

DALSY

Fecha: 20/10/2025
PROP-JAJERD-2025-004-INC





HISTORIAL DE CAMBIOS

FICHERO	VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
Propuesta “Dalsy”	1.00	Primera versión	20/10/25

DIFUSIÓN

AUTOR/ES : Jorge Repullo Serrano, Artur Vargas Carrión, Juan Manuel Valenzuela González, Eduardo González Bautista, Rubén Oliva Zamora, David Muñoz del Valle

DISTRIBUCIÓN: Rubén Oliva Zamora

APROBACIÓN: Farmacéutica González



ÍNDICE

1	Objeto de la propuesta	4
2	Oportunidad de la propuesta	4
2.1	Situación de partida	4
2.2	Antecedentes y experiencia de JAJERD	5
2.2.1	<i>Certificaciones y acreditaciones</i>	5
2.3	Necesidad y objetivo del proyecto	6
3	Resumen ejecutivo	7
4	Alcance de la propuesta	8
4.1	Objetivos del proyecto	8
4.2	Características y requisitos de la solución	8
4.2.1	<i>Requisitos funcionales</i>	8
4.2.2	<i>Requisitos no funcionales</i>	10
4.2.3	<i>Justificación de la solución tecnológica</i>	11
4.3	Requisitos del proyecto	12
4.3.1	<i>Plazos del proyecto</i>	12
4.3.2	<i>Metodología y seguimiento</i>	12
4.3.3	<i>Proceso de aceptación</i>	12
4.3.4	<i>Subcontratación</i>	13
4.4	Entregables	13
4.5	Control del alcance	13
4.5.1	<i>Proceso de gestión de cambios</i>	13
4.5.2	<i>Revisión del presupuesto y plazos</i>	14
4.6	Garantía	14
4.7	Mantenimiento básico	15
4.8	Servicio posventa	15
5	Descripción de la solución propuesta	17
5.1	Etapas del proyecto	17
5.1.1	<i>Fase 1. Definición y diseño (hito de validación)</i>	17
5.1.2	<i>Fase 2. Construcción, pruebas y despliegue</i>	17
5.2	Metodología: enfoque híbrido (Cascada-Scrum)	18
5.2.1	<i>Macro-gestión en cascada</i>	18
5.2.2	<i>Ejecución ágil (Scrum)</i>	18
5.3	Plan de trabajo	19
5.4	Equipo de trabajo	20
5.4.1	<i>Equipo JAJERD</i>	20
5.4.2	<i>Equipo del cliente</i>	20
6	Gestión del proyecto	21
7	Valoración económica	22
7.1	Proyecto de desarrollado e implementación	22
7.2	Servicios opcionales de postventa	23
8	Forma de pago	24
8.1	Proyecto de desarrollo “Dalsy”	24
8.2	Servicios opcionales postventa	24
9	Validez de la propuesta	26
10	Aceptación de la oferta	26



1 Objeto de la propuesta

El presente documento detalla la propuesta técnica y económica que presenta JAJERD para el desarrollo e implantación de **Dalsy**, una aplicación para la gestión de incidencias accesible desde escritorio y móvil. El objetivo principal de esta propuesta es dar respuesta a la necesidad del Departamento de TI de la empresa farmacéutica de mejorar la eficiencia, centralizar las solicitudes de soporte y asegurar la compatibilidad con los estándares ITIL / ISO 20000, tal y como se describe en el pliego de condiciones de su solicitud de propuesta.

2 Oportunidad de la propuesta

2.1 Situación de partida

Tal y como se describe en la solicitud de propuesta, la empresa farmacéutica ha experimentado un notable crecimiento en personal y actividad en los últimos años. Este éxito ha generado una mayor demanda de servicios tecnológicos internos, provocando que el actual modelo de soporte del departamento de TI, basado en la atención telefónica directa, sea ineficiente y limitante.

El método actual presenta las siguientes problemáticas:

- **Saturación del equipo técnico:** los técnicos dedican una parte significativa de su jornada a atender llamadas, lo que interrumpe constantemente sus tareas planificadas y proyectos de mejora.
- **Falta de trazabilidad y priorización:** las peticiones se atienden a medida que llegan o según la insistencia del usuario, sin un sistema formal que permita clasificar las incidencias por su impacto real en el negocio.
- **Pérdida de información y conocimiento:** no existe un registro histórico centralizado de incidencias y soluciones, lo que dificulta la resolución de problemas recurrentes y el análisis para la mejora continua.
- **Ineficiencia en la comunicación:** las conversaciones telefónicas a menudo se extienden a temas no relacionados, consumiendo tiempo valioso tanto del técnico como del empleado.
- **Incapacidad para la mejora estratégica:** la sobrecarga operativa impide al equipo de TI dedicar tiempo a la evolución de la infraestructura y a la implementación de mejoras estratégicas para la compañía.

Esta situación ha llevado a que el departamento de TI esté desbordado, afectando su eficacia y la percepción de su servicio por parte de los empleados.



2.2 Antecedentes y experiencia de JAJERD

JAJERD cuenta con una sólida trayectoria en el diseño y desarrollo de soluciones de software a medida para **optimizar procesos de negocio críticos** en grandes corporaciones. Nuestra experiencia no se limita a la entrega de un producto, sino a la creación de herramientas estratégicas que generan un impacto medible y duradero.

Nuestros casos de éxito más relevantes demuestran nuestra capacidad para resolver problemas complejos:

- **Optimización de operaciones para Amazon EU SARL:** desplegamos un sistema de ticketing y automatización de soporte para sus centros logísticos paneuropeos. Antes de nuestra intervención, la gestión de incidencias internas se basaba en procesos manuales que generaban cuellos de botella. Nuestra solución redujo el tiempo medio de resolución de incidencias en un 40% y automatizó el 60% de las peticiones recurrentes, liberando al personal de soporte para tareas de mayor valor.
- **Automatización de cumplimiento para Grupo Santander:** desarrollamos una aplicación para la automatización de las auditorías de cumplimiento normativo (Compliance) a nivel global. El sistema centralizó la recopilación de evidencias y generó informes automáticos, resultando en una reducción del 70% en el tiempo dedicado a la preparación de auditorías y eliminando por completo los errores de reporte manual.
- **Digitalización de procesos para Adeslas (Grupo Mutua Madrileña):** llevamos a cabo el diseño e implantación de su portal de autogestión para proveedores médicos. Este portal digitalizó el proceso de solicitud y aprobación de autorizaciones, reduciendo las llamadas al *call center* en un 50% y acelerando el tiempo de aprobación de pruebas médicas de 48 horas a menos de 2 horas para los casos estándar.
- **Gestión regulatoria para Johnson & Johnson:** creamos una plataforma centralizada para la gestión de la documentación regulatoria (eTMF - Electronic Trial Master File) para sus ensayos clínicos de fase III. La solución garantizó una trazabilidad documental del 100% en tiempo real y redujo los costes de preparación para las auditorías de la FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU.) y la EMA (Agencia Europea de Medicamentos) en un 35%.

Estos proyectos demuestran que entendemos los desafíos de las grandes organizaciones multinacionales y sabemos cómo transformar problemas operativos complejos en ventajas competitivas a través de la tecnología.

2.2.1 Certificaciones y acreditaciones

Complementando nuestra experiencia práctica, nuestro compromiso con la calidad y la gestión de proyectos está acreditado por certificaciones de validez internacional. Contamos con la certificación **ISO 9001** en sistemas de gestión de calidad, lo que garantiza que nuestros procesos de desarrollo y entrega están estandarizados y orientados a la mejora continua. Adicionalmente, nuestro jefe de proyecto está certificado como **Project Management Professional (PMP)** y nuestros equipos de



desarrollo operan bajo marcos ágiles certificados (**Certified ScrumMaster**), lo que asegura una gestión eficiente y alineada con las mejores prácticas que exige un proyecto de esta envergadura.

2.3 Necesidad y objetivo del proyecto

La necesidad fundamental del cliente es evolucionar de un modelo de soporte reactivo y desestructurado a un **proceso de gestión de incidencias formalizado, eficiente y medible**. Se busca transformar el caos actual en un flujo de trabajo ordenado que aporte valor real al negocio.

Los objetivos clave que se persiguen con la implementación de la nueva aplicación son:

- **Mejorar la efectividad del proceso:** centralizar todas las incidencias y peticiones en una única plataforma, permitiendo una gestión ordenada y trazable desde su creación hasta su cierre.
- **Incrementar la productividad del equipo de TI:** liberar a los técnicos de las interrupciones constantes, permitiéndoles organizar su trabajo de forma eficiente y enfocarse en tareas de mayor valor.
- **Aumentar el ratio de resolución:** cumplir con el objetivo de incrementar en un 15% el número de peticiones resueltas mensualmente, gracias a una mejor asignación, priorización y acceso a una base de conocimiento.
- **Alineación con las mejores prácticas del sector:** asegurar que la nueva herramienta y el proceso asociado sean compatibles con los requisitos de marcos de referencia como ITIL y la norma ISO 20000. Esto no solo optimiza la gestión, sino que también profesionaliza el servicio de TI, garantizando la calidad y la mejora continua.
- **Obtener visibilidad y control:** disponer de datos y métricas sobre el servicio de TI para identificar problemas recurrentes, medir el rendimiento y tomar decisiones informadas para la optimización de recursos.

En suma, este proyecto representa una oportunidad estratégica para que el Departamento de TI se convierta en un pilar de eficiencia y un facilitador del crecimiento de la empresa, en lugar de un área reactiva y sobrecargada.



3 Resumen ejecutivo

El departamento de TI está sobrecargado por un volumen de llamadas incesante. Cada interrupción es un **coste directo para la empresa**: frena proyectos, frustra a su equipo técnico y convierte un área estratégica en un simple servicio de atención al cliente desbordado. Esta ineficiencia es un lastre que les impide avanzar al ritmo que su negocio exige.

Nuestra propuesta es cortar este nudo gordiano de raíz con **Dalsy**: una plataforma de gestión de incidencias diseñada a medida, donde cada petición de ayuda se canaliza a través de un único sistema inteligente, se prioriza según su impacto real en el negocio y se asigna a la persona adecuada **sin necesidad de una sola llamada**. Es accesible desde cualquier dispositivo y está diseñada para ser increíblemente simple para el empleado que pide ayuda, y extremadamente potente para el técnico que la ofrece.

Con la implementación de Dalsy, su empresa obtendrá tres beneficios clave e inmediatos:

1. **Propiedad y control total**: la herramienta será un activo 100% suyo. Olvídense de cuotas mensuales, licencias o ataduras. Es una inversión única en una solución permanente que podrán evolucionar con total autonomía.
2. **Rendimiento cuantificable**: no hablamos de mejoras abstractas. El sistema está diseñado para que su equipo resuelva, como mínimo, un 15% más de incidencias al mes. Más eficiencia, más productividad, mejores resultados medibles.
3. **Un salto de profesionalidad**: alinearemos su gestión de soporte con las mejores prácticas del sector (ITIL / ISO 20000), transformando el proceso en un servicio fiable, predecible y de alta calidad para toda la organización.
4. **Tranquilidad y seguridad post-entrega incluidas**: como parte de nuestra oferta, incluimos **150 horas de mantenimiento preventivo sin coste adicional**. Nos encargaremos de aplicar los parches de seguridad y de realizar revisiones mensuales para garantizar que su nueva herramienta se mantenga segura y funcionando de manera óptima, dándole total tranquilidad.

Les proponemos cambiar un problema diario que les cuesta tiempo, dinero y, sobre todo, la imposibilidad de evolución, por una ventaja estratégica que les dará control, mejorará sus resultados y potenciará a su equipo de TI para que se convierta en un verdadero facilitador del crecimiento de la empresa.



4 Alcance de la propuesta

A continuación, se describe el alcance detallado de la propuesta para el desarrollo e implantación de la aplicación de gestión de incidencias, diseñada para responder a las necesidades del departamento de TI de la empresa farmacéutica.

4.1 Objetivos del proyecto

El objetivo principal es optimizar la gestión de incidencias y peticiones de los usuarios de los servicios de TI. Buscamos transformar el actual modelo de soporte reactivo, basado en interrupciones telefónicas, en un proceso gestionado, eficiente y medible. Para lograrlo, el proyecto se enfoca en los siguientes objetivos específicos:

- **Mejorar la efectividad del proceso:** centralizar todas las incidencias y peticiones en una única plataforma, permitiendo una gestión ordenada y trazable que elimina la pérdida de información y la falta de priorización del método actual.
- **Incrementar la productividad del equipo de TI:** eliminar las interrupciones telefónicas constantes para que el equipo técnico pueda enfocarse en sus tareas planificadas.
- **Aumentar el ratio de resolución en un 15%:** incrementar cuantificablemente el número de peticiones resueltas mensualmente.
- **Garantizar la alineación con ITIL / ISO 20000:** asegurar que la nueva herramienta y los flujos de trabajo sean 100% compatibles con las mejores prácticas del sector.

4.2 Características y requisitos de la solución

4.2.1 Requisitos funcionales

4.2.1.1 Módulo de gestión de incidencias (ticketing)

- **RF1. Creación de incidencias (usuario/empleador, usuario invitado):** el sistema debe permitir a los usuarios finales y a los usuarios invitados la creación de nuevas incidencias (tickets).
- **RF2. Anexar ficheros a incidencia (usuario/empleador, usuario invitado, técnico):** el sistema debe permitir adjuntar uno o más ficheros a una incidencia, tanto en el momento de su creación como en las comunicaciones posteriores.
- **RF3. Registro de hitos de incidencia (sistema):** el sistema debe registrar y mostrar de forma automática las fechas de creación, los cambios de estado y la fecha de resolución final de cada incidencia.



- **RF4. Registro de tiempo dedicado (técnico):** el sistema debe permitir a los técnicos registrar el tiempo de trabajo dedicado a la resolución de una incidencia.
- **RF5. Notificaciones por correo electrónico (sistema):** el sistema deberá enviar notificaciones automáticas por correo electrónico a los usuarios implicados cuando se produzcan eventos relevantes (ej: nueva incidencia, asignación, comentario, resolución).

4.2.1.2 Módulo de administración y configuración

- **RF6. Gestión de tipos de incidencia (administrador):** el sistema debe permitir al administrador crear, modificar y eliminar las categorías o tipos de incidencia.
- **RF7. Gestión de campos personalizados (administrador):** el sistema debe permitir al administrador añadir, modificar o eliminar campos personalizados en el formulario de creación de incidencias.
- **RF8. Asignación de incidencias (administrador, técnico):** el sistema debe permitir la asignación manual de incidencias a un técnico o a un grupo, así como la configuración de reglas para la asignación automática basada en el tipo de incidencia.
- **RF9. Gestión de roles y permisos (administrador):** el sistema debe permitir la creación de nuevos roles de usuario y la configuración detallada de sus permisos dentro de la aplicación.

4.2.1.3 Módulo de interfaz de usuario

- **RF10. Panel personal de incidencias (usuario/empleador, técnico):** el sistema debe proporcionar a cada usuario un panel personal donde pueda visualizar y filtrar sus incidencias por estado, prioridad o tipo.
- **RF11. Búsqueda de incidencias (usuario/empleador, técnico, administrador):** el sistema debe ofrecer una función de búsqueda que permita localizar incidencias utilizando múltiples criterios (texto, estado, usuario, fechas, etc.).

4.2.1.4 Módulo de informes y exportación

- **RF12. Generación de informes (administrador):** el sistema debe permitir la generación de informes personalizables sobre el volumen, tipos y tiempos de resolución de las incidencias.
- **RF13. Exportación de datos (administrador, usuario con permisos):** el sistema debe permitir la exportación de los informes y listados de incidencias a los formatos CSV, Excel y PDF.



4.2.1.5 Módulo de cumplimiento normativo

- **RF14. Gestión de textos legales (administrador):** el sistema debe incluir un apartado en el panel de administración para gestionar el contenido de las páginas de “Aviso legal” y “Política de privacidad” (adecuada a LOPD/RGPD).
- **RF15. Visualización de textos legales (sistema):** el sistema debe mostrar enlaces visibles y accesibles en el pie de página (footer) de la aplicación a los textos de “Aviso legal” y “Política de privacidad” para todos los usuarios.
- **RF16. Gestión de cookies (sistema):** la aplicación deberá mostrar un aviso para la aceptación de la política de cookies y no instalar cookies no esenciales hasta obtener el consentimiento del usuario, conforme al RGPD.

4.2.1.6 Módulo de personalización

- **RF17. Personalización de apariencia corporativa (administrador):** el sistema debe permitir al administrador personalizar la interfaz con los colores, logos e imágenes corporativas de la empresa para alinear la herramienta con la identidad de marca.

4.2.2 Requisitos no funcionales

4.2.2.1 Requisitos de arquitectura y tecnología

- **RNF1. Plataforma tecnológica:** la solución deberá estar desarrollada sobre el gestor de contenidos *WordPress*, utilizando su ecosistema de plugins y temas.
- **RNF2. Propiedad del código:** la solución no será un servicio bajo suscripción (SaaS). El cliente recibirá la propiedad completa del código fuente de todos los desarrollos a medida.
- **RNF3. Accesibilidad multidispositivo:** la interfaz de la aplicación deberá ser responsive, garantizando una experiencia de usuario óptima en navegadores de escritorio, tabletas y dispositivos móviles.

4.2.2.2 Requisitos de usabilidad y personalización

- **RNF4. Personalización visual:** la apariencia de la aplicación deberá ser personalizable para poder integrar la identidad visual corporativa de la empresa (logotipos, colores, etc.).

4.2.2.3 Requisitos de cumplimiento y compatibilidad

- **RNF5. Cumplimiento normativo:** el sistema deberá incluir los apartados y funcionalidades necesarias para cumplir con el RGPD, la LOPD y la ley de cookies.
- **RNF6. Compatibilidad con estándares:** el flujo de trabajo para la gestión de incidencias deberá ser compatible con las buenas prácticas definidas en los marcos de ITIL / ISO 20000.



4.2.2.4 Requisitos de calidad y seguridad

- **RNF7. Rendimiento:** la aplicación deberá tener tiempos de carga y respuesta eficientes para garantizar una experiencia de usuario fluida y no impactar negativamente en la productividad de los técnicos y empleados.
- **RNF8. Seguridad:** el sistema deberá incorporar las medidas de seguridad necesarias para proteger la información gestionada, incluyendo protección contra vulnerabilidades comunes (ej. Inyección SQL, XSS) y un sistema de autenticación seguro.
- **RNF9. Mantenibilidad y extensibilidad del código:** dado que el cliente desea disponer del código fuente para futuras evoluciones, el desarrollo a medida se realizará siguiendo buenas prácticas, con un código limpio, comentado y modular que facilite su mantenimiento y futuras ampliaciones.

4.2.3 Justificación de la solución tecnológica

En respuesta directa a los requisitos y sugerencias de su RFP, hemos seleccionado **WordPress** como la plataforma tecnológica para el desarrollo de "Dalsy". Esta decisión se fundamenta en las siguientes ventajas estratégicas que responden directamente a sus necesidades clave:

- **Cumplimiento del requisito de propiedad (No SaaS):** WordPress es un software de código abierto que nos permite desarrollar una solución 100% a medida. Esto cumple con su requisito explícito de no utilizar soluciones en la nube con pago por suscripción y otorga la propiedad total del código fuente, eliminando costes de licenciamiento recurrentes.
- **Mantenibilidad y evolución a futuro:** la RFP expresa claramente la necesidad de "disponer del código, para realizar adaptaciones y evoluciones sobre el mismo". Al ser la plataforma de gestión de contenidos más utilizada del mundo y al comprometernos a entregar un código limpio y modular (RNF11), garantizamos que su equipo pueda mantener y ampliar la herramienta fácilmente en el futuro.
- **Flexibilidad para requisitos funcionales:** el ecosistema de WordPress nos permite construir de forma nativa todos los módulos funcionales solicitados en el RFP, asegurando una personalización completa.
- **Facilidad de administración:** la gestión de contenidos críticos para el cumplimiento normativo, como los textos legales de LOPD/RGPD, se realiza desde un panel de administración intuitivo y conocido, reduciendo la curva de aprendizaje para los administradores del sistema.



4.3 Requisitos del proyecto

Para garantizar el éxito del proyecto y una colaboración fluida, se establecen los siguientes requisitos de gestión, planificación y entrega, de acuerdo con las directrices indicadas en la RFP.

4.3.1 Plazos del proyecto

El proyecto se ejecutará dentro del marco temporal definido por el cliente:

- **Fecha de inicio:** el proyecto deberá comenzar, como muy tarde, el 11 de noviembre de 2025.
- **Fecha límite para aprobación del diseño:** la fase de diseño de la aplicación deberá estar finalizada y validada por el cliente antes del 16 de diciembre de 2025.
- **Fecha de finalización:** el proyecto deberá estar completamente finalizado y entregado el 25 de enero de 2026.

4.3.2 Metodología y seguimiento

Con el objetivo de ofrecer total visibilidad sobre el progreso del trabajo, se implementará una metodología ágil que permita ver el avance de forma continua.

- **Reuniones de seguimiento:** se establecerán reuniones periódicas de seguimiento y revisión cada semana. El propósito de estas reuniones será presentar los avances, resolver dudas y validar las entregas parciales.
- **Aprobación del diseño:** se realizará una validación formal de la propuesta de diseño (mockups, wireframes, diagramas de arquitectura) antes de proceder con la fase de desarrollo, cumpliendo con la fecha límite establecida.

4.3.3 Proceso de aceptación

La aceptación final del producto se llevará a cabo tras la entrega de la versión definitiva.

- **Revisión por la Oficina de Gestión de Proyectos (OGP):** el producto final, junto con toda la documentación asociada, será revisado por la Oficina de Gestión de Proyectos del cliente.
- **Verificación y pruebas:** la OGP realizará las verificaciones y pruebas que considere oportunas para validar que la solución cumple con todos los requisitos funcionales y no funcionales definidos en el alcance.
- **Acta de aceptación:** una vez superado el proceso de validación, se procederá a la firma del acta de aceptación final del proyecto.



4.3.4 Subcontratación

En caso de que sea necesario subcontratar alguna parte específica del proyecto, se informará de ello de manera explícita en la oferta.

- **Autorización del cliente:** cualquier empresa subcontratada deberá ser presentada y autorizada previamente por el cliente antes de iniciar su participación en el proyecto.

4.4 Entregables

Al finalizar el proyecto y como parte de la entrega final, se proporcionarán los siguientes activos y documentación para asegurar la correcta implantación, uso y mantenimiento futuro de la aplicación:

- **Producto desarrollado:** se entregará tanto el software completamente funcional y preparado para su instalación, como los archivos fuente de este.
- **Guía de instalación:** un documento detallado que incluirá los requisitos de hardware y software necesarios para la correcta instalación y funcionamiento de la aplicación.
- **Manual de usuario:** una guía completa destinada a los usuarios finales y administradores, explicando el funcionamiento de todas las características y funcionalidades del sistema.
- **Documentación de formación:** se proporcionará todo el material de apoyo utilizado durante las sesiones de capacitación del personal.
- **Informe de pruebas:** un informe que recogerá los resultados de todas las pruebas realizadas sobre el producto, certificando su correcto funcionamiento antes de la puesta en marcha.

4.5 Control del alcance

Para garantizar que el proyecto cumpla con los objetivos, plazos y presupuesto acordados, es fundamental gestionar cualquier cambio sobre el alcance inicial de una manera estructurada y transparente. Nuestro objetivo es ser flexibles para incorporar modificaciones que aporten valor, asegurando al mismo tiempo que sus implicaciones sean comprendidas y aprobadas por ambas partes.

4.5.1 Proceso de gestión de cambios

Cualquier solicitud de cambio sobre los requisitos funcionales o no funcionales definidos en esta propuesta seguirá el siguiente proceso formal:

1. **Solicitud de cambio:** el cliente deberá presentar todas las peticiones de cambio por escrito a través de un documento de "Solicitud de Cambio". Este documento deberá describir la modificación deseada y los motivos que la justifican.



2. **Análisis de impacto:** nuestro equipo técnico analizará la solicitud para evaluar su impacto en la arquitectura de la solución, los recursos necesarios, el cronograma del proyecto y el presupuesto.
3. **Propuesta de cambio:** en un plazo máximo de 5 días hábiles, presentaremos una "Propuesta de Cambio" detallada. Este documento incluirá:
 - Una descripción de la solución técnica para el cambio solicitado.
 - Cualquier ajuste necesario en el presupuesto del proyecto.
 - Una revisión del cronograma de entregas.
4. **Aprobación formal:** el cliente revisará la propuesta de cambio. El trabajo sobre la nueva funcionalidad solo comenzará tras recibir la aprobación explícita y por escrito de dicha propuesta. Si la propuesta no es aceptada, el proyecto continuará según el alcance originalmente definido.

4.5.2 Revisión del presupuesto y plazos

Entendemos que las necesidades pueden evolucionar. Las modificaciones o adiciones al alcance acordado en esta propuesta serán presupuestadas de forma independiente. La aprobación de cualquier propuesta de cambio que implique un ajuste económico o de plazos se formalizará mediante un anexo al contrato principal, garantizando una total claridad sobre los compromisos adquiridos.

4.6 Garantía

En JAJERD, estamos comprometidos con la calidad y la fiabilidad de nuestras soluciones. Por ello, la aplicación *Dalsy* se entrega con una garantía de **12 meses** que se inicia a partir de la firma del acta de aceptación final del proyecto.

Nuestra garantía integral incluye:

- **Cobertura:** la corrección de cualquier defecto o error de programación ("bug") imputable a nuestro desarrollo que impida que la aplicación funcione según los requisitos funcionales y no funcionales definidos en este documento.
- **Proceso de notificación:** para agilizar la gestión, las incidencias cubiertas por la garantía se reportarán a través de la propia plataforma *Dalsy*, centralizando la comunicación y permitiendo un seguimiento transparente.
- **Tiempos de respuesta:** nos comprometemos a un servicio ágil para minimizar cualquier impacto en sus operaciones:
 - **Incidencias críticas** (impiden el funcionamiento de la aplicación): acuse de recibo en menos de 4 horas laborables y presentación de un plan de acción en 24 horas laborables.
 - **Incidencias no críticas:** acuse de recibo en 24 horas laborables y resolución planificada en la siguiente iteración de mantenimiento.



Exclusiones de la garantía: la garantía no cubre la implementación de nuevas funcionalidades no incluidas en el alcance original, problemas derivados de la infraestructura del cliente (servidores, red) o errores causados por modificaciones del código fuente realizadas por personal ajeno a JAJERD.

4.7 Mantenimiento básico

Como parte de nuestro compromiso con la calidad y la seguridad a largo plazo de la solución, y como una mejora exclusiva de nuestra oferta, **incluimos sin coste adicional** el siguiente servicio de mantenimiento preventivo equivalente a 150 horas de trabajo.

Este servicio está diseñado para mantener la salud de la plataforma de forma proactiva y se compone de:

- **Gestión de parches de seguridad:** realizaremos una aplicación proactiva y mensual de las actualizaciones y parches de seguridad crítico, minimizando la exposición a vulnerabilidades conocidas.
- **Revisiones mensuales de salud:** llevaremos a cabo una revisión técnica mensual para verificar el correcto funcionamiento general de la aplicación y asegurar que su rendimiento se mantiene óptimo.

Este servicio complementa la garantía. Mientras la garantía cubre la corrección de errores de nuestro desarrollo (servicio reactivo), este mantenimiento preventivo se enfoca en mantener la plataforma actualizada y saludable para evitar problemas futuros (servicio proactivo).

4.8 Servicio posventa

Entendemos que, una vez lanzado el proyecto, las necesidades de la empresa continúan evolucionando. Por ello, y de forma independiente a la garantía, ofrecemos un paquete de servicios posventa diseñado para asegurar el crecimiento y la estabilidad a largo plazo de *Dalsy*.

Tal y como se solicita en el RFP, presentamos una oferta opcional e independiente para los siguientes servicios durante un periodo de **1 año**:

1. **Bolsa de horas de mantenimiento evolutivo (300 horas):** un paquete de horas a su disposición para:
 - Implementar pequeñas mejoras y nuevas características (ej: nuevos tipos de informes, campos personalizados adicionales).
 - Realizar ajustes de configuración basados en el feedback de los usuarios.
 - Ofrecer sesiones de formación de refresco o para nuevas incorporaciones.
 - Proporcionar soporte técnico avanzado para consultas sobre el uso de la aplicación.



2. **Servicio de hosting gestionado:** para que su equipo de TI pueda delegar la gestión de la infraestructura, ofrecemos un servicio de alojamiento optimizado para la solución que incluye:

- Gestión del servidor y monitorización 24/7.
- Aplicación de parches de seguridad y actualizaciones del sistema base (WordPress).
- Copias de seguridad diarias, con un plan de recuperación ante desastres.
- Certificado SSL para garantizar comunicaciones seguras.

La valoración económica detallada de estos servicios opcionales se encuentra en el apartado 7 (Valoración económica) de esta propuesta.



5 Descripción de la solución propuesta

5.1 Etapas del proyecto

Para garantizar el cumplimiento de los hitos clave definidos en la RFP y, al mismo tiempo, ofrecer la flexibilidad y transparencia requeridas, el proyecto se divide en dos fases macro secuenciales.

5.1.1 Fase 1. Definición y diseño (hito de validación)

Esta fase inicial agrupa todas las tareas de consultoría, análisis y diseño. El objetivo es definir completamente la solución antes de iniciar el desarrollo, culminando en un hito de aprobación formal.

- **Lanzamiento y definición:** realización de la reunión de *kick-off* para alinear equipos, validar el alcance en detalle y confirmar la arquitectura técnica.
- **Diseño UI/UX y prototipado:** creación de los *wireframes*, flujos de usuario y el diseño visual de alta fidelidad (*mockups*) de la aplicación.
- **Hito de aprobación (16/12/2025):** esta fase concluye con la presentación formal del paquete de diseño. Se requiere la validación explícita del cliente para desbloquear el inicio de la siguiente fase, cumpliendo con la fecha límite estipulada en la RFP.

5.1.2 Fase 2. Construcción, pruebas y despliegue

Una vez obtenido el visto bueno del diseño, comienza la fase de construcción y entrega. Esta fase se gestionará de forma ágil para proporcionar visibilidad constante del progreso.

- **Desarrollo e implementación:** construcción de la solución sobre WordPress, desarrollando todos los módulos funcionales (RF) y no funcionales (RNF) definidos en el alcance.
- **Pruebas y calidad (QA):** ejecución de un plan de pruebas internas para asegurar la robustez de la aplicación y la corrección de errores.
- **Formación y despliegue:** instalación de la aplicación en el entorno final, realización de las sesiones de formación a administradores y técnicos, y entrega de toda la documentación.
- **Aceptación final (OGP):** se facilitará el entorno y la documentación a la Oficina de Gestión de Proyectos (OGP) del cliente para que realice su revisión documental, verificaciones y pruebas de aceptación finales, tal como exige la RFP.
- **Hito de cierre (25/01/2026):** el proyecto finaliza con la firma del acta de aceptación y la puesta en producción oficial de la herramienta.



5.2 Metodología: enfoque híbrido (Cascada-Scrum)

Las propias directrices de la RFP nos conducen a un **modelo de gestión híbrido** que adopta lo mejor de dos mundos: la predictibilidad de un modelo en cascada para los hitos contractuales y la transparencia de **Scrum** para la ejecución del trabajo.

5.2.1 Macro-gestión en cascada

El proyecto se divide en dos grandes fases secuenciales (Fase 1: Diseño y Fase 2: Construcción), separadas por un hito de validación obligatorio, tal como exige la RFP:

- Fase 1. Lanzamiento, definición, diseño y prototipado.
 - **Hito de aprobación:** la validación formal del diseño por parte del cliente antes del 16/12/2025 es una condición indispensable para iniciar la siguiente fase.
- Fase 2. Implementación, pruebas, despliegue y producción.
 - **Hito de aceptación:** el proyecto finaliza con la aceptación formal de la OGP tras su revisión.

5.2.2 Ejecución ágil (Scrum)

El trabajo dentro de cada una de estas dos grandes fases se gestionará con un marco Scrum.

- **Transparencia total:** estableceremos reuniones semanales.
- **Entregas de valor:** en estas reuniones presentaremos los avances funcionales completados correspondientes a cada fase, permitiendo al cliente ver el progreso de forma tangible y proporcionar *feedback* temprano.

Este enfoque híbrido nos permite cumplir rigurosamente con sus hitos de control al tiempo que le ofrecemos la visibilidad y colaboración continua que solicita.



5.3 Plan de trabajo

El siguiente cronograma detalla la planificación de las fases y los hitos clave para cumplir con las fechas límite establecidas en la RFP. El plan se alinea con la metodología híbrida descrita, separando las dos grandes fases con el hito de validación de diseño.

Fase	Hito clave	Duración estimada	Fechas clave
Fase 1: definición y diseño	Reunión Kick-off. Talleres de requisitos. Entrega de prototipos y diseño visual.	5 semanas	11/11/2025 - 13/12/2025
Hito de validación	Aprobación formal del diseño por el cliente	1 día	16/12/2025
Fase 2: construcción, pruebas, despliegue y puesta en producción	Desarrollo (sprints semanales). Pruebas internas (QA). Despliegue y formación.	5 semanas	17/12/2025 - 20/01/2026
Hito de aceptación y cierre	Pruebas de aceptación (OGP). Entrega final de documentación. Firma de acta de aceptación.	1 semana	21/01/2026 - 25/01/2026

El progreso se monitorizará mediante las reuniones semanales de seguimiento y herramientas visuales como diagramas de Gantt (para los hitos macro) y gráficos burndown (para los sprints de la Fase 2).



5.4 Equipo de trabajo

Para garantizar la correcta ejecución del proyecto, se establece una estructura de equipo clara, con roles y responsabilidades definidos tanto por parte de **JAJERD** como del cliente.

5.4.1 Equipo JAJERD

JAJERD asignará un equipo multidisciplinar con experiencia, liderado por los siguientes responsables:

- **Jefe de proyecto, Scrum Master y responsable de Recursos Humanos: Rubén Oliva Zamora.** Será el punto de contacto único, responsable de la supervisión del cronograma, el presupuesto y la calidad del proyecto. Liderará las reuniones de seguimiento y aplicará el marco de trabajo Scrum.
- **Líder técnico / Arquitecto: Eduardo González Bautista.** Supervisará al equipo técnico, definirá la arquitectura de la solución sobre WordPress y garantizará la calidad y coherencia del código desarrollado.
- **Responsable de diseño gráfico (UI/UX): Jorge Repullo Serrano.** Se encargará de crear los prototipos, wireframes y el diseño visual de la aplicación durante la fase 1, asegurando una experiencia de usuario intuitiva.
- **Responsable de calidad y pruebas (QA): Juan Manuel Valenzuela González.** Ejecutará el plan de pruebas internas durante la fase 2 para detectar y corregir errores antes de la entrega, garantizando que el producto final cumpla con todos los requisitos.
- **Responsable de gestión de la configuración y despliegue: Artur Vargas Carrión.** Se encargará de la gestión del control de versiones (Git) y de la correcta instalación de la aplicación en los servidores para la fase de pruebas y el despliegue final.

5.4.2 Equipo del cliente

La colaboración del cliente es fundamental para el éxito del proyecto. Se ha designado el siguiente rol clave:

- **Product Owner / Responsable de requisitos: David Muñoz del Valle.** Actuará como interlocutor principal y será el responsable de la toma de decisiones. Su función será clave para validar los requisitos, aprobar el diseño y proporcionar feedback durante las reuniones de revisión.



6 Gestión del proyecto

En JAJERD, entendemos que una gestión de proyectos transparente y proactiva es la clave del éxito. Nuestro enfoque no solo garantiza la entrega de una solución de alta calidad, sino que también proporciona total visibilidad y tranquilidad durante todo el ciclo de vida del proyecto.

Nuestra metodología de gestión se fundamenta en los siguientes pilares:

1. Gobernanza y comunicación clara

- **Roles definidos:** se asignará un jefe de proyecto de JAJERD como su único punto de contacto, responsable de supervisar el cronograma, el presupuesto y la calidad. Por parte del cliente, será fundamental la figura de un Product Owner, que actuará como principal interlocutor y responsable de la toma de decisiones.
- **Plan de comunicación:** además de las reuniones semanales de seguimiento basadas en nuestra metodología ágil, mantendremos una comunicación fluida a través de informes de avance semanales por correo electrónico y acceso a un entorno de trabajo compartido donde se podrá consultar el estado de las tareas.

2. Metodología ágil centrada en el valor

Como se detalla en el apartado 5.2, utilizaremos el marco de trabajo **Scrum** para fomentar la flexibilidad y la entrega continua de valor. El proyecto se dividirá en fases por hitos y estas a su vez en *sprints* (ciclos de trabajo) cortos, al final de los cuales se presentarán avances funcionales para su revisión y feedback.

3. Monitorización y control riguroso

- **Seguimiento del progreso:** el avance del proyecto se medirá de forma continua con respecto a los hitos y plazos establecidos en el plan de trabajo. Se utilizarán herramientas visuales como diagramas de Gantt para la planificación y gráficos *burndown* durante los sprints para monitorizar el ritmo de desarrollo.
- **Gestión de la calidad:** la calidad es un eje transversal. Se realizarán revisiones de código internas y se aplicará un riguroso plan de pruebas (detallado en la Fase 2) antes de cada entrega, culminando con el proceso de validación final por parte de su Oficina de Gestión de Proyectos (OGP).

4. Gestión proactiva de riesgos

Desde la reunión de lanzamiento inicial, identificaremos y documentaremos los posibles riesgos del proyecto (técnicos, de calendario, de recursos). Estos riesgos serán evaluados y se establecerán planes de mitigación para minimizar su impacto, asegurando que el proyecto se mantenga en el camino correcto.



7 Valoración económica

7.1 Proyecto de desarrollado e implementación

La siguiente valoración económica contempla la totalidad de los servicios de consultoría, diseño, desarrollo, pruebas, implantación, formación y gestión de proyecto necesarios para la entrega de la aplicación "Dalsy", conforme a todos los requisitos funcionales y no funcionales detallados en el apartado 4 de este documento.

La solución se entrega bajo el modelo de **propiedad total del código**, lo que implica un pago único por el desarrollo y la transferencia completa de los activos intelectuales al cliente, eliminando costes recurrentes de licencias o suscripciones.

Concepto	Descripción
Fase 1: definición y diseño	Consultoría inicial, talleres de requisitos, definición de arquitectura. Creación de <i>wireframes</i> , flujos de usuario y diseño visual (mockups) de la plataforma 'Dalsy' para su validación.
Fase 2: construcción, pruebas y despliegue	Desarrollo <i>backend</i> y <i>frontend</i> de todos los módulos sobre WordPress. Implementación de personalización corporativa. Pruebas de calidad (QA) internas y corrección de errores. Despliegue en el entorno del cliente. Sesiones de formación y entrega de toda la documentación (manuales, guías, código fuente).
Gestión de proyecto y garantía	Seguimiento continuo del proyecto (reuniones semanales), gestión de cambios y aseguramiento de la calidad. Incluye la garantía de 12 meses sobre el desarrollo.



El coste total del proyecto, según el alcance descrito, asciende a:

Importe total del proyecto: 32.500 € + IVA

Este importe **no incluye el impuesto sobre el valor añadido (IVA)**, que se aplicará según la legislación vigente en el momento de la facturación.

7.2 Servicios opcionales de postventa

Tal y como se describe en el apartado de servicio posventa, esta valoración es opcional e independiente del proyecto principal.

Concepto	Descripción	Importe (1 año)
Bolsa de mantenimiento evolutivo	Paquete de 300 horas para mejoras, ajustes, formación de refresco y soporte avanzado.	18.000 € + IVA
Servicio de hosting gestionado	Alojamiento optimizado, monitorización 24/7, parches de seguridad, backups diarios y certificado SSL.	1.200 € + IVA

Al igual que el precio del proyecto, los importes de los servicios opcionales de postventa **no incluyen IVA**, y este se aplicará según la legislación vigente en el momento de la facturación.



8 Forma de pago

8.1 Proyecto de desarrollo “Dalsy”

La facturación del proyecto se estructurará en función de los siguientes hitos de entrega, facilitando el seguimiento y la validación del progreso:

Hito de facturación	Porcentaje	Importe
A la firma y aceptación de la propuesta	40%	13.000 € + IVA
Tras la validación formal de la Fase 1: Definición y diseño (hito con fecha límite: 16 de diciembre de 2025)	30%	9.750 € + IVA
A la entrega final y firma del acta de aceptación por la OGP (hito con fecha límite: 25 de enero de 2026)	30%	9.750 € + IVA

Todos los pagos se realizarán mediante **transferencia bancaria** a **30 días de la fecha de factura**.

8.2 Servicios opcionales postventa

En caso de ser contratados, los servicios opcionales se facturarán de la siguiente manera:

Concepto	Porcentaje	Condición de pago	Importe
Bolsa de mantenimiento evolutivo	100%	100% por adelantado en el momento de su contratación	18.000 € + IVA



Servicio de hosting gestionado	100%	100% por adelantado en el momento de su contratación	1.200 € + IVA
-----------------------------------	------	---	---------------

Todos los pagos se realizarán mediante **transferencia bancaria** a **30 días de la fecha de factura**.



9 Validez de la propuesta

La presente propuesta técnica y económica tiene un periodo de validez de 30 días naturales a contar desde la fecha de su presentación.

Pasado este plazo, JAJERD se reserva el derecho de revisar los términos, la planificación y la valoración económica aquí expuestos. Para garantizar la disponibilidad del equipo de trabajo y cumplir con la fecha de inicio solicitada (11 de noviembre de 2025), se recomienda la aceptación dentro de dicho plazo.

10 Aceptación de la oferta

Y para que aquí conste, y en prueba de conformidad y aceptación del contenido de este documento, de referencia PROP-JAJERD-2025-004-INC, ambas partes lo firman por duplicado y a un solo efecto en la fecha y lugar indicados:

El cliente acepta las siguientes partes de la oferta:

(Marcar las casillas correspondientes)

☐ Aceptación del proyecto de desarrollo "Dalsy"

Importe: 32.500 € + IVA

☐ Aceptación del servicio opcional de posventa "Bolsa de mantenimiento evolutivo"

Importe: 18.000 € + IVA

☐ Aceptación del servicio opcional de posventa "Servicio de hosting gestionado"

Importe: 1.200€ + IVA

Por JAJERD,
(Fecha, firma y sello)

Por Farmacéutica González
(Fecha, firma y sello)

Fdo:

Fecha: 20 de octubre de 2025

Fdo:

Fecha: