**NUEVOS REQUERIMIENTOS PARA SISTEMA DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO**

Para este nuevo desarrollo se utilizará la misma base del desarrollo del Sistema de solicitudes TI con la diferencia que deberá tener los siguientes requisitos (usando la misma url base : https://www.mi-sitio.cl/GestionRanco/)

* Contar con un acceso login separado del **“sistema de solicitudes TI”** para hacer ingreso al **“Sistema de solicitudes Mantención”**
* Podrán acceder al portal desde el login de mantenimiento:

1-usuarios registrados en el mantenedor de usuarios “usuarios Común”

2- Agentes registrados en el mantenedor de usuarios “usuario Mantenimiento” (en este aspecto hay que hacer una diferenciación del agente de solicitudes ti, ya que el agente de mantenimiento no debe ver nada de solicitudes ti y viceversa).

**PREGUNTA 1**

es recomendable hacer una tabla extra para esta diferenciación de roles (entre agente/admin de ti y agente/admin de mantenimiento) o se puede utilizar la misma tabla de usuarios que ya esta creada creando un nuevos roles para mantención?

* los usuarios podrán hacer ingreso de solicitudes teniendo cualquier tipo de rol
  + Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

    Descripción generada automáticamenteformulario de ingreso de ticket de mantenimiento
  + Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Teams

    Descripción generada automáticamenteVista del agente de mantenimiento:
* módulos que debe tener el sistema de solicitudes de mantenimiento:

**ROL: usuario común**

* + **home**
  + **nuevo ticket** de mantenimiento
  + **mis tickets** ingresados

**ROL: Agente o admin**

* + **listar todos los tickets** sistema mantenimiento
    - se mantiene la función de asignar: solo se debe asignar a un agente o admin de mantenimiento (NO DEBE mostrar agentes/admin de TI)

FUNCION NUEVA 1

* + - se debe poder asignar un **agente de terreno**: esta asignación solo debe permitir digitar el nombre de la persona (ya que hay personas que no tienen correo) y este dato debe ser mostrado en la grilla.
  + **mantenedor de usuarios de mantenimiento**
  + **mantenedor de categorías**: en este modulo el agente o admin
    - tipo de solicitudes:
      * infraestructura
      * equipo de riego
      * planta
      * huerto
      * mejoras
    - categorías:
      * por definir categorías

**nueva función solicitudes ti**

**función 1:**

* permitir que el ticket tenga un 3 estado : ANULADO

al revisar el ticket el agente puede ver el ticket y decidir anular el ticket por falta de información o por que el problema ya no existe

**función 2:**

* permitir que se reabra un ticket.

Cuando un ticket es cerrado por un agente o admin este no permite ser reabierto, por lo cual ahora necesita tener una opción de reabrir ticket en donde vuelva a habilitar los comentarios y guardar un registro de este evento en la bd.