CONFIDENCIAL

MEMORIA TÉCNICA

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO, MANTENIMIENTO Y EVOLUTIVOS, Y ACTUALIZACIÓN DEL GESTOR DE CONTENIDOS (EZ PLATFORM) DE LA WEB CORPORATIVO DE LA AGENCIA PARA LA CALIDAD DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE CATALUÑA (EXPEDIENTE 2023-093)

EVELB TÉCNICAS Y SISTEMAS

1. INTRODUCCIÓN 4

1.1. DATOS DE LA EMPRESA 4
1.2. EQUIPO 4
1.3. INVESTIGACIÓN 5

2. PLAN DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO 5

2.1. SERVICIOS DE APOYO CONTINUO PARA EL DESARROLLO Y EL DISEÑO 5
2.2. ALOJAMIENTO, ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE 6
2.3. FORMACIÓN 7

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO 8

3.1. GESTIÓN DEL SERVICIO 8
3.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD 8
3.3. SCRUM COMO MARCO DE DESARROLLO ÁGIL PROPUESTO 8
3.4. DESARROLLO ÁGIL 9
3.5. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PROYECTOS: REDMINE 13
3.6. GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y CONTROL DE LAS DIFERENTES VERSIONES DE SOFTWARE 14
3.7. MODELO DE GESTIÓN DE PROYECTOS 15
3.8. INFORMES DEL PROYECTO 16

4. PLAN DE GESTIÓN DEL CONTRATO 17

4.1. METODOLOGÍA DE TRABAJO 17
4.2. ANÁLISIS PRELIMINAR 18
4.3. MONITORIZACIÓN 18
4.4. PLAN DE PRUEBAS 18

5. PLAN DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO 20

5.1. TRAMITACIÓN 20
5.2. IMPLANTACIÓN 20
5.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO 21
5.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO 21
5.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO 22
5.3. MANTENIMIENTO RECURRENTE 22

6. PLAN DE RECEPCIÓN DEL SERVICIO 22

6.1. DOCUMENTACIÓN 23

7. AUTOMATIZACIÓN Y SEGURIDAD 24

7.1. HERRAMIENTAS DE CONTROL DE DESPLIEGUE 24

8. EQUIPO DE TRABAJO 24

8.1. ESTRUCTURA 24
8.2. EXPERIENCIA 25

9. VALOR AÑADIDO 27

9.1. FORMACIÓN 27
9.2. INFORME MENSUAL GA4 28

CONFIDENCIAL

9.3. TRADUCCIÓN EN 8 IDIOMAS 28
9.4. ACCESIBILIDAD 28

CONFIDENCIAL

Declaración de confidencialidad y protección de datos

La presente documentación es propiedad de Evelb Técnicas y Sistemas S.L., tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Evelb Técnicas y Sistemas S.L, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.

Cualquier dato, inclusive de carácter personal, entregado y/u obtenido por las partes como consecuencia de la provisión/recepción del Servicio, única y exclusivamente podrá ser utilizado o aplicado para dicho fin, no pudiendo ser entregados o cedidos a terceros bajo ningún título (salvo el tratamiento o acceso por aquellos terceros relacionados con la recepción/provisión del Servicio o aquellos casos en los que legalmente la parte viniera obligada, sirviendo en dicho caso esta cláusula como consentimiento expreso a tales efectos), ni siquiera a los meros efectos de su conservación. Las partes deberán adoptar las medidas de índole técnico y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el Cliente para la gestión de la presente solicitud de oferta comercial y/o relación contractual con Evelb Técnicas y Sistemas S.L, así como para otras finalidades que nos permita o autorice en virtud de lo establecido en la Política de Datos de Empresa, cuyo contenido íntegro podrá consultar en la web *https://Evelb.es/politica-privacidad/*. En este contexto, le rogamos que facilite esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando por Evelb Técnicas y Sistemas S.L.

En caso de que como consecuencia de la provisión del Servicio el proveedor de este accediera o implicara la realización de obligaciones o actuaciones que, según la normativa aplicable en materia de protección de datos, se consideren un encargo de tratamiento de datos de carácter personal, tales actuaciones nunca constituirán una cesión de datos por parte del Cliente a Evelb Técnicas y Sistemas S.L, sino un tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente que será el único responsable del tratamiento. En tal caso, las Partes formalizarán el correspondiente Anexo de encargo del tratamiento.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Datos de la empresa

EVELB TÉCNICAS Y SISTEMAS es una empresa ubicada en Santiago de Compostela y cuenta con sedes en Vigo, Ourense, A Coruña y Madrid.

Nuestro objetivo principal es dar soluciones objetivas e inmediatas a los problemas y las necesidades tecnológicas de identidades públicas y también de empresas privadas.

Basamos nuestro trabajo en el asesoramiento objetivo ante una necesidad tecnológica en cualquier área de las cuales trabajamos y en las que tenemos una amplia experiencia como son el diseño, desarrollo de software, plataformas web, páginas web, comercio electrónico, aplicaciones móviles, marketing online, posicionamiento web, etc.

Durante estos años, hemos trabajado para tener medios humanos cualificados en las últimas tecnológicas, contando con una formación actualizada para lograr otorgar un servicio de calidad con una perfecta ejecución del trabajo. Si insistimos en algo es en la perfección en los proyectos, que actúe como reflejo del esfuerzo en el día a día y porque creemos y nos responsabilizamos en el mismo.

1.2. Equipo

Pensamos que los buenos proyectos surgen de la colaboración entre profesionales con experiencias y puntos de vista diferentes, por eso nuestro equipo está formado por expertos en diversos campos.

Desde el departamento de sistemas se encargan de gestionar los bienes y servicios que tienen que ver con el software y hardware que una empresa necesita para desarrollar su actividad. Según las necesidades y retos que nos plantean, ellos se ocupan de administrar los sistemas operativos, el software “de base” para que puedan trabajar, la infraestructura de hardware y ofrecen soporte a los usuarios. En definitiva, evalúan las necesidades de la entidad y lo proveen de sistemas e infraestructuras con las que trabajar.

En nuestro departamento de desarrollo hacen todo el trabajo relacionado con las soluciones de software, web y app que ofrecemos a nuestros clientes. Es un proceso que se inicia con el estudio de los objetivos y viabilidad del proyecto; y que se prolonga hasta su puesta en práctica y mantenimiento. Por el camino, son muchos los

CONFIDENCIAL

aspectos sobre los que decidir, como el lenguaje de programación, el tipo de plataforma y cómo será la experiencia de usuario. Con tanto trabajo por delante, es normal que nuestro equipo nunca deje de formarse para ofrecer nuevas técnicas y perspectivas con las que mejorar lo que hacemos.

El área de marketing online y comunicación es la encargada de la elaboración y ejecución de planes de medios sociales, gestión de redes sociales, así como la creación y mantenimiento de planes SEO y SEM.

1.3. Investigación

En Evelb, contamos con un área específica de I+D+i, apostando por la innovación teniendo como principales objetivos el de aumentar y mejorar nuestra capacidad de respuesta a las necesidades que se plantean tanto en nuestros clientes como en la sociedad en general. Así pues, diferentes miembros de cada departamento disponen de un tiempo asignado para aplicar a la labor de investigación, conformando un equipo compuesto por personas con diferentes conocimientos para obtener un resultado adaptado y completo.

Actualmente, hemos aumentado el nivel de medios y dedicación a la investigación debido al incremento de incógnitas que se plantean en diferentes proyectos que se encuentran en proceso de ejecución. Estos proyectos mezclan conocimientos de Software y Hardware, lo que genera que ambos departamentos se encuentren en continua investigación, comunicación y obtención de soluciones conjuntas.

2. Plan de ejecución del proyecto

Evelb se dedica al desarrollo de soluciones tecnológicas en el sector público y privado, contando con una amplia experiencia en desarrollo web y 10 años de experiencia en la construcción de aplicaciones web. Nuestros desarrolladores de aplicaciones web dedicados han completado con éxito más de 100 proyectos para varios con áreas como la gestión de recursos humanos, el comercio electrónico, el aprendizaje electrónico, administraciones públicas, gestión de reservas, webs corporativas, etc.

A lo largo de los años, Evelb ha mejorado su proceso de entrega y flujo de trabajo en respuesta a los requisitos cambiantes y los plazos ajustados (estos plazos suelen ser característicos de los proyectos de desarrollo web).

2.1. Servicios de apoyo continuo para el desarrollo y el diseño

CONFIDENCIAL

Evelb asesorará al cliente sobre los nuevos desarrollos y tendencias y las mejoras necesarias en la plataforma para garantizar su relevancia y aplicabilidad, e implementará mejoras en la plataforma previa aprobación o solicitud del equipo del cliente.

- **Mantenimiento y seguridad.** Garantizamos que la web siga siendo segura, actualizada y funcional con un mantenimiento y soporte de seguridad regulares. Evelb ofrece una gama completa de servicios de mantenimiento y seguridad que incluye: supervisión de la seguridad, mantenimiento, copias de seguridad automáticas, asistencia de emergencia, auditorías de seguridad, actualizaciones de seguridad, auditorías del sitio, supervisión del rendimiento, ajuste del rendimiento...

- **Actualizaciones de ezPlatform.** Es importante aprovechar las últimas mejoras del núcleo de ezPlatform, mejorar sus características existentes y/o mejorar cualquier punto débil de nuestro sitio con una actualización. Las actualizaciones de ezPlatform se planificarán con las partes interesadas del cliente. Evelb podrá actualizar todo el sitio, o sólo actualizar sus módulos, funcionalidades o el core. Cualquier actualización se probará cuidadosamente antes de desplegar los cambios para garantizar la estabilidad.

- **Mejoras y adiciones de funciones.** Evelb aconsejará y recomendará las mejoras necesarias para hacer que la web sea más potente añadiendo nuevas funciones o mejorando las existentes: mejoras en el diseño web responsive, SEO, navegación, nuevas funciones, ...

- **Actualizaciones del diseño de la web.** El departamento de diseño de Evelb asesorará a los técnicos asignados a este proyecto para obtener actualizaciones de diseño continuas para mantener la web actual y moderna.

El equipo de mantenimiento y soporte de Evelb utilizará un sistema de tickets en línea (Redmine), para organizar, seguir y gestionar las solicitudes de soporte. Evelb proporcionará un informe de finalización de cada tarea que muestre claramente las horas utilizadas.

2.2. Alojamiento, administración, mantenimiento y soporte

Evelb trabajará para garantizar el funcionamiento regular de la web, proporcionando el alojamiento de la plataforma, la administración y el mantenimiento regular del sitio y el funcionamiento, incluyendo el apoyo para la resolución de problemas, la capacidad de

respuesta en caso de emergencia y el fallo crítico del sistema causado por el mal funcionamiento del hardware y/o el software. El servicio de soporte de Evelb estará activo las 24 horas los 365 días del año.

2.3. Formación

Evelb aborda este proceso de formación como un proceso de cuatro etapas:

- Definir las necesidades de formación.
- Diseñar y planificar la formación.
- Proporcionar la formación.
- Evaluar el resultado de la formación.
- Definir las necesidades de formación

El propósito general que busca Evelb en la primera etapa es:

- Definir las diferencias entre la competencia existente y la requerida.
- Definir la formación que necesita el personal cuya competencia no concuerda con la competencia requerida para la tarea.
- Documentar las necesidades específicas de formación.

Los requisitos de la competencia deben estar documentados y alineados con las necesidades futuras de la organización y estas pueden estar influenciadas por factores internos y/o externos como pueden ser:

- El cambio tecnológico que afecte a los procesos internos.
- Los datos registrados de procesos de formación pasados.
- La valoración de las competencias del personal.
- Los registros de los movimientos de personal o cambios estacionales que influyen en personal temporal.
- Las certificaciones necesarias para el desempeño de las tareas.
- Las solicitudes del personal que ejecuta las tareas.

Los métodos potenciales que Evelb utilizará con el fin de cumplir con las necesidades de formación serán:

- Taller práctico online para nuevas funciones.
- Aprendizaje a distancia (píldoras formativas, formaciones on-line).

CONFIDENCIAL

3. Metodología de trabajo

El plan de trabajo que se propone a continuación se basa en nuestro marco metodológico, que guía la estrategia de ejecución de los proyectos emprendidos por Evelb. Sobre la base de nuestro pilar del modelo de servicio, la metodología Evelb se basa en:

3.1. Gestión del servicio

Evelb tendrá en cuenta los siguientes objetivos:

- Garantizar la continuidad del servicio y la normalidad en el proceso de transición.
- Mejorar la prestación de servicios para detectar mejor las posibles áreas.
- Buscar un nuevo modelo de trabajo uniforme y visión de conjunto.
- Estar preparados para los cambios que se produzcan en la web (plataformas, infraestructuras, ... para anticiparse a la demanda)
- Establecer el modelo de prestación de servicios en relación con las características y dimensiones del servicio solicitado.

3.2. Gestión de la calidad

La estandarización y el compromiso con la excelencia en la prestación de servicios garantizan que la empresa como organización añada valor en cada uno de sus proyectos y clientes. Evelb utiliza diferentes normas de calidad y modelos de trabajo con el fin de gestionar todos los procesos operativos tanto de producción como de gestión.

Evelb incluye la Gestión de la Calidad como un proceso de implantación transversal necesario en todos los proyectos y servicios informáticos en los que participa.

La metodología de trabajo adoptada y avalada por Evelb en relación con esta gestión proporciona los mecanismos y herramientas necesarios para dar respuesta al servicio y al aseguramiento de la calidad. En el siguiente apartado se muestran los procedimientos y controles propuestos para el aseguramiento de la calidad y la implantación de un Plan de Mejora Continua.

3.3. Scrum como marco de desarrollo ágil propuesto

CONFIDENCIAL

El marco metodológico de Evelb describe procedimientos, actividades, funciones y responsabilidades según la metodología ágil basada en Scrum.

Se adoptará SCRUM como metodología de proyecto para este servicio. Scrum es una forma ágil de gestionar un proyecto, normalmente de desarrollo de software. El desarrollo ágil de software con Scrum se percibe a menudo como una metodología; pero más que ver Scrum como metodología, deberíamos pensar en él como un marco para gestionar un proceso. Scrum en sí mismo es un marco simple para la colaboración eficaz del equipo en proyectos de software complejos.

Los proyectos Scrum asumen que:

- El éxito se define por la capacidad de respuesta a las peticiones del cliente. Requiere una respuesta rápida (iteraciones de 2-4 semanas) para las solicitudes de alta prioridad y el alcance se ajusta a la programación.
- Los requisitos cambian con frecuencia, incluso de un mes a otro. El cambio es la norma, y las solicitudes se vuelven a priorizar en cada iteración.
- El trabajo requiere una evolución constante, por lo que no se conocen todos los pasos por adelantado, y no se espera que las estimaciones sean fiables.
- El proceso es cíclico, ningún paso implica largos plazos de entrega o muchos recursos especializados, los resultados incrementales tienen un valor significativo.

Evelb utiliza Redmine para organizar los proyectos Scrum con el fin de gestionar y dirigir el desarrollo de software o aplicaciones por parte del equipo, organizando los roles y dividiendo el trabajo de desarrollo.

3.4. Desarrollo ágil

Con scrum, el producto se construye en una serie de iteraciones de duración fija (2-4 semanas) denominadas sprints, que proporcionan a los equipos un marco para entregar el software con regularidad. Las iteraciones cortas también refuerzan la importancia de una buena estimación y una rápida retroalimentación de las pruebas.

Cada sprint comienza con un evento de planificación del sprint que tiene como objetivo definir un backlog del sprint, identificar el trabajo para el sprint y hacer un compromiso estimado para el objetivo del sprint. Cada sprint termina con una revisión del sprint y una retrospectiva del sprint que revisa el progreso para mostrar a las partes interesadas e identificar las lecciones y mejoras para los próximos sprints.

CONFIDENCIAL

Scrum hace hincapié en el producto de trabajo al final del sprint que está realmente hecho. En el caso del software, esto probablemente incluye que el software ha sido integrado, totalmente probado, documentado por el usuario final, y es potencialmente entregable.

3.4.1. Scrum como marco de desarrollo ágil propuesto

Evelb considera que la adopción de Scrum mejorará la ejecución de los servicios de desarrollo de software. Scrum proporcionará los siguientes factores de éxito.

- Proporcionando valor de forma incremental e iterativa. Construiremos software siguiendo un enfoque incremental en iteraciones cortas (sprints).

- Adaptando continuamente el proceso de desarrollo, a una realidad cambiante, en lugar de adoptar un enfoque predictivo, con un diálogo permanente con el cliente.

- Mejorando y manteniendo la colaboración entre equipos.

- Centrándonos en la calidad del software desarrollado. Scrum se centra en la entrega continua de versiones incrementales del sistema, dando el máximo valor al software entregado, y la definición de los niveles de calidad como parte de los objetivos de cada sprint.

Organizamos nuestra implementación de SCRUM en tres componentes principales del proceso de desarrollo:

- El primer componente, la definición de la estructura del equipo, se refiere a la organización de los equipos, con los tres roles de Scrum Master (facilitador, y normalmente el Director del Proyecto), el Product Owner (define "qué desarrollar" y representa al cliente), y el equipo técnico multidisciplinar (define "cómo" desarrollar).

- El segundo componente, la organización del desarrollo, establece el ciclo de vida del desarrollo, implementando los conceptos de sprints, product backlog y sprint backlog. Seguiremos el enfoque iterativo e incremental de Scrum. Esta organización permitirá al cliente comprobar nuestros progresos y ajustar progresivamente el desarrollo.

- El tercer componente, la adopción de prácticas de ingeniería, se refiere a la aplicación de prácticas de desarrollo ágil, no puramente Scrum, que

CONFIDENCIAL

aumentarán la eficacia y la eficiencia de la tarea más importante: el trabajo de desarrollo de software. Proponemos las siguientes prácticas de ingeniería:

- Refactoring (revisión del código), un método para mejorar el nivel de calidad del código. La refactorización reduce la "deuda técnica", mejorando el mantenimiento posterior.

- Integración continua (CI), una práctica en la que al menos diariamente, y a veces incluso con más frecuencia, todos los cambios de los desarrolladores se fusionan en una rama.

3.4.2. Eventos

EL SPRINT. Suele tener una duración de dos semanas o un mes, y esta duración se mantiene constante para todos los sprints del proyecto. Durante un Sprint, se desarrolla un incremento de producto de trabajo. Un nuevo Sprint comienza inmediatamente después de la conclusión del Sprint anterior.

El "Sprint Goal" es un objetivo establecido para el Sprint. Proporciona orientación al equipo sobre el motivo por el que está construyendo el incremento. Se crea durante la reunión de Planificación del Sprint. El alcance del sprint se aclara y se renegocia entre el Product Owner y el Equipo a medida que se conoce más sobre los requisitos. Así, cada Sprint lleva asociada una definición de lo que se va a construir, un diseño y el plan flexible que guiará la construcción, el trabajo de desarrollo y el incremento de producto resultante.

REUNIÓN DE PLANIFICACIÓN DEL SPRINT. El trabajo a realizar en el Sprint se planifica en la Reunión de Planificación del Sprint. Tiene una duración máxima de cuatro horas para los sprints de dos semanas y de ocho horas para los sprints de un mes. Es responsabilidad del Scrum Master asegurarse de que la reunión se lleva a cabo y que todos los asistentes requeridos están presentes y entienden el propósito de la reunión programada. El Scrum Master modera la reunión para supervisar el mantenimiento de la discusión y el cierre a tiempo.

REVISIÓN DEL SPRINT. Al final de cada Sprint se realiza una Sprint Review. Durante la Revisión del Sprint, se revisa una presentación del incremento que se está liberando. En esta reunión, el Equipo Scrum y los interesados colaboran para entender lo que se hizo en el Sprint. Sobre la base de eso, y cualquier cambio en el Backlog del Producto durante el Sprint, los asistentes llegan a los próximos pasos necesarios que podrían optimizar el valor. Por lo tanto, el objetivo de la Revisión del Sprint es obtener retroalimentación y progresar de forma conjunta. La Revisión del Sprint se realiza

normalmente durante dos horas para los sprints de dos semanas y durante cuatro horas para los sprints de un mes.

- RETROSPECTIVA DEL SPRINT. La Retrospectiva del Sprint tiene lugar después de la Revisión del Sprint y antes de la siguiente Planificación del Sprint. Suele ser una reunión de una hora para los sprints de dos semanas de duración y de tres horas para los sprints de un mes.

3.4.3. Roles

SCRUM MASTER. El Scrum Master es el guardián del proceso scrum.

PRODUCT OWNER. El Product Owner es responsable de maximizar el valor del producto y el trabajo del equipo. Cómo se hace esto puede variar ampliamente entre las organizaciones, los Equipos Scrum, y los individuos.

EL EQUIPO. El equipo es auto-organizado y multi-funcional. Esto significa que el equipo se compone de analistas, diseñadores, desarrolladores, probadores, etc. según sea apropiado y relevante para el proyecto.

3.4.4. Artefactos Scrum

PRODUCT BACKLOG. El Product Backlog es una lista ordenada de las funcionalidades que se necesitan como parte del producto final y es la única fuente de requisitos para cualquier cambio que se haga en el producto.

El Product Backlog enumera todas las características, funciones, requisitos, mejoras y correcciones que constituyen los cambios que se harán al producto en futuras versiones. Los elementos del Product Backlog tienen los atributos de descripción, orden, estimación y valor. Estos elementos se denominan normalmente Historias de Usuario. El Product Owner es responsable del Product Backlog, incluyendo su contenido, disponibilidad y orden.

SPRINT BACKLOG. El Sprint Backlog es el conjunto de elementos del Product Backlog seleccionados para el Sprint, además de un plan para entregar el incremento de producto y realizar el Objetivo del Sprint.

El Sprint Backlog es una previsión del Equipo sobre la funcionalidad que estará disponible en el siguiente Incremento y el trabajo necesario para entregar esa funcionalidad como un Incremento de producto en funcionamiento.

INCREMENTO. El Incremento es la suma de todos los ítems del Product Backlog completados durante un Sprint combinado con los incrementos de todos los Sprints anteriores. Al final de un Sprint, el nuevo incremento debe ser un producto en

funcionamiento, lo que significa que debe estar en condiciones de uso.

Este incremento es entonces, una versión actualizada y funcionando del producto que se entrega al final del Sprint (agregando valor sobre los incrementos previos). El Product Owner es quien tiene la responsabilidad de decidir si ese incremento se libera, más allá de que sea usable.

Que el Incremento deba estar "terminado" significa que debe poder ser liberado sin trabajo adicional del Scrum Team.

SPRINT BURN-DOWN CHART. En cualquier momento de un Sprint, se puede sumar el trabajo total restante en el Sprint Backlog. El equipo hace un seguimiento de este trabajo total restante en cada Scrum diario para proyectar la probabilidad de alcanzar el Objetivo del Sprint. Mediante el seguimiento del trabajo restante a lo largo del Sprint, el Equipo puede gestionar su progreso.

3.5. Herramienta de gestión de proyectos: Redmine

Evelb propone una herramienta de gestión de proyectos para todos los servicios prestados al cliente, garantizando la coherencia en la planificación, ejecución y presentación de informes de todas nuestras actividades.

Evelb propone REDMINE, que estamos aplicando como estándar en otros servicios. REDMINE proporcionará

- Un Sistema de Información de Gestión de Proyectos para gestionar las líneas de base del proyecto y asegurar que los proyectos están en marcha y con una ejecución consistente
- Un Sistema de permisos de tareas, para que los miembros del equipo del proyecto tengan acceso a sus tareas, su descripción, sus criterios de finalización y las fechas de finalización.
- Una herramienta de seguimiento de problemas, para las comunicaciones con el cliente. Utilizando REDMINE, el cliente tendrá acceso directo al equipo del proyecto y podrá comprobar el progreso.

Redmine proporciona varias características útiles:

- Soporta múltiples proyectos
- Funcionalidades para la gestión de proyectos: tiempos y tareas, calendario, diagrama de Gantt, asignación de tareas...

CONFIDENCIAL

- Funcionalidad de seguimiento del tiempo
- Gestión de usuarios y perfiles los usuarios que acceden al proyecto tienen diferentes funciones dependiendo del perfil asignado en el proyecto, ya sea como usuario, gestor de proyectos, administrador, ... todo ello basado en un sistema de permisos.
- Definir flujos de trabajo
- Repositorio de documentos, archivos o noticias del proyecto.
- Sistema de notificación automática a los usuarios por correo electrónico (asignación de trabajos, cambios en una solicitud...).
- Proporciona un entorno de colaboración que ayuda a mejorar la productividad.
- Es posible crear un wiki para generar contenidos rápidamente, editarlos y compartirlos.

3.6. Gestión de la configuración y control de las diferentes versiones de software

Evelb considera que un proyecto de desarrollo o mantenimiento de software no alcanzará un nivel mínimo de calidad y eficiencia sin un control de versiones y una gestión de la configuración profesionales. Es un compromiso de Evelb evitar una situación de descontrol en los cambios sobre el software y una gestión profesional para diferentes personas que trabajan sobre el mismo código fuente.

Evelb pondrá en marcha los siguientes mecanismos:

- Un repositorio común para las actividades de desarrollo y mantenimiento de software. Evelb utiliza GIT como estándar, y propone utilizarlo para los servicios con el cliente. Como parte del mecanismo de integración continua, GIT garantizará la gestión de las diferentes versiones de las aplicaciones de software en evolución del cliente.
- Una estrategia específica para el desarrollo paralelo - Rama por versión. El desarrollo paralelo suele provenir de la necesidad de apoyar el mantenimiento evolutivo y correctivo en paralelo. La solución es mantener varias ramas en GIT, una "principal", otra por versión y cada feature desarrollada tendrá su propia rama. En un momento dado, la rama de desarrollo estaría "libre de

features", lo que significa que no se incluyen más features hasta que se despliegue la nueva versión.

3.7. Modelo de gestión de proyectos

Para garantizar el éxito de la ejecución de un servicio es importante definir una estructura para organizar y seguir el trabajo realizado. Basándonos en el contexto actual del proyecto y en nuestras experiencias anteriores en servicios similares para otros clientes, Evelb propone una organización del equipo con varios grupos principales diferenciados para ejecutar nuestros servicios en el marco del contrato actual.

Evelb acepta modificar el modelo actual en función de las necesidades y requisitos del cliente.

El modelo organizativo propuesto para el control y seguimiento de la gestión de proyectos se basa en la siguiente metodología:

- Dirección
- Gestión
- Entrega

Evelb hace una propuesta de la estructura jerárquica con los diferentes componentes que forman parte del grupo de trabajo para las tareas alcance del servicio en el nivel de organización y seguimiento de las mismas.

- Comité de dirección - Junta del proyecto. La junta de proyecto es la encargada de proporcionar al Director de Proyecto las decisiones necesarias para que el proyecto siga adelante y para superar cualquier problema.
- Gestión del proyecto. Un Director de Proyecto se encargará del control y seguimiento periódico de la gestión del proyecto con el cliente. El Director de Proyecto estará disponible para asistir a las reuniones periódicas, informar del estado, gestionar y abordar los problemas y/o riesgos adecuadamente....

También se podría invitar a otras personas a participar en este grupo, por ejemplo, el responsable de la infraestructura o cualquier otra parte interesada del cliente con la que se pueda contactar para tomar decisiones.

- Project Delivery representa el equipo que ejecuta las tareas del servicio, es

CONFIDENCIAL

decir, los profesionales asignados para llevar a cabo el grueso del trabajo que colabora con los usuarios clave del cliente.

Gestión de la calidad. El nivel de gestión de la calidad es un nivel global de gestión de contratos que interactúa con todos los demás niveles definidos en el proyecto.

3.8. Informes del proyecto

3.8.1. Metodología de información y seguimiento para el desarrollo de software

La metodología de entrega de Evelb para el desarrollo de software proporciona suficientes mecanismos para garantizar el seguimiento, el control y la comunicación del estado del proyecto, donde el seguimiento y el control del progreso real y la comunicación del estado del proyecto son actividades clave.

Seguimiento y control

- Seguir los procesos definidos en el Plan de Gestión del Proyecto.
- Medir el progreso y el rendimiento con respecto a los planes.
- Confirmar que los planes de gestión del proyecto se ajustan a los procesos y normas.
- Identificar los problemas potenciales y reales y las barreras al éxito.
- Resolver los problemas y eliminar los obstáculos identificando, evaluando, seleccionando y adoptando las medidas correctivas adecuadas.

Comunicar el estado del proyecto

- Comunicar el estado y el rendimiento del proyecto a todas las partes interesadas de forma recurrente.
- Informar de los avances respecto a los indicadores clave de rendimiento del proyecto.
- Desarrollar el contenido a comunicar en función de las necesidades de la audiencia.

3.8.2. Propuesta del Plan de Comunicación

Evelb propone un Plan de Comunicación mínimo alineado con el modelo de

CONFIDENCIAL

organización para establecer tipo de comunicación, roles involucrados, periodicidad, controles... por nivel de organización.

El modelo de organización y gobierno se basa en tres niveles:

- Nivel de gestión de la calidad, es un nivel de organización transversal que interactúa con todos los demás niveles definidos en el proyecto de seguimiento y auditoría de la calidad.

- El nivel de gestión del proyecto se encargará del seguimiento diario del proyecto, de la organización y coordinación interna, de la comunicación y de informar al cliente.

El nivel de entrega del proyecto representa el equipo que ejecuta las tareas del servicio, es decir, los profesionales asignados para llevar a cabo el grueso del trabajo.

4. Plan de gestión del contrato

Evelb se dedica al desarrollo de soluciones tecnológicas en el sector público y privado, teniendo una amplia experiencia en desarrollo web y 10 años de experiencia en la construcción de aplicaciones web. Nuestros desarrolladores de aplicaciones web dedicados han completado con éxito más de 100 proyectos para varios con áreas como la gestión de recursos humanos, el comercio electrónico, el aprendizaje electrónico, administraciones públicas, gestión de reservas, webs corporativas, etc.

A lo largo de los años, Evelb ha mejorado su proceso de entrega y flujo de trabajo en respuesta a los requisitos cambiantes y los plazos ajustados (estos plazos suelen ser característicos de los proyectos de desarrollo web).

4.1. Metodología de trabajo

El plan de trabajo que se propone a continuación se basa en nuestro marco metodológico, que guía la estrategia de ejecución de los proyectos emprendidos por Evelb. Sobre la base de nuestro pilar del modelo de servicio, la metodología se basa en:

4.1.1. Gestión del servicio

Evelb tendrá en cuenta los siguientes objetivos:

- Garantizar la continuidad del servicio y la normalidad en el proceso de transición.

- Mejorar la prestación de servicios para detectar mejor las posibles áreas.

CONFIDENCIAL

- Buscar un nuevo modelo de trabajo uniforme y visión de conjunto.
- Estar preparados para los cambios que se produzcan en la web (plataformas, infraestructuras... para anticiparse a la demanda)
- Establecer el modelo de prestación de servicios en relación con las características y dimensiones del servicio solicitado.

4.2. Análisis preliminar

El servicio de soporte abarca muchos aspectos condicionados por factores internos y externos a la aplicación web que se maneje: Sistema, Usuarios, Roles y Gestión de CMS.

Por ello, antes de comenzar el servicio de soporte, se procederá con la ejecución de un análisis individual de cada uno de los factores que afectan al mismo para obtener un informe general en el que se plasmen las definiciones e información recopilada.

4.3. Monitorización

Una vez iniciado el servicio y completado el análisis preliminar, se procederán a integrar los protocolos de monitorización en los sistemas implicados.

La monitorización de cada portal web se llevará a cabo a través de la herramienta Downtime Monkey. Esta herramienta que realiza controles con intervalos de 5 minutos permite controlar la actividad completa, así como configurar diferentes notificaciones como en caso de que haya habido una caída o que el servicio no esté disponible.

A través de esta monitorización, obtendremos información sobre los portales, impidiendo entre otras cosas, cortes de servicio prolongados o errores comunes.

4.4. Plan de pruebas

Las pruebas son un mecanismo clave que evelb propone específicamente para garantizar los servicios al cliente. Este enfoque define funciones específicas dentro del equipo técnico para los testers y establece cuatro niveles de prueba. Los niveles también definen la distribución de las actividades de prueba en el equipo del proyecto entre los desarrolladores y los testers.

Evelb alineará la adopción de estos cuatro niveles con el marco de desarrollo de software Scrum propuesto para el proyecto y con el entorno de integración continua. La definición de las actividades en el ámbito de cada sprint incluirá los diferentes niveles de pruebas.

El plan de pruebas es un conjunto de casos de pruebas que se encarga de probar una funcionalidad completa de un producto o software en concreto.

Evelb creará un plan de pruebas donde se definirán para cada funcionalidad las pruebas necesarias para su validación. Los casos de prueba a diseñar deben cubrir los aspectos funcionales y no funcionales del sistema. Para el diseño de los casos de prueba el equipo debe utilizar como bases de prueba entregables tales como requerimientos iniciales, historias de usuario, diseños, manuales técnicos, manuales de usuario, …

Cada caso de prueba estará compuesto por:

- El tipo de prueba.
- El tipo de usuario que realizará la prueba (administrador, editor, usuario autenticado, usuario anónimo, …)
- La definición de las condiciones que se deben cumplir para alcanzar las metas y objetivos.
- La definición de lo esperado en la realización de la prueba.
- Resultado esperado.

A continuación, se definirán los cuatro niveles de prueba con una breve descripción de cada uno:

Pruebas unitarias o de componente: son ejecutadas por el equipo de desarrollo en sus entornos locales. Básicamente consisten en comprobar que los componentes unitarios están codificados cumpliendo lo esperado de la funcionalidad, que se validan los datos erróneos o inesperados.

- **Pruebas de integración**: son ejecutadas por el equipo de desarrollo en el entorno de desarrollo. Consisten en comprobar que las funcionalidades que interactúan entre sí funcionan de manera correcta.

- **Pruebas de sistema:** deben ser ejecutadas idealmente por un equipo de pruebas ajeno al equipo de desarrollo. Estas pruebas se realizarán en el entorno de desarrollo o preproducción. Se debe ejecutar el plan de pruebas completo, de esta forma se verifica que la funcionalidad total del sistema fue implementada de acuerdo con el documento funcional definido en el proyecto.

- **Pruebas de aceptación:** deben ser ejecutadas por personal asignado por el cliente. Deben ejecutar todos los procesos de negocio para la ejecución de pruebas de aceptación. Es incluso recomendable que los usuarios finales que participan en este

proceso sean independientes al personal que apoyó el proceso de desarrollo. Cuando las pruebas de aceptación son ejecutadas en el entorno de desarrollo, se les denominan pruebas Alpha, cuando son ejecutadas en el entorno de preproducción se les denomina pruebas Beta. En los casos en que las pruebas de aceptación del producto se hayan ejecutado en el entorno de desarrollo, el aplicativo no podrá salir a producción, sin que se hayan ejecutados las respectivas pruebas Beta en el en el entorno de preproducción, en el caso de no existir, deben realizarse directamente en el entorno de producción. Es importante concluir, que las pruebas Alpha son opcionales, pero las pruebas Beta son obligatorias.

5. Plan de gestión de las solicitudes de servicio

5.1. Tramitación

Así pues, en el momento en el que se recibe una incidencia, independientemente del canal empleado, esta será registrada en el Redmine por el técnico de soporte. La petición se cubrirá con todos los datos indicados anteriormente y se generará un email automático que se enviará al técnico/a vinculado.

Esta incidencia será analizada al momento por el personal técnico y comenzará a ejecutar la resolución cumpliendo siempre con los plazos establecidos.

Esta persona procederá a su resolución y posterior actualización dentro de la herramienta Redmine ofreciendo la información vinculada a la misma.

En caso de que la incidencia/consulta o petición lo requiera, la persona encargada de la misma se pondrá en contacto vía telefónica y/o email con la persona solicitante para una aclaración y resolución más directa. En caso de optar por esta opción, la información sobre la resolución se añadirá igualmente a la petición para guardar un historial completo que pueda consultar el Responsable del proyecto.

Una vez que la incidencia ha sido resuelta, se establecerá un contacto con la persona solicitante informando del estado y se procederá a cerrar la incidencia. La incidencia/ consulta o petición quedará cerrada en cuanto se haya procedido a su resolución y se obtenga la confirmación por parte de la persona emisora.

Para una mayor organización, las incidencias podrán ser organizadas por categorías definidas en la reunión inicial.

5.2. Implantación

El proceso de implantación está directamente relacionado con el ciclo de vida del software.

Para que este ciclo de vida se desarrolle de forma correcta, se establecen una serie de procesos y entornos apropiados.

Se contemplan tres tipos diferentes de entornos, en los que será desplegado el sistema, durante las distintas fases.

Entorno de desarrollo: será el que se encuentre implementado de forma privada en nuestras dependencias y sobre el cual el equipo llevará a cabo las tareas para la construcción del sistema.

Entorno de pruebas o pre-producción: será una réplica de los entornos del cliente, implementado en nuestras instalaciones. Se habilitará un acceso a los usuarios necesarios para que el responsable del contrato pueda realizar las pruebas oportunas. En este entorno se desplegará el sistema al finalizar cada iteración. Cabe la posibilidad de que exista un segundo entorno de pruebas en las instalaciones del cliente si se estima oportuno.
Será el entorno en el que se despliegue el sistema indefinidamente, una vez finalizado el desarrollo y superados todos los test oportunos.

El despliegue en los diferentes entornos se realizará de forma automática empleando las herramientas oportunas para crear un sistema de integración continua.

5.3. Mantenimiento correctivo

Un plan de mantenimiento correctivo es esencial para el buen funcionamiento y la seguridad de una página web. El propósito del mantenimiento correctivo es identificar y solucionar los errores y problemas de la página web para asegurar que la misma se ejecuta sin errores y sin interrupciones.

Consiste en la revisión y corrección de problemas de seguridad, estabilidad, errores en el código, falta de rendimiento a causa del hardware, etc. Nuestro trabajo de mantenimiento preventivo de software permitirá disponer de evaluaciones periódicas que optimicen los resultados de nuestros programas, corrigiendo errores que pudieran producirse gracias al mantenimiento correctivo de cara a acciones futuras.

5.1. Mantenimiento preventivo

Los componentes informáticos que forman una página web reciben periódicamente modificaciones para incrementar su seguridad o corregir posibles riesgos, por lo que

un sitio web debe mantenerse al día. Con este tipo de mantenimiento se buscará prevenir posibles problemas en un sitio web, adelantándose a ellos para que no sucedan.

5.2. Mantenimiento Evolutivo

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la evolución o cambio de las necesidades del usuario, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye, entre otros:

- Cambios en los requisitos de la aplicación
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del portal.

En base al esfuerzo requerido para su resolución, esta tipología de actividad se ha dividido en dos niveles:

- Mantenimiento Evolutivo a pequeña escala: actividades relacionadas con el desarrollo evolutivo, cuyo tamaño y complejidad no son excesivos.
- Mantenimiento Evolutivo a gran escala: corresponderán a tareas de mayor tamaño y complejidad más significativas, en concreto, aquellas cuyo esfuerzo sobrepase el límite establecido para el mantenimiento evolutivo a pequeña escala.

5.3. Mantenimiento recurrente

Realizar un mantenimiento recurrente de la página web es una tarea complicada que requiere mucho tiempo, paciencia y conocimientos técnicos. Para garantizar que una página web esté siempre al día, se deben realizar una serie de tareas de mantenimiento recurrente, como actualizar el contenido, verificar los enlaces, comprobar el rendimiento del servidor y asegurarse de que la página esté segura y funcione de forma adecuada. Estas tareas no sólo mejoran el aspecto de la página, sino que también mejoran la experiencia de usuario, ya que ofrecen mejor desempeño y confiabilidad.

Por lo tanto, el mantenimiento recurrente de una página web es esencial para mantenerla al día, segura y en línea. Por lo que se buscará automatizar el mayor número de tareas posibles, realizando pruebas de seguridad periódicas y actualizando los enlaces y contenido de forma oportuna.

6. Plan de recepción del servicio

CONFIDENCIAL

6.1. Documentación

Durante la implementación del proyecto se generará una serie de documentos por parte de Evelb que se irán entregando Agencia Qualitat para su revisión y validación.

Entre estos documentos se encuentran:

- **Acta de inicio del proyecto:** se trata del Acta de Constitución del Proyecto que se elaborará tras la reunión de lanzamiento. En este documento se definirá el alcance, los objeticos y los participantes del proyecto, así como los roles y responsabilidades de cada participante.

- **Calendario del proyecto:** se definirá el calendario inicial del proyecto, que recogerá las fechas previstas de los diferentes hitos. Este calendario permitirá identificar cualquier imprevisto o retraso que pueda afectar al proyecto en su desarrollo.

- **Documento funcional:** se trata del Documento de Alcance Funcional que se elaborará durante la captura de requisitos. Este documento recogerá todos los requerimientos funcionales del proyecto y debe ser validado antes de empezar con el desarrollo del proyecto.

- **Propuestas de diseño:** se trata de los diferentes diseños que elaborará Evelb del portal web para ser validados antes de la maquetación y desarrollo del proyecto.

- **Informes de seguimiento:** estos documentos recogerán la situación en la que se encuentra el proyecto y serán los que se presenten en las reuniones de seguimiento entre Evelb y Agencia Qualitat.

- **Actas de reunión:** estos documentos recogerán lo hablado durante las reuniones entre Evelb y Agencia Qualitat, para que quede constancia de lo acordado y sean validadas por ambas partes.

- **Documento de pruebas:** este documento recogerá los diferentes casos de prueba que se deben ejecutar para probar cada una de las funcionalidades del proyecto.

- **Documento de planificación de la formación:** este documento recogerá las necesidades de formación y el calendario de planificación de estas.

- **Documento de despliegue:** este documento será un manual técnico de despliegue que tendrá como objetivo documentar las actividades que el equipo técnico de despliegue deberá revisar, ejecutar y verificar para pasar el desarrollo a los entornos de preproducción y/o producción.

- **Manuales de usuario:** estos manuales se elaborarán como guía para ayudar a los usuarios a entender cómo funciona el proyecto y como realizar ciertas acciones.

CONFIDENCIAL

- **Acta de cierre del proyecto:** se trata del Acta de Cierre del Proyecto que se elaborará tras la reunión de cierre. En este documento se incluirá la evaluación completa del desarrollo del proyecto.

7. Automatización y seguridad

7.1. Herramientas de control de despliegue

Los entornos web avanzados requieren herramientas de control de despliegue para gestionar la configuración y el flujo de trabajo a lo largo de una aplicación. Estas herramientas aseguran que su aplicación se despliegue con éxito, sin errores y en el tiempo establecido. Una herramienta de control de despliegue permitirá establecer flujos de trabajo preestablecidos, importar configuración desde repositorios de código, configurar herramientas de integración continua, controlar los límites del despliegue y mucho más. Para el control de despliegue se propone la herramienta Ansible. Esta herramienta ofrece características específicas de configuración y utilidades que pueden ayudar a automatizar y simplificar los procesos de implementación. Para la creación de entornos se propone la utilización de Vagrant para garantizar que los entornos web se desplieguen de manera fiable, segura y coherente.

8. Equipo de trabajo

Uno de los factores claves considerados en la presenta propuesta lo constituye el equipo humano aportado para la ejecución del proyecto. Para dar respuesta a los requisitos descrito en el PPT con total garantía de éxito y llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos perseguidos, resulta fundamental la composición del equipo de trabajo aportado.

Para el correcto desarrollo del proyecto se estima necesaria la presencia de los siguientes participantes y perfiles.

8.1. Estructura

Para el correcto desarrollo de los proyectos que puedan resultar del Acuerdo Marco, se estima necesaria la presencia de los siguientes participantes y perfiles:

Responsable de Proyecto: Perfil que coordinará al equipo y estará en contacto con la Agencia Qualitat.

Equipo de desarrollo: formado por diferentes perfiles multidisciplinares, con conocimiento y experiencia contrastadas en las tecnologías relacionadas con los

proyectos a abordar

Diseñador UX: Perfil especializado en UX design.

8.2. Experiencia

Coordinador de proyecto

Cuenta con 7 años de experiencia en desarrollo de proyectos web y especializado en la creación de proyectos web.

FORMACIÓN

- Grao en Ingeniería Informática

EXPERIENCIA

- Desarrollador en proyectos para empresa privada (freelancer) (2015 – 2016)
- Desarrollador Full Stack en proyectos para Administración Pública y Privada (2020)
- PO, Desarrollador web y app, DevOps, (2020-actualidad)

Dedicación: 100%

Disponibilidad: 100%

Programador web / Maquetador

Cuenta con 6 años de experiencia en desarrollo de proyectos web y maquetación de estos.

FORMACIÓN

- Ciclo Superior en Desarrollo de aplicaciones Web

EXPERIENCIA

- Desarrollador Full Stack en proyectos para Administración Pública y Privada (2016 - actualidad)
- Diseñador y maquetador Front-end especialista en usabilidad (2018-actualidad)
- Experiencia en desarrollos con CMS y ecommerce.

Dedicación: 100%

CONFIDENCIAL

Disponibilidad: 100%

Programador web

Cuenta con 2 años de experiencia en desarrollo de proyectos web y maquetación de estos.

FORMACIÓN

- Ciclo Superior en Desarrollo de aplicaciones Web

EXPERIENCIA

- Desarrollador web y maquetador Front-end proyectos para Administración Pública y Privada (2021 - actualidad)

Dedicación: 80%

Disponibilidad: 100%

Diseñador gráfico y experto en UX y usabilidad

Diseñadora y gestora de proyectos web con 8 años de experiencia en UX Design aplicado a proyectos digitales como interfaces web, aplicaciones móviles y desarrollo de creatividades específicas.

FORMACIÓN

- Licenciatura en Diseño gráfico por la Universidad privada Escola Superior Gallaecia. (2013)
- Curso Adobe XD: Diseño profesional de prototipos
- UX Design & User Experience
- Seminario Herramientas para la Gestión Realista de Herramientas
- Curso oficial de certificación Scrum Manager
- "Métodos Ágiles de Gestión de Proyectos: Scrum y Kanban”

EXPERIENCIA

- Diseño gráfico y multimedia para la universidad (2011-2013)
- Colaboración en proyectos audiovisuales con la Universidad de Aveiro (2013)

CONFIDENCIAL

- Realización de reportajes fotográficos en exposiciones artistas (2009 - actualidad)
- Diseño de páginas webs y aplicaciones como freelance (2009-2013)
- Responsable y coordinadora de proyecto de diseño y UX (2013-Actualidad)

Dedicación: 50%

Disponibilidad: 100%

Técnico de sistemas

Coordinador con 10 años de experiencia en empresa pública y privada.

FORMACIÓN

- Ciclo superior de desarrollo de aplicaciones multiplataforma Año 2008
- Ciclo medio de electrónica de consumo Año 2005

EXPERIENCIA

- Experiencia en mantenimientos informáticos Colaboración en proyectos audiovisuales con la Universidad de Aveiro (2013)
- Administración y uso de Redmine (Es la herramienta de ticketing por defecto de Evelb)
- Experiencia con programas de gestión remota. Anydesk, TeamViewer, VNC, Supremo, RDP, VPN Watchguard, VPN Fortinet…
- Mantenimiento de equipos informáticos
- Uso de Microsoft Office desde 2000 a 365

Dedicación: 40%

Disponibilidad: 100%

9. Valor añadido

9.1. Formación

Evelb realizará jornadas de formación a los usuarios de la Agencia Qualitat, un total de 80 horas, divididas en jornadas completas divididas. Se realizarán diferentes grupos

CONFIDENCIAL

según las necesidades específicas en función de los tipos de usuarios realizando talleres prácticos online para nuevas funciones.

9.2. Informe mensual GA4

Con el fin de comprobar que se están cumpliendo los objetivos a medida que se desarrolla la estrategia de mejoras web, se realizará un seguimiento diario de ésta a través de las métricas brindadas por Google Analytics 4. De esta forma en caso de que se produzca algún tipo de desviación con respecto a los objetivos, esta puede corregirse de manera inmediata. A partir de esto surgirán nuevas recomendaciones de mejora.

9.3. Traducción en 8 idiomas

La traducción es una herramienta valiosa en el sitio web. Se ofrece la traducción del sitio web en 8 idiomas. Entre ellos: italiano, portugués, ruso, francés, chino mandarín , alemán o árabe. Con esta opción, el sitio será más accesible para una audiencia global más amplia lo que permitirá expandir el alcance.

9.4. Accesibilidad

Se requiere la adaptación de la página web para ser accesible para todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades. Para ello, se realizará una revisión exhaustiva de la misma y se implementarán diferentes medidas de accesibilidad. En primer lugar, se revisarán y mejorarán las etiquetas alt en las imágenes y elementos multimedia para proporcionar alternativas de texto. Además, se implementarán opciones para mejorar la experiencia de navegación de usuarios con discapacidad, como la modificación del contraste de la página, el agrandamiento de los tamaños de los textos y la mejora de la navegación mediante el teclado.

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

Declaración de confidencialidad y protección de datos

La presente documentación es propiedad de Evelb Técnicas y Sistemas S.L., tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Evelb Técnicas y Sistemas S.L, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.

Cualquier dato, inclusive de carácter personal, entregado y/u obtenido por las partes como consecuencia de la provisión/recepción del Servicio, única y exclusivamente podrá ser utilizado o aplicado para dicho fin, no pudiendo ser entregados o cedidos a terceros bajo ningún título (salvo el tratamiento o acceso por aquellos terceros relacionados con la recepción/provisión del Servicio o aquellos casos en los que legalmente la parte viniera obligada, sirviendo en dicho caso esta cláusula como consentimiento expreso a tales efectos), ni siquiera a los meros efectos de su conservación. Las partes deberán adoptar las medidas de índole técnico y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el Cliente para la gestión de la presente solicitud de oferta comercial y/o relación contractual con Evelb Técnicas y Sistemas S.L, así como para otras finalidades que nos permita o autorice en virtud de lo establecido en la Política de Datos de Empresa, cuyo contenido íntegro podrá consultar en la web *https://Evelb.es/politica-privacidad/.* En este contexto, le rogamos que facilite esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando por Evelb Técnicas y Sistemas S.L.

En caso de que como consecuencia de la provisión del Servicio el proveedor de este accediera o implicara la realización de obligaciones o actuaciones que, según la normativa aplicable en materia de protección de datos, se consideren un encargo de tratamiento de datos de carácter personal, tales actuaciones nunca constituirán una cesión de datos por parte del Cliente a Evelb Técnicas y Sistemas S.L, sino un tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente que será el único responsable del tratamiento. En tal caso, las Partes formalizarán el correspondiente Anexo de encargo del tratamiento.