**Specifiche complete descriventi la realtà d’interesse**

Per la gestione, lo sviluppo e la diffusione dei software si vuole creare un database prestante ed idoneo all’immagazzinamento dei dati descriventi la clientela che richiede il servizio in base alle proprie esigenze lavorative.

L’obbiettivo principale è quello di incrociare le necessità dell’utenza e sfruttare la tecnologia esistente in maniera tale da poter offrire servizi efficienti con costi sostenuti ed incentivare l’inserimento dell’azienda in maniera dinamica sul mercato.

Il target a cui ci si vuole riferire è rappresentato da tutti quei clienti, privati e non, che desiderano incrementare la propria produttività con l’ausilio dei software progettati su richiesta.

Inoltre, ci si vuole predisporre per la fornitura online di corsi formativi professionali, i quali saranno composti da attività volte all’acquisizione di nozioni e strumenti utili per ottenere le qualifiche necessarie a svolgere un determinato compito.

Il database dovrà quindi tener traccia del **Cliente** che verrà identificato in maniera univoca da un codice e avrà un indirizzo e un numero di ***Telefono/fax*** ad esso associato:

* Per un ***Privato*** sarà necessario memorizzare il codice fiscale, il nome, il cognome, la data di nascita;
* Per un’***Azienda*** sarà necessario memorizzare la partita iva e la sua ragione sociale.

Un cliente potrà avere uno o più numeri di telefono o di fax, oppure potrà possedere entrambi.

Per ogni **Software** fornito e sviluppato, ci sarà un codice univoco per identificarlo, inoltre, si vorrà memorizzare il nome del software, il tipo (Firmware, Software di base, Driver, Software applicativo…ecc.), la versione, il prezzo ad esso riferito, le caratteristiche, il ***Sistema Operativo*** supportato e la propria licenza d’utilizzo.  
Un cliente potrà acquistare più di un software e ogni software potrà essere fornito per più clienti.  
Un software sarà compatibile con almeno un sistema operativo.

Per ogni **Corso Formativo** sarà necessario memorizzare un codice identificativo, una sua descrizione riassuntiva, la data d’inizio, la durata in ore del corso, il numero di esami totali che un corso richiede e i dati della clientela che decide di seguirlo.  
In base alla partecipazione o meno di un cliente ad uno specifico corso formativo professionale, si rilascerà un ***Attestato*** relativo all’apprendimento ricevuto del quale si vorrà traccia solo della data di rilascio.

Un cliente potrà seguire quanti corsi vorrà, e un corso formativo potrà essere frequentato da n clienti.  
Un corso formativo rilascerà un attestato per ogni cliente che conseguirà tutti gli esami previsti.

Il software verrà gestito da un **Operatore** qualificato dotato di un codice univoco, dal nome, dal cognome, dal codice fiscale, dalla data di nascita e dal ruolo che esso stesso svolge.  
Ossia:

* Ruolo di ***Tecnico***, il quale si occuperà di predisporre soluzioni efficienti derivanti da un’analisi accurata riguardo problematiche tecniche segnalate dalla clientela inerenti all’utilizzo di specifici software;
* Ruolo di ***Commerciale***, il quale si occuperà di risolvere problematiche di tipo commerciale.

Verranno valutate quindi le segnalazioni dei vari clienti riguardo problematiche riscontrate nell’uso del software rilasciato.  
Infatti, per ogni ***Problema*** segnalato dal cliente, verrà memorizzato un numero progressivo che rappresenterà la segnalazione, una descrizione sintetica e uno stato dello stesso che potrà essere *risolto* se il problema ha avuto una soluzione, *non risolto* in caso contrario.  
Un software potrebbe riscontrare un problema che verrà segnalato dalla clientela.  
Un operatore prenderà in incarico un problema per perseguire la soluzione più appropriata.  
Un problema potrà riferirsi ad uno solo software, ad un solo operatore e ad un solo cliente.

**Realtà non considerate per la realizzazione del database**

* Non verrà gestita la transazione del pagamento per l’acquisto di software ma verrà registrato solo l’acquisto avvenuto;
* Non verrà gestita alcun tipo di manutenzione riguardo i software, ma si prenderà in considerazione solo la risoluzione dei problemi derivanti dalle segnalazioni dei clienti;