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 Victor Toselli |
|  |  |  |  |

Índice Analítico

[1. Introdução 5](#_Toc74831891)

[1.1 Finalidade 5](#_Toc74831892)

[1.2 Escopo 5](#_Toc74831893)

[1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações 5](#_Toc74831894)

[1.4 Visão Geral 5](#_Toc74831895)

[2. Descrição Geral 5](#_Toc74831896)

[3. Requisitos Específicos 5](#_Toc74831897)

[3.1 Funcionalidade 5](#_Toc74831898)

[**3.1.1** **RF001 - Gestão de atendimento M1** 5](#_Toc74831899)

[**3.1.2** **RF002 - Gestão de atendimento M2** 5](#_Toc74831900)

[**3.1.3** **RF003 - Abertura e encerramento de chamados** 5](#_Toc74831901)

[**3.1.4** **RF004 - Anotações e comentários** 6](#_Toc74831902)

[**3.1.5** **RF005 - Passagem de chamados** 6](#_Toc74831903)

[**3.1.6** **RF006 – Login** 6](#_Toc74831904)

[**3.1.7** **RF007 - Organizar chamados** 6](#_Toc74831905)

[**3.1.8** **RF008 - Acesso a dados de chamados** 6](#_Toc74831906)

[**3.1.9** **RF009 - Serviços concluídos** 6](#_Toc74831907)

[**3.1.10** **RF010 – Relatórios de venda** 6](#_Toc74831908)

[**3.1.11** **RF011 – Níveis de usuário** 6](#_Toc74831909)

[**3.1.12** **RF012 – Controle estoque** 6](#_Toc74831910)

[**3.1.13** **RF013 – Pesquisar Retirada de Estoque** 7](#_Toc74831911)

[**3.1.14** **RF0014 - Clientes** 7](#_Toc74831912)

[3.2 Usabilidade 7](#_Toc74831913)

[**3.2.1** **RU001 - Chamados** 7](#_Toc74831914)

[**3.2.2** **RU002 - Interface** 7](#_Toc74831915)

[3.3 Confiabilidade 7](#_Toc74831916)

[**3.3.1** **RC001 - Senha de segurança** 7](#_Toc74831917)

[**3.3.2** **RC002 - Comunicação cliente e servidor** 7](#_Toc74831918)

[**3.3.3** **RC003 - Iniciar sessão** 7](#_Toc74831919)

[3.4 Desempenho 7](#_Toc74831920)

[**3.4.1** **RD001 - O sistema deve ser rápido** 7](#_Toc74831921)

[**3.4.2** **RD002 - Aberturas de chamados** 7](#_Toc74831922)

[**3.4.3** **RD003 - Buscas de dados** 7](#_Toc74831923)

[3.5 Suportabilidade 8](#_Toc74831924)

[**3.5.1** **RS001 - Comentários no código fonte** 8](#_Toc74831925)

[3.6 Restrições de Design 8](#_Toc74831926)

[**3.6.1** **RRD001 - Identidade visual** 8](#_Toc74831927)

[3.7 Interfaces 8](#_Toc74831928)

[**3.7.1** **Interfaces do Usuário** 8](#_Toc74831929)

[**3.7.2** **Interfaces de Hardware** 8](#_Toc74831930)

[**3.7.3** **Interfaces de Software** 8](#_Toc74831931)

[**3.7.4** **Interfaces de Comunicação** 8](#_Toc74831932)

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 autocompletar 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.