

Levantamento de Requisitos versão 1

Definições e Observações Iniciais

- Projeto de sistema conceitual, voltado para o usuário comum e técnicos iniciantes. Um sistema robusto mais simples que permite o gerenciamento dos atendimentos dos serviços de Tecnologia de Informação.
- Nesse documento as expressões “Solicitação de Atendimento”, “Ticket” e “Chamado” são sinônimos. Referindo ao pedido de atendimento requisitado pelo usuário no qual possui um registro no sistema.
- O termo “Gestão” e “Gerenciamento” refere-se as operações de “Criação”, “Edição/Atualização”, “Remoção” e “Pesquisa”.
- A expressão Tecnologia da Informação pode constar nesse documento como a sigla “TI”.

Objetivo e Características do Sistema

- Qual é o objetivo principal do sistema?
1. Abertura e gerenciamento de solicitações de atendimentos relacionadas a serviços de Tecnologia da Informação em ambientes corporativos.
 2. Desenvolvimento de um sistema altamente intuitivo, principalmente no modo usuário. Sistema minimalista e com interfaces amigáveis tanto para o usuário comum, quanto para o usuário técnico.
 3. Gerenciamento moderado do inventário de ativos de TI.

Usuários

- Categorias de usuário do sistema (ex.: funcionários, equipe de TI)?
1. Usuário: Permissão para abrir e pesquisar solicitações de atendimento.
 2. Analista: Permissão para abrir, pesquisar e editar solicitações, pesquisar e editar ativos, enxergar filas de atendimento.
 3. Administrador: Acesso a todas as funcionalidades

Funcionalidades Essenciais

- Quais são as principais funcionalidades esperadas (ex.: abertura de tickets, acompanhamento de status)?
1. Gestão de solicitações de atendimento no sistema.

2. Gerenciamento de inventário de ativos de TI.
3. Possibilidade de relacionar tickets a usuário, setor, ativos e categorizá-los.
4. Possibilidade de interação entre o técnico e o usuário.
5. Pesquisa avançada, permitindo a filtragem por identificação, descrição, usuário, técnico, notas, ativos, serviços e setor.
6. Anexar documentos e arquivos nas solicitações.
7. Escalonamentos de tickets entre filas.
8. Levantamentos de estatísticas e registros do sistema.
9. Acordo em nível de serviço.
10. Gestão de usuário no sistema.
11. Gestão de categorias de solicitações.
12. Alteração de senha de usuário.

Ferramentas

- Quais ferramentas (softwares) serão utilizadas no desenvolvimento do sistema?
1. Para desenvolvimento: HTML, CSS, JavaScript, PHP e Larável.
 2. Banco de dados: PostgreSQL.
 3. Servidor Web: Apache.
 4. IDE: VisualStudio Code.
 5. Diagramas e Wireframe: MockFlow, Diagram.io, Asta.
 6. Editores de Texto: LibreOffice Writer, Microsoft Word.
 7. Repositório: GitHub.

Requisitos Necessários para Desenvolvimento

- Quais são os requisitos técnicos ou recursos necessários para o desenvolvimento (ex.: linguagens de programação, infraestrutura)?

Indefinido.

Segurança

- Quais são os requisitos mínimos de segurança (ex.: login, controle de acesso)?
1. Autenticação login e senha.
 2. Exibição de funcionalidades no sistema, conforme permissões de acesso de cada usuário.
 3. Registros de todas as ações dos usuários em log temporário.
 4. Log de erros.