وثيقة مواصفات متطلبات البرمجيات (SRS)

سجل الأعطال

المحتويات

نظرة عامة

المتطلبات الوظيفية

المتطلبات غير الوظيفية

البيانات

الواجهات

معايير القبول

نظرة عامة

يصف هذا المستند المتطلبات البرمجية لنظام سجل الأعطال الذي يغطي دورة البلاغ من التسجيل إلى الإغلاق. ويخدم النظام المبلغين وفرق المعالجة ومشرفيها والإدارة، ولكل فئة صلاحيات وواجهات خاصة بها.

المتطلبات الوظيفية

FR-01 يجب أن يتيح النظام تسجيل البلاغ عبر الويب أو الجهاز المحمول مع إرفاق الصور وتحديد الموقع، وأن يصدر له رقما مرجعيا فوريا.

أساسي · يحقق BR-01

FR-02 يجب أن يقوم النظام بإدراج البلاغات الجديدة في قائمة فرز المشرف المختص، وتنبيهه إذا لم يفرز البلاغ خلال ساعة عمل.

أساسي · يحقق BR-02

FR-03 يجب أن يتيح النظام للمشرف تعديل تصنيف البلاغ وتحديد أولويته من أربعة مستويات، مع احتساب مواعيد الاستجابة والمعالجة آليا.

أساسي · يحقق BR-02 وBR-04

FR-04 يجب أن يمنع النظام بدء العمل على أي بلاغ قبل إسناده إلى فريق وفني مسؤول محدد.

أساسي · يحقق BR-03

FR-05 يجب أن يقوم النظام بتصعيد البلاغ إلى المشرف عند انقضاء خمسة وسبعين بالمئة من مدة مستوى الخدمة، وإلى مدير الإدارة عند انقضائها كاملة.

أساسي · يحقق BR-03 وBR-04

FR-06 يجب أن يرسل النظام إشعارا إلى المبلغ عند كل تغيير في حالة بلاغه، وأن يتيح له متابعته برقمه المرجعي.

مهم · يحقق BR-05

FR-07 يجب أن يطلب النظام من المبلغ تأكيد المعالجة، وأن يغلق البلاغ آليا إذا لم يرد خلال ثلاثة أيام عمل.

مهم · يحقق BR-06

FR-08 يجب أن يقوم النظام بإصدار تقارير عن مستوى الالتزام باتفاقيات الخدمة، وعن الأعطال المتكررة حسب الموقع والتصنيف والسبب الجذري.

اختياري · يحقق BR-04 وBR-07

المتطلبات غير الوظيفية

NFR-01 يجب ألا يتجاوز زمن تحميل لوحة العمل ثلاث ثوان مع وجود خمسمئة بلاغ مفتوح.

مهم

NFR-02 يجب أن يكون النظام متاحا بنسبة 99.9 بالمئة على مدار الساعة، نظرا لاستقباله بلاغات الحوادث العاجلة.

أساسي

NFR-03 يجب أن تقتصر رؤية البلاغات المصنفة حوادث أمنية على الفريق المختص والمشرفين المخولين.

أساسي

NFR-04	يجب أن يحتفظ النظام بسجل تدقيق غير قابل للتعديل لكل تغيير في البلاغ مدة خمس سنوات.	أساسي
NFR-05	يجب أن تعرض الواجهات كاملة باللغتين العربية والإنجليزية، مع اتجاه الكتابة الصحيح لكل لغة.	مهم

البيانات

يحتفظ النظام بكل بلاغ برقم مرجعي فريد، مع وصفه وتصنيفه وأولويته وموقعه ومرفقاته. كما يحفظ سجلا زمنيا لكل تغيير في حالة البلاغ وإسناده، ومواعيد مستوى الخدمة المستحقة لكل مرحلة.

الواجهات

يوفر النظام بوابة ويب متوافقة مع الأجهزة المحمولة للإبلاغ والمتابعة، ولوحة عمل للفرق والمشرفين. ويتكامل مع الدليل الوظيفي للتحقق من الهوية، ومع البريد الإلكتروني والرسائل النصية لإرسال الإشعارات.

معايير القبول

يعد النظام مقبولا عند اجتياز المتطلبات الوظيفية لسيناريوهات اختبار تغطي دورة البلاغ كاملة لكل تصنيف.
ويشترط التحقق من دقة احتساب مواعيد مستوى الخدمة، مع استبعاد الأوقات خارج الدوام والعطل الرسمية.