# **REQUISITS FUNCIONALS BÀSICS DEL SISTEMA DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES**

## **Introducció**

El present document detalla els requisits funcionals del nostre sistema de gestió d'incidències web desenvolupat per al centre educatiu. Aquesta aplicació ha estat dissenyada per millorar la comunicació entre els usuaris (alumnat i professorat) i l'equip tècnic informàtic, facilitant la notificació i resolució d'incidències tecnològiques.

El principal objectiu d'aquest sistema és agilitzar el procés de comunicació de problemes informàtics, permetre un seguiment eficient de les incidències i proporcionar estadístiques útils per a la gestió del departament tècnic.

## **Funcionalitats bàsiques**

### **1. Registrar**

L'aplicació permet a qualsevol usuari del centre (tant professorat com alumnat) informar sobre problemes informàtics o tecnològics mitjançant un formulari web intuïtiu.

**Funcionament:**

* L'usuari accedeix al formulari de registre d'incidències
* Selecciona el departament corresponent
* Introdueix una descripció detallada del problema

### **2. Consultar**

Aquesta funcionalitat permet a qualsevol membre del centre educatiu consultar l'estat actual i l'historial d'una incidència prèviament registrada.

**Funcionament:**

* L'usuari introdueix el codi d'incidència en el formulari de consulta
* El sistema mostra cronològicament totes les actuacions marcades com a "visibles"
* Es visualitza l'estat actual de la incidència (pendent, en procés, resolta)

### **3. Gestió d'Actuacions**

El sistema proporciona als responsables informàtics les eines necessàries per gestionar i resoldre les incidències reportades.

**Funcionament:**

* El tècnic visualitza les incidències pendents d'assignació
* Classifica cada incidència segons prioritat
* Registra cada intervenció realitzada amb:
  + Descripció detallada de l'actuació
  + Temps dedicat
  + Visibilitat de l'actuació per l'usuari

### **4. Sistema d'Informes Tècnics**

L'aplicació genera informes detallats que faciliten la supervisió i optimització del departament tècnic.

**Funcionament:**

* El sistema genera informes per tècnic amb:
  + Incidències pendents agrupades per prioritat
  + Data d'inici de cada incidència
  + Temps total dedicat fins al moment

## **REQUISITS TÈCNICS**

Per garantir el correcte funcionament del sistema, s'han identificat els següents requisits tècnics:

* **Base de Dades Relacional**
  + Per un emmagatzematge estructurat d'incidències, actuacions, departaments i tècnics
  + Relacions definides entre les diferents entitats del sistema
* **Interfície Web Responsive**
  + Accessible des de qualsevol dispositiu connectat a la xarxa del centre
  + Navegació intuïtiva i senzilla