|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE VERSIONES** | | | | | |
| ***Versión*** | ***Hecha por*** | ***Revisada por*** | ***Aprobada por*** | ***Fecha*** | ***Motivo*** |
| 1.0 | Restuccio M. |  |  | 25/08/2016 | Constitución ACP |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

*(ACP) Acta de Constitución del Proyecto*

|  |
| --- |
| **Nombre del Proyecto** |
| **Sistema de Tickets (ST).** |

|  |
| --- |
| **Descripción del Alcance del Producto** |
| **Requisitos, Condiciones y/o capacidades** |
| Sistema web de gestión de peticiones y proyectos flexibles. Debe mantener los pedidos y reclamos hechos a través de Mesa de Ayuda a los otros sectores dentro de la CTO. Se podrían llegar a generar flujos puntuales para cada Área. |

|  |
| --- |
| **Definición del Proyecto:** |
| Se instala y configura la herramienta de tickets Redmine para el uso como soporte a pedidos por las diferentes áreas de la CTO.  Se personalizan los campos asociados a cada flujo para acompañar las necesidades de las diferentes áreas, de acuerdo a los flujos definidos en el “ANEXO I PI 8.6 - 5 FLUJOS DE TICKETS DE MESA”. |

|  |
| --- |
| **Objetivo del Proyecto:** |
| Acompañar los pedidos generados por Mesa de Ayuda a las diferentes áreas dentro de la CTO.  Planificar y organizar el trabajo de las diferentes áreas, coordinando actividades.  Cuantificar las peticiones generadas a los diferentes sectores.  Generar datos sustanciales sobre movimiento de peticiones y ejecución de las mismas con el fin de generar indicadores de gestión a partir de ellos.  Posibilidad de generar y controlar su propio flujo de trabajo a los sectores involucrados. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Restricciones y Supuestos del Proyecto:** | |
| **Internos a la Organización** | **Ambientales o Externos a la Organización** |
| Cada sector define los usuarios necesarios y permisos de los mismos. | El sistema estará disponible para uso solamente por la red interna del centro cultural. |
| La base de datos es generada y controlada por el mismo sistema Redmine. | El sistema deja de prestar servicios ante cortes de luz o de red (se analizará alternativa). |
| La configuración inicial del sistema es realizada a partir de flujos predefinidos. |  |
| Acceso a servidores, autorización a nivel administrador. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Criterios de Aceptación del Producto:** | |
| **Conceptos** | **Criterios de Aceptación** |
| **A. Técnicos** | - Funcionamiento correcto del sistema, sin incidentes puntuales.  - Sobrepaso de las 100 solicitudes sin reclamos técnicos. |
| **B. De Calidad** | - Listado de incidencias pendientes de cada sector.  - Acceso controlado al sistema.  - Flujos individuales, sin relación. |
| **C. Administrativos** | - Reportes de indicadores de gestión de los sectores y áreas.  - Indicadores de monitoreo y control por cada proyecto. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Entregables del Proyecto:** | |
| **Fase del Proyecto** | **Productos Entregables** |
| **1.0** | - Relevamiento de flujos a implementar.  - Configuración de la herramienta para aceptar flujos básicos.  - Optimización del servidor y la herramienta. |
| **2.0** | - Puesta en funcionamiento del proyecto “Dirección” como primer flujo de prueba.  - Instalación de complementos del servidor para la ampliación de las capacidades de la herramienta.  - Optimización de la base de datos. |
| **3.0** | - Implementación del sistema.  - Creación de campos personalizados.  - Integración de “Espacios Físicos” automáticamente desde el sistema de Gestión de Activos (SGA).  - Puesta en funcionamiento del flujo de Mesa de Ayuda completo. |
| **4.0** | - Nuevos flujos particulares para las áreas.  - Nuevos campos personalizados asociados a cada flujo.  - Estilo visual CCK en la herramienta.  - Adaptación de la interface para celulares.  - Reporte de Órdenes de Trabajo.  - Pruebas integrales completas. |
| **5.0** | - Capacitaciones sobre buenas prácticas.  - Nuevos flujos a pedido.  - Ajustes sobre notificaciones, campos personalizados y usuarios.  - Definición de formato y estructura de los reportes de gestión.  - Presentación de indicadores de gestión en el SGI. |

|  |
| --- |
| **Definición del Producto del Proyecto:** |
| **Especificaciones técnicas:** |
| Servidor Windows 7 Professional SP1  Base de Datos PostgreSQL 9.1.5  Framework Ruby on Rails 2.2.4 p230  Herramienta de Tickets Redmine 3.2.1  Servidor Thin 1.6.4 sobre Ruby |

|  |
| --- |
| **Especificaciones Funcionales:** |
| Funcionalidades solicitadas a herramienta:   * Sistema de seguimiento de peticiones incluyendo seguimiento de errores. * Soporte de diversos proyectos/flujos para las diferentes áreas. * Control de acceso basado en grupos y roles flexibles. * Sistema de seguimiento de peticiones según flujos predefinidos. * Diagrama de Gantt / Calendario. * Notificaciones por correo electrónico. * Campos personalizados para áreas, usuarios y espacios entre otros. * Uso de dispositivo móvil para el seguimiento de los pedidos.   Otras funcionalidades:   * Modificación del diseño visual de acuerdo a la carta estética del CCK. * Generación de indicadores de monitoreo y control de los flujos. * Armado de reportes de gestión de las diferentes áreas dentro de la CTO. |
| **Especificaciones no funcionales:** |
| * Servidores provisorios internos del centro cultural para soportar a la herramienta. * Sistema funcionando en la red interna del CCK y con acceso restringido al mismo. * Servidor de base de datos PostgreSQL compartido con los otros sistemas administrados por el sector (SGI, SMA, SGA). * Copias de seguridad diarias (de duración semanal) y semanales permanentes tanto de la base de datos como del directorio de la aplicación. |