

Especificaciones de requerimientos

Actores:

Ciudadano/a: Persona que reside en un municipio en riesgo de despoblación, con una cuenta creada en la aplicación y que desea acceder a los servicios de un usuario profesional.

Profesional: Persona o entidad cualificada que ofrece servicios sin un local o establecimiento fijo a un conjunto de localidades AVANT.

Administrador: Persona dependiente del Organismo Coordinador cuya función principal es la gestión de la aplicación y las tareas necesarias para su correcto funcionamiento.

Supervisor: Usuario Persona del Organismo Coordinador con la función de monitorizar los datos y el uso de la aplicación.

Sistema: realiza las funciones automáticas de la aplicación, tales como enviar notificaciones. Es importante tenerlo en cuenta, pero no es un actor *per se* y no se tendrá en cuenta en los casos de uso.

Usuario externo: Persona externa o sin cuenta en la aplicación con funcionalidad limitada con respecto a los usuarios internos.

Usuario interno: Usuario de la aplicación identificado como ciudadano, profesional, administrador o supervisor. Es una generalización de estos.

Usuario: Generalización de los usuarios internos y externos.

Requisitos:

Área A: Gestión de cuenta

En este apartado se especifican los requisitos que tengan que ver con un usuario y su cuenta.

- 1- La aplicación permitirá a los usuarios externos la creación de una cuenta de usuario.
- 2- La aplicación permitirá la modificación de los datos de la cuenta del usuario interno.
- 3- La aplicación permitirá eliminar la cuenta del usuario interno.
- 4- La aplicación permitirá a los usuarios internos acceder a la cuenta (*login*).
- 5- La aplicación permitirá a los usuarios internos salir de la cuenta (*logout*).
- 6- La aplicación debe ser capaz de identificar y distinguir los distintos tipos de cuenta de usuario interno (ciudadano, profesional, administrador y supervisor).
- 7- La aplicación permitirá que el usuario profesional introduzca datos en su perfil para hacer públicos los certificados u otra información que considere oportuna. Estos certificados serán visibles para todo usuario, pero únicamente si el administrador los ha validado con anterioridad.
- 8- El sistema permitirá que el administrador valide las cuentas de usuarios profesionales y supervisores antes de permitirles operar.
- 9- El sistema deberá avisar al administrador para verificar los datos en el caso de las cuentas de tipo profesional.
- 10- El sistema deberá mostrar al usuario interno, cuando acceda a su cuenta, las alertas necesarias de los eventos que han sucedido desde su último acceso.
- 11- El sistema mostrará al usuario interno conectado una alarma emergente cuando suceda un evento que requiera su atención.
- 12- El sistema mantendrá una lista de alertas no atendidas de cada usuario interno, que podrá consultar y resolver.

Área B: Planificación de itinerancia

Aquí especificaremos qué acciones se pueden llevar a cabo para planificar un servicio Itinerant.

- 1- La aplicación permitirá la asociación de palabras clave a un servicio.
- 2- La aplicación permitirá que el usuario profesional especifique dónde y en qué condiciones se prestarán sus servicios.
- 3- La aplicación permitirá que un profesional introduzca o modifique la fecha, hora de inicio y hora de fin en la cual estará disponible su servicio en una localidad. A esto lo llamaremos visita. Al conjunto de visitas con sus respectivos desplazamientos a las distintas localidades que cubra en un día lo llamaremos jornadas.
- 4- El profesional podrá establecer la duración de las citas de cada visita, así como el tiempo de desplazamiento medio estimado entre clientes.
- 5- El profesional podrá replicar en el tiempo una jornada anterior.
- 6- El profesional podrá modificar una jornada puntual, o bien toda una serie. A un conjunto de jornadas le llamamos calendario.
- 7- La aplicación permitirá que un profesional introduzca o modifique datos sobre su servicio, como una descripción específica del servicio asociada a la jornada.
- 8- La aplicación permitirá que el usuario profesional cancele citas, visitas o jornadas siempre y cuando queden al menos tres horas para el comienzo de estas, excepto si se debe a imprevistos.
- 9- El sistema mandará una notificación a los ciudadanos que hubieran reservado cita en caso de que esta se cancele.
- 10- El sistema permitirá al profesional visualizar su calendario, así como ver qué citas y clientes tiene.
- 11- El sistema permitirá generar una ruta a un profesional que, basándose en un servicio GIS (openStreetMaps, por ejemplo) pueda verificar que es posible cumplir con todas las jornadas creadas, y las visitas dentro de cada jornada.
- 12- El sistema podrá generar un “informe de actividad” que pueda consultar el profesional, que refleje para una jornada concreta, cuáles son los tiempos de viaje y los tiempos de visita.
- 13- El sistema permitirá que el usuario profesional consulte qué visitas y jornadas ha planificado, así como la modificación de sus datos. Esto último siempre que sea con una antelación igual o superior a tres horas, con la excepción de datos de urgencia.

Área C: Gestión de cita

En este apartado reunimos aquellas características necesarias para pedir y gestionar una cita con un servicio Itinerant.

- 1- La aplicación permitirá a los usuarios, la búsqueda de servicios, agrupándolos por tipo de servicio, palabras clave o localidad.
- 2- La aplicación permitirá a los usuarios la consulta de los profesionales de la plataforma, así como las reseñas que han recibido, su cualificación, certificados y otra información adicional.
- 3- La aplicación permitirá que un ciudadano concierte una cita con un servicio Itinerant de su interés.
- 4- La aplicación permitirá que dos usuarios internos se pongan en contacto entre sí. Para esto se hará uso de la funcionalidad de chat interno de la aplicación.
- 5- La aplicación permitirá a un ciudadano cancelar la cita sin penalización siempre y cuando queden al menos 24 horas para el comienzo de esta.
- 6- El sistema mandará una notificación al profesional cuya cita ha sido cancelada.

- 7- El sistema permitirá que un profesional informe de que un Ciudadano no ha asistido a una cita concertada y no ha avisado de ello con la antelación suficiente.
- 8- La aplicación permitirá al ciudadano añadir una reseña a un profesional del que ha recibido un servicio.
- 9- La aplicación permitirá al ciudadano consultar qué citas tiene y la información de estas.

Área D: Portal de administración

Aquí especificaremos qué acciones se pueden llevar a cabo desde la aplicación de la aplicación.

- 1- El usuario administrador recibirá notificaciones de las altas de profesionales para su validación, apareciendo así un sello de confianza.
- 2- El sistema permitirá al administrador anular cuentas de profesionales cuyos datos no puedan ser verificados o no cumplan los requisitos.
- 3- La aplicación permitirá que el administrador verifique los certificados de los profesionales.
- 4- La aplicación permitirá que el administrador programe el número de días de inhabilitación que se aplicarán en concepto de sanción a los ciudadanos si cancelan la cita sin la suficiente antelación o no se presentan a la misma.
- 5- El sistema permitirá al administrador validar y otorgar el nivel de acceso indicado a cada supervisor.

Área E: Portal de supervisión

Esta área reúne las características relacionadas con la supervisión de los datos de la aplicación.

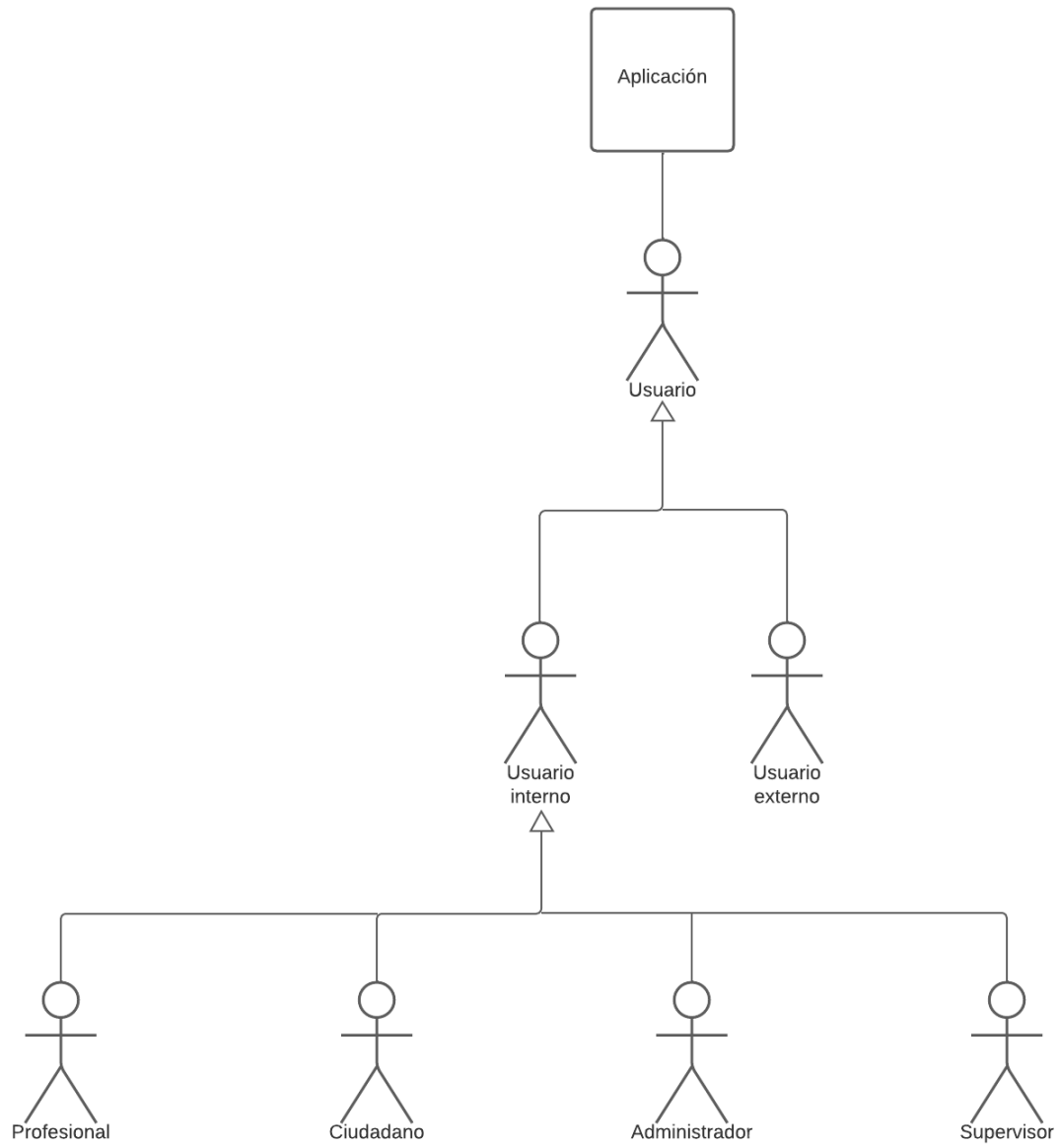
- 1- La aplicación recogerá datos de los usuarios de forma anónima, tales como: sexo, edad, localización, estado civil, formación, el número de usuarios ciudadanos y usuarios profesionales, servicios ofertados, zonas con más profesionales activos, zonas con más ciudadanos activos, citas, nivel de respuesta, perfil y servicios más demandados.
- 2- La aplicación permitirá al usuario supervisor el acceso a las estadísticas de los usuarios de la aplicación divididas en dos grandes grupos: Perfiles y tráfico de la información.
- 3- La aplicación permitirá al supervisor exportar estos datos en formato CSV.
- 4- La aplicación permitirá acordar a los supervisores tres niveles de acceso: General, Mancomunidad y Municipio. Un usuario supervisor con acceso de nivel Municipio podrá ver las estadísticas de su municipio, y las generales, mientras que quienes tengan acceso de nivel Mancomunidad acceso a estadísticas generales y mancomunales. Finalmente, quien tenga acceso General no podrá acceder a ninguna de las estadísticas específicas.

Requisitos no funcionales

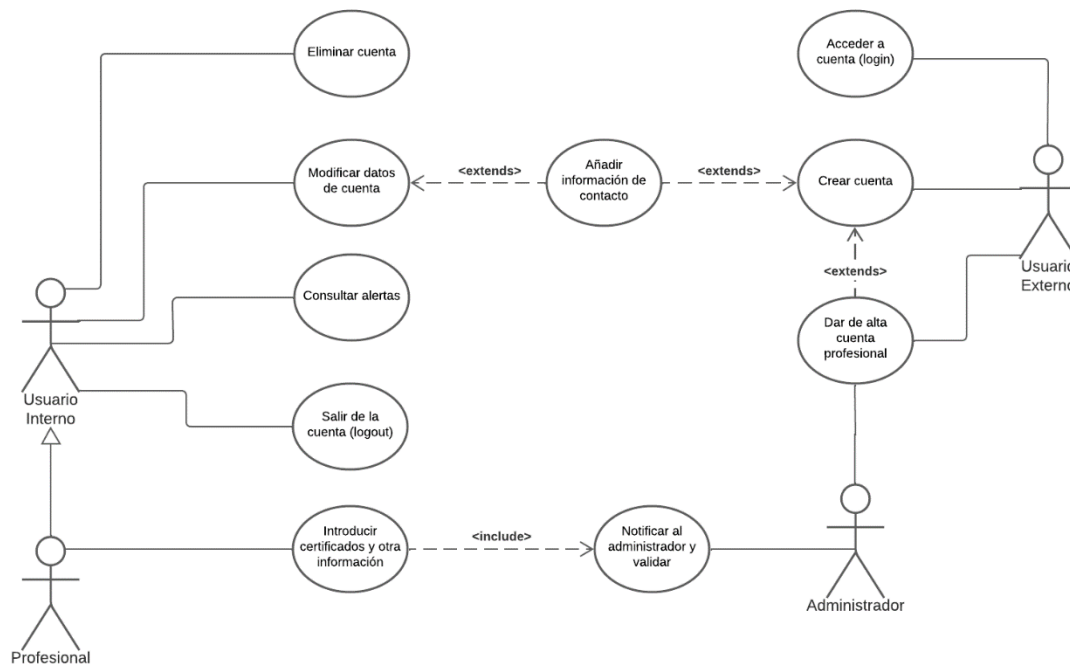
- 1- La aplicación permitirá que el usuario seleccione el idioma en el que desea interactuar con la aplicación entre inglés, español y valenciano, principalmente estos últimos.
- 2- La aplicación debe mantener visible y fácil de identificar la información de los distintos usuarios que usan la aplicación con el objetivo de minimizar malentendidos y otras situaciones parecidas.
- 3- La aplicación tendrá una interfaz amigable y sencilla destinada a que personas sin mucha experiencia en el campo de la tecnología puedan usarla.
- 4- La aplicación debe asegurar que no se ofertará ningún servicio que no haya sido previamente validado y verificado por los administradores.
- 5- El sistema protegerá los datos recogidos de acuerdo con los estándares ISO/IEC 27701:2019, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002.
- 6- La aplicación requerirá de mecanismos de encriptación de bases de datos para ajustarse a la normativa.
- 7- La aplicación requerirá el consentimiento explícito de los usuarios para recopilar sus datos personales.
- 8- El sistema deberá contener una base de datos con los municipios en riesgo de despoblación para poder realizar las búsquedas por municipio.
- 9- El sistema contendrá una base de datos con las palabras clave y otras opciones de búsqueda con las que se pueden buscar servicios Itinerant.

Casos de uso

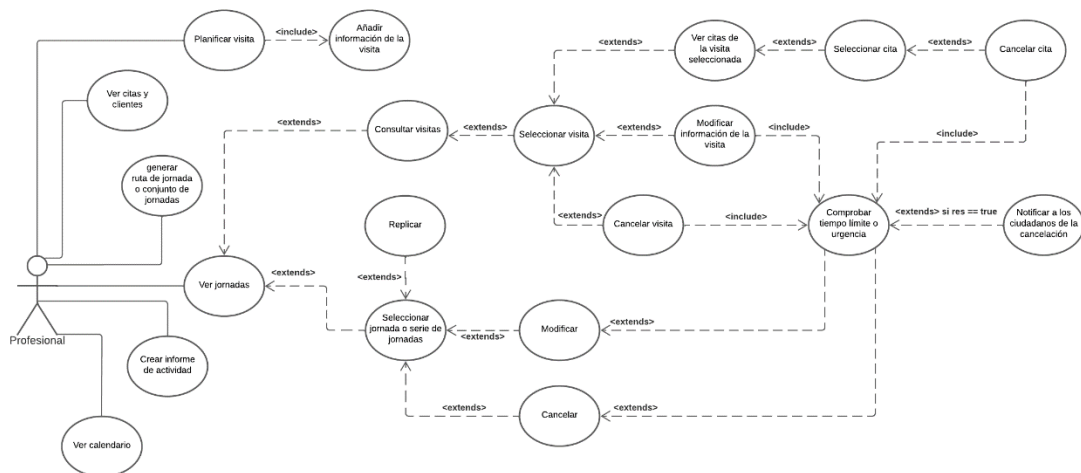
Actores



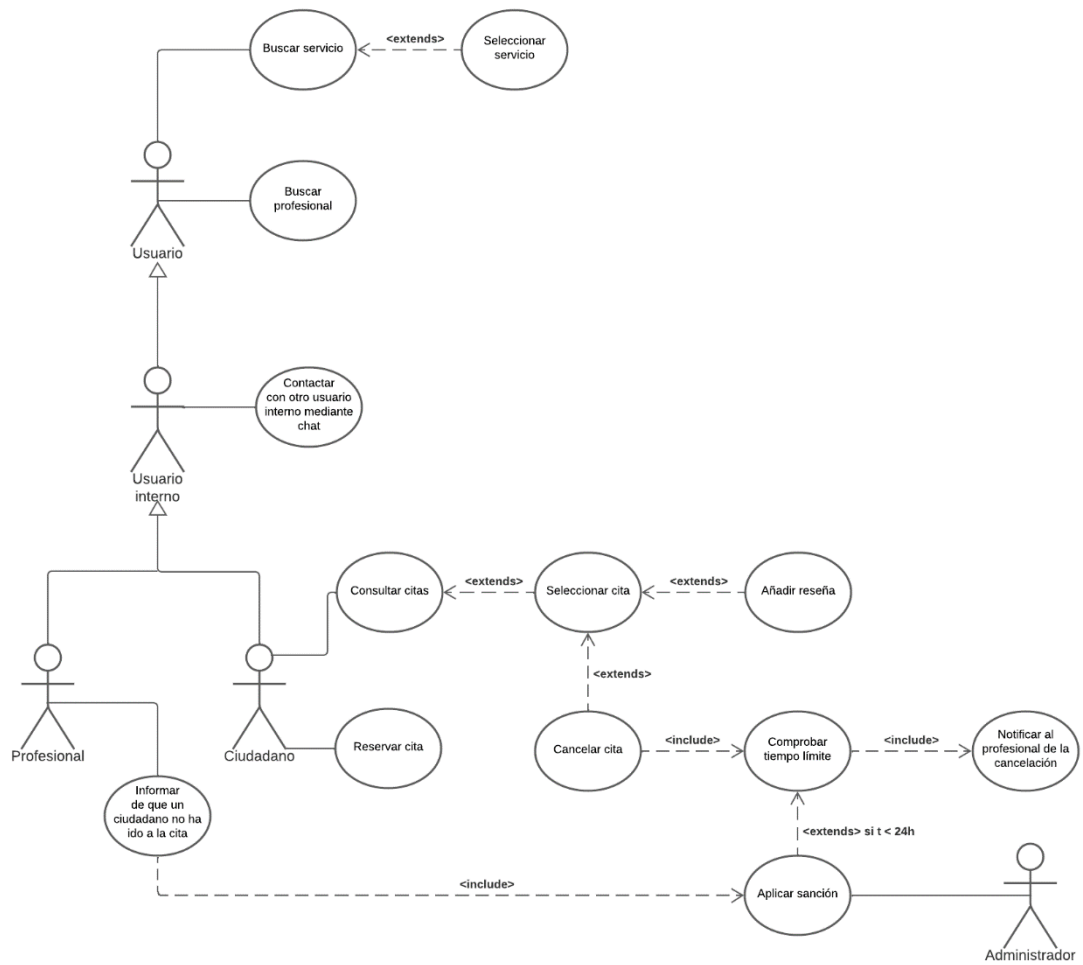
Casos de uso A: Gestión de cuenta



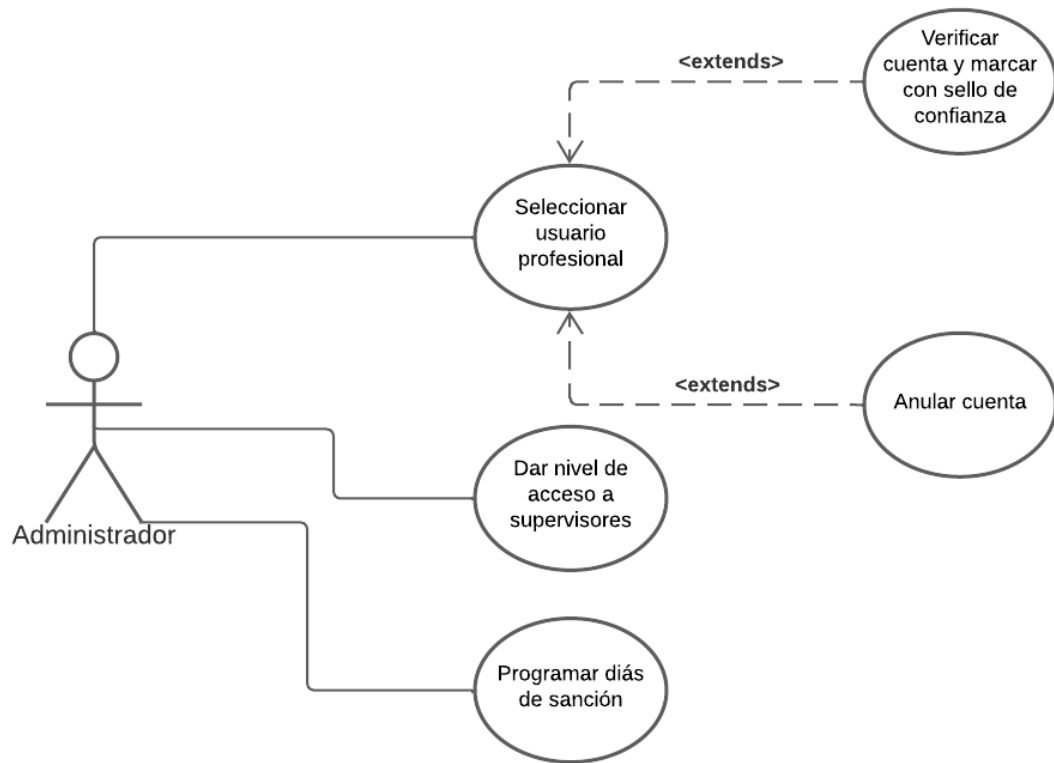
Casos de uso B: Planificación de itinerancia



Casos de uso C: Gestión de cita



Casos de uso D: Portal de administración



Caso de uso E: Portal de supervisión

