento:** | Ayudas |
| **Características:** | Sección de ayudas y preguntas frecuentes |
| **Descripción del requerimiento:** | La plataforma web incorporará una sección de ayuda y preguntas frecuentes para brindar asistencia a los usuarios durante la navegación y permitirles sacar el máximo provecho del sistema. |
| **Prioridad del requerimiento:**  Baja | |

# Apéndices

*Pueden contener todo tipo de información relevante para la SRS pero que, propiamente, no forme parte de la SRS.*