

# Memoria descriptiva: Servicios de desarrollo e implantación de portal del empleado

## Indice

<b>1</b>	<b>Objeto.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Situación actual.....</b>	<b>3</b>
2.1	Descripción herramientas.....	3
2.2	Descripción de procedimientos.....	3
2.3	Descripción de recursos.....	3
<b>3</b>	<b>Requisitos.....</b>	<b>4</b>
3.1	Requisitos plataforma.....	4
3.1.1	Requisitos técnicos.....	4
3.1.2	Requisitos funcionales.....	4
3.2	Requisitos de integración.....	5
3.2.1	Integración con REDMINE.....	5
3.2.2	Integración con la CMDB corporativa.....	5
3.2.3	Integración LDAP.....	5
3.3	Requisitos contenidos y adaptación.....	6
3.3.1	Requisitos proceso.....	6
3.3.2	Requisitos publicación de contenidos.....	6
3.3.3	Requisitos de adaptación gráfica.....	6
3.4	Requisitos de servicios.....	7
3.4.1	Requisitos de implantación de plataforma de contenidos.....	7
3.4.2	Configuración e implantación.....	7
3.4.3	Configuración integración Intranet Municipal.....	7
3.4.4	Servicio de formación.....	7
<b>4</b>	<b>Requisitos de proyecto.....</b>	<b>8</b>
4.1	Plan de proyecto.....	8
4.2	Equipo de trabajo.....	8
4.3	Resultado de proyecto.....	8
<b>5</b>	<b>Estructura de la Ofertas y criterios de valoración.....</b>	<b>8</b>
5.1	Estructura de la oferta.....	8
5.2	Solvencia.....	9
5.3	Facturación.....	9
5.4	Incumplimientos.....	9

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 1 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	EL/LA TÉCNICO/A	21/05/2021	8056377	
JESUS GONZALEZ GAGO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	21/05/2021	8056377	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	RESPONSABLE DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	21/05/2021	8056377	

# 1 Objeto

Implantación de una herramienta de gestión del ciclo de vida del servicio TI para los empleados públicos del Ayuntamiento de Zaragoza que permita:

- Implementar los procesos de gestión del servicio como la gestión de incidencias o gestión del cambio, integrada con las herramientas corporativas y apoyada en metodologías ITIL.
- Proporcionar un portal de acceso a documentación y manuales de los servicios TI del Ayuntamiento.
- Proporcionar un mecanismo de acceso a información de servicios TI integrado con la Intranet Municipal.

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



06SIS\_CMENOR.20210422.IMPLANTACION\_PORTAL\_EMPLEADO.Memoria descriptiva 2 de 9

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 2 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	EL/LA TÉCNICO/A	21/05/2021	8056377	
JESUS GONZALEZ GAGO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	21/05/2021	8056377	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	RESPONSABLE DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	21/05/2021	8056377	

## 2 Situación actual

### 2.1 Descripción herramientas

Se utiliza la herramienta Redmine para:

- **gestión de incidencias** con los usuarios corporativos
- knowledge base
- el acceso WEB sólo está autorizado para los usuarios técnicos.

Se utiliza la herramienta Moodle como herramienta de formación interna

Se disponen de diversos manuales y vídeos de formación en repositorios de red

### 2.2 Descripción de procedimientos

El servicio de Redes y Sistemas ha adaptado sus procedimientos de

- gestión de ciclo de vida del servicio TI
- gestión de incidencias
- gestión de problemas

a las buenas prácticas ITILv4

### 2.3 Descripción de recursos

Se dispone de un esquema de gestión de recursos CMDB sobre plataforma Oracle, que recoge:

- inventario de servicios TI
- inventario de aplicaciones
- inventario de recursos
- usuarios
- organización municipal



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 3 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	EL/LA TÉCNICO/A	21/05/2021	8056377	
JESUS GONZALEZ GAGO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	21/05/2021	8056377	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	RESPONSABLE DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	21/05/2021	8056377	

## 3 Requisitos

### 3.1 Requisitos plataforma

Se deberá implantar una plataforma que permita integrar distintas capacidades para implementar las funcionalidades requeridas.

Deberá ser una plataforma OpenSource, que permita ampliar su funcionalidad y desarrollo.

La plataforma deberá tener como mínimo 5 años de disponibilidad versiones estables, como garantía de la madurez de la plataforma.

La última versión de la plataforma debe tener como máximo un año desde su última revisión y debe haber planificadas futuras versiones, como garantía de durabilidad del entorno.

#### 3.1.1 Requisitos técnicos

- La plataforma deberá publicar sus contenidos en un entorno WEB con cliente Navegador, deberá basarse en código estándar y abierto.
- La plataforma deberá permitir implementar gestión de usuarios y definir perfiles de gestión de control de acceso a recursos (de visualización, escritura, acceso)
- La plataforma deberá permitir integración con el Directorio del Ayuntamiento de Zaragoza vía protocolo estándar LDAP.
- Compatibilidad con navegadores estándar, publicación en HTML5 y temas responsive
- Debe ser operativa sobre un entorno de servidor web OpenSource Apache
- Debe ser operativa sobre un entorno de servidor de BBDD OpenSource: Mysql o PostgreSQL
- Debe ser compatibles con navegadores Mozilla Firefox y Chrome

#### 3.1.2 Requisitos funcionales

- Herramienta de edición de contenidos web
- Creación personalizable de contenidos web: texto, imágenes, vídeos, vínculos a archivos y otros.
- Flujo de creación y aprobación de contenidos.
- Creación de categorías y relaciones entre los contenidos debe permitir realizar búsquedas
- Gestión de archivos: Gestión visual de imágenes, documentos y vídeos para ser utilizados como repositorio documental o utilizarlos en diversos contenidos.
- Generación de listados personalizada con distintas visualizaciones



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 4 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	EL/LA TÉCNICO/A	21/05/2021	8056377	
JESUS GONZALEZ GAGO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	21/05/2021	8056377	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	RESPONSABLE DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	21/05/2021	8056377	

## 3.2 Requisitos de integración

### 3.2.1 Integración con REDMINE

La integración se realizará vía el API interno de REDMINE :

- Integración con la herramienta REDMINE para el alta de incidencias en distintos buzones en función del formulario de entrada
- Integración con la herramienta REDMINE para consultar el estado de las incidencias del usuario
- Integración con la herramienta REDMINE para el alta de solicitudes/peticiones de cambio
- Integración con la herramienta REDMINE para consultar el estado de las solicitudes del usuario
- Integración con la herramienta GRAFANA para mostrar gráficas

### 3.2.2 Integración con la CMDB corporativa

Acceso por protocolo estándar a los esquemas de datos de la CMDB Corporativa

- Información de Unidades Organizativas
- Información de Servicios TI
- Información de activos

### 3.2.3 Integración LDAP

Deberá implementarse la integración con del directorio corporativo vía protocolo LDAP para autenticación e identificación,

La pertenencia a unidades organizativas estará vinculada con la información de la CMDB.

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 5 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	EL/LA TÉCNICO/A	21/05/2021	8056377	
JESUS GONZALEZ GAGO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	21/05/2021	8056377	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	RESPONSABLE DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	21/05/2021	8056377	

### 3.3 Requisitos contenidos y adaptación

#### 3.3.1 Requisitos proceso

Publicación de portal de procesos de gestión del ciclo de vida de servicios al funcionario:

- inventario de servicios TI del usuario
- formulario de inicio de incidencias (integrado con Redmine) basado en procesos ITIL
- formulario de seguimiento de incidencias (integrado con Redmine) basado en procesos ITIL
- formulario de inicio de solicitudes sobre procesos TI basado en procesos ITIL

#### 3.3.2 Requisitos publicación de contenidos

Publicación general de información de Servicios TI del Ayuntamiento de Zaragoza

Publicación de catalogadas por servicios TI y aplicación

- manuales
- secciones con información de preguntas frecuentes

#### 3.3.3 Requisitos de adaptación gráfica

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

Como referencia se puede utilizar la Guía de Estilo corporativa:

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

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 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	EL/LA TÉCNICO/A	21/05/2021	8056377	
JESUS GONZALEZ GAGO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	21/05/2021	8056377	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	RESPONSABLE DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	21/05/2021	8056377	

## 3.4 Requisitos de servicios

### 3.4.1 Requisitos de implantación de plataforma de contenidos

- Instalación de servicios base de plataforma
  - configuración de entorno plataforma
  - configuración de entorno web
  - pruebas de acceso a entorno
- desarrollo de elementos de integración
  - redmine
  - ldap
  - cmdb
- pruebas unitarias de integración

### 3.4.2 Configuración e implantación

- Diseño de portales de publicación
- Configuración de formularios de procesos particularizados
- Configuración de formularios de procesos globales
- Diseño y publicación de manuales
- Diseño y publicación de páginas de Knowledge Base y FAQ

### 3.4.3 Configuración integración Intranet Municipal

- Configuración de estilos entorno web municipal
- Identificar enlaces a portales públicos

### 3.4.4 Servicio de formación

Transferencia de conocimientos y formación de al menos 2 jornadas de duración para un equipo de 4 personas. Deberá contar como mínimo los siguientes contenidos:

- Arquitectura y módulos generales
- Administración de plataforma y administración
- Publicación de formularios y contenidos

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 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	EL/LA TÉCNICO/A	21/05/2021	8056377	
JESUS GONZALEZ GAGO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	21/05/2021	8056377	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	RESPONSABLE DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	21/05/2021	8056377	



## 4 Requisitos de proyecto

### 4.1 Plan de proyecto

La empresa debe proveer de un plan de instalación, configuración y publicación de contenidos adecuado

### 4.2 Equipo de trabajo

- Responsable de proyecto coordinación de trabajos con RyS
- 1 técnico de implantación de la plataforma e integraciones
- 1 técnico para la gestión de contenidos
- 1 técnico procesos ITIL (dedicación parcial)

### 4.3 Resultado de proyecto

- Entorno de PLATAFORMA productivo y software instalado
- Manual de instalación
- Manual de administración
- Manual configuración de integraciones
- Mapa de la web

## 5 Estructura de la Ofertas y criterios de valoración

### 5.1 Estructura de la oferta

- Elementos del proyecto
- Cumplimiento de requisitos mínimos del pliego
- Plan de instalación y migración
- Plan de formación
- Presupuesto
- Número de jornadas
  - para servicios de implantación de plataforma e integración (mínimo 20 jornadas)
  - para servicios de migración, personalización y publicación (mínimo 20 jornadas)
  - para formación (mínimo 2 jornadas)
- Número de proyectos de instalación y configuración sobre la plataforma en los últimos 3 años sobre un mínimo de dos

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 8 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	EL/LA TÉCNICO/A	21/05/2021	8056377	
JESUS GONZALEZ GAGO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	21/05/2021	8056377	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	RESPONSABLE DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	21/05/2021	8056377	



## 5.2 Solvencia

### Respecto a la solvencia de la empresa

- La empresa debe acreditar (vía documento de presentación de proyecto) haber participado en al menos 1 proyectos anual de instalación y configuración sobre la plataforma propuesta en los últimos 2 años

### Respecto a los recursos asignados al contrato

- Al tratarse de un desarrollo sobre entorno OpenSource la experiencia es un factor fundamental. Los técnicos asignados a la ejecución del proyecto deben acreditar como mínimo dos años de experiencia en proyectos sobre la plataforma elegida.
- El técnico asignado a la implantación de la plataforma tiene que disponer de un curso acreditado en la misma.
- Debe disponerse de un técnico con acreditación ITIL4 para el análisis y diseño de los procesos a implantar.

## 5.3 Facturación

Se facturará en función de los hitos del proyectos

- Hito1: Suministro e implantación de plataforma e integraciones: 50%
- Hito2: Configuración portal empleado: 40%
- Hito3: formación: 10%

## 5.4 Incumplimientos

Se consideran incumplimiento

- Implantación inadecuada de la plataforma
- Incapacidad de desarrollo de las integraciones
  - con entorno redmine
  - con entorno ldap
  - con cmdb

Conllevará la cancelación del contrato y no facturación de ningún importe



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 9 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JOSE MIGUEL VALLE NAVARRO	EL/LA TÉCNICO/A	21/05/2021	8056377	
JESUS GONZALEZ GAGO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	21/05/2021	8056377	
FRANCISCO JAVIER PUY GARCES	RESPONSABLE DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	21/05/2021	8056377	