**Análisis de Requerimientos para el Sistema de Soporte Técnico Informático**

El análisis de requerimientos es una fase crucial en el desarrollo de un sistema, ya que define qué necesidades debe satisfacer el software y cómo debe comportarse. A continuación, se presenta un análisis de los requerimientos del sistema de soporte técnico informático, incluyendo historias de usuario (HU) y otras especificaciones necesarias.

**Requerimientos Funcionales**

1. **Gestión de Clientes**
   * **HU1: Agregar Cliente**
     + **Descripción:** Como administrador, quiero poder agregar un nuevo cliente al sistema proporcionando su nombre, dirección y datos de contacto para mantener una base de datos actualizada.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - El formulario debe tener campos obligatorios para nombre, dirección y datos de contacto.
       - Después de la creación, el cliente debe aparecer en la lista de clientes.
   * **HU2: Editar Cliente**
     + **Descripción:** Como administrador, quiero poder editar la información de un cliente existente para actualizar detalles como dirección o número de teléfono.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - El sistema debe permitir la edición de todos los campos del cliente.
       - Los cambios deben guardarse correctamente y reflejarse en la lista de clientes.
   * **HU3: Eliminar Cliente**
     + **Descripción:** Como administrador, quiero poder eliminar un cliente del sistema para mantener la base de datos libre de registros obsoletos.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - El sistema debe solicitar confirmación antes de eliminar un cliente.
       - El cliente debe eliminarse de la base de datos y no aparecer en la lista de clientes.
   * **HU4: Visualizar Clientes**
     + **Descripción:** Como administrador, quiero poder visualizar una lista de todos los clientes para tener acceso rápido a su información.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - La lista de clientes debe mostrar nombre, dirección y datos de contacto.
       - Debe ser posible buscar y filtrar la lista de clientes.
2. **Gestión de Equipos**
   * **HU5: Agregar Equipo**
     + **Descripción:** Como técnico, quiero poder agregar un nuevo equipo al sistema proporcionando detalles como el modelo, número de serie y cliente asociado.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - El formulario debe tener campos obligatorios para modelo, número de serie y cliente asociado.
       - Después de la creación, el equipo debe aparecer en la lista de equipos.
   * **HU6: Editar Equipo**
     + **Descripción:** Como técnico, quiero poder editar la información de un equipo existente para actualizar detalles como el estado del equipo o la fecha de mantenimiento.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - El sistema debe permitir la edición de todos los campos del equipo.
       - Los cambios deben guardarse correctamente y reflejarse en la lista de equipos.
   * **HU7: Eliminar Equipo**
     + **Descripción:** Como técnico, quiero poder eliminar un equipo del sistema para mantener la base de datos actualizada.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - El sistema debe solicitar confirmación antes de eliminar un equipo.
       - El equipo debe eliminarse de la base de datos y no aparecer en la lista de equipos.
   * **HU8: Visualizar Equipos**
     + **Descripción:** Como técnico, quiero poder visualizar una lista de todos los equipos asociados a un cliente para facilitar el seguimiento y gestión del soporte técnico.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - La lista de equipos debe mostrar modelo, número de serie y cliente asociado.
       - Debe ser posible buscar y filtrar la lista de equipos.
3. **Sistema de Tickets de Soporte**
   * **HU9: Crear Ticket**
     + **Descripción:** Como cliente, quiero poder crear un nuevo ticket de soporte describiendo el problema con mi equipo para solicitar ayuda técnica.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - El formulario debe tener campos obligatorios para la descripción del problema y el equipo asociado.
       - Después de la creación, el ticket debe aparecer en la lista de tickets del cliente.
   * **HU10: Asignar Ticket**
     + **Descripción:** Como administrador, quiero poder asignar un ticket a un técnico específico para asegurar que el problema sea resuelto de manera eficiente.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - Debe ser posible seleccionar un técnico para cada ticket.
       - El técnico asignado debe ser notificado del nuevo ticket.
   * **HU11: Actualizar Estado del Ticket**
     + **Descripción:** Como técnico, quiero poder actualizar el estado de un ticket (e.g., en progreso, resuelto, cerrado) para mantener al cliente informado sobre el progreso del soporte.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - Debe haber opciones para los diferentes estados del ticket.
       - El cambio de estado debe guardarse correctamente y reflejarse en la lista de tickets.
   * **HU12: Visualizar Historial de Tickets**
     + **Descripción:** Como cliente, quiero poder ver el historial de todos mis tickets para tener un registro de todos los problemas y soluciones proporcionadas.
     + **Criterios de Aceptación:**
       - La lista de tickets debe mostrar el estado actual y detalles del problema.
       - Debe ser posible buscar y filtrar la lista de tickets.

**Incremento de la Versión**

Para reflejar las nuevas funcionalidades y mejoras en el análisis de requerimientos, incrementamos la versión del sistema. Suponiendo que partimos de la versión 1.0, después de definir estos requerimientos detallados y estimaciones, incrementamos la versión a 1.1.

**Versión Actual: 1.1**

**Resumen de la Versión 1.1**

* **Nuevas Funcionalidades:**
  + Gestión de clientes (agregar, editar, eliminar, visualizar).
  + Gestión de equipos (agregar, editar, eliminar, visualizar).
  + Sistema de tickets de soporte (crear, asignar, actualizar estado, visualizar historial).
* **Mejoras:**
  + Estimaciones detalladas para cada funcionalidad.
  + Historias de usuario claramente definidas con criterios de aceptación.