

Ejercicio 7: Argumento de satisfacción

Objetivo:

Las quejas iniciadas por los clientes (freelances o contratantes) se resuelven en un máximo de quince días.

Partes interesadas:

Freelance, Contratantes y Mediador

Tras haber leído la especificación de los requisitos del sistema del servicio web del mercado freelance, creo que el sistema no satisface el objetivo propuesto.

En este caso, debería haber una restricción temporal entre el caso de uso CU7("Iniciar una queixa") y los casos de uso CU8 ("Defendre's d'una queixa"), CU9("Acceptar defensa") y CU10 ("Analitzar i resoldre conflicte"). Sin embargo, ninguno de ellos está temporalmente acotado para que la resolución sea efectiva en un máximo de 15 días.

Si queremos que el sistema satisfaga el objetivo, deberíamos modificar los CU8, CU9 y CU10 para que haya un tiempo establecido para cada uno de ellos.

Un modo de llevarlo a cabo sería proporcionar un plazo máximo de 5 días desde la ejecución del CU7("Iniciar una queixa") para que se pueda ejecutar el CU8("Defendre's d'una queixa").

En caso contrario, el sistema daría la razón al que hubiese iniciado la queja y se daría el conflicto por resuelto.

En el caso de que se ejecutase el CU8("Defendre's d'una queixa") en el plazo establecido, se proporcionaría otro plazo de 5 días para que se pudiese ejecutar el CU9("Acceptar defensa").

En caso contrario, el sistema ejecutaría el CU10 ("Analitzar i resoldre conflicte").

En el caso de que se ejecutase el CU10 ("Analitzar i resoldre conflicte"), el Mediador dispondría de un máximo de 5 días para resolver el conflicto y marcarlo como resuelto.

De este modo se cumpliría que, en un máximo de 15 días (5 + 5 + 5), se resolverían las quejas iniciadas por los clientes.

Así pues, habría que modificar los siguientes casos de uso como sigue (en azul):

Cas d'ús 8 (CU8): Defendre's d'una queixa

Actor primari: Client.

Precondició: El client ha rebut alguna queixa **amb menys de 5 dies d'antelació**.

Disparador: El client.

Escenari principal:

1. El client indica al sistema que vol defensar-se d'una queixa.
2. El sistema mostra una pàgina on s'ha de seleccionar una queixa pendent de defensa i introduir la defensa.
3. El client selecciona la queixa pendent de defensa que vol respondre i introdueix la defensa.
4. El sistema envia la defensa a l'altra part responsable del projecte.

Cas d'ús 9 (CU9): Acceptar defensa

Actor primari: Client.

Precondició: El client ha rebut alguna defensa **amb menys de 5 dies d'antelació**.

Disparador: El sistema notifica al client que ha rebut una defensa.

Escenari principal:

1. El client sol·licita al sistema la llista de disputes obertes.
2. El sistema mostra una pàgina amb la llista de disputes obertes.
3. El client sol·licita veure la disputa de la qual n'ha rebut la defensa.
4. El sistema mostra la disputa amb la defensa que el client ha rebut.
5. El client llegeix la defensa.
6. El client accepta la defensa.
7. El sistema marca el conflicte com a resolt.

Escenari alternatiu:

- 5a. El client rebutja **o no respòn, en els 5 dies establerts, a** la defensa.
- 5a1. El sistema envia la disputa al servei de mediació.
- 5a2. El sistema informa al client que haurà d'acceptar la resolució del servei de mediació.

Cas d'ús 10 (CU10): Analitzar i resoldre conflicte

Actor primari: Mediator.

Precondició: el mediador ha iniciat sessió i té almenys un conflicte pendent de resoldre **amb menys de 5 dies d'antelació**.

Disparador: el mediador ha rebut la notificació d'un nou conflicte pendent de resolució.

Escenari principal:

1. El mediador indica que vol consultar la llista de conflictes pendents de resolució.
2. El sistema mostra la llista de conflictes pendents de resolució.
3. El mediador selecciona el conflicte del qual ha rebut la notificació.
4. El sistema mostra la informació corresponent al conflicte.
5. El mediador indica al sistema que vol resoldre el conflicte.
6. El mediador introdueix en un camp de text la seva decisió envers la resolució del conflicte.
7. El sistema enregistra el conflicte com a resolt.
8. El sistema notifica la resolució del conflicte a les parts implicades.

Por lo tanto, dentro de la misma especificación de requisitos, habría que añadir las siguientes expectativas:

- Las quejas que se quieran defender, se defenderán en menos de 5 días desde su notificación.
- Las defensas que se quieran aceptar, se aceptarán en menos de 5 días desde su notificación.
- El mediador resolverá los conflictos pendientes en menos de 5 días desde su notificación.