
DK7 - Tecnologia e Soluções Corporativas LTDA-ME

Help Desk - Gerenciador de Chamados Especificação Complementar

Versão 1.2

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.2
Especificação Complementar	Data: 27/03/2024
000000000000005	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
25/03/2024	1.0	Criação do documento Especificação Suplementar	Eduardo Cardoso Agostinetti
25/03/2024	1.1	Desenvolvimento do documento Especificação Complementar	Eduardo Cardoso Agostinetti
25/03/2024	1.2	Finalização do documento Especificação Complementar	Eduardo Cardoso Agostinetti

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.2
Especificação Complementar	Data: 27/03/2024
000000000000005	

Índice

1.	Introdução	4
1.1	Objetivo	
1.2	Escopo	
1.3	Definições, Acrônimos e Abreviações	
1.4	Referências	
1.5	Visão Geral	
2.	Funcionalidade	5
2.1	Requisito Funcional 1: Registro de Usuário	
2.2	Requisito Funcional 2: Abrir Novo Chamado	
2.3	Requisito Funcional 3: Gerenciar Chamados	
2.4	Requisito Funcional 4: Cadastrar Novo Funcionário	
2.5	Requisito Funcional 5: Visualizar Chamados	
3.	Utilidade	6
3.1	Requisito de Utilidade 1: Tempo de Treinamento	
3.2	Requisito de Utilidade 2: Conformidade com Padrões de Utilidade	
4.	Confiabilidade	6
4.1	Requisito de Confiabilidade 1: Disponibilidade	
5.	Desempenho	6
5.1	Requisito de Desempenho 1: Tempo de Resposta	
5.2	Requisito de Desempenho 2: Capacidade	
6.	Suportabilidade	6
6.1	Requisito de Suportabilidade 1: Manutenção	
7.	Restrições de Design	7
7.1	Restrição de Design 1: Linguagem de Desenvolvimento	
8.	Documentação do Usuário On-line e Requisitos do Sistema de Ajuda	7
9.	Componentes Comprados	7
10.	Interfaces	7
10.1	Interfaces com o Usuário	
10.2	Interfaces de Hardware	
10.3	Interfaces de Software	
10.4	Interfaces de Comunicações	
11.	Requisitos de Licença	8
12.	Observações Legais, sobre Direitos Autorais e Outras Observações	8
13.	Padrões Aplicáveis	8

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.2
Especificação Complementar	Data: 27/03/2024
00000000000005	

Especificação Complementar

1. Introdução

Esta Especificação Suplementar do Sistema de Help Desk mostra os requisitos legais, atributos de qualidade do sistema, requisitos de utilidade, confiabilidade, desempenho, suportabilidade, restrições de design e outras informações relevantes para o desenvolvimento e operação do sistema.

1.1 Objetivo

O objetivo desta Especificação Suplementar é fornecer uma visão detalhada dos requisitos do projeto e outros aspectos essenciais do sistema Help Desk.

1.2 Escopo

Este documento detalha os requisitos de utilidade, confiabilidade, desempenho, suportabilidade, restrições de design, documentação do usuário, interfaces, requisitos de licença, observações legais e outros requisitos aplicáveis.

1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações

1.3.1 Cliente

Usuário final do sistema de Help Desk que abre chamados e visualiza o status dos chamados.

1.3.2 Funcionário

Usuário do sistema responsável por gerenciar os chamados.

1.3.3 Administrador

Usuário com privilégios de administração, capaz de gerenciar usuários, funcionalidades do sistema e chamados.

1.3.4 Chamado (Ticket)

Representa uma solicitação de suporte ou problema relatado pelo cliente.

1.4 Referências

Documento de Casos de Uso do Sistema Help Desk.

Documento do Cronograma do Sistema Help Desk.

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.2
Especificação Complementar	Data: 27/03/2024
00000000000005	

Documento Diagrama de Entidade e Relacionamento do Sistema Help Desk.

Documento Pedidos do Investidor do Sistema Help Desk.

Documento Telas do Projeto do Sistema Help Desk.

Documento Workflow (AS-IS) do Sistema Help Desk.

1.5 Visão Geral

O decorrer deste documento está organizado em seções que descrevem os requisitos funcionais, de utilidade, confiabilidade, desempenho, suportabilidade, restrições de design, interfaces, requisitos de licença, observações legais e padrões aplicáveis do sistema de Help Desk.

2. Funcionalidade

2.1 Requisito Funcional 1: Registro de Usuário

O sistema deve permitir que novos usuários se registrem fornecendo nome, e-mail, senha e outras informações necessárias.

Os usuários devem ser capazes de autenticar-se no sistema após o registro.

2.2 Requisito Funcional 2: Abrir Novo Chamado

Os clientes e administradores devem poder abrir novos chamados, fornecendo as informações necessárias.

2.3 Requisito Funcional 3: Gerenciar Chamados

Os funcionários devem poder gerenciar os chamados abertos, atualizando o status, adicionando notas e finalizando-os.

2.4 Requisito Funcional 4: Cadastrar Novo Funcionário

Administradores podem cadastrar novos funcionários no sistema, fornecendo nome, e-mail e senha.

2.5 Requisito Funcional 4: Visualizar Chamados

Os usuários poderão visualizar os chamados abertos.

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.2
Especificação Complementar	Data: 27/03/2024
000000000000005	

3. Utilidade

3.1 Requisito de Utilidade 1: Tempo de Treinamento

O sistema deve ser intuitivo e fácil de usar, exigindo um tempo mínimo de treinamento para usuários normais e avançados.

3.2 Requisito de Utilidade 2: Conformidade com Padrões de Utilidade

O sistema deve seguir padrões de interface de usuário comuns, para garantir uma experiência consistente e amigável.

4. Confiabilidade

4.1 Requisito de Confiabilidade 1: Disponibilidade

O sistema deve ter uma disponibilidade no horário padrão da empresa que equivale a 8 horas trabalhadas, das 8:00 as 12:00 e das 12:00 as 17:00.

Horários de manutenção devem ser agendados fora do horário de pico, com notificação prévia aos usuários.

5. Desempenho

5.1 Requisito de Desempenho 1: Tempo de Resposta

O sistema deve ter um tempo médio de resposta para uma transação de menos de 5 segundos.

5.2 Requisito de Desempenho 2: Capacidade

O sistema deve ser capaz de lidar com pelo menos 50 chamados simultâneos sem degradação significativa do desempenho.

6. Suportabilidade

6.1 Requisito de Suportabilidade 1: Manutenção

O sistema deverá ter a documentação de seu código para facilitar a manutenção.

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.2
Especificação Complementar	Data: 27/03/2024
00000000000005	

7. Restrições de Design

7.1 Restrição de Design 1: Linguagem de Desenvolvimento

O sistema deve ser desenvolvido para Web com as linguagens e bibliotecas necessárias para atender os requisitos solicitados.

8. Documentação do Usuário On-line e Requisitos do Sistema de Ajuda

O sistema deve ter uma documentação completa do usuário acessível online.

9. Componentes Comprados

Nenhum.

10. Interfaces

10.1 Interfaces com o Usuário

O sistema deve possuir uma interface gráfica de usuário intuitiva e amigável.

Os clientes devem ter acesso fácil aos chamados abertos e funcionalidades de abertura de novos chamados.

10.2 Interfaces de Hardware

O sistema deve ser compatível com os seguintes requisitos de hardware:

Servidores com pelo menos 4GB de RAM.

Armazenamento de dados mínimo de 100GB.

10.3 Interfaces de Software

Compatibilidade com navegadores web populares (Chrome, Firefox, Safari).

10.4 Interfaces de Comunicações

Não definida.

Help Desk - Gerenciador de Chamados	Versão: 1.2
Especificação Complementar	Data: 27/03/2024
00000000000005	

11. Requisitos de Licença

O sistema é Open Source, mas está sendo desenvolvido visando as necessidades da empresa DK7, para utilização para outro intuito, deverá ser feito alterações para compatibilidade.

12. Observações Legais, sobre Direitos Autorais e Outras Observações

O sistema de Help Desk é de propriedade da empresa Dk7, junto com a Unifil e não pode ser reproduzido sem autorização.

13. Padrões Aplicáveis

Sem padrões aplicáveis.