Tech Maintenance

Especificação dos Requisitos de Software

Versão 1.2

Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 14/06/2021 | 1.0 | Inserção da especificação de requisitos | Gustavo Fernandes |
| 15/06/2021 | 1.1 | Arrumando a formatação do documento | Flávio Barbosa  João Victor Toselli  Gustavo Fernandes |
| 16/06/2021 | 1.2 | Identificando erros e adicionando linhas | João |
|  |  |  |  |

Índice Analítico

[1. Introdução 5](#_Toc74751588)

[1.1 Finalidade 5](#_Toc74751589)

[1.2 Escopo 5](#_Toc74751590)

[1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações 5](#_Toc74751591)

[1.4 Visão Geral 5](#_Toc74751592)

[2. Descrição Geral 5](#_Toc74751593)

[3. Requisitos Específicos 5](#_Toc74751594)

[3.1 Funcionalidade 5](#_Toc74751595)

[3.1.1 RF001 - Gestão de atendimento M1 5](#_Toc74751596)

[3.1.2 RF002 - Gestão de atendimento M2 5](#_Toc74751597)

[3.1.3 RF003 - Abertura e encerramento de chamados 5](#_Toc74751598)

[3.1.4 RF004 - Anotações e comentários 6](#_Toc74751599)

[3.1.5 RF005 - Passagem de chamados 6](#_Toc74751600)

[3.1.6 RF006 – Login 6](#_Toc74751601)

[3.1.7 RF007 - Organizar chamados 6](#_Toc74751602)

[3.1.8 RF008 - Acesso a dados de chamados 6](#_Toc74751603)

[3.1.9 RF009 - Serviços concluídos 6](#_Toc74751604)

[3.1.10 RF010 – Relatórios de venda 6](#_Toc74751605)

[3.1.11 RF011 – Níveis de usuário 6](#_Toc74751606)

[3.1.12 RF012 – Controle estoque 6](#_Toc74751607)

[3.1.13 RF013 – Pesquisar Retirada de Estoque 7](#_Toc74751608)

[3.1.14 RF0014 - Clientes 7](#_Toc74751609)

[3.2 Usabilidade 7](#_Toc74751610)

[3.2.1 RU001 - Chamados 7](#_Toc74751611)

[3.2.2 RU002 - Interface 7](#_Toc74751612)

[3.3 Confiabilidade 7](#_Toc74751613)

[3.3.1 RC001 - Senha de segurança 7](#_Toc74751614)

[3.3.2 RC002 - Comunicação cliente e servidor 7](#_Toc74751615)

[3.3.3 RC003 - Iniciar sessão 7](#_Toc74751616)

[3.4 Desempenho 7](#_Toc74751617)

[3.4.1 RD001 - O sistema deve ser rápido 7](#_Toc74751618)

[3.4.2 RD002 - Aberturas de chamados 7](#_Toc74751619)

[3.4.3 RD003 - Buscas de dados 7](#_Toc74751620)

[3.5 Suportabilidade 8](#_Toc74751621)

[3.5.1 RS001 - Comentários no código fonte 8](#_Toc74751622)

[3.6 Restrições de Design 8](#_Toc74751623)

[3.6.1 RRD001 - Identidade visual 8](#_Toc74751624)

[3.7 Interfaces 8](#_Toc74751625)

[3.7.1 Interfaces do Usuário 8](#_Toc74751626)

[3.7.2 Interfaces de Hardware 8](#_Toc74751627)

[3.7.3 Interfaces de Software 8](#_Toc74751628)

[3.7.4 Interfaces de Comunicação 8](#_Toc74751629)

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 M1

O sistema deverá permitir que o M1 realize a gestão de atendimentos, visualizar e encaminhar os chamados fila do M2 caso necessário, com base no requisito RF002

### RF002 - Gestão de atendimento M2

O sistema deve fazer uma lista com todos os chamados vinculado ao M2 em ordem de prioridades conforme o requisito RF007.

### RF003 - Abertura e encerramento de chamados

O sistema deverá permitir que o M1 abra ou cancele um chamado.

Abrir chamado - Ao abrir um chamado, o sistema exibe uma interface com um formulário, contendo as seguintes informações a serem preenchidas: CPF ou CNPJ, data, nome do responsável, endereço, telefone, e-mail, tipo de serviço e observações.

Fechar chamado - Para fechar o chamado o M1 responsável deve fazer uma breve descrição da solução e informar a data do fechamento.

### RF004 - Anotações e comentários

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

### RF005 - Passagem de chamados

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

### RF006 – Login

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

Criar conta - O sistema pedirá as seguintes informações para cadastro: nome, e-mail, função (M1, M2), senha, repita a senha.

Login – O sistema devera´ pedir o e-mail e senha

### RF007 - Organizar chamados

O sistema deve identificar o tipo de chamado, colocado no requisito RF0005, 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.

### RF008 - 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.

### RF009 - Serviços concluídos

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

### RF010 – Relatórios de venda

O sistema deve disponibilizar o relatório de venda com base em uma lista preenchida pelo usuário contendo as seguintes informações: cliente ou conta, período da pesquisa ( Ex de data xx/xx/xxxx a xx/xx/xxx).

A entregar o relatório de venda em formato PDF.

### RF011 – Níveis de usuário

O sistema deve reconhecer os níveis de usuário, e habilitar exibir diferentes informações conforme seu cargo M1 e M2, com base nos requisitos: RF001, RF002, RF006.

### RF012 – Controle estoque

Todos os níveis de usuário terão acesso ao estoque. O sistema deve permitir que o funcionário adicione ou tire os produtos do estoque.

-Adicionar Estoque: o usuário deve preencher um formulário com as seguintes informações: nome, preço unitário, quantidade, partNumber.

-Decrementar estoque: o usuário deve preencher uma tabela com os seguintes dados cliente de destino, partNamber, quantidade, descrição.

O sistema deve reconhecer o partNumber e já auto completar os seguintes dados, preço unitário, peças em estoque, data, valor total. Após a realização da retirada das peças em estoque o sistema deve decrementar a quantidade das peças em estoque e registrar pedido de retirada no banco de dados devolvendo um código para pesquisa com base no requisito RF0013.

### RF013 – Pesquisar Retirada de Estoque

O sistema deve permitir que o usuário pesquise todas as retiradas do estoque de diferentes formas (utilizando como base o requisito RF0012):

-Clientes: o sistema deve mostrar um histórico de todas as retiradas de estoque que esteja vinculado ao cliente.

-Técnico responsável: o sistema deve mostrar um histórico de todas as retiradas feitas pela determinada conta

-Código: o sistema apresenta somente a retirada vinculada a quele código.

### RF0014 - Clientes

O sistema deve permitir que o usuário crie perfis de cliente preenchendo as seguintes informações: nome, CPF/CNPJ, telefone, endereço. Após criado o sistema deve possibilitar que chamados e retiradas de peças seja vinculado a este perfil, funções descritas nos requisitos RF0012 e RF003.

Para fechar um perfil é necessário que o usuário digite sua senha de acesso novamente.

## 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 dos 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.