Manutenção de Computadores

Uma filial de uma empresa fabricante de computadores oferece dois anos de garantia sobre

as máquinas vendidas. Terminado o período da garantia a empresa oferece a seus clientes

contratos de manutenção sobre estes equipamentos. O objetivo deste sistema é controlar a

execução destes contratos.

Cada contrato de manutenção fechado com um cliente abrange um certo número de

máquinas. Os contratos têm duração de um ano a partir da data e hora do seu fechamento, e

possuem um preço. Todas as máquinas vendidas por esta empresa possuem um número de

série que é utilizado para se determinar que máquinas um determinado contrato engloba.

Além do número de série, as máquinas possuem uma data de compra e uma configuração.

Ao longo do tempo uma máquina pode constar de vários contratos de manutenção. Nada

impede, também, que uma máquina de um cliente seja vendida a outro cliente.

Para a correção de um defeito em uma máquina o cliente deve abrir um chamado. Deve ser

aberto um chamado para cada máquina com problema. E preciso armazenar a data e a hora

do chamado, a data e a hora de cada visita ao cliente com o objetivo de resolver o problema

e a data e a hora do conserto. Cada contrato de manutenção possui, em função de seu preço,

multas específicas em função do atraso na solução de defeitos nas máquinas sob contrato.

O atendimento a um chamado pode ser iniciado por um funcionário de empresa e terminado

por outro. O sistema deve armazenar, para cada chamado, os números que identificam o

tipo das peças defeituosas (memória, HD, placa mãe, etc), bem como a identificação do

funcionário responsável e o número que identifica o tipo das peças novas utilizadas na

solução do problema.

A empresa mantém um estoque de peças novas e um cadastro de peças defeituosas. Estas

peças são classificadas de acordo com seu modelo. Para cada peça defeituosa retirada de

uma máquina, um pedido de reposição de estoque deve ser enviado a matriz. Quando o

pedido de reposição é atendido, a nova peça é encaminhada a filial, onde o estoque deve ser

atualizado. Um único pedido de reposição de estoque pode requisitar várias peças (em

quaisquer quantidades).