

Gestor de tiquets per a drets ARCO

Projecte final de màster de l'àrea administració
de web i de comerç electrònic

Autor: Patricia Caballero Lemos
Consultor: Manel Zaera Idiarte
Tutor extern: Elena Lozano Rosch



Taula de continguts

- Pla de projecte.
- Estudi de viabilitat.
 - Abast del sistema.
 - Requisits.
 - Alternatives de solució.
- Anàlisi del sistema.
 - Definició del sistema.
 - Establiment de requisits.
 - Interfícies d'usuari.
- Disseny del sistema.
- Desenvolupament.
- Conclusions.

Resum del projecte

Derechos ARCO

Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición



Conjunt de drets definits en la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD)



Les organitzacions han de respondre a les peticions d'aquests drets. En moltes ocasions, la reivindicació d'aquests drets involucra uns determinats procediments i pot recaure sobre diferents persones dins l'organització



L'objectiu del projecte es facilitar la gestió interna dels drets ARCO.

Descripció dels drets ARCO



- **Dret d'accés** és el dret de l'afectat a obtenir informació sobre si les seves pròpies dades de caràcter personal estan sent objecte de tractament.
 - Justificació: no és necessària, excepte si s'ha exercitat el dret en els últims 12 mesos.
 - Terminis: 30 dies màxim.



- **Dret de Rectificació**. Dret de l'afectat al fet que es modifiquin les dades que resultin ser inexactes o incompletes.
 - Justificació: ha d'indicar-se a quines dades es refereix i la correcció que hagi de realitzar-se.
 - Termini: 10 dies hàbils.
- **Dret de Cancel·lació**. Dret de l'afectat al fet que se suprimeixin les dades que resultin ser inadequades o excessives.
 - Justificació: ha d'indicar-se la dada a cancel·lar i la causa que ho justifica.
 - Termini: 10 dies hàbils.



- **Dret d'Oposició**. Dret de l'afectat al fet que no es dugui a terme el tractament de les seves dades de caràcter personal o se cessi en el mateix.
 - Justificació: concurrència de motius fundats i legítims relatius a la seva concreta situació personal.
 - Termini : 10 dies hàbils.

L'objectiu del nostre projecte és per tant, facilitar la gestió interna en tots aquests processos.

Objectius del projecte



- 1) Realitzar un estudi sobre els drets ARCO.
- 2) Avaluar les eines de gestió de tiquets.
- 3) Seleccionar una de les eines avaluades per adequar-la.

Estat de l'art



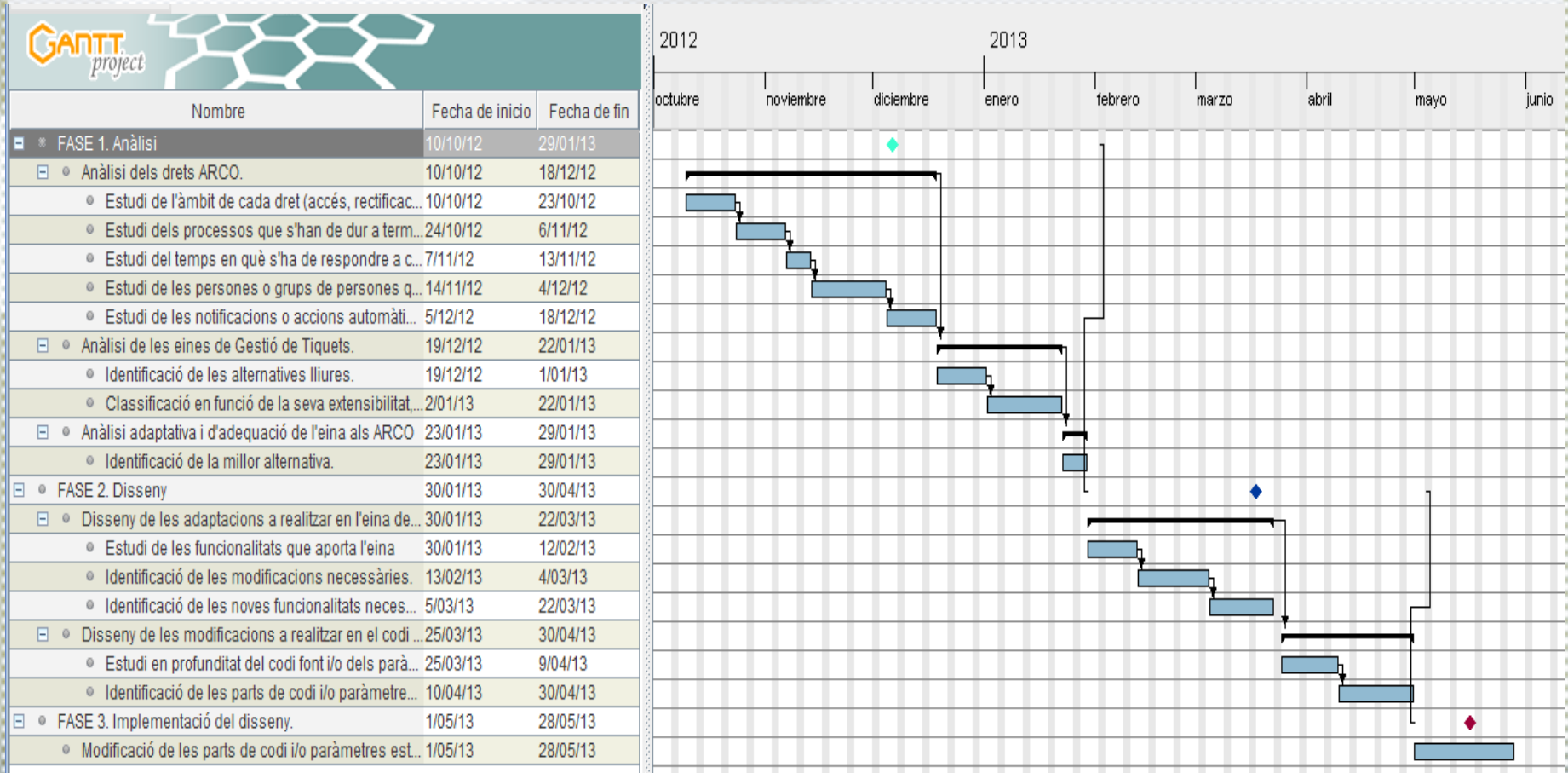
- Tota entitat o empresa que tracti informació de tipus personal ha de complir la LOPD.
- El tractament a nivell intern es refereix al maneig de les dades entre els mateixos departaments de la pròpia empresa. Per exemple:
 - L'enviament d'informació comercial per part del **departament de màrqueting**.
 - La recepció de Curriculum Vitae.
 - La realització de valoracions psicològiques per part del **departament de Recursos Humans**.
 - Els contractes, deutes i auditories realitzats pel **departament Legal**.

Pla de projecte

- **Divisió del projecte en tasques.**
 - Anàlisi.
 - Anàlisi dels drets ARCO.
 - Anàlisi de les eines de Gestió de Tiquets.
 - Anàlisi adaptatiu de l'eina als ARCO.
 - Disseny de les adaptacions a realitzar en l'eina de Gestió de Tiquets seleccionada.
 - Implementació del disseny.

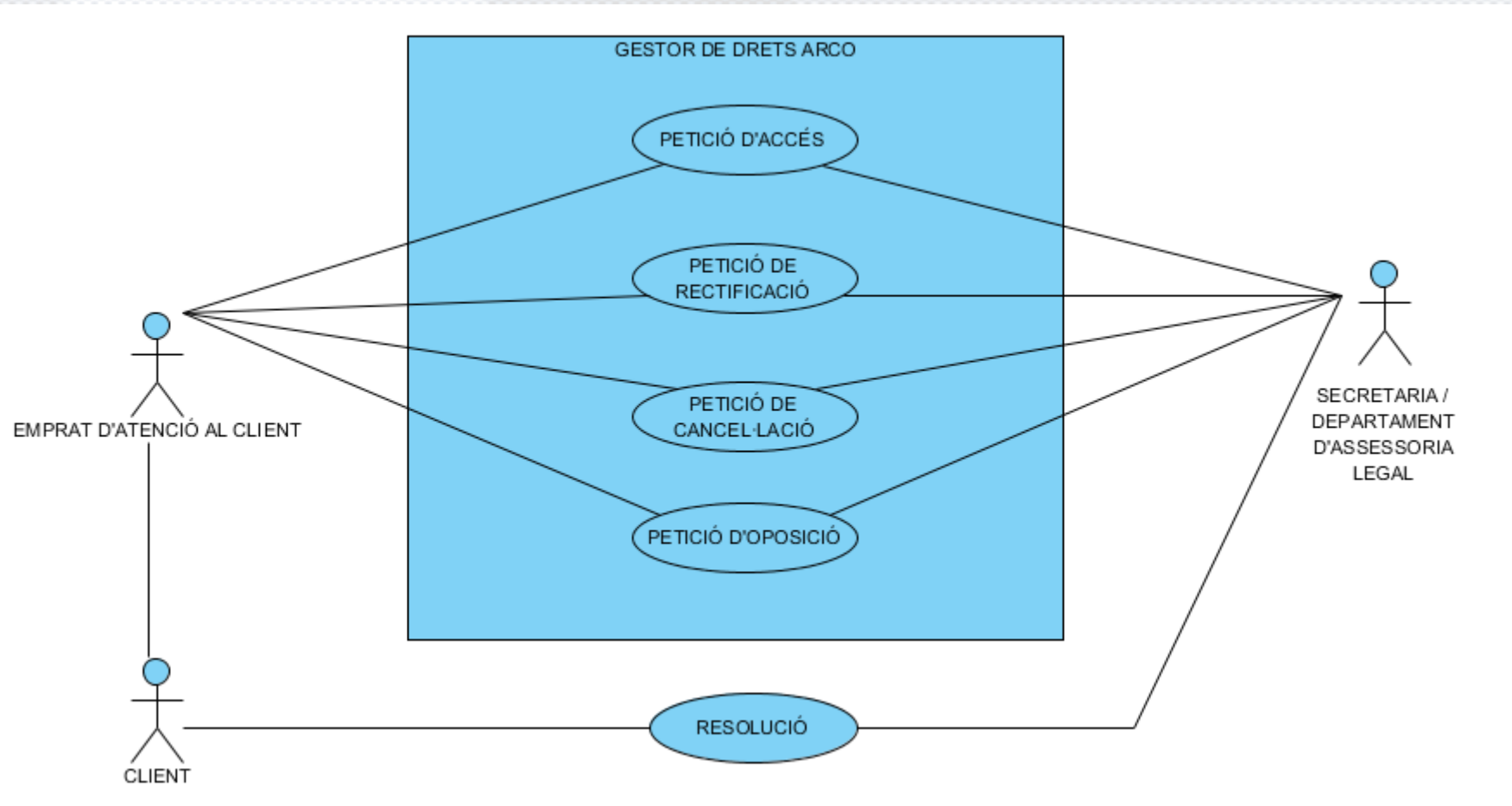
Pla de projecte

- **Divisió temporal de les tasques**



Estudi de viabilitat.

- **Establiment de l'abast del sistema.**



Estudi de viabilitat.

- **Definició de requeriments del sistema**



- **Requisits tècnics:**
 - **Seguretat:**
 - S'han de centralitzar totes les peticions en un únic sistema d'informació.
 - Que cada departament de l'empresa accedeixi únicament a la informació que li sigui necessària.
 - El contingut solament ha de poder ser modificat per les persones autoritzades.
 - **Arquitectura:**
 - S'ha de poder administrar mitjançant la utilització de qualsevol navegador.
 - S'ha d'emmagatzemar en un sistema gestor de bases de dades relacionals sobre el qual es puguin fer consultes futures.
 - **Normatives i/o estàndards:**
 - El gestor ha de complir els estàndards marcats pel World Wide Web Consortium (HTML, CSS, etc.).
 - El gestor ha de complir les normes d'accessibilitat (Web Accessibility Initiative).
- **Requisits operatius:**
 - El seu maneig ha de ser senzill i intuïtiu.
 - Tant la introducció de dades com la seva visualització han de poder realitzar-se per persones no tècniques.
- **Requisits legals:**
 - La llicència d'ús del programa de gestor ha de ser el menys restrictiva possible.
- **Requisits econòmics:**
 - En cas que calgui una despesa en concepte de llicència, ha de ser el més petita possible.

Estudi de viabilitat.

- **Valoració de les alternatives**

Les principals alternatives són:

1. **Desenvolupar** un gestor de tiquets des de zero.
2. **Adquirir** una aplicació propietària de gestió de tiquets (com per exemple “Cerebro”) i configurar les característiques necessàries per adaptar-la a les nostres necessitats.
3. **Configurar/modificar** un gestor de tiquets lliure (com per exemple “osTicket”) perquè realitzi la funcionalitat desitjada.



Anàlisi del sistema

- **Establiment de requisits**



Respecte a la funcionalitat:

- S'ha de poder introduir i/o modificar fàcilment les dades.
- Les dades s'hauran de visualitzar de manera lògica i estructurada.

Respecte al rendiment:

- El temps de resposta del sistema gestor de tiquets ha de ser el mínim possible.



Anàlisi del sistema

- **Perfils d'usuaris.**

Empleats d'atenció al client	Departament d'assessoria legal
<ul style="list-style-type: none">• Usuaris no tècnics.• Usuaris acostumats a la utilització de programes d'edició de documents i fulls de càlcul.• Usuaris acostumats a emplenar formularis a través de pàgines web senzilles i intuïtives.	<ul style="list-style-type: none">• Usuaris no tècnics.• Usuaris acostumats a la utilització de programes d'edició de documents i fulls de càlcul.• Usuaris acostumats a emplenar formularis a través de pàgines web senzilles i intuïtives.• Usuaris acostumats a manejar textos i documents jurídics.• Usuaris acostumats a utilitzar argots i paraules pròpies de la professió jurídica.

Anàlisi del sistema

- **Interfície d'usuari**

Empleats d'atenció al client

Ajuda

Introducció de dades personals

Ajuda

Selecció del dret que es vulgui exercitar

Ajuda

Camps a emplenar en funció del dret sol·licitat

Crear tiquet

Departament d'assessoria legal

Ajuda

Filtre

Llistat de tots els tiquets per avaluar

Guardar canvis

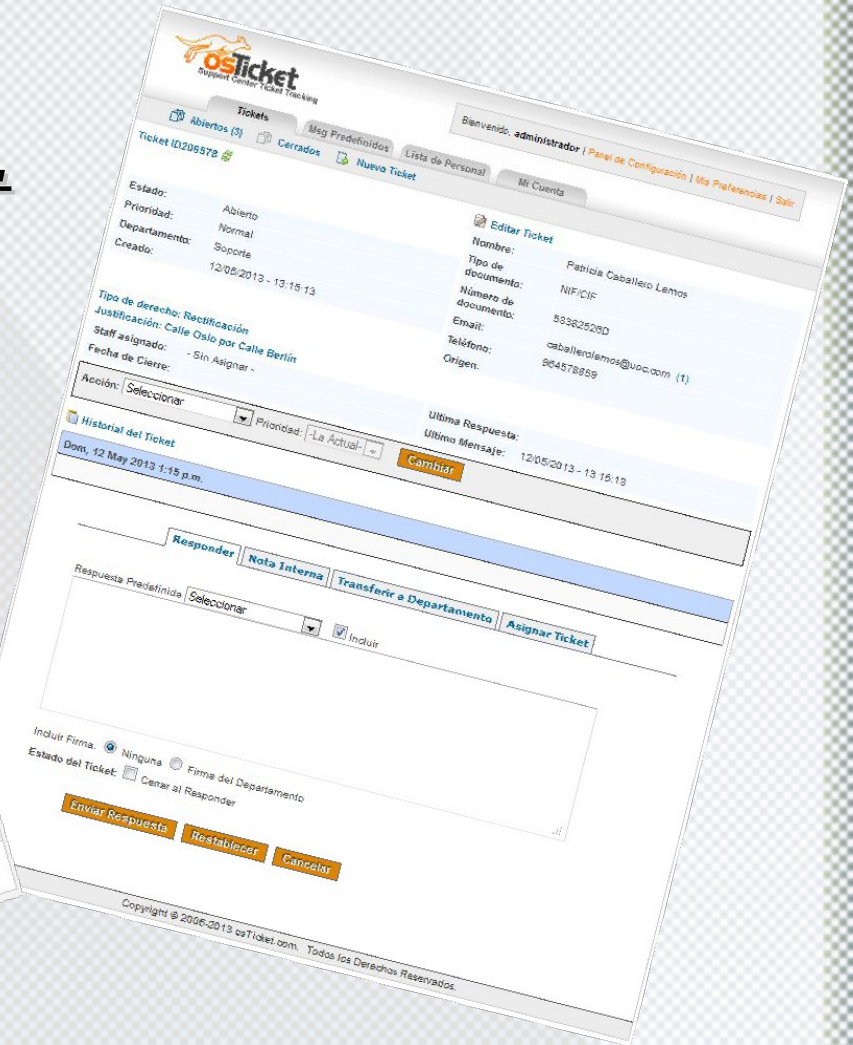
Disseny del sistema

- **Elecció d'alternatives.**

APLICACIÓ	LICÈNCIA	LLENGUATGE
Eventum	GPL	PHP (MySQL)
MantisBT	GPLv2	PHP (ADODB (MySQL, PostgreSQL, MS SQL, etc))
OsTicket	GPL	PHP (MySQL)
GLPI	GPL	PHP (MySQL)
OTRS	AGPL	Perl (MySQL, PostgreSQL, Oracle, SQL Server)
Bugzilla	MPL	Perl (MySQL, Oracle, PostgreSQL)
Trac	New BSD	Python (SQLite, PostgreSQL, MySQL)
ZenTrack	GPL	PHP (MySQL)

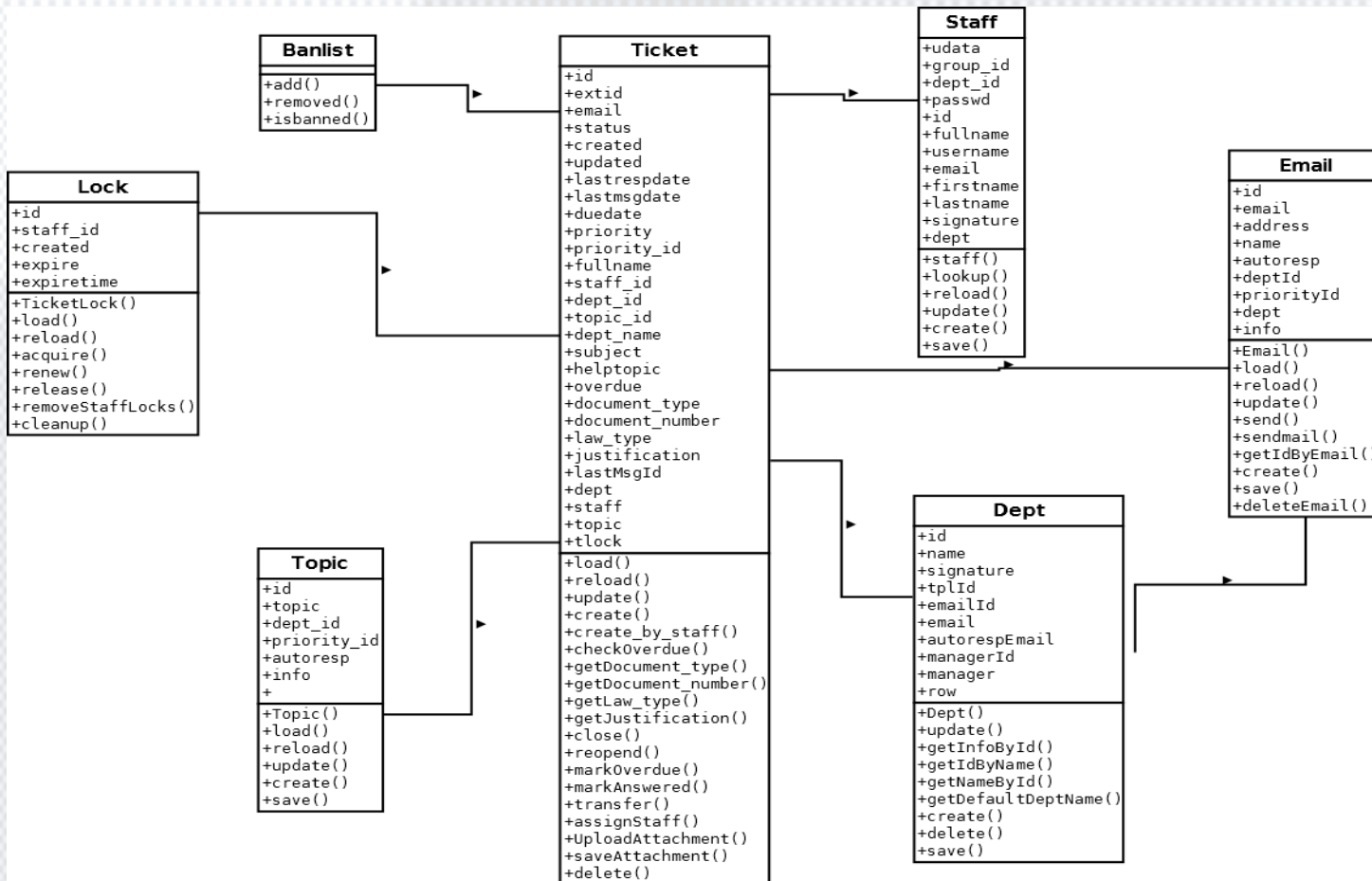
Disseny del sistema

- **Elecció d'alternatives.**



Disseny del sistema

- Especificacions de desenvolupament**



Desenvolupament

Punts a treballar per aconseguir el nostre objectiu:

- Permetre adjunts.
- Modificació dels formularis de creació de tiquets.
- Modificació de la base de dades.
- Modificació de la classe tiquet.
- Modificació de tots els fitxers que llegeixen les dades d'un tiquet de la base de dades.
- Modificació del fitxer que edita un ticket.
- Permetre avís pels tiquets propers a caducar.
- Permetre filtrat dels tiquets propers a caducar.

Conclusions



S'ha aconseguit aportar a la comunitat una solució lliure que facilita la gestió interna dels drets ARCO.