Proveedor: Grupo Horus S.A.

Orden de Servicio (OS) Nro. 10

Orden de Trabajo Nro.	10
Proyecto: Implementación y customización de plataforma de help desk para la ANTSV.	
Fechas Ejecutadas	
Fecha de Pedido	14/11/2023
Fecha de acuse de recibo del Proveedor	15/11/2023
Plazo de entrega de Software a la ANTSV	17/11/2023
Fecha prevista de Informe Final	17/11/2023
Fecha tope para emisión de Constancia de Recepción	01/12/2023
Equipo de Proyecto Ejecutor	
Equipo Grupo Horus	Ricardo Ramírez (Infraestructura) Robert Insfrán (Infraestructura) Sabrina Farias (Tester)
Responsable – ANTSV	Arturo Rodríguez Diego Morán
Análisis de Esfuerzo	
Esfuerzo Estimado:	68 HH

Objetivo

Implementar y configurar características de seguridad de una herramienta open source en la nube destinada a la gestión de tickets de soporte para los usuarios internos y externos de la Agencia Nacional de Tránsito y Seguridad Vial

Lic. Arturo Rodríguez Aguilera
Director de Informática
ANTSV

M. Ing. Diego Morán Ruiz Díaz
Director Nacional de Licencias de Conducir y Antecedentes de Tránsito
ANTSV

GRUPO HORUS
GRUPO HORUS S.A.

Referencias

N/A

Visión General

1.1. Descripción del Alcance.

El presente documento abarca la descripción acerca de los requerimientos que deberán ser considerados en el proceso de implementación, configuración y customización de una plataforma de Help desk en la nube para dar soporte a usuarios internos y externos de la ANTSV.

1.2. Requisitos Funcionales

A continuación, se listan los requisitos funcionales.

Configuración de Características de seguridad	RF1 Configuración de características de control de acceso y gestión de perfiles.
Configuración del frontal web a los servicios de la ANTSV en NUBEPY	RF2 Configuración del frontal web a los servicios de la ANTSV en NUBEPY para realizar proxypass

2. Requerimientos Funcionales.

RF1. Configuración de Características de seguridad

Se requiere la provisión de servicio técnico destinado a la instalación de un sistema de gestión documental alojado en la nube. Posteriormente se requiere la configuración de características de seguridad tal como control de acceso y gestión de perfiles y permisos otorgados.

RF2 Configuración del frontal web a los servicios de la ANTSV en NUBEPY

Se requiere la configuración del frontal web a los servicios de la ANTSV en NUBEPY para realizar proxypass.

3. Requerimientos No Funcionales

RNF1 - Revisión de aspectos de infraestructura de la nube: el servicio debe incluir la revisión de los aspectos y recomendaciones de infraestructura necesarias para la instalación de la herramienta OSTicket en NubePy

RNF2 - Instalación y configuración de servidor de aplicación, base de datos y aplicación OSTicket en NubePy

RFN3 - Verificaciones asistidas con usuarios

RNF4 - Será provista por la ANTSV una infraestructura con las siguientes características:

- Sistema Operativo
  - Ubuntu 22.04 LTS
- CPU Arquitectura
  - 64 bit
- Memoria
  - 8GB RAM
- Disco
  - 200 GB
- Base de datos
  - MySQL 8.0+ or MariaDB 10.04 o 10.11
- Servidor Web
  - Apache 2.4
- PHP Runtine
  - 8.2

Lic. Artur Rodríguez Aguilera
Director de Informática
ANTSV

M. Ing. Diego Morán Ruiz Díaz
Dirección Nacional de Licencias de Conducir y Antecedentes de Tránsito
ANTSV

ANTSV
Administrador de contrato

Grupo Horus S.A
Proveedor
GRUPO HORUS
GRUPO HORUS S.A.