Especificação dos Requisitos

do

Service

Versão 1.0

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Discente: Carlos Henrique Paisca | RA: 62030 |  |
| Discente: Thiago Rodrigo Bucalão | RA: 68962 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Professor(a): | Edson Alves de Oliveira Junior |
| Disciplina: | Análise de Sistemas de Software |
|  |  |
|  |  |

Sumário

1 Introdução 4

1.1 Objetivo do Documento 4

1.2 Escopo do Produto 4

1.3 Público-Alvo 4

1.4 Definições, Acrônimos e Abreviações 4

1.5 Convenções 4

1.6 Referências 4

2 Visão Geral 5

2.1 Perspectiva do Produto 5

2.2 Funcionalidade do Produto 5

2.3 Usuários 5

2.4 Ambiente Operacional 5

2.5 Restrições de Projeto e Implementação 5

2.6 Documentação do Usuário 5

2.7 Suposições e Dependências 5

3 Especificação das Interfaces Externas 6

3.1 Requisitos de Interface Externa 6

4 Requisitos Funcionais 7

4.1 RF001 <Descricao Opcional> **Erro! Indicador não definido.**

4.2 RF002 <Descricao Opcional> **Erro! Indicador não definido.**

5 Requisitos Não-Funcionais 8

5.1 Requisitos de Performance 8

5.2 Requisitos de Segurança 8

5.3 Atributos de Qualidade do Software 8

6 Outros Requisitos 9

Revisões

| Versão | Autores | Descrição da Versão | Data |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

# Introdução

## 1.1 Objetivo do Documento

O documento expõe as características que serão implantadas no projeto *Service*, especificando o comportamento do sistema a ser desenvolvido para o auxílio dos desenvolvedores, podendo também ser usado como um contrato com o cliente.

*Service* é um software que visa à automatização dos setores que englobam cliente, fornecedor, pedido, estoque e financeiro da organização Cybercom.

Ele tem como objetivo diminuir os erros provenientes pelo repasse de informações manuais, pois será armazenado em um banco de dados e as entradas serão processadas computacionalmente, eliminando repetições, com isso evitando também a duplicidade de informações. Contará ainda com uma interface simples e de fácil acesso as funções, permitindo integração entre os diferentes ramos organizacionais.

## 1.2 Escopo do Produto

Sistema criado com objetivo de organizar melhor o processo de manutenção de equipamentos. Sendo assim ele controlará a entrada e saída de máquinas, através de uma ordem de serviço a qual possuirá informações de máquinas, técnico e clientes. O processo se inicia com a entrada do equipamento e finaliza na entrega do mesmo. Existirão dois níveis de usuários que manusearão o produto sendo eles o técnico (mais avançado), e o atendente. O produto deverá controlar clientes e seus devidos equipamentos o qual poderá ser consultado sempre que necessário.

## 1.3 Público-Alvo

Empresários que trabalham com manutenção de equipamentos elétricos (computadores, televisores, etc).

## 1.4 Definições, Acrônimos e Abreviações

A princípio o sistema não contém siglas e nem abreviações.

## 1.5 Convenções

RF : Requisito funcional.

NF: Requisito não funcional.

Descrições de siglas e abreviações necessárias para interpretar apropriadamente o texto.

## Referências

<Citações>

# Visão Geral

## 2.1 Perspectiva do Produto

O sistema a ser desenvolvido deve automatizar a organização da empresa gerando uma ordem de serviço, possibilitando a visão da situação real do estoque por meio de controles de entradas e saídas de dados, além disso de quantas máquinas estão em reparo no momento.

## 2.2 Funcionalidade do Produto

O *Service* no controle e gerenciamento da empresa, sua principal funcionalidade é gerar ordem de serviço, controle de peças para manutenções das máquinas e informar a empresa e o cliente sobre o estado da máquina que está sendo feita a manutenção.

## 2.3 Usuários

Irá interagir com o sistema os funcionários responsáveis por atenderem os clientes da empresa, além dos técnicos que irão dar manutenção as máquinas do cliente como também o gerente da empresa para ter um relatório de quantas máquinas está e para manutenção além da lista de itens que os técnicos fizeram pedido.

## 2.4 Ambiente Operacional

As primeiras versões será implementada para rodar apenas em SO Windows, e futuramente para Linux.

## 2.5 Restrições de Projeto e Implementação

O sistema *Service* será implementado utilizando a Linguagem de Programação Java, durante o período de implementação será utilizado três máquinas.

## 2.6 Documentação do Usuário

Iremos disponibilizar um manual básico de utilização do sistema via web, um treino básico para a utilização do software, além de funcionários que sempre estarão dispostos a dar manutenção do sistema caso acha alguma falha.

## 2.7 Suposições e Dependências

A princípio não há suposições ou dependências.

# Especificação das Interfaces Externas

## Requisitos de Interface Externa

### Interfaces do Usuário

O sistema irá conter uma interface simples e que facilite o usuário, para isso **c**ada periférico deverá ter um código para sua localização, além disso, caso ocorra algum erro de entrada de dado ou campos necessários sem terem sido preenchidos da forma correta o sistema deverá informar.

Também será permitido ao o usuário encerrar o pedido do cliente no meio do processo,caso o cliente não queira que prossiga o processo para manutenção.

### Interfaces de Hardware

O *Service* não irá ter conexões com outros *hardware*.

### Interfaces de Software

O *Service* não irá ter conexões com outros *softwares*.

### Interfaces de Comunicação

O sistema irá enviar e-mails para o gerente da empresa quando a quantidade de peças para a troca estiver pouca.

# Requisitos Funcionais

RF01 - Cadastrar Cliente:

O sistema deve permitir o cadastro de novos clientes, no qual irá informar seus dados e esses serão salvos no banco de dados da empresa. Os campos para realizar o cadastro são: Nome completo (Obrigatório), Endereço (Obrigatório), RG (Obrigatório), CPF ou CNPJ (Obrigatório), Telefone para contato (Obrigatório), Email (Opcional).

RF02 - Alterar dados do Cliente:

O sistema deve permitir alterar os dados dos clientes já cadastrados. Os campos para realizar a alteração são: Nome completo (Obrigatório), Endereço (Obrigatório), RG (Obrigatório), CPF ou CNPJ (Obrigatório), Telefone para contato (Obrigatório), Email (Opcional).

RF03 - Consultar Cliente:

O sistema deve permitir consultar os dados do clientes já cadastrados. Os campos para realizar consulta são: Nome ou RG ou CPF(Obrigatório).

RF04 - Excluir Cliente:

O sistema deve permitir excluir clientes já cadastrados. Os campos para realizar exclusão são: Nome completo (Obrigatório), Endereço (Obrigatório), RG (Obrigatório), CPF ou CNPJ (Obrigatório), Telefone para contato (Obrigatório), Email (Opcional).

RF05 - Cadastrar Máquina:

O sistema deve permitir o cadastro de novas máquinas que clientes desejam fazer manutenção e essas serão salvas no banco de dados. Os campos desse cadastro serão: Código(Automático), Fabricante(Obrigatório), Modelo (Obrigatório), Dono(Obrigatório), Vídeo (Obrigatório), RAM (Obrigatório), Processador(Obrigatório), Placa Mãe (Obrigatório).

RF06 - Alterar dados da Máquina:

O sistema deve permitir a alteração de máquinas já cadastradas. Os campos para alteração são: Código(Automático), Fabricante(Obrigatório), Modelo (Obrigatório), Dono(Obrigatório), Vídeo (Obrigatório), RAM (Obrigatório), Processador(Obrigatório), Placa Mãe (Obrigatório).

RF07 - Consultar Máquina:

O sistema deve permitir a consulta de máquinas já cadastradas. Os campos para consulta são: Fabricante ou Modelo ou Dono (Obrigatório).

RF08 - Excluir Máquina:

O Atendente irá informar o código da máquina, verificar se o resultado é o que ele solicitou e então irá excluir a máquina do banco de dados. Os campos para exclusão serão: Código(Automático), Fabricante(Obrigatório), Modelo (Obrigatório), Dono(Obrigatório), Vídeo (Obrigatório), RAM (Obrigatório), Processador(Obrigatório), Placa Mãe (Obrigatório).

RF09 - Cadastrar Funcionário:

O sistema deve permitir o cadastro de novos funcionário admitidos pela empresa, sendo esses classificados em atendentes e técnicos, e esses serão salvos no banco de dados. Os campos de cadastro serão: Código (Automático), Nome (Obrigatório), Login (Obrigatório), Senha (Obrigatório), Tipo (Obrigatório).

RF10 - Alterar Funcionários:

O sistema deve permitir a alteração dos dados de funcionários já cadastrados. Os campos para alteração são: Código (Automático), Nome (Obrigatório), Login (Obrigatório), Senha (Obrigatório), Tipo (Obrigatório).

RF11 - Excluir Funcionário:

O sistema deve permitir a exclusão de funcionários já cadastrados. Os campos para exclusão são: Código (Automático), Nome (Obrigatório), Login (Obrigatório), Senha (Obrigatório), Tipo (Obrigatório).

RF12 - Gerar Ordem de Serviço:

Após as devidas inserções de informações do cliente e do equipamento no sistema. O mesmo deverá gerar uma ordem de serviço com um prazo pré estabelecido para que o produto seja avaliado pelo departamento técnico, e esses dados serão salvos no banco de dados. Os campos para gerar serão: Código (Automático), Código Máquina (Obrigatório), Problema (Obrigatório), Data Entrada (Obrigatório), Previsão Saída (Obrigatório), Entregue (Obrigatório).

RF13 - Consultar Ordem de Serviço:

O sistema deve permitir a consulta de ordens de serviço já cadastradas. Os campos para consultar serão: Data Entrada (Obrigatório), Previsão Saída (Obrigatório).

RF14 - Encerrar Ordem de Serviço:

Descrição: Após a avaliação técnica ou finalização do processo de manutenção, pode ocorrer a necessidade de encerrar a ordem de serviço e assim gerar a fatura para o cliente. Os campos para encerrar : Código (Automático), Código da Máquina (Obrigatório), Problema (Obrigatório), Data Entrada (Obrigatório), Previsão Saída (Obrigatório), Entregue (Obrigatório).

RF15 - Alterar Ordem de Serviço:

O sistema deve permitir a alteração de ordem de serviço já geradas. Os campos para alteração serão: Código (Automático), Código da Máquina (Obrigatório), Problema (Obrigatório), Data Entrada (Obrigatório), Previsão Saída (Obrigatório), Entregue (Obrigatório).

RF16 - Cadastrar Novos produtos e/ou equipamentos:

Irá ser feito o cadastro dos produtos no qual estarão dispostos na loja para venda do cliente, tais como fonte, *HD,* memória RAM, Placas de Vídeo e etc. Os Campos para cadastro são: Código(Obrigatório), Nome do Produto (Obrigatório), Marca (Obrigatório), Modelo (Obrigatório), Valor (Obrigatório).

RF17 - Realizar Venda:

Caso o cliente queira comprar algum produto tal como uma fonte, HD, Teclado e etc. Para isso devera buscar pelo produto e solicitar a venda. Os campos para realizar venda são: Informar Nome do Produto ou Código do Produto (Obrigatório).

RF18 - Emitir Fatura:

Após Gerar o valor da fatura, o atendente irá informar o código de Ordem de Serviço para imprimir o boleto de pagamento do serviço. Na fatura irá informar: Nome do Cliente, Nome do Atendente, Nome do Técnico, Código Serviço, Problema Serviço, Valor Total.

RF19 - Gerar Valor Fatura:

Após ter feito a manutenção na máquina, o sistema irá fazer o cálculo do valor total da fatura, considerando o tempo que levou para realizar a manutenção. Valor Total=Mão de Obra + Custo de componentes.

NF01 - Consultas bem implementadas em um banco de dados organizado:

Deverá realizar a busca tanto de peças existentes para realizar a troca, como a informações dos clientes e das máquinas em um menor tempo possível.

NF 02 - Controle de acesso:

Só poderá ter acesso aos dados do cliente e da máquina o técnico e/ou o funcionário responsável por atender o cliente, isso para que acha um *feedback* ao cliente em que estado se encontra o seu equipamento.

NF03 - Validação de Informação:

Deverá haver formas de verificar a integridade dos dados.

NF04 - Controle de Acesso:

Cada usuário poderá ter acesso somente para suas funcionalidades dentro do sistema.

# Requisitos Não-Funcionais

## Requisitos de Desempenho

|  |
| --- |
| **NF 5.1.1 Consultas bem implementadas e um banco de dado organizado:** |
| Deverá realizar a busca tanto de peças existentes para realizar a troca, como a informações dos clientes e das máquinas em um menor tempo possível. |

## Requisitos de Segurança

|  |
| --- |
| **NF 5.2.1 Controle de acesso:** |
| Só poderá ter acesso aos dados do cliente e da máquina o técnico e/ou o funcionário responsável por atender o cliente, isso para que acha um *feedback* ao cliente em que estado se encontra o seu equipamento. |

|  |
| --- |
| **NF 5.2.2 Validação de informações:** |
| Deverá haver formas de verificar a integridade dos dados. |

|  |
| --- |
| **NF 5.2.3 Controle de acesso:** |
| Somente o técnico poderá fazer o pedido de peças para realizar a troca no equipamento. |

## Atributos de Qualidade do Software

# Outros Requisitos

Não há outros requisitos para o sistema.