Tech Maintenance

Versão 1.1

Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 10/06/2021 | 1.0 | Pequenas mudanças | João Victor Toselli |
| 14/06/2021 | 1.1 | Revisão do documento | Gustavo Fernandes |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Índice Analítico

1. Introdução 4

1.1 Finalidade 4

1.2 Escopo 4

1.3 Visão Geral 4

2. Definições 4

2.1 RN001-Responsabilidade de danos 4

2.2 RN002-Tempo de validação M1 4

2.3 RN003-Orçamento pré-reparo 4

2.4 RN004-Resposta cliente 4

2.5 RN005-Tempo de entrega 4

2.6 RN006-Falha na manutenção 4

2.7 RN007-Devolução 4

# Introdução

Este documento formaliza as regras de negócio para um software de gerenciamento de estoque e chamados de clientes. Atualmente os técnicos da empresa não possuem um sistema eficiente que permita realizar o controle do estoque ou um gerenciamento efetivo das chamadas abertas pelos clientes.

Existem muitos softwares que realizam essa função, mas eles querem algo próprio por segurança e pela falta de recursos. Desta forma, a solução proposta e as regras de negócio aqui descritas têm por objetivo atender a empresa com relação aos pedidos de clientes e ao gerenciamento do estoque.

## Finalidade

Este documento tem como objetivo esclarecer a forma da empresa fazer negócio, refletindo políticas do negócio e passar uma ampla visão do funcionamento interno da empresa.

## Escopo

Este documento tem por objetivo listar as regras que o negócio deve cumprir, o intuito é esclarecer todas as funções que são feitas na empresa. Com as regras de negócio podemos toma-la como base para criação e planejamento dos requisitos e peculiaridades do software.

## Visão Geral

Este documento tem o intuito de listar todas as regras que o negócio utiliza, para que o leitor da documentação possa compreender como funciona as políticas internas da empresa.

# Definições

## RN001-Responsabilidade de danos

A empresa se responsabiliza por danos ocorridos durante a manutenção.

## RN002-Tempo de validação M1

A empresa deve validar os chamados em até uma hora do horário que for solicitado.

## RN003-Orçamento preventivo

A empresa deve fazer um orçamento antes de realizar o reparo para o cliente decidir se quer prosseguir.

## RN004-Resposta cliente

O cliente tem 3 dias para decidir se deseja realizar o reparo, após esse tempo deverá pagar uma multa por atraso de resposta.

## RN005-Tempo de entrega

A empresa se responsabiliza com o tempo de entrega, caso seja excedido o tempo deverá relatar o motivo do atraso.

## RN006-Falha na manutenção

Se após reparar o aparelho volte a apresentar problemas o cliente poderá receber nova manutenção sem custos adicionais.

## RN007-Devolução

A empresa tem um prazo de até 7 dias úteis para a devolução do hardware em caso de manutenções não muito complexas.