

|                         |  |        |                   |
|-------------------------|--|--------|-------------------|
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-La contraseña debe estar encriptada</li> <li>-Todos los campos deben estar llenos</li> <li>-Cada usuario debe tener asignado un rol</li> </ul> |        |                   |
| Solicitante             | Usuario  |        |                   |
| Requisitos relacionados |  |        |                   |
| Prioridad               | <input type="checkbox"/> Baja<br><input type="checkbox"/> Media<br><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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Todos los campos deben ser llenados</li> <li>-Las categorías son 4, ninguna mas.</li> <li>-Cada ticket debe estar asociado a un creador y asignado a algún trabajador.</li> </ul>                |        |              |
| Solicitante             | Usuario  |        |              |
| Requisitos relacionados |  |        |              |
| Prioridad               | <input type="checkbox"/> Baja<br><input type="checkbox"/> Media<br><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<br><input type="checkbox"/> Media<br><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.<br>-El agente solo ve los tickets asignados a él.       |        |            |
| Solicitante             | Usuario   |        |            |
| Requisitos relacionados |   |        |            |
| Prioridad               | <input type="checkbox"/> Baja<br><input type="checkbox"/> Media<br><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<br><input type="checkbox"/> Media<br><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<br><input type="checkbox"/> Media<br><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<br><input type="checkbox"/> Media<br><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.<br>-Si pasan 7 días se resuelve de manera automática   |        |                  |
| Solicitante             | Usuario   |        |                  |
| Requisitos relacionados |   |        |                  |
| Prioridad               | <input type="checkbox"/> Baja<br><input type="checkbox"/> Media<br><input checked="" type="checkbox"/> Alta   |        |                  |

|                         |  |        |                        |
|-------------------------|--|--------|------------------------|
| Identificador           | RF008  | Nombre | Registrar en historial |
| Descripción             | Cada vez que cambie el estado o el agente asignado se deberá 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<br><input type="checkbox"/> Media<br><input checked="" type="checkbox"/> Alta  |        |                        |

|                         |   |        |                      |
|-------------------------|---|--------|----------------------|
| Identificador           | RNF001  | Nombre | Gestion de seguridad |
| Descripción             | El sistema debe almacenar contrasenas 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<br><input type="checkbox"/> Media<br><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<br><input type="checkbox"/> Media<br><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<br><input type="checkbox"/> Media<br><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<br><input type="checkbox"/> Media<br><input checked="" type="checkbox"/> Alta |                   |