

Identificador	RF001	Nombre	Registrar usuario
Descripción	El Sistema permite al usuario crear un nuevo ticket, con sus respectivos campos de nombre completo, correo, cargo, fecha creación(date), contraseña(encriptada) y su rol		
Justificación	Esta funcionalidad es necesaria para poder registrar nuevos trabajadores, permitiendo un flujo de trabajo más automatizado.		
Criterios de aceptación	-La contraseña debe estar encriptada -Todos los campos deben estar llenos -Cada usuario debe tener asignado un rol		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RF002	Nombre	Crear ticket
Descripción	El sistema debe permitir el registro de un nuevo ticket, capturando el título, descripción, prioridad(baja, media, alta), categoría(redes, hardware, software, accesos), estado, los responsables y fechas(creado, actualizado, cerrado)		
Justificación	Esta funcionalidad es la base del proyecto, ya que la principal funcionalidad de esto es la gestión de tickets		
Criterios de aceptación	-Todos los campos deben ser llenados -Las categorías son 4, ninguna mas. -Cada ticket debe estar asociado a un creador y asignado a algún trabajador.		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RF003	Nombre	Editar ticket
Descripción	El sistema debe permitir a el administrador editar cada campo de los tickets		
Justificación	Esta funcionalidad permite mantener actualizado la información de los tickets y la posibilidad de arreglar algún error al momento de crear el ticket.		
Criterios de aceptación	-Solo el administrador puede modificar el ticket.		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RF004	Nombre	Ver ticket
Descripción	El sistema debe permitir a el administrador y a los agentes ver cada ticket o los que son asignados a el.		
Justificación	Esta funcionalidad permite ver la información de los tickets de un ticket en tiempo real		
Criterios de aceptación	-Solo el administrador puede ver todos los tickets. -El agente solo ve los tickets asignados a él.		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RF005	Nombre	Borrar ticket
Descripción	El sistema debe permitir a el administrador borrar un ticket		
Justificación	Esta funcionalidad permite borrar tickets que ya no sirvan y poder tener actualizado el repositorio		
Criterios de aceptación	-Solo el administrador puede eliminar el ticket.		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RF005	Nombre	Borrar ticket
Descripción	El sistema debe permitir a el administrador borrar un ticket		
Justificación	Esta funcionalidad permite borrar tickets que ya no sirvan y poder tener actualizado el repositorio		
Criterios de aceptación	-Solo el administrador puede eliminar el ticket.		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RF006	Nombre	Cambiar estado
Descripción	El sistema debe permitir a los agentes cambiar el estado del ticket a resuelto		
Justificación	Esta funcionalidad permite informar en tiempo real el estado del ticket		
Criterios de aceptación	-Solo el agente puede cambiar el estado		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RF007	Nombre	Confirmar ticket
Descripción	El sistema debe permitir a los usuarios confirmar o rechazar si el ticket se resolvió de forma exitosa. Si éste confirma el ticket pasa al estado de cerrado.		
Justificación	Esta funcionalidad permite llevar un seguimiento de los tickets que se han resuelto de forma exitosa y cuales no.		
Criterios de aceptación	-Solo el usuario final puede confirmar esto. -Si pasan 7 dias se resuelve de manera automática		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RF008	Nombre	Registrar en historial
Descripción	Cada vez que cambie el estado o el agente asignado se debera guardar el ticket_id, usuario_id, campo_modificado, valor_anterior , valor_nuevo y fecha.		
Justificación	Esta funcionalidad permite llevar un seguimiento de todas las acciones que pasan en el software.		
Criterios de aceptación	-Debe registrarse de manera automatica.		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RNF001	Nombre	Gestion de seguridad
Descripción	El sistema debe almacenar contraseñas encriptadas en la base de datos.		
Justificación	Esta funcionalidad permite garantizar a los usuarios y a las empresas una mayor privacidad al momento de gestionar los tickets.		
Criterios de aceptación	-Debe usarse algún método de encriptación actual.		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RNF002	Nombre	Mantenibilidad del sistema
Descripción	El sistema debe ser facil de mantener, por lo cual debe tener una estructura clara, simple pero que funciona de buena manera.		
Justificación	Esto permitirá hacer mantenciones periódicas sin muchos problemas		
Criterios de aceptación	-Debemos usar alguna estructura de carpetas acordes a la complejidad del proyecto. Ejemplo: Controller, services, models.		
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RNF003	Nombre	Escalabilidad del sistema
Descripción	El sistema debe ser facil de escalar, por lo cual debe mantener una estructura modular, facil de escalar en un futuro		
Justificación	Esto permitirá añadir nuevas funcionalidades sin alterar las ya existentes.		
Criterios de aceptación			
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		

Identificador	RNF004	Nombre	Reglas de negocio
Descripción	El sistema debe basarse y cumplir todas las reglas de negocio habladas en la reunión con el cliente.		
Justificación	Esto permitirá garantizar que el sistema funciona tal cual quería el cliente desde un principio		
Criterios de aceptación			
Solicitante	Usuario		
Requisitos relacionados			
Prioridad	<input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		