Tech Maintenance

Especificação dos Requisitos de Software

Versão 1.1

Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 14/06/2021 | 1.0 | Inserção da especificação de requisitos | Gustavo Fernandes |
| 14/06/2021 | 1.1 | Finalização do documento | Flávio Barbosa  João Victor Toselli  Gustavo Fernandes |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Índice Analítico

[1. Introdução 4](#_Toc74660317)

[1.1 Finalidade 4](#_Toc74660318)

[1.2 Escopo 4](#_Toc74660319)

[1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações 4](#_Toc74660320)

[1.4 Visão Geral 4](#_Toc74660321)

[2. Descrição Geral 4](#_Toc74660322)

[3. Requisitos Específicos 4](#_Toc74660323)

[3.1 Funcionalidade 4](#_Toc74660324)

[**3.1.1** **RF001 - Gestão de atendimento** 4](#_Toc74660325)

[**3.1.2** **RF002 - Abertura e encerramento de chamados** 4](#_Toc74660326)

[**3.1.3** **RF003 - Anotações e comentários** 5](#_Toc74660327)

[**3.1.4** **RF004 - Passagem de chamados** 5](#_Toc74660328)

[**3.1.5** **RF005 - Login** 5](#_Toc74660329)

[**3.1.6** **RF006 - Organizar chamados** 5](#_Toc74660330)

[**3.1.7** **RF007 - Acesso a dados de chamados** 5](#_Toc74660331)

[**3.1.8** **RF008 - Serviços concluídos** 5](#_Toc74660332)

[3.2 Usabilidade 5](#_Toc74660333)

[**3.2.1** **RU001 - Chamados** 5](#_Toc74660334)

[**3.2.2** **RU002 - Interface** 5](#_Toc74660335)

[3.3 Confiabilidade 5](#_Toc74660336)

[**3.3.1** **RC001 - Senha de segurança** 5](#_Toc74660337)

[**3.3.2** **RC002 - Comunicação cliente e servidor** 5](#_Toc74660338)

[**3.3.3** **RC003 - Iniciar sessão** 5](#_Toc74660339)

[3.4 Desempenho 5](#_Toc74660340)

[**3.4.1** **RD001 - O sistema deve ser rápido** 5](#_Toc74660341)

[**3.4.2** **RD002 - Aberturas de chamados** 6](#_Toc74660342)

[**3.4.3** **RD003 - Buscas de dados** 6](#_Toc74660343)

[3.5 Suportabilidade 6](#_Toc74660344)

[**3.5.1** **RS001 - Comentários no código fonte** 6](#_Toc74660345)

[3.6 Restrições de Design 6](#_Toc74660346)

[**3.6.1** **RRD001 - Identidade visual** 6](#_Toc74660347)

[3.7 Interfaces 6](#_Toc74660348)

[**3.7.1** **Interfaces do Usuário** 6](#_Toc74660349)

[**3.7.2** **Interfaces de Hardware** 6](#_Toc74660350)

[**3.7.3** **Interfaces de Software** 6](#_Toc74660351)

[**3.7.4** **Interfaces de Comunicação** 6](#_Toc74660352)

Especificação dos Requisitos de Software

# Introdução

Este documento destina-se aos clientes envolvidos no desenvolvimento do sistema, doravante referido apenas como Tech Maintenance. O propósito deste documento é apresentar a descrição dos serviços e funções que o sistema a ser desenvolvido deve provar, bem como as suas restrições de operação e propriedades gerais, a fim de ilustrar uma descrição detalhada do sistema para auxílio durante as etapas de análise , projeto e testes. O documento especifica todos os requisitos funcionais e não funcionais do sistema.

## Finalidade

O projeto consiste na construção de uma ferramenta para gerenciamento e organização do negócio Tech Maintenance, uma empresa de reparos de notebooks, celulares e desktops. De maneira que possa atender os requisitos da empresa de forma a auxiliar as tarefas diárias do negócio, evitando erros e automatizando os processos.

## Escopo

O escopo deste documento é do projeto Tech Maintenance.

## Definições, Acrônimos e Abreviações

* + 1. **RF – Requisitos Funcionais**
    2. **RU – Requisitos de Usabilidade**
    3. **RC – Requisitos de Confiabilidade**
    4. **RD – Requisitos de Desempenho**
    5. **RS – Requisitos de Suportabilidade**
    6. **RRD – Requisitos de Restrições de Design**

## Visão Geral

O restante do documento apresenta definições dos requisitos de software levantados para criação do software Tech Maintenance.

# Descrição Geral

Este projeto consiste no desenvolvimento de um software privado onde o cliente poderá gerenciar seu estoque, fazer relatórios de vendas/lucro e organizar os chamados abertos no site da empresa vinculando ales a cada cliente cadastrado no software.

# Requisitos Específicos

## Funcionalidade

### **RF001 - Gestão de atendimento**

O sistema deverá permitir que o M1 realize a gestão de atendimentos

### **RF002 - Abertura e encerramento de chamados**

O sistema deverá permitir que o M1 abra ou cancele um chamado. O sistema deve adicionar após abrir um chamado, uma interface com um formulário que é exposta para . usuário, contendo as seguintes informações a serem preenchidas: CPF ou CNPJ, data, nome do responsável, endereço de entrega, telefone, e-mail, tipo de serviço e observações.

### **RF003 - Anotações e comentários**

O sistema deverá permitir que o M1 faça comentários e anotações no chamado.

### **RF004 - Passagem de chamados**

O sistema deverá passar chamados para o perfil do M2, caso solicitado;

### **RF005 - Login**

O sistema deve permitir que o funcionário crie e faça login;

### **RF006 - Organizar chamados**

O sistema deve identificar o tipo de chamado, colocado no requisito RF005, e organizá-los de forma cumulativa em diferentes abas, divididos por urgência, seguindo esta ordem;

Nível 1 - Limpeza, troca de peças, instalação de recursos e manutenção preditiva.

Nível 2 - Montagem de hardware.

Nível 3 - Manutenção ou parada do equipamento.

### **RF007 - Acesso a dados de chamados**

O sistema deve permitir o acesso aos dados de serviços agendados pelos técnicos como: data, nome do cliente, endereço, tipo de serviço etc.

### **RF008 - Serviços concluídos**

O sistema deve exibir quando solicitado, uma lista com os dados de todos os serviços concluídos;

## Usabilidade

### **RU001 - Chamados**

As tarefas que envolvem os chamados devem ser práticas e permitir uma localização rápida e intuitiva. Permitindo diferentes maneiras para pesquisa como: pesquisa por CNPJ (caso o cliente seja outra empresa), CPF, número do chamado, serial do equipamento.

### **RU002 - Interface**

A plataforma deve possuir uma interface amigável com poucas funções em tela e intuitiva utilizando símbolos e texto para indicar determinadas funções.

## Confiabilidade

### **RC001 - Senha de segurança**

O sistema deve armazenar as senhas dos usuários de criptografia com o algoritmo BCrypt.

### **RC002 - Comunicação cliente e servidor**

Qualquer comunicação entre cliente e servidor deve se dar por meio de um canal seguro, com HTTPS.

### **RC003 - Iniciar sessão**

Deve ser implementada autenticação com usuário e senha, sendo que a senha deve conter pelo menos 8 caracteres entre números e letras.

## Desempenho

### **RD001 - O sistema deve ser rápido**

O sistema deve ser leve e ágil para responder rapidamente os comandos dos usuários do sistemas.

### **RD002 - Aberturas de chamados**

O sistema não pode demorar mais que 5 minutos para registrar os chamados.

### **RD003 - Buscas de dados**

O sistema deve responder rapidamente às requisições de buscas no banco de dados .

## Suportabilidade

### **RS001 - Comentários no código fonte**

O código fonte deve possuir comentário para melhor entendimento para futuras modificações ou adições.

## Restrições de Design

### **RRD001 - Identidade visual**

As telas do software devem possuir a identidade visual da empresa, como logo e cores.

## Interfaces

### **Interfaces do Usuário**

* O software deve oferecer suporte para computadores e mobile.

### **Interfaces de Hardware**

* Os requisitos para acessar a plataforma são: acesso à internet e um hardware como computadores e celulares.
* O computador/celular deve possuir no mínimo 2 GB ram. Recomendado de 4 GB ram.

### **Interfaces de Software**

* O site já existente da empresa irá interagir com o software para comunicação entre o cliente e os técnicos.

### **Interfaces de Comunicação**

- O banco de dados remoto da empresa que possui as informações do sistema.