

Sistema de Chamados

Versão <0.2>

Controle de Versão

| Versão | Data | Razões para alteração | Responsável |
|---------------|-------------|------------------------------|--------------------|
| 0.2 | 25/03/2015 | Atualizar documentação | Alvaro e César |

Envolvidos na elaboração do Documento de Arquitetura

| Nome | Área |
|------------------------|-------------|
| Alvaro de Souza Caxone | |
| César Francisco | |
| Giovane Almeida | |
| Luiz Miguel Mendes | |

Índice

[Introdução](#)

[Objetivo do Documento](#)

[Escopo](#)

[Referências](#)

[Metas e Restrições da Arquitetura](#)

[Visão de Casos de Uso](#)

[Nome do Caso de Uso](#)

[Visão Lógica](#)

[Visão Geral](#)

[Tratamento de Erros e Exceções](#)

[Visão de Segurança](#)

[Visão de Implantação](#)

[Tamanho e Desempenho](#)

1. Introdução

1.1. Objetivo do Documento

Este documento apresenta uma solução para o problema apresentado na empresa xxx. Ele tem como finalidade descrever o projeto de ajudar a comunicação entre os usuários e o departamento de TI da empresa.

1.2. Escopo

O projeto resultará em um sistema web que irá realizar o recebimento dos chamados pelos funcionários do departamento de TI, que por sua vez irá tomar as devidas atitudes e retornará uma resposta para o usuário que fez o chamado. Disponibilizará o levantamento dos chamados feitos, que foram fechados e abertos sempre que for necessário.

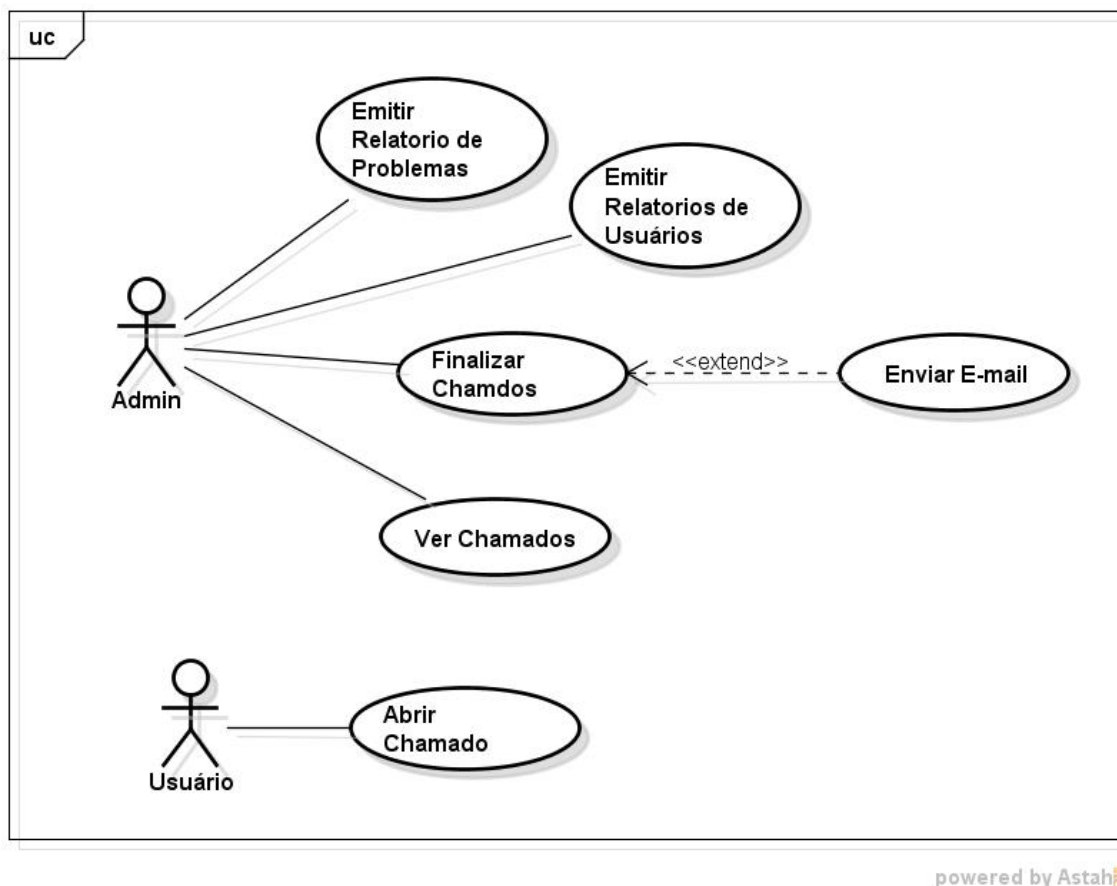
1.3. Referências

1. Documento de Requisitos, Versão 1 de 10/03/2015 em
<https://github.com/caxone/sischamado/tree/master/Documenta%C3%A7%C3%A3o/Analise>
2. Visão das necessidades, versão 1 de 03/03/2015 em
<https://github.com/caxone/sischamado/tree/master/Documenta%C3%A7%C3%A3o/Analise>
3. Proposta Preliminar, versão 1 de 11/02 em
<https://github.com/caxone/sischamado/tree/master/Documenta%C3%A7%C3%A3o/Analise>
4. Diagrama UML, Caso de uso, Diagrama de Classes, Diagrama de objetos e Diagrama de entidades e relacionamento

2. Metas e Restrições da Arquitetura

- Servidor Apache Versão 2.4.12
- Servidor MySQL Versão 5.7.5
- PHP Versão 5.6.7
- Processamento batch
- Geração de relatórios
- Envio de email

3. Visão de Casos de Uso



3.1. Nome do Caso de Uso

C1 e C2 - representam emissão de relatórios para controle dos técnicos de TI;

C3 e C4 - Finalizar Chamado e enviar resposta;

C5 - Apenas visualizar Chamado;

C6 - Abertura de Chamados pelos usuários;

4. Visão Lógica

4.1. Visão Geral

C1 - Emitir Relatórios de problemas para encontrar casos em comum dentro da empresa

C2 - Emitir Relatórios de Usuário, para saber quais problemas são mais frequentes com este usuário

C3 ,C4 - Finalizar Chamado após resolver o problema e responder com um email ao usuário que abriu o chamado

C5 - Abrir Chamado ao Departamento de TI

4.2. Tratamento de Erros e Exceções

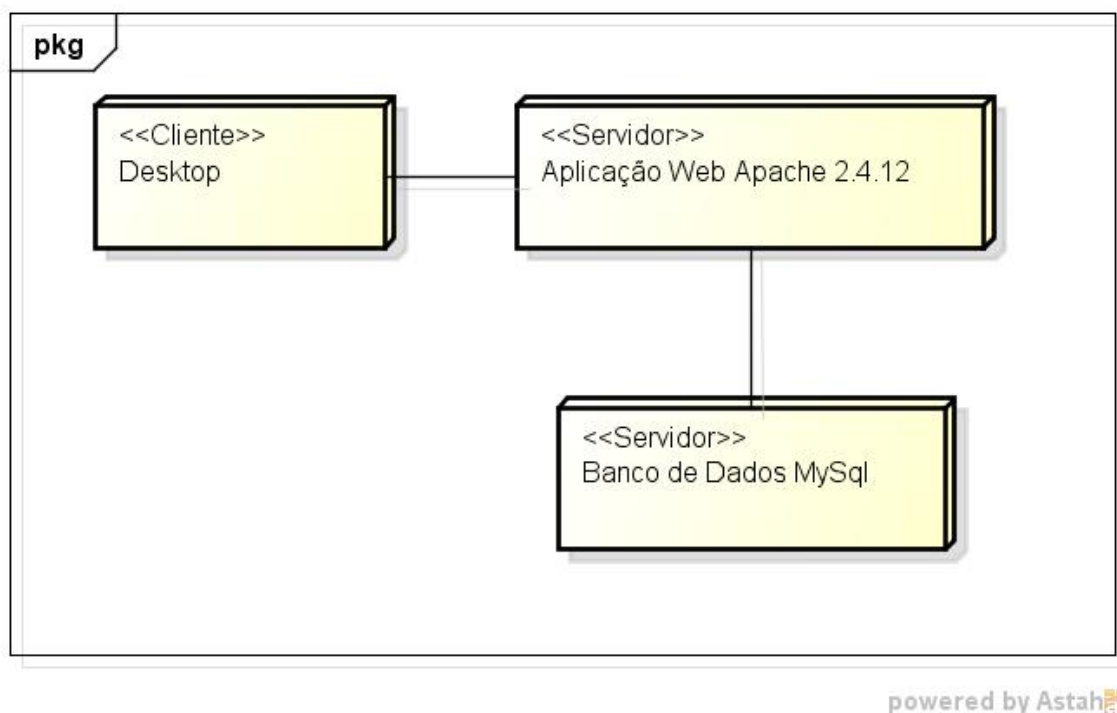
Haverão rotinas para o tratamento de erros e mensagens de retorno para os usuários quando houver algum.

5. Visão de Segurança

O acesso ao sistema será feitos de 2 formas:

- Os usuários normais deverão ter acesso a rede interna da empresa para poder acessar o link da pagina do sistema para poder abrir o chamado.
- Os administradores terão um login e senha para acessar a pagina onde visualizarão os chamados

6. Visão de Implantação



< DIAGRAMA DE IMPLANTAÇÃO >

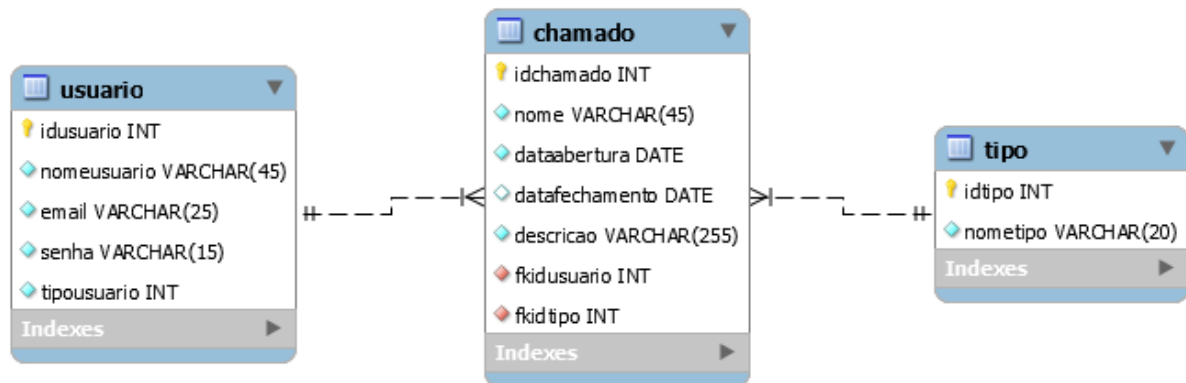
7. Tamanho e Desempenho

O sistema deve atender aos seguintes itens

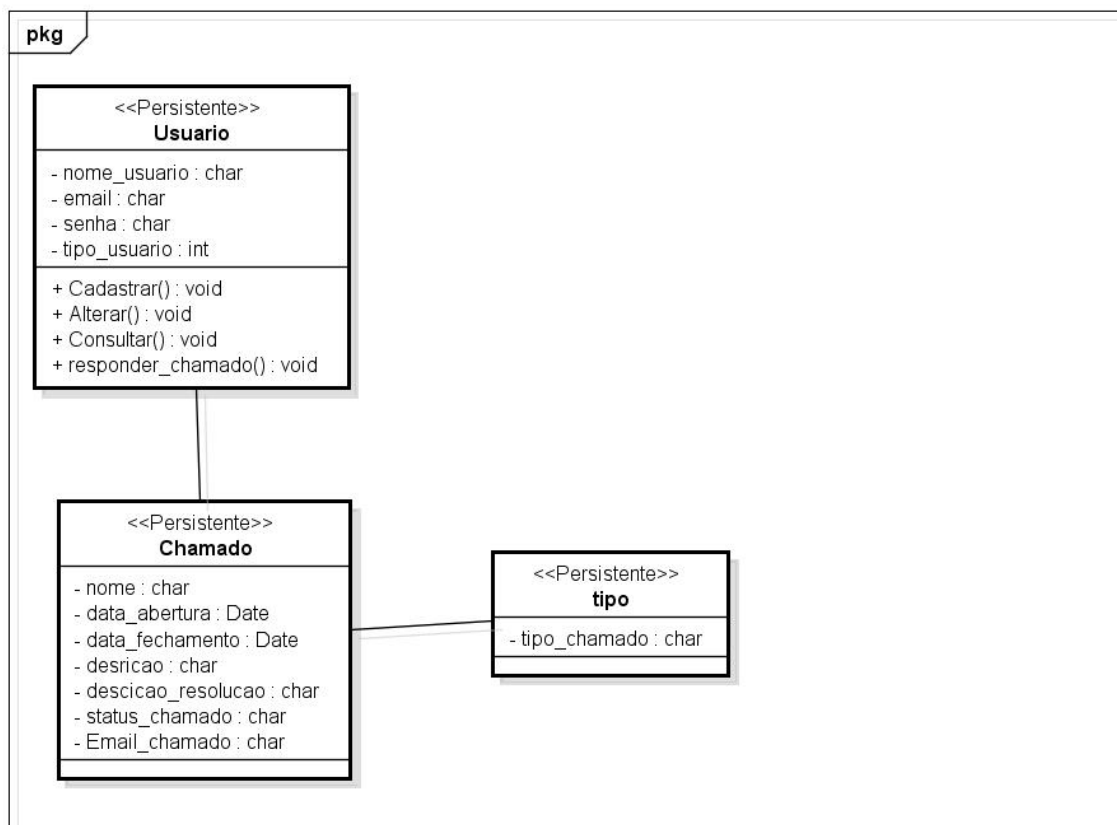
- As ações do sistema não devem demorar mais do que 5 segundos para serem realizadas
- O sistema deverá atender a todos os usuários da empresa, tendo portanto que suportar acesso a até 100 pessoas simultaneamente
- O sistema estará livre para todos os usuários da empresa com acesso a rede interna da mesma

8 - Diagramas essenciais

8.1 - Diagrama Entidade Relacionamento



8.2 - Diagrama de Classes



powered by Astah

8.3 - Diagrama de Objetos

