Nombre de ProyectoGrupo de TrabajoESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL USUARIO  ERU.dotDesconocido-1 C:\Archivos de programa\sge ERU

1 Descripción del documento 3

1.1 Referencias 3

1.2 Definiciones y acrónimos 3

1.3 Control de modificaciones sobre el documento 3

2 Definición del proyecto 5

2.1 Antecedentes 5

2.2 Objetivos 5

2.3 Alcance 5

3 Requisitos 6

1.1.1 Requisito 1 6

1.1.2 Requisito 2 6

1.1.3 Requisito 3 6

1.1.4 Requisito 4 7

1.1.5 Requisito 5 8

1.1.6 Requisito 6 8

1.1.7 Requisito 7 9

1.1.8 Requisito 8 9

1.1.9 Requisito 9 10

1.1.10 Requisito 10 10

1.1.11 Requisito 11 10

1.1.12 Requisito 12 11

1.1.13 Requisito 13 11

# Descripción del documento

Este documento refleja las necesidades de negocio relativas a un sistema de información (en adelante, sistema).

El documento trata de describir de forma rigurosa las necesidades del negocio y para ello trata evitar el manejo de conceptos ajenos a su ámbito en la definición de estas necesidades (requisitos de usuario).

El objetivo del documento consiste en formalizar los requisitos funcionales y de aquellas capacidades adicionales (características no funcionales) que ha de suministrar el sistema.

Este documento será utilizado por los Clientes de la Unidad de Organización y Sistemas para validar si el contenido del mismo coincide con sus necesidades manifestadas. También será utilizado por las personas de la Gerencia de Sistemas responsables de efectuar el desarrollo correspondiente.

## Referencias

Lista completa de los documentos referenciados en el ERU (Especificación de Requisitos de Usuario)

Identificación de cada documento por medio de un título, un número de informe, fecha y el organismo que lo ha publicado

Fuentes para conseguir los documentos referenciados

| Título | Autor | Fecha | Editor | Fuentes |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| OI\_AltaClientes\_Todos\_casos\_v2REVISADO | Banca Online | Octubre 2013 |  |  |

## Definiciones y acrónimos

Definiciones de todos los términos, abreviaturas y siglas precisas para interpretar correctamente el documento.

Esta información puede proporcionarse haciendo referencia a uno o más apéndices o a otros documentos

| Término | Definición |
| --- | --- |
| OI | Oficina Internet |
| OTE | Orden de Traspaso de Efectivo |
| Teclado Captcha | Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart (Prueba de Turing pública y automática para diferenciar máquinas y humanos). Consiste en que el usuario introduzca un conjunto de caracteres que se muestran en una imagen distorsionada que aparece en pantalla. Se supone que una máquina no es capaz de comprender e introducir la secuencia de forma correcta por lo que solamente el humano podría hacerlo. |

## Control de modificaciones sobre el documento

Identificación de las modificaciones hechas sobre el documento, indicando la fecha, la versión sobre la que se realizó el cambio, los capítulos afectados, una breve descripción del cambio y el autor o responsable de la modificación.

| Fecha | Versión | Capítulo Afectado | Observaciones | Autor Modificación |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 05/08/2015 | 1.0 | Todos | Versión inicial | Banca Online |

# Definición del proyecto

El contenido de este apartado se puede generar desde la herramienta “Cuaderno de Proyecto” (Informe “Definición del Proyecto”).

## Antecedentes

Actualmente sólo es posible darse de alta multiacceso a través de Oficinas.

Hechos significativos que pueden considerarse origen del proyecto. Hacer referencia a estudios y documentos previos al proyecto

## Objetivos

El objetivoEl objetivo principal del proyecto es proporcionar un portal a los clientes que provienen El objetivo principal del proyecto es proporcionar a clientes de Bankia, un acceso a la Oficina Internet de Bankia de la forma más rápida posible, evitando el envío de documentos a Oficinas, y proporcionando la firma electrónica en el mismo momento del alta.

El objetivoEl objetivo principal del proyecto es proporcionar un portal a los clientes que provienen El objetivo principal del proyecto es proporcionar a clientes y/o potenciales clientes, un acceso a la Oficina Internet de Bankia de la forma más rápida posible, evitando en medida de lo posible el envío de documentos a Oficinas, y proporcionando la firma electrónica en el mismo día del alta, a aquéllos clientes que ya sean clientes de Bankia.

Definición explícita de los propósitos que se persiguen con la realización del proyecto. Los objetivos deben referirse a resultados a largo plazo, estrategias, etc.

## Alcance

Se incluye en el alcance únicamente el alta online de aquéllos clientes que ya son clientes de Bankia, es decir, daremos únicamente de alta el multiacceso, no creando nuevos clientes en la base de datos de Ursus. Requisitos de usuario

En este apartado se describirán los requisitos del usuario, de forma concisa y sín ambigüedades. Es muy importante que los términos utilizados sean relativos al negocio y no los asociados a la implementación informática que se vaya a hacer de la misma. Se utilizará el formulario ‘Form\_Requisitos.dot’

# Requisitos

### Requisito 1

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 1 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| Aquellos clientes que ya estén dados de alta en Bankia, y que tengan cuenta en Bankia, se podrán dar de alta multiacceso, para poder acceder a la Oficina Internet. El proceso de alta será completo, no siendo necesario acudir a la oficina si todos los datos de la ficha de cliente están completos y actualizados. | |
| Comentarios adicionales | |
| En caso de que el cliente no tenga el teléfono móvil en la ficha, o bien no esté confirmado, será necesario que lo actualice en un cajero o en su oficina, ya que por motivos de seguridad no se permitirá el alta online. | |

### Requisito 2

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 2 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| El alta de cliente será de un titular únicamente. | |
| Comentarios adicionales | |
|  | |

### Requisito 3

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 3 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| Se comprobará si el cliente tiene cuentas y/o tarjetas. En caso de tenerlas, se asociará multiacceso a alguna de las tarjetas existentes, permitiendo al cliente elegir a cual.  Si únicamente tiene cuentas, el cliente seleccionará contra qué cuenta se asociará multiacceso. | |
| Comentarios adicionales | |
|  | |

### Requisito 4

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 4 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| En la pantalla de introducción de datos del cliente para el alta, se solicitará la siguiente información:  DNI  Nombre  Apellidos  Fecha de Nacimiento  Teléfono móvil  Código de seguridad (Teclado captcha)    Estos datos serán suficientes para identificar si el cliente es un cliente de Bankia. Se consultará si existe en la base de datos de Bankia, así como si tiene móvil, y si está confirmado. También se comprobará si el cliente ya es titular del servicio multiacceso.  A criterio de asesoría jurídica podrá añadirse en esta pantalla una cláusula de LOPD de obligada aceptación para continuar con el proceso. | |
| Comentarios adicionales | |
| A parte de las validaciones ordinarias de los campos, se validará que el cliente sea mayor de edad, en el campo fecha de nacimiento. En caso de no serlo se mostrará el mensaje correspondiente.  En caso de que el cliente ya sea titular de multiacceso, se mostrará un error, indicándole que puede acceder con la clave de su tarjeta, y redirigiéndole a oficinas en caso de no recordar la clave.  Si el cliente en la base de datos de URSUS, no tiene móvil o éste no está confirmado, se mostrará también un mensaje de error para que el cliente se dirija a la oficina a completar la información.  Los mensajes de error mencionados, podrían sustituirse por uno genérico, en caso de que seguridad informática no permita dar información detallada al cliente sobre el error. Por tanto todos los mensajes de error serán independientes, para poder cambiar los literales en función de la información que se nos permita facilitar al cliente. | |

### Requisito 5

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 5 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| Cuando se verifica que el cliente es de Bankia, se mostrará una “pregunta reto”, que consiste en indicar un conjunto de dígitos de sus cuentas o tarjetas de Bankia, a elegir. | |
| Comentarios adicionales | |
| Si los datos introducidos por el cliente no coinciden con ninguna cuenta o tarjeta, se mostrará un mensaje de error, pudiendo volver a introducir los datos, y mostrando además un mensaje indicando que puede dirigirse a la oficina si no los recuerda. | |

### Requisito 6

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 6 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| En la pantalla de confirmación de datos personales, se mostrarán los datos introducidos por el cliente, y se enviará un sms de confirmación a su móvil (código firmamóvil), que deberá proporcionar en la pantalla para continuar con el proceso. | |
| Comentarios adicionales | |
| En caso de introducir el código de firmamóvil incorrectamente x veces (configurable por propiedad), se mostrará el mensaje de error, y parará el proceso de alta. | |

### Requisito 7

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 7 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| Una vez validado el cliente, se mostrará la pantalla de aceptar las condiciones del contrato de multiacceso, así como un documento de tarifas. La aceptación de estas condiciones no implicará la contratación del servicio, ya que no será efectivo hasta su firma del mismo en la primera conexión a Oficina Internet. | |
| Comentarios adicionales | |
|  | |

### Requisito 8

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 8 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| Una vez aceptadas las condiciones, el cliente podrá personalizar su servicio de multiacceso:   * Si tiene varias tarjetas, se mostrará un desplegable para que seleccione a cuál quiere asociar el servicio de multiacceso. La numeración de las tarjetas estará ofuscada, mostrando únicamente los cuatro últimos dígitos. * Si tiene varias cuentas y no tiene tarjeta, se mostrará el desplegable para que elija cuenta (con numeración ofuscada), y un cuadro de texto donde escogerá la clave de acceso a Oficina internet. * Si sólo tiene una tarjeta, se mostrará un mensaje indicando que esa será la tarjeta asociada a multiacceso, y que el pin de la tarjeta será el que se utilice para acceder a OI | |
| Comentarios adicionales | |
|  | |

### Requisito 9

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 9 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| Al final del proceso se mostrará el mensaje de fin de solicitud de alta, indicando el detalle del mismo (con qué productos asociados).  En esta misma pantalla se mostrará un enlace para que el cliente acceda a la OI con su clave y pueda crear la firma electrónica y firmar el contrato de multiacceso | |
| Comentarios adicionales | |
|  | |

### Requisito 10

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 10 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| Al dar de alta el contrato multiacceso, se almacenará en la tabla de contratos a anular, ya que sólo podrá entrarse a Oficina Internet durante el mismo día.  Se creará una tarea batch nocturna que anule los contratos que no se hayan firmado durante el día. | |
| Comentarios adicionales | |
|  | |

### Requisito 11

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 11 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| Si el cliente inició el proceso de alta de multiacceso desde la contratación de un producto, se etiquetará el proceso indicando desde qué producto se ha accedido. | |
| Comentarios adicionales | |
| En el portal público, el cliente podrá acceder al alta directamente, o bien a través de cualquier producto publicitado, en el que se le ofrecerá la posibilidad de darse de alta para poder contratar el producto. Esta información se nos enviará desde el portal público de cara a analítica web, en forma de parámetros en la petición. | |

### Requisito 12

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 12 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| En el primer login del cliente a Oficina Internet, se le dará la bienvenida al portal, y se le mostrará el enlace para crear su firma electrónica. Deberá confirmar la nueva firma electrónica y validarla con una clave que se enviará al móvil.  Una vez creada la firma, se mostrará al cliente el borrador de su contrato multiacceso, para que los acepte, y firme con su nueva firma.  Una vez aceptados y firmados, el cliente accederá a la oficina Internet con normalidad.  Si el cliente no crea correctamente su firma electrónica, en posteriores conexiones, se seguirá pidiéndole que la cree, **no pudiendo acceder a la propia Oficina Internet**  Lo mismo ocurre con el contrato, si no lo firma, se le seguirá mostrando hasta que acepte. | |
| Comentarios adicionales | |
| Para ver en qué estado está un cliente en el alta, se devolverá un indicador en el login del cliente indicando si multiacceso está pendiente de firma y si el cliente tiene o no firma electrónica. | |

### Requisito 13

|  |  |
| --- | --- |
| Identificador | RU 13 |
| Intervinientes | Oficina Internet, cliente |
| Afectados | Todos |
| Descripción | |
| Durante el proceso de alta, se mostrará un módulo lateral para contactar con el CAU. Será un formulario que se envíe a un buzón para que el centro de atención se ponga en contacto con el cliente. | |
| Comentarios adicionales | |
|  | |

**[Identificador]:** Código o nombre de la funcionalidad. Se recomienda una codificación del tipo FNnnn, donde FN es un secuencial numérico.

**[Intervinientes]:** Nombre de los intervinientes que participan en la funcionalidad.

**[Afectados]:** Cualquier persona/unidad organizativa afectada ante un cambio en la funcionalidad. El objetivo es enumerar todos los afectados en la revisión y validación de la funcionalidad, tanto la primera vez que se define como cuando se produzca algún cambio.

**[Requisito asociado]:** Requisitos de usuario y Conceptos de Negocio relacionados con la funcionalidad.

**[Descripción]:** Descripción textual de la función. Recogerá tanto el objetivo perseguido como una descripción de los pasos seguidos por los intervinientes en la misma para conseguir su correcta ejecución.

**[Comentarios adicionales]:** Otros aspectos que condicionen la realización de la función

El objeto de este anexo es el de recoger información adicional no contemplada en los apartados anteriores. Es un anexo facultativo y como tal, puede ser eliminado.

Permite completar los requisitos de usuario con apartados adicionales como puedan ser: prototipo de interfaces de usuario, actas de reuniones, documentos de apoyo. Se pueden crear tantos anexos como se estime oportuno, organizándolos en distintos niveles si es necesario, para mejorar su legibilidad.

También se podrían incluir referencias a otros documentos de interés.