

Memoria descriptiva: Servicios de Asistencia Técnica REDMINE

Indice

1 Objeto.....	1
2 Situación actual.....	2
2.1 Descripción herramienta.....	2
2.2 Problemática.....	2
2.3 Definición técnica.....	2
3 Requisitos.....	3
3.1 Requisitos funcionales.....	3
3.2 Requisitos de licencia.....	3
3.3 Requisitos de servicios.....	4
3.3.1 Configuración de plugins.....	4
3.3.2 Instalación y configuración.....	4
3.3.3 Personalización gráfica.....	4
3.3.4 Servicio de formación.....	4
3.3.5 Soporte técnico para resolución de incidencias.....	4
4 Requisitos de proyecto.....	5
4.1 Plan de proyecto.....	5
4.2 Resultado de proyecto.....	5
5 Estructura de la Ofertas y criterios de valoración.....	5
5.1 Estructura de la oferta.....	5
5.2 Solvencia.....	5
5.3 Facturación.....	5

1 Objeto

Actualización y configuración de la plataforma de Gestión de Incidencias Corporativa, Redmine
Instalación y configuración de plugins de Helpdesk y herramientas Agile

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>

Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzWMTMwNzEVDES

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 1 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	10/06/2020	6458819	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	10/06/2020	6458827	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	10/06/2020	6458904	

2 Situación actual

2.1 Descripción herramienta

Se utiliza la herramienta redmine en

- para la **gestión de proyectos** (organizado por departamentos, equipos, etc)
- para la **gestión de incidencias** con los funcionarios,
- se simulan funcionalidades de HELPDESK usando la integración invocando a pop3.rb desde un script bash
- knowledge base
- Exportación de estadísticas de uso a grafana

El acceso WEB sólo está autorizado para los usuarios técnicos

Se cuenta con varias instalaciones para independizar unidades del Ayuntamiento con información sensible.

Disponemos del plugin HRM de Alphanodes para la gestión de turnos y vacaciones.

2.2 Problemática

Encontramos problemas o deficiencias en :

- integrar documentos en la gestión de proyectos , el módulo de ficheros carece de funcionalidad de carpetas
- la gestión de usuarios finales , sería necesario de alta todos los usuarios corporativos (accediendo a nuestro LDAP) pero inicialmente solo para interactuar por email (para evitar accesos a información indebidos)
- integrar plugin para mejorar funcionalidad de HELPDESK
- integrar plugin para mejorar la funcionalidad de gestión de proyectos de desarrollo
- integración para dar de alta incidencias de manera integrada con aplicaciones WEB
- Seguridad y privacidad de la información de los proyectos

2.3 Definición técnica

En la actualidad se utiliza Redmine 3.1.0 sobre máquinas virtuales con S.O. Centos 7

Información

Redmine 3.1.0.stable

Cuenta de administrador por defecto modificada	✓
Se puede escribir en el repositorio	✓
Se puede escribir en el directorio público de las extensiones (./public/plugin_assets)	!
RMagick disponible (opcional)	✓
Conversión ImageMagick disponible (opcional)	✓

```

Environment:
  Redmine version      3.1.0.stable
  Ruby version         1.9.3-p551 (2014-11-13) [i686-linux]
  Rails version        4.2.3
  Environment          production
  Database adapter      Mysql2
SCM:
  Git                  1.7.1
  Filesystem
Redmine plugins:
  projects_show        0.0.3
  redmine_issue_templates 0.2.0
  redmine_my_page_queries 2.1.6
  redmine_wiki_extensions 0.7.0
  redmine_wiki_sql     0.2

```

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>

Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzlwMTMwNzEVD\$

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 2 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	10/06/2020	6458819	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	10/06/2020	6458827	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	10/06/2020	6458904	

3 Requisitos

3.1 Requisitos funcionales

Objetivos del proyecto:

- Instalación última versión redmine
- mejorar la gestión de documentos y ficheros en los proyectos
- instalación de plugins para funcionalidad de helpdesk y metodologías Agile
- mejorar la estética e interfaz de usuario
- analizar mecanismos de interacción con aplicaciones
- analizar mecanismos de interacción con ciudadano
- disponer de un servicio de soporte

3.2 Requisitos de licencia

El contrato menor incluye el suministro y configuración de plugin que permita extender las funcionalidades de la herramienta.

Estos plugins deben extender la funcionalidad de redmine, sin modificar el funcionamiento básico del mismo

El entorno corporativo da soporte a procesos de producción de los servicios municipales, por lo tanto el software instalado debe tener garantías de soporte.

- Plugin para integración de funcionalidades HELPDESK para un entorno multiservidor: el plugin que permite utilizar dichas, el plugin más extendido es el siguiente

<https://www.redmineup.com/pages/es/plugins/helpdesk>

- Plugin para definición de proyectos de desarrollo AGILE y utilización de tableros KANBAN

<https://www.redmineup.com/pages/es/plugins/agile>

- Plugin para la Gestión de documentos en proyectos de redmine, debe soportar gestión de archivos y carpetas, independiente para cada proyecto.
- Plugin para Integración con LDAP

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>

Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LZWMTMwNZEVDES

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 3 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	10/06/2020	6458819	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	10/06/2020	6458827	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	10/06/2020	6458904	

3.3 Requisitos de servicios

3.3.1 Configuración de plugins

Instalación y configuración de los plugin suministrados

3.3.2 Instalación y configuración

- Instalación de Redmine 4.1
- Migración de configuraciones y datos desde la versión actuales
- Integración con LDAP

3.3.3 Personalización gráfica

Revisión del aspecto gráfico de Redmine, consensado con los técnicos corporativos

Como referencia se puede utilizar la Guía de Estilo corporativa:

<https://www.zaragoza.es/contenidos/guia-estilo/guiaEstilo.pdf>

3.3.4 Servicio de formación

Transferencia de conocimientos y formación de al menos 1 jornada de duración para un equipo de 4 personas. Deberá contar como mínimo los siguientes contenidos:

- Arquitectura y módulos generales
- Configuración de redmine y de plugins
- Manual de operación y gestión

3.3.5 Soporte técnico para resolución de incidencias

Se deberá dar servicio de soporte y resolución de incidencias durante un año desde la firma del contrato.

La propuesta debe incluir el servicio de soporte y mantenimiento a incidencias del entorno con las siguientes condiciones:

- Se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias telefónico
- Se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias por internet (e-mail o web)
- El contrato de soporte incluirá la solución de :
 - problemas de configuración de base y plugins
 - problemas de uso por parte de los usuarios finales
- El contrato de soporte incluirá la solución de incidencias que afecten a la funcionalidad del entorno.

La empresa adjudicataria enviará la documentación correspondiente al Servicio de Redes y Sistemas:

- Información de soporte online
- Información de soporte telefónico



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 4 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	10/06/2020	6458819	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	10/06/2020	6458827	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	10/06/2020	6458904	

- Procedimientos de apertura y gestión de incidencias.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzWMTMwNZEVD\$

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 5 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	10/06/2020	6458819	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	10/06/2020	6458827	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	10/06/2020	6458904	

4 Requisitos de proyecto

4.1 Plan de proyecto

La empresa debe proveer de un plan de instalación y migración adecuado

4.2 Resultado de proyecto

- Entorno de redmine productivo y software instalado
- Manual de instalación
- Manual de administración
- Documentación de producción

5 Estructura de la Ofertas y criterios de valoración

5.1 Estructura de la oferta

- Elementos del proyecto
- Plan de instalación y migración
- Plan de formación
- Presupuesto
 - presupuesto de licencias
 - presupuesto servicios de configuración de plugin
 - presupuesto servicios de migración, personalización y formación
 - presupuesto servicios de soporte
- Número de jornadas
 - para servicios de configuración (mínimo 2 jornadas)
 - para servicios de migración, personalización y formación (mínimo 3 jornadaS)
- Número de proyectos de instalación y configuración de Redmine en los últimos 3 años

5.2 Solvencia

La empresa debe acreditar (vía documento de presentación de proyecto) haber participado en al menos 3 proyectos de instalación y configuración Redmine en los últimos 3 años.

La empresa debe estar acreditada (vía carta de autorización del fabricante del software) para instalación y configuración de las licencias de software suministradas

5.3 Facturación

Se facturará en función de los hitos del proyectos

- Hito1: Suministro y configuración de plugins
- Hito2: Servicios de Migración, personalización y formación

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 6 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	10/06/2020	6458819	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	10/06/2020	6458827	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	10/06/2020	6458904	

- Hito3: Servicios de soporte

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 7 / 7
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	El/La Técnico/a	10/06/2020	6458819	
JESUS GONZALEZ GAGO	Responsable de la Unidad Administrativa	10/06/2020	6458827	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	Responsable del Órgano de Contratación	10/06/2020	6458904	