

Sistema de Ticket para gestión administrativa

Descripción General

A continuación, se describirá el sistema detallando los factores que afectan al producto y a sus requerimientos futuros.

Perspectiva del Producto

El futuro sistema es independiente de otros, únicamente se debe considerar que correrá sobre una plataforma Web siendo su hardware un servidor dedicado, el cual tendrá que contar con los estándares de CLIENTE para su puesta en marcha (UPS, Sistemas de enfriamiento en sala de servidores).

Funciones del Producto

El producto busca gestionar la administración de procesos a través de sistema de ticket por interfaz web.

Características de los Usuarios

Tipo de usuario	Administrador Sistema
Actividades	Control y manejo del sistema

Tipo de usuario	Operador
Actividades	Monitoreo 24 hrs. Gestión de Tickets a nivel táctico

Tipo de usuario	Supervisor
Actividades	Gestión de Tickets

Tipo de usuario	Jefe de Seguridad TI
Actividades	Gestión de los procesos de Seguridad TI Consultor de Visualizaciones y Gráficos estadísticos

Restricciones

- a. CLIENTE cuenta con Política interna de Seguridad que prohíbe el ingreso de personal ajeno al área de Seguridad TI a las dependencias y salas de servidores.
- b. Servidor será alojado en dependencias de CLIENTE, quienes a su vez costearán inversiones de instalación y configuraciones de red.
- c. Espacio físico de servidor no debe ser mayor a 2U.
- d. Software no tendrá la capacidad de actualizarse on-line. Nuevas versiones deberán ser entregadas directamente de PROVEEDOR a CLIENTE.
- e. El software no podrá ser accedido desde alguna IP externa a la LAN de la intranet institucional.

Suposiciones y Dependencias

CLIENTE ha definido que es responsable de brindar el lugar físico, sistemas de refrigeración y UPS para optimizar la vida útil de la infraestructura TI requerida para levantar el Sistema.

Requisitos Futuros

No hay.

Requisitos

FUNCIONALES

a. Iniciar Sesión:

Identificación del requerimiento:	RF001
Nombre del Requerimiento:	Autenticación de Usuario.
Características:	Los usuarios deberán identificarse para acceder a cualquier parte del sistema.
Descripción del requerimiento:	El sistema podrá ser consultado por cualquier usuario dependiendo del módulo en el cual se encuentre y su nivel de accesibilidad.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF002
Nombre del Requerimiento:	Registro de sesiones.
Características:	Se almacenarán logs con datos de los usuarios que ingresan al sistema.
Descripción del requerimiento:	Fecha ingreso Hora ingreso Duración online IP desde donde accedió
Prioridad del requerimiento: Alta	

b. Gestionar Ticket (CRUD):

Identificación del requerimiento:	RF003
Nombre del Requerimiento:	Crear Ticket.
Características:	Los usuarios de los 3 niveles (operador, supervisor y jefe) serán capaces de crear nuevos tickets de acuerdo a la contingencia.
Descripción del requerimiento:	Al crear nuevos tickets, se generan nuevos casos que hay que mitigar. Quedará registro de fecha y autor de creación del nuevo ticket.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF004
Nombre del Requerimiento:	Designar Encargado de Ticket.
Características:	Los usuarios de nivel “Supervisor” y “Jefe” son los únicos capaces de asignar un ticket a un operador.
Descripción del requerimiento:	<p>Si bien los tickets pueden ser modificados por cualquier usuario, sólo hay un responsable que debe gestionar a nivel “Operador” el manejo del mismo.</p> <p>Al asignar un ticket a un Operador, se le debe notificar vía mensaje interno del sistema y este debe aceptarlo, nunca lo podrá rechazar. El aceptar es solo el feedback de que tomó conocimiento.</p> <p>Al crear un ticket se debe informar a supervisores que hay un ticket sin responsable asignado.</p>
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF005
Nombre del Requerimiento:	Crear nueva data de Ticket.
Características:	Los usuarios de los 3 niveles (operador, supervisor y jefe) serán capaces de crear nueva data a tickets de acuerdo a nuevos antecedentes.
Descripción del requerimiento:	Al crear nueva data debe quedar guardada la fecha, nombre del usuario responsable y antecedente (ya sea texto o archivo adjunto) que está anexando a la data del ticket.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF006
Nombre del Requerimiento:	Visar nueva data de Ticket.
Características:	Debido a que todos los usuarios pueden ingresar nueva data al ticket, es necesario que los usuarios “operadores” responsables de un ticket visen todas las modificaciones.
Descripción del requerimiento:	Entiéndase por visar el hecho de dar lectura a las modificaciones y aprobarlas.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF007
Nombre del Requerimiento:	Modificar Ticket.
Características:	Los usuarios “operadores”, no tendrán la facultad de modificar tickets, sin embargo, pueden elevar la solicitud a algún jefe de sub-área (supervisor), quienes si tienen los privilegios de modificación.
Descripción del requerimiento:	<p>Usuarios “Supervisores” y “Jefes”, son los únicos que pueden modificar tickets. El Nivel Operacional, sólo eleva solicitud.</p> <p>Al modificar tickets se debe sobrescribir campos de la DB, una vez “Supervisor” o “Jefe” lo haya validado.</p>
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF008
Nombre del Requerimiento:	Informar Modificación Ticket.
Características:	Si algún usuario “Supervisor” valida la modificación de algún ticket, se enviará una alerta a “Jefes”, quienes podrán enmendar la modificación.
Descripción del requerimiento:	A fin de mantener la jerarquía de los procesos las solicitudes de modificación serán informadas por alerta a Jefes.
Prioridad del requerimiento: Media	

Identificación del requerimiento:	RF009
Nombre del Requerimiento:	Aplazar Ticket.
Características:	Mismas características que modificar.
Descripción del requerimiento:	El aplazar el ticket significará que no se verá como ticket “abierto” hasta que se cumple fecha límite asignada de aplazamiento.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF010
Nombre del Requerimiento:	Eliminar Ticket.
Características:	Los usuarios “operadores”, NO tendrán la facultad de eliminar tickets, sin embargo, pueden elevar la solicitud a algún “Supervisor”, quienes si tienen los privilegios de eliminación.
Descripción del requerimiento:	<p>Usuarios “Supervisores” y “Jefes”, son los únicos que pueden eliminar tickets. El Nivel Operacional, sólo eleva solicitud.</p> <p>Al eliminar tickets no se deben borrar de la DB, solo cambiar su estado a “eliminado” a fin de que jefes puedan continuar visualizándolos, sin embargo, en las estadísticas y gráficos no deben ser considerados.</p>
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF011
Nombre del Requerimiento:	Informar Eliminación Ticket.
Características:	Si algún usuario “Supervisor” elimina algún ticket, se enviará una alerta a “Jefes”, quienes podrán enmendar la eliminación.
Descripción del requerimiento:	A fin de mantener la jerarquía de los procesos las solicitudes de eliminación serán informadas por alerta a “Jefes”.
Prioridad del requerimiento: Media	

Identificación del requerimiento:	RF012
Nombre del Requerimiento:	Cerrar Ticket.
Características:	Los usuarios “operadores”, no tendrán la facultad de cerrar tickets, sin embargo, pueden elevar la solicitud a algún “Supervisor”, quienes si tienen los privilegios de cierre.
Descripción del requerimiento:	Usuarios “Supervisores” y “Jefes”, son los únicos que pueden cerrar tickets. El Nivel Operacional, sólo eleva solicitud.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF013
Nombre del Requerimiento:	Informar Ticket cerrado.
Características:	Si algún usuario "Supervisor" cierra algún ticket, se enviará una alerta a usuarios "Jefes" quienes podrá enmendar el cierre, y a "operador" a cargo del ticket (solo para conocimiento).
Descripción del requerimiento:	A fin de mantener la jerarquía de los procesos las solicitudes de cierre serán informadas por alerta a Jefes.
Prioridad del requerimiento: Media	

Identificación del requerimiento:	RF014
Nombre del Requerimiento:	Supervisor cambia responsable de ticket.
Características:	Si algún usuario "Supervisor" considera que usuario "Jefe" debe tomar acciones en algún ticket, se lo elevará, cambiado usuario responsable de ticket a su perfil. Cambia responsable entre operadores.
Descripción del requerimiento:	"Jefe" tiene el rol de negociar con clientes externos de otras áreas. Operadores pueden ausentarse por lo que sus tickets se deben traspasar a otro(s) operador(es).
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF015
Nombre del Requerimiento:	Consultar Información.
Características:	El sistema ofrecerá al usuario información general acerca de todos los eventos y procesos acaecidos en el área de Seguridad TI, a todos los niveles.
Descripción del requerimiento:	Consultar por información histórica y actual: Muestra información específica sobre los eventos y procesos gestionados que han ocurrido o están ocurriendo.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF016
Nombre del Requerimiento:	Vincular Tickets
Características:	Tickets tienen similitudes que los pueden vincular con un incidente anterior (padre), por lo que se transformaría inmediatamente en (hijo).
Descripción del requerimiento:	Útil para generar inteligencia de la amenaza.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF017
Nombre del Requerimiento:	Exportar informes estadísticos y gráficos
Características:	El sistema ofrecerá al usuario información general acerca de todos los eventos y procesos acaecidos en el área de Seguridad TI de los cuales podrá filtrar para obtener informes de gestión.
Descripción del requerimiento:	Cualquier usuario podrá generar informes de gestión de acuerdo a los filtros que necesite.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RF018
Nombre del Requerimiento:	Clientes y técnicos pueden cambiar anualmente de puesto de trabajo (Unidades o Reparticiones - UU.RR.)
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	Si cliente o técnico cambian de UU.RR., no se debe modificar registro de tickets anteriores.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

c. Administrar Sistema:

Identificación del requerimiento:	RF019
Nombre del Requerimiento:	Administrar Sistema.
Características:	Es un usuario con privilegios exclusivos para poder gestionar usuarios del sistema.
Descripción del requerimiento:	CRUD de usuarios.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

d. Comunicaciones:

Identificación del requerimiento:	RF020
Nombre del Requerimiento:	Tener Chat en vivo entre usuarios del Sistema.
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	Chat dentro de Sistema que pueda crear salas de conversación entre usuarios del Sistema.
Prioridad del requerimiento: Media	

Identificación del requerimiento:	RF021
Nombre del Requerimiento:	Tener mensajería entre usuarios del Sistema.
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	Buzones de entrada para mensajes enviados entre usuarios del Sistema.
Prioridad del requerimiento: Media	

e. Vistas:

Identificación del requerimiento:	RF022
Nombre del Requerimiento:	Debe existir una vista que muestre solo tickets “abiertos” y otra “aplazados”
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	Importante para la rápida visualización de procesos incompletos.
Prioridad del requerimiento:	Muy Alta

NO FUNCIONALES

a. Requerimientos del Producto:

Identificación del requerimiento:	RNF001
Nombre del Requerimiento:	Respaldo de la Base de Datos.
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	<p>Dada la clasificación de la información que almacena la Base de datos, se requiere mantener un respaldo de esta por periodos de cada 15 días.</p> <p>El respaldo debe quedar en un espacio físico distinto del que utiliza el Sistema.</p>
Prioridad del requerimiento: Alta	

Identificación del requerimiento:	RNF002
Nombre del Requerimiento:	Ingreso a Sistema vía Web por red LAN de la Intranet Institucional.
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	No habrá ningún otro medio de conexión al Sistema, más que por acceso Web desde la LAN de la Intranet Institucional
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RNF003
Nombre del Requerimiento:	Sistema debe operar en Mozilla Firefox y Google Chrome en sus versiones más actualizadas a la fecha de entrega y en SO Microsoft Windows 7 o superior
Características:	<p>Mínimas versiones aceptadas:</p> <p>Mozilla Firefox v.52.0.2.</p> <p>Google Chrome v.57.0.2987.133</p> <p>SO Microsoft Windows 7 (32 & 64 bits)</p>
Descripción del requerimiento:	No hay.
Prioridad del requerimiento: Media	

Identificación del requerimiento:	RNF004
Nombre del Requerimiento:	Sistema debe estar operativo 24/7.
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	No hay.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Identificación del requerimiento:	RNF005
Nombre del Requerimiento:	Sistema debe soportar un mínimo de 20 usuarios conectados simultáneamente.
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	No hay.
Prioridad del requerimiento: Alta	

Identificación del requerimiento:	RNF006
Nombre del Requerimiento:	Lugar físico Hardware.
Características:	Espacio de 2U para servidor rackeable
Descripción del requerimiento:	CLIENTE deberá proveer del espacio físico para la instalación de servidor rackeable de 2U.
Prioridad del requerimiento: Baja	

Identificación del requerimiento:	RNF007
Nombre del Requerimiento:	Condiciones mínimas para Sala de servidores.
Características:	Toma de corriente. Disponibilidad de UPS. Aire acondicionado. Disponibilidad de IP en LAN.
Descripción del requerimiento:	CLIENTE deberá disponer de las características descritas para servidor.
Prioridad del requerimiento: Alta	

b. Requerimientos de la Organización:

Identificación del requerimiento:	RNF008
Nombre del Requerimiento:	Sistema no debe tener acceso a internet ni efectuar ninguna conexión hacia el exterior.
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	Por políticas internas de la Institución, Sistema no podrá comunicarse hacia el exterior de la LAN.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RNF009
Nombre del Requerimiento:	El protocolo de comunicación entre cliente/servidor será HTTPS por puerto 443.
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	Por políticas internas de la Institución, comunicación entre cliente servidor debe ser cifrada.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RNF010
Nombre del Requerimiento:	Cerrar sesión después de 30 min de inactividad.
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	No hay.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Identificación del requerimiento:	RNF011
Nombre del Requerimiento:	Desactivar IPv6, solo uso de IPv4.
Características:	No hay.
Descripción del requerimiento:	No hay.
Prioridad del requerimiento: Muy Alta	

Requisitos de Rendimiento

Garantizar que el diseño de las consultas u otros procesos, no afecten el desempeño de la base de datos, ni el tráfico de la red.

Estadísticas y Gráficos

Estadísticas en Tablas

- a) Visualizar X clientes más afectados por periodo
- b) Visualizar X UU.RR. más afectadas por periodos

Gráficos

- a) Cantidad de Tickets por periodo
- b) Cantidad de Tickets por tipo por periodo
- c) Cantidad de Tickets dirigidos por periodo
- d) Árbol con Tickets vinculados por Ticket
- e) Cantidad de Tickets por UU.RR. por periodo

** Entiéndase por período:*

Día

Semana

Mes

Trimestre

Semestre

Año