



GlobalWebTek

**Propuesta de Servicios
Desarrollo de Solución Web para**

NETVIEW SISTEMAS

**Preparado por:
Global Web Technologies**

Octubre - 2004

Tecnología Internet Alfa representante en Venezuela de **Global Web Technologies** se complace en presentar esta propuesta a **NETVIEW SISTEMAS** para apoyar la realización de sus actividades de acuerdo a las necesidades que nos fueron planteadas.

Los servicios que les estamos ofreciendo se orientan a la creación de una solución centrada en el cliente y diseñada en un entorno Web dinámico que le permitirá entre otros:

- **Potenciar presencia en Internet.**
- **Acceso a la información de las solicitudes y contactos que se realicen a la empresa desde cualquier lugar con conexión a Internet.**
- **Tener una base de datos relacional con información relevante de los relacionados de la empresa.**
- **Centralizar el manejo de distintas áreas operativas que ayuden a brindar un mejor servicio al cliente.**
- **Herramientas de comunicación masiva a través de e-mail de forma personalizada a cada cliente (Mercadeo 1 a 1)**
- **Catálogo dinámico de los productos actualizable por cualquier usuario autorizado.**

Descripción de la Solución

NET2CLIENT es un generador inteligente de plataformas de negocio en Internet, sustentado en un modelo de "Red de Servicio al Cliente" integrado a una base de datos relacional. Esta plataforma está conformada por 4 grandes componentes:

1-Internet Catalog, herramienta que utilizando formatos multimedia, proporciona facilidades para construir desde las páginas web reportes de los productos y servicios. Este componente facilita que el público pueda de una forma sencilla y rápida visualizar toda la información requerida para realizar sus requerimientos a NETVIEW SISTEMAS. Adicionalmente este catálogo es actualizado por cualquier usuario del sistema con la debida autorización de la empresa.

2-Sales Force Automation: Este componente permite asignar y distribuir inteligentemente tareas al personal según el área operativa a la que pertenezca. Entre las ventajas que proporciona la Automatización de la Fuerza de Ventas se encuentran: la velocidad de respuesta, ahorro de tiempo, estandarización de procesos, seguimiento y alertas así como el incremento de la eficiencia de la Gerencia.

3-Control de las relaciones con los clientes (CRM). Este es el componente principal del producto. El punto de partida lo constituye la existencia en la base de datos de un registro maestro único global para cada relacionado. Este componente habilita a los empleados de la compañía para que puedan ser capaces de interactuar con cada relacionado de una manera consistente y efectiva, llevando un seguimiento de todas las interacciones ocurridas, lo cual ayudará a establecer las prioridades y a promover la satisfacción de toda la población de relacionados.

4-Mercadeo personalizado (Internet Marketing). Este componente permite diseñar y controlar las acciones de mercadeo. Permite realizar campañas de información enviando e-mails masivos y posibilita el análisis de la respuesta al e-mail, dando a la gestión de la empresa velocidad de acción.

Plataforma Tecnológica

La aplicación Net2Client utiliza el modelo ASP (Application Service Provider). Sus programas y servicios de hospedaje de sitios web, corren en servidores propiedad de Global Web Technologies ubicados en Estados Unidos. Esta característica hace que del lado del cliente no se requiera tener infraestructura adicional o software instalado en el PC. Sólo se requiere acceso de banda ancha a Internet y el browser Internet Explorer 6.0 o superior.

La plataforma tecnológica utilizada por Net2Client para sus aplicaciones ASP es una plataforma abierta conformada por los siguientes elementos. Adicionalmente se instalará en cada oficina una copia del sistema que actuará con soporte para casos en que no haya acceso a Internet:

Sistema Operativo: Unix-Linux

Servidor HTTP: Apache

Manejador de base de datos: MySQL

Lenguaje de scripting: PHP

Entre las ventajas que ofrece esta plataforma para sus usuarios se encuentran:

- Menor inversión inicial y menor riesgo.
- Mejores respaldos ya que son realizados por profesionales.
- Siempre al día, sin esfuerzo de instalación de nuevas versiones o de actualizaciones ya que las mismas son realizadas por el personal de Global Web Technologies sin impactar las operaciones de sus clientes.
- Se requieren equipos menos costosos y sofisticados.
- Acceso desde cualquier parte.

Alcance del Trabajo

El trabajo a realizar por parte de Global Web Technologies para la implantación y puesta en marcha de la solución propuesta, contempla la realización de las siguientes actividades:

- Revisión y evaluación de los Requerimientos de Información.
- Diseño de la Arquitectura de la Base de Datos del sistema.
- Adaptación del Website de NETVIEW SISTEMAS para habilitar el catálogo web dinámico.
- Diseño de la aplicación Net2Client: La aplicación estará diseñada de acuerdo al modelo de "Red de Servicio al Cliente" explicado en la descripción de la solución propuesta. Desde la misma se manejará y actualizará, en forma amigable, toda la información de la base de datos. El acceso a esta última se realizará de acuerdo a los criterios y perfiles de acceso que sean definidos por NETVIEW SISTEMAS. Las actividades contempladas en el diseño de la aplicación son las siguientes:
 - Definición de los parámetros del sistema y set up de la base de datos.
 - Programación de hasta 20 reportes entre básicos y avanzados.
 - Set up de la aplicación e integración al Website.
- Elaboración y ejecución de protocolos de prueba: Al completar el desarrollo del sistema y previo a su entrega final al cliente, se realizarán protocolos de prueba para certificar el funcionamiento integral del sistema y el cumplimiento de los requerimientos planteados.

- Un total de 16 horas de entrenamiento en sitio a repartir entre los usuarios del sistema. El entrenamiento podrá se impartirá en cuatro sesiones de acuerdo al tipo de usuarios del sistema.

Tiempo de ejecución y Plan de Trabajo General

El tiempo total estimado para la realización de las actividades necesarias para el desarrollo de la solución web requerida por NETVIEW SISTEMAS es de (4) semanas. A continuación se muestra el plan general de las actividades a realizar:

Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Levantamiento de Datos				
Desarrollo				
Pruebas				
Adiestramiento				

Roles y Responsabilidades

NETVIEW SISTEMAS

Netview Sistemas designará un Coordinador del Proyecto el cual tendrá entre sus funciones las siguientes:

- Servir de Punto Focal de **Netview Sistemas** para coordinar la validación y posterior aceptación de los trabajos.
- Revisar y aprobar el plan de trabajo del Proyecto preparado por **Global Web Technologies**.
- Proporcionar la documentación requerida al inicio y durante el proyecto.
- Suministrar toda la información y autorizaciones requeridas por el personal de **Global Web Technologies** para la prestación de los servicios.
- Coordinar con **Global Web Technologies** cualquier modificación a los servicios objeto de esta propuesta.

Global Web Technologies

- Designará a un Asesor del Proyecto y personal especialista en las áreas asociadas al desarrollo de la solución propuesta.

- Preparará el plan de trabajo detallado para el Proyecto, el cual será revisado y aprobado por **Netview Sistemas**.
- Realizará seguimiento del proyecto conjuntamente con el Coordinador de **Netview Sistemas**.
- Coordinará y ejecutará las actividades asociadas a los servicios de Consultoría descritos en la presente propuesta de acuerdo al plan global del proyecto aprobado por las partes.

Criterios de Aceptación

Los servicios prestados por Global Web Technologies **se considerarán aceptados por** Netview Sistemas quince (15) días después de su entrega, siempre y cuando Netview Sistemas **no haya manifestado su rechazo por escrito para tales servicios durante ese lapso.**

PROPUESTA ECONÓMICA

3.1 Precios

El precio para la prestación de los servicios descritos en la presente propuesta está conformado por dos componentes resumidos en los cuadros a continuación:

	Desarrollo	Pago Inicial Bs.	Pago Final Bs.
Desarrollo Llave en Mano			
Adaptación de Website Desarrollo de Aplicación Set Up de la Base de Datos Entrenamiento (16 horas)	1.200.000	600.000	600.000

Alquiler Mensual	Precio/mes Bs.
Plataforma Net2Client (4 Tablas - límite de 50 MB) Set Up del Dominio Actualización automática de nuevas versiones del producto Net2Client Soporte Técnico permanente (8hrs x 5 días en horario de oficina)	180.000

Notas:

Al aprobar el inicio de cada fase se cancelará el 50% del valor total de la misma. El restante se cancelará una vez aprobada la instalación de la fase.

El alquiler mensual debe ser pagado por trimestre adelantado. En caso de pagarse un año completo por adelantado, se otorgará un descuento de 10%.

El precio del desarrollo llave en mano incluye 8 horas previstas de soporte para el arranque y estabilización del sistema.

El precio del alquiler mensual será ajustado semestralmente según el índice de precios del consumidor del área metropolitana de Caracas (IPC) publicado por el Banco Central de Venezuela.

La propuesta económica de las fases dos y tres se mantendrá siempre y cuando el inicio de cada fase siguiente se produzca dentro de los treinta días subsiguientes a la finalización de la anterior. En caso contrario el presupuesto deberá ser recalculado.

Por cada 10 MB adicionales se cobrarán Bs. 10,000 mensuales.

No se incluyen montos por concepto de gastos reembolsables (como viajes y gastos para el entrenamiento en sitio). Estos deberán ser previamente aprobados por escrito por **Netview Sistemas** y posteriormente presentados con sus respectivas facturas de soporte para su relación.

3.2 Términos y Condiciones

PRECIOS E IMPUESTOS: El precio establecido en la presente Propuesta no incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Este Impuesto al Valor Agregado será reflejado en la facturación final.

Netview Sistemas efectuará las retenciones de Impuestos Sobre la Renta a que haya lugar, de conformidad con las normas impositivas vigentes en Venezuela.

Queda convenido que si con posterioridad a la presentación de la presente Propuesta, pero en la fase de ejecución de los trabajos referidas a la misma, se crearen o modificaren tributos de carácter nacional, estatal o municipal, a los que esté sujeto **Global Web Technologies** y que incidan en el precio aquí convenido, éste será proporcionalmente ajustado a los fines de que la contraprestación que debe recibir **Global Web Technologies** no se vea afectada por el incremento de los costos que ello pueda suponer.

TERMINOS DE PAGO: **Global Web Technologies** facturará los servicios profesionales incurridos en la ejecución del alcance indicado en la propuesta, de la siguiente manera: 50% del monto total del desarrollo con la entrega y aceptación de la propuesta, correspondiente a un anticipo y un 50 % después de finalizar el entrenamiento a los usuarios y fijar la aceptación del sistema por parte de **Netview Sistemas**. El primer trimestre de alquiler de la plataforma Net2Client, se cobrará un mes después de la fecha de cierre del Proyecto.

Netview Sistemas pagará los servicios prestados por **Global Web Technologies**, de la siguiente manera: 50% del monto total del desarrollo con la entrega y aceptación de la propuesta, correspondiente a un anticipo y un 50 % después de finalizar el entrenamiento a los usuarios y fijar la aceptación del sistema por parte de **Netview Sistemas**. El primer trimestre de alquiler de la plataforma Net2Client, se pagará un mes después de la fecha de cierre del Proyecto.

DEMORAS EXCUSABLES: **Global Web Technologies** no será responsable por ninguna demora en la entrega de ningún servicio adquirido a través de esta propuesta por caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo sin limitarse a: incendios, huelgas, disputas laborales, guerra, conmoción civil, hecho del príncipe, actos u omisiones de cualquier gobierno, u otro similar más allá del control de **Global Web Technologies**. La existencia de tal demora justificará la suspensión de los Servicios y extenderá el tiempo de desempeño por parte de **Global Web Technologies** para permitirle desempeñar tales Servicios. **Global Web Technologies**

dará aviso escrito a **Netview Sistemas** de la causa de la demora tan pronto como sea factible después de la ocurrencia del hecho.

LA GARANTÍA: **Global Web Technologies** garantiza que (i) se esforzará en proporcionar profesionales calificados para ejecutar los Servicios y finalizar el(los) Producto(s), si lo(s) hubiere, de manera profesional y esmerada, dentro del tiempo estipulado en la presente propuesta; (ii) **Netview Sistemas** entiende que el único remedio que posee por el incumplimiento de esta garantía es que **Global Web Technologies** rehaga cualquier servicio no compatible con la misma, que haya sido puesto al conocimiento de **Global Web Technologies** dentro del período de cinco (5) días luego de la aceptación de **Netview Sistemas**.

MODIFICACIONES Y ENMIENDAS: Esta propuesta podrá enmendarse o modificarse a solicitud de cada parte. Las enmiendas y las modificaciones se harán por escrito y deberán ser firmadas por un representante debidamente autorizado de cada Parte. Si cualquiera de los cambios ocasiona un aumento o disminución en el costo o en el tiempo requerido para el desempeño de cualquier tarea amparada en esta propuesta, el precio, el cronograma, o ambos deberán ser modificados y la propuesta se modificará y aceptará por escrito por las Partes. El incumplimiento por parte de **Netview Sistemas** en actuar oportunamente sobre cualquier reclamo de **Global Web Technologies** dará lugar a esta última para suspender los servicios.

CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACION: Todos los documentos, informes y reportes correspondientes relacionados con las funciones objeto de la presente propuesta de servicios así como la documentación recibida de **Netview Sistemas**, serán considerados como confidenciales.

LIMITACIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PRODUCTO DE TRABAJO COMERCIAL DE GLOBAL WEB TECHNOLOGIES: **Global Web Technologies** e **Netview Sistemas** expresamente excluyen a cualquier tercero de los beneficios de este acuerdo. En el evento que **Netview Sistemas** entregue a un tercero que no sea parte de este acuerdo, el producto del trabajo de **Global Web Technologies**, **Netview Sistemas**., acuerda indemnizar, defender y librar de responsabilidad a **Global Web Technologies** de cualquier reclamo, demanda, causa de demanda, pérdida, daños, o costos (incluyendo honorarios razonables de abogado) de las acciones que intenten dicho tercero, o las que surjan del uso o distribución del resultado del trabajo de **Global Web Technologies**, que tal tercera parte o persona haga en relación con dicho trabajo.

GASTOS REEMBOLSABLES: Los gastos reembolsables asociados con el personal de **Global Web Technologies** no están incluidos en la estimación del precio de la presente propuesta. De ser necesarios, estos gastos deberán ser previamente aprobados por escrito por **Netview Sistemas**. **VALIDEZ DE LA PROPUESTA:** La presente propuesta tendrá una validez de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su recepción por parte de **Netview Sistemas**.

Por Tecnología Internet Alfa Representante en Venezuela de Global Web Technologies Firma: _____ Fecha: 30/06/2004 Nombre: Valmore Riera Cédula: 10.519.254 Cargo: Director Tel: (212)959.0925 Email: vriera@globalwebtek.com	Aceptación de la propuesta por parte de Netview Sistemas. Firma: _____ Fecha: _____ Nombre: _____ Cédula: _____ Cargo: _____ Tel: _____ Email: _____
--	---