

Propuesta de Servicios para el desarrollo del Sistema de Carga y Actualización del Directorio de Relacionados de Petróleos Nacionales S.A.

Noviembre 2004

Confidencialidad

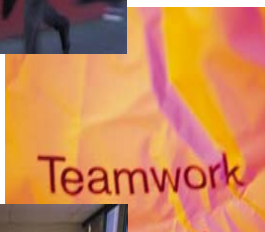
La información contenida en esta Propuesta de Servicios no podrá ser revelada fuera de PNSA y Global Web Technologies, Inc. (GWT) ni podrá ser duplicada, usada o revelada en todo o en parte para ningún propósito distinto al de evaluar la Propuesta de Servicios. Si se adjudica un contrato a Global Web Technologies como resultado de, o en relación con la presentación de esta propuesta, PNSA tendrá derecho a duplicar, usar o divulgar la información hasta el grado estipulado en el contrato. Esta restricción no limita el derecho de PNSA para usar la información contenida en esta Propuesta de Servicios si llega a obtener la información de otra fuente sin restricción. Global Web Technologies, Inc. retiene la propiedad de la presente propuesta de servicios.

Esta propuesta es válida por treinta (30) días a partir de la fecha de entrega por parte de Global Web Technologies, Inc. a PNSA.

Índice



- 1. [Solicitud de PNSA](#) 4
- 2. [Propuesta de Servicios a PNSA:](#)
 - 2.1. [Objetivos y Alcance](#) 7
 - 2.2. [Metodología y Plan de Trabajo](#) 10
 - 2.3. [Equipo del Proyecto, Roles y Responsabilidades](#) 14
 - 2.4. [Control y Seguimiento](#) 19
 - 2.5. [Premisas y Supuestos Claves](#) 21
- 3. [Propuesta Económica](#) 25
- 4. [Información de Contacto](#) 32

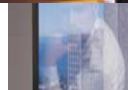
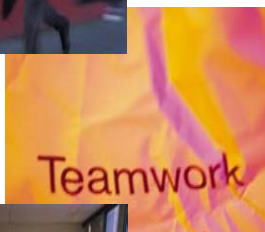


1. Solicitud de PNSA

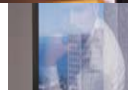
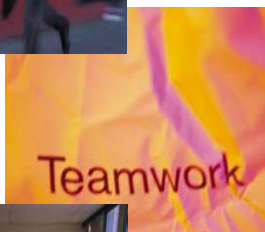
Solicitud de PNSA

Uno de los mayores retos de las organizaciones en la actualidad, es mantener actualizada la información de la base de relacionados (clientes, proveedores, asociados, etc.). Esto ha creado la necesidad de contar con herramientas y metodologías que permitan controlar, en un plazo relativamente corto, la base de datos de relacionados de PNSA. Una de las vías sugeridas es el uso de internet donde el relacionado será capaz de actualizar su información en línea. Adicionalmente la aplicación debe facilitar la actualización que usuarios del call center, abocados a esta tarea, deben cumplir en un tiempo perentorio.

Es por ello que PNSA ha solicitado a Global Web Technologies desarrollar una aplicación que pueda ayudarles, tanto desde Internet como desde su call center, a actualizar y mantener actualizada su base de datos de relacionados y tener los reportes de avance necesarios para controlar esta tarea. PNSA estructurará los equipos, gente, procesos, metodologías necesarios para la adecuada actualización y control de la base de datos de relacionados.



2. Propuesta de Servicios a PNSA



2.1. Objetivos y Alcance

Objetivos

Con base en las necesidades planteadas por PNSA, se identificaron los siguientes objetivos para el desarrollo de la aplicación que Global Web Technologies, Inc. desarrollará:

- Directorio Unificado de Relacionados, que posteriormente será base para el futuro CRM que implantará PNSA (el CRM no es parte del alcance actual), para poder centralizar la información de los Relacionados de PNSA (Clientes, Proveedores, Asociados, etc.).
- Aplicación de Actualización desde Internet, donde los usuarios, previamente notificados por la facilidad de e-mail masivos que provee la tecnología Net2Client de Global Web Technologies, Inc., podrán mantener actualizados sus datos, con el consiguiente ahorro de esfuerzo para PNSA en la actualización por esta modalidad de Autoservicio.
- Aplicación para carga de información desde el Call Center que complemente los otros esfuerzos de actualización de información.
- Aplicación que facilite la carga masiva inicial al Directorio Unificado de Relacionados, que posteriormente será actualizada por los distintos medios.
- Reportes de Avance de la Actualización/Depuración de datos.

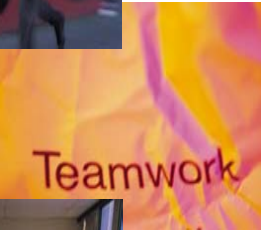


Alcance

Para el logro de los objetivos planteados anteriormente, a continuación describiremos el alcance de nuestra propuesta de servicios:

- Análisis de las distintas fuentes de datos, sus procesos de creación y actualización así como los responsables de estos procesos.
- Diseño y Configuración del Directorio Unificado de Relacionados.
- Diseño y Configuración de la Aplicación de Carga Masiva Inicial.
- Diseño y Configuración de las Aplicaciones de Autoservicio y su integración con el envío masivo de correos.
- Diseño y Configuración de las Aplicaciones de Carga desde el Call Center.
- Diseño y Configuración de los Reportes de Avance y Estadísticas de Control de la Actualización/Depuración.



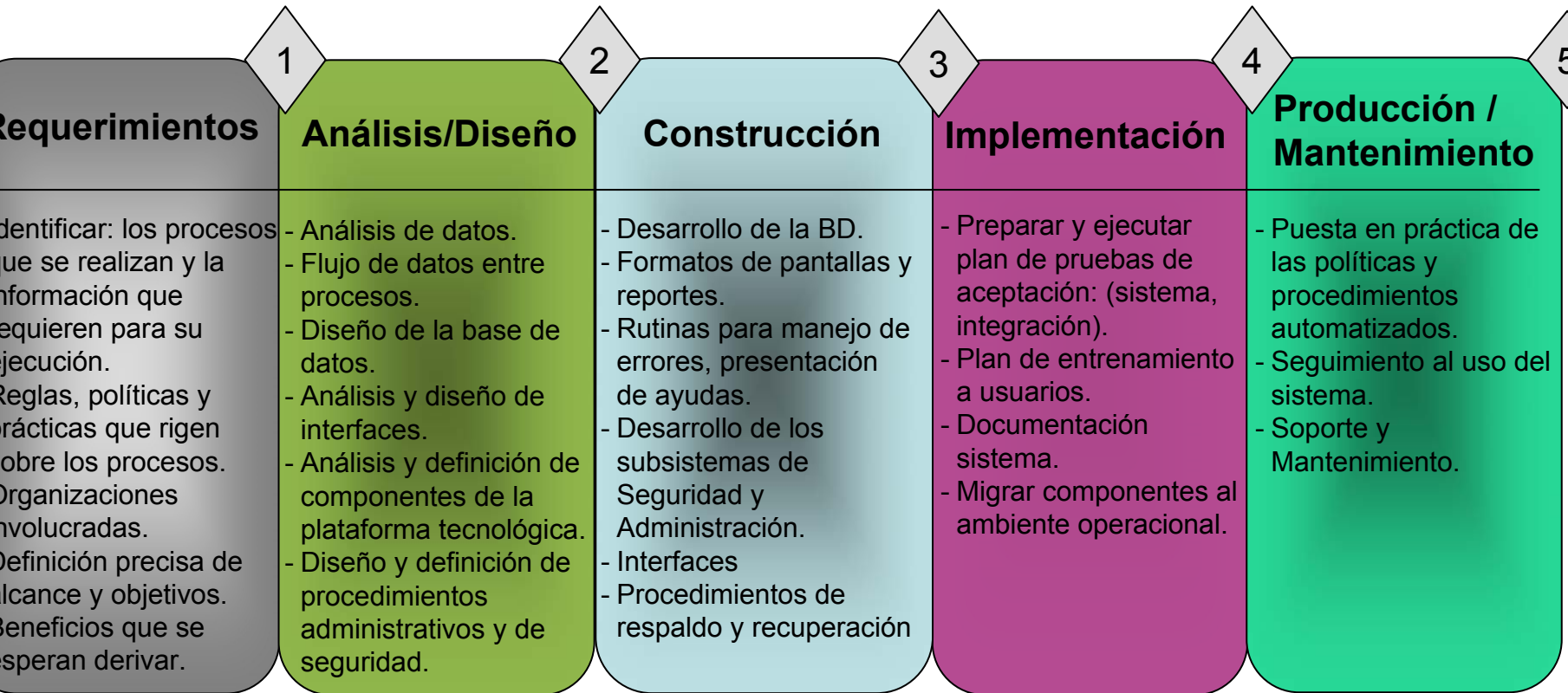


2.2. Metodología y Plan de Trabajo

Metodología y Plan de Trabajo

Alcance

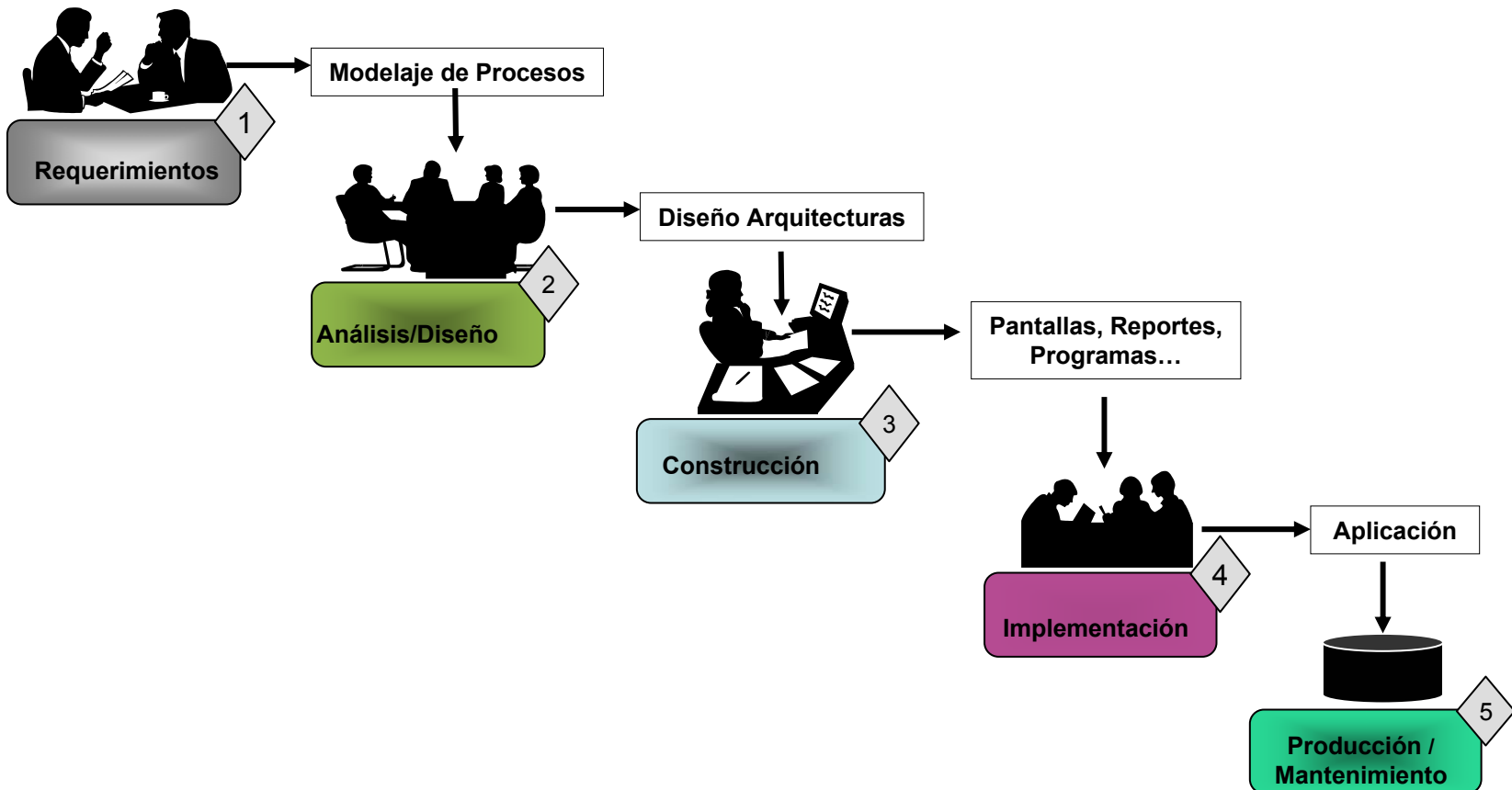
Fases a considerar para el desarrollo del proyecto:



Metodología y Plan de Trabajo

Alcance

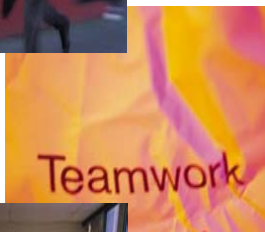
Las actividades de cada fase aportarán productos que servirán de insumo para la siguiente fase hasta completar la implantación del módulo correspondiente.



Metodología y Plan de Trabajo

Cronograma de Trabajo

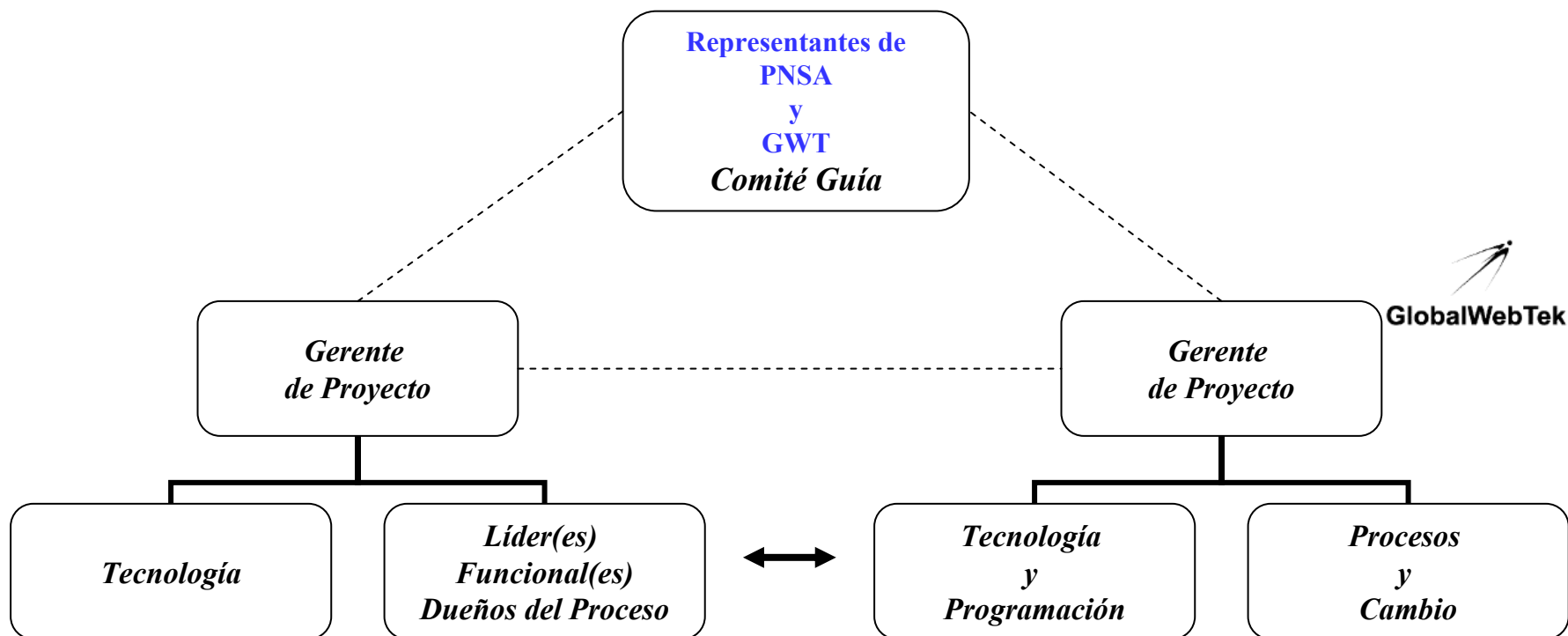
Plan de Trabajo (En Semanas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Requerimientos										
Levantamiento de la Información Clave del Directorio de Relacionados (Datos, Procesos, Fuentes, Responsables).										
Producto: Matriz de Requerimientos; Plan de Pruebas										
Análisis/Diseño										
Análisis de la Información recabada y Diseño de la Estructura del Directorio y Aplicaciones.										
Producto: Prototipo y Modelo de Datos										
Construcción										
A partir del Prototipo y Modelo de Datos asociado, se procede a la construcción definitiva. Esto incluye la estructura del Directorio, Base de Datos, Reportes y Pantallas. Producto: Sistema listo para pruebas										
Pruebas										
Con el Sistema listo para pruebas se procede con el Plan de Pruebas y se hacen los ajustes correspondientes.										
Producto: Sistema Definitivo										
Producción y Mantenimiento										
El Sistema Definitivo para al Ambiente de Producción y se adiestra a 10 usuarios.										
Producto: Aplicación en Producción;10 Usuarios Adiestrados										



2.3. Equipo de Trabajo, Roles y Responsabilidades

Equipo de Trabajo

Basado en nuestra experiencia en proyectos previos de estas características, en el alcance acordado y en las premisas de la Propuesta de Servicios, a continuación se realiza un estimado de recursos requeridos acorde a la duración del proyecto.



Roles y Responsabilidades

Comité Guía del Proyecto

Es el promotor del Proyecto y el órgano de más alto nivel para la toma de decisiones.

Responsabilidades:

- Marca las directrices básicas del Proyecto.
- Resuelve situaciones que no pueden ser solucionadas a otros niveles (asignación de recursos / presupuestos, solución de problemas, etc.).
- Controla el avance y dirección del Proyecto.
- Responsable del control de cambios.
- Dada la distancia geográfica, se reunirá semanalmente a través de teleconferencias y/o reuniones según sea necesario.

Roles y Responsabilidades

Gerencia del Proyecto

Personas encargadas de la gestión general del Proyecto.

Responsabilidades:

- Planificación y control de actividades a lo largo de todo el ciclo de vida del Proyecto.
- Definición de lineamientos, metodología, estándares y herramientas a ser utilizadas.
- Control de Calidad de los productos de cada tarea.
- Resuelve situaciones que no pueden ser solucionadas a otros niveles.
- Evaluación del desempeño de los equipos de trabajo y sus integrantes.
- Evaluación y coordinación de la asignación de recursos adicionales necesarios para el desarrollo del Proyecto.
- Coordinación y planificación de las actividades del equipo.
- Alineación de las definiciones tomadas con los objetivos del Proyecto.
- Gerencia las relaciones con las distintas áreas de la empresa que tienen participación indirecta en el Proyecto.
- Mantener informado al Comité Guía.

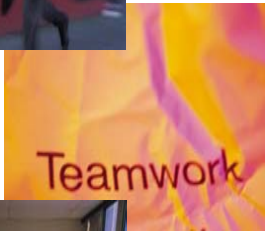
Roles y Responsabilidades

Equipo Funcional y Técnico

Personas encargadas de los Requerimientos, Análisis, Diseño, Construcción, Pruebas, Producción y posterior Mantenimiento del Directorio Unificado de Relacionados de PNSA.

Responsabilidades:

- PNSA: Aporta su experiencia en la Organización y sus conocimientos en los procesos involucrados para proveer la información, datos iniciales, procesos, equipos, gente, oficina, logística, coordinación, decisiones, especificaciones y cualquier otro aspecto necesario para la exitosa culminación del proyecto.
- GWT: Desarrollará la aplicación según la metodología y plan de trabajo especificado con el fin de lograr en las diez (10) semanas planificadas el Directorio Unificado de Relacionados de PNSA. Anticipará en lo posible a la Gerencia aquellos factores que puedan incidir en el éxito del Proyecto.



2.4. Control y Seguimiento

Control y Seguimiento

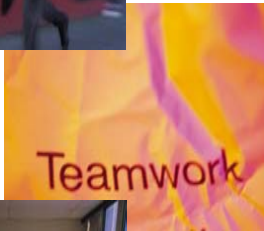
El control y seguimiento debe ser anticipativo y preventivo:

Anticipativo: Previendo las necesidades de la gente y aspectos de procesos, sistemas, infraestructura, metodología, tecnología, comunicación, etc. Conocer lo que se va a hacer distribuyendo el tiempo para negociar mejores opciones en la asignación de recursos.

Preventivo: Tratando de evitar los problemas que se puedan prever. Detecta desviaciones y permite tomar acciones para prevenir fallas.

Se acuerda una reunión semanal de Control y Seguimiento del Proyecto, de una hora, los días martes en la tarde, (via Teleconferencia-SKYPE) de cada semana, a las 2:30 PM, hora de Venezuela, con una agenda que busque responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se logró en la semana?
- ¿Qué deberíamos haber logrado?
- ¿Por qué la diferencia (de existir)?
- ¿Qué debemos hacer para mantenernos dentro del Plan?
- Documentar cada reunión de Control y Seguimiento.



2.5. Premisas y Supuestos Claves

Premisas y Supuestos Claves

Para la elaboración de la presente Propuesta de Servicios se han considerado las siguientes premisas:

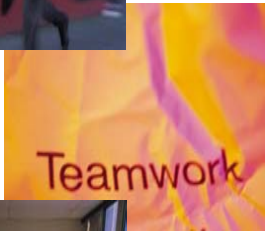
- PNSA asume la responsabilidad de asignar personal que asista en la realización de todas las actividades aquí previstas.
- PNSA proveerá un recurso en el rol de Gerente de Proyecto, quien trabajará coordinadamente con el Gerente de Proyecto asignado por Global Web Technologies, Inc.
- El alcance fue definido en función de los datos recibidos, nuestro conocimiento acerca del Directorio Unificado de Relacionados y nuestra experiencia en proyectos similares.
- La validación y aprobación de las Actividades y Productos del Proyecto, por parte de PNSA, debe llevarse a cabo dentro de un período no mayor a tres (3) días continuos, una vez definidos por el equipo del Proyecto.
- El trabajo definido en esta Propuesta de Servicios será realizado en las instalaciones de Global Web Technologies.
- Todos los servicios del Proyecto serán realizados y completados en idioma español. Cualquier requerimiento adicional relativo a la documentación del Proyecto implicará una extensión al alcance del mismo.
- Todas las tareas asignadas a los Consultores de GWT y/o al personal de PNSA que participan en el Proyecto, deberán completarse según lo requerido para mantener el cronograma estipulado en el plan de trabajo del Proyecto.
- Será obligación de PNSA lograr la participación activa de su personal en las sesiones de trabajo (levantamiento de información, aprobaciones, adiestramiento, etc.) definidas por la Gerencia del Proyecto.

Premisas y Supuestos Claves

- Para la realización de las entrevistas con personal NO asignado al Proyecto, PNSA asegurará y se comprometerá con la disponibilidad de dichos recursos claves a tiempo completo (100%) durante la ejecución de las sesiones, a fin de garantizar la adecuada transferencia de conocimientos requeridas en el Proyecto.
- PNSA es responsable y estará encargado de la administración de la base de datos y los sistemas que soportan los ambientes de consulta, desarrollo, pruebas y producción, después de la ejecución del Proyecto (pase a Producción y Mantenimiento).
- Cualquier cambio en la conducción del negocio y/u organización que impacte el desarrollo del Proyecto según lo planificado en el plan de trabajo, podrá ser considerado como cambio de alcance al mismo, en cuyo caso se revisarán tanto los tiempos como los honorarios propuestos. En caso de ocurrir cualquier cambio se manejará acorde al procedimiento de Control de Cambios contenido en el Anexo 1 del presente documento.
- PNSA dará acceso necesario a los Consultores de GWT a sus instalaciones y autorizará, en caso de ser necesario, para el uso de: entorno de red, equipos de computación, impresoras, faxes, telecomunicaciones, acceso de equipos propios y demás facilidades de oficina, necesarias para en buen desarrollo de las actividades del Proyecto.
- La definición de cualquier procedimiento que surja como parte del Proyecto será completa responsabilidad de PNSA, aún cuando los consultores pueden aportar sus conocimientos de las prácticas más comunes del negocio en lo que a Directorio Unificado de Relacionados se refiere.

Premisas y Supuestos Claves

- GWT mantendrá en lo posible la permanencia del personal que utiliza para la prestación de los servicios. En cualquier caso que se requiera la movilidad del personal, GWT será totalmente autónoma e independiente de este manejo, sin perjuicio de los niveles de servicios comprometidos con PNSA. Debe entenderse que cuando un personal se asigna al Proyecto con disponibilidad de 100%, esto quiere decir que no participará en ningún otro Proyecto de otro cliente diferente a PNSA, pero que no necesariamente pasará su tiempo en las instalaciones de PNSA, sino en varios lugares, incluyendo las oficinas de GWT, contratistas, subcontratistas o en actividades de capacitación propias de su función. Adicionalmente el personal con disponibilidad menor al 100% podrá participar en otras actividades distintas a este proyecto sin restricciones y no necesariamente pasará su tiempo en las instalaciones de PNSA.
- Para la realización de las sesiones de levantamiento de requerimientos y análisis propuestos, así como de la definición de los criterios a utilizar en cada uno de ellos, PNSA asegurará y se comprometerá con la disponibilidad del personal clave a tiempo completo (100%) durante la ejecución de las sesiones, a fin de garantizar la adecuada transferencia de conocimientos y la aceptación de los cambios propuestos por el equipo del Proyecto.
- GWT proporcionará los Servicios bajo esta Propuesta durante horas hábiles normales de 8:00 AM a 5:00 PM, hora de Venezuela, de Lunes a Viernes, excepto los días feriados. Si es necesario, PNSA proporcionará acceso durante horas no hábiles a las instalaciones de PNSA para el personal de GWT.



3. Propuesta Económica

Propuesta Económica

El costo de nuestra Propuesta de Servicios, de acuerdo con el alcance anteriormente mencionado, asciende a la cantidad de quince mil setecientos dólares americanos (US\$ 15.700,00) más gastos reembolsables, pagaderos en dólares norteamericanos. El monto de la presente oferta no incluye ningún impuesto de Ley.

Propuesta Económica

Facturación y Pago de Facturas

Global Web Technologies facturará a PNSA (el Cliente) esta propuesta de servicios, de acuerdo al siguiente esquema:

- 30% de Anticipo
- El 70% restante de acuerdo a los Productos presentados en el Cronograma a saber:
 1. Matriz de Requerimientos, Plan de Pruebas, Prototipo y Modelo de Datos (25%)
 2. Sistema Listo y Pruebas (25%)
 3. Aplicación en Producción y 10 Usuarios Adiestrados (20% restante).
- Es de hacer notar que PNSA cuenta con 5 licencias de usuario de Net2Client para utilizar en este sistema. En caso de necesitar licencias adicionales las mismas tendrán un costo de 250 \$ por usuario con una renovación anual del 18%.

Propuesta Económica

Facturación y Pago de Facturas – Continuación

Los cargos se indicaran en la respectiva factura, en Dólares de los Estados Unidos de América (US\$)

Pagos:

Los pagos se harán en la cuenta bancaria de GWT, la cual será especificada en cada una de las facturas.

A menos que otra forma sea especificada en la factura, los montos facturados serán adeudados desde el momento de la recepción de la factura por parte de PNSA. Los pagos deberán ser efectuados dentro de los quince (15) días continuos y contados a partir de la fecha de recepción de la misma por parte de PNSA (fecha de pago).

El Cliente acuerda pagar el importe correspondiente a las facturas que emita GWT, incluyendo cualquier recargo o interés por pago fuera de fecha. En el evento de un pago de mora, GWT se reserva el derecho de suspender la provisión de los Servicios y de cobrar intereses sobre las cantidades atrasadas.

Montos en disputa:

En caso que existan montos en disputa en una factura, el Cliente se compromete a cancelar el monto no disputado de la misma y el monto bajo disputa será considerado y tratado según lo establecido en el . Quedando entendido que los montos no disputados comenzarán a generar intereses de mora desde el vencimiento de la fecha de pago. Con relación al monto disputado, si el mismo es resuelto a favor de GWT dicho monto generará intereses de mora desde la fecha de pago.

Propuesta Económica

Facturación y Pago de Facturas – Continuación

Intereses de Mora:

En caso que PNSA no cancele en su totalidad el monto facturado por GWT en la Fecha de Pago, se causarán intereses moratorios sobre las cantidades adeudadas desde la fecha en que fue exigible hasta la acreditación de los fondos en la cuenta bancaria de GWT. La tasa de interés moratorio, a ser calculada sobre los montos en dólares norteamericanos (US\$), será la tasa activa promedio utilizada por los 6 principales Bancos del país (exceptuando carteras de préstamo preferenciales).

Disponibilidad de pagos:

El pago que se efectúe se considerará realizado en la fecha en la cual GWT tenga la libre y efectiva disposición de los fondos. En caso de pago mediante entrega de cheque, transferencia electrónica de fondos o cualquier otro medio que implique acreditación de los fondos en la cuenta bancaria de GWT se entenderá como pagada el día de acreditación del mismo.

Propuesta Económica

Facturación y Pago de Facturas – Continuación

Impuestos:

Los precios, cargos y gastos serán establecidos sin tener en cuenta los impuestos. En caso de que autoridad competente alguna imponga un arancel, impuesto, gravamen o tasa; excluyendo los que se impongan sobre los ingresos netos de GWT; sobre una transacción al presente Contrato, PNSA acepta pagar ese monto según se indique en una factura o en caso contrario, el Cliente deberá suministrar la documentación pertinente de exención.

Los importes, precios y/o cargos estipulados en la Propuesta de Servicios no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) que corresponda, el cual será facturado a PNSA conjuntamente con los cargos por los servicios y PNSA acepta pagar los montos correspondientes a este impuesto.

GWT y PNSA acuerdan que los cargos inherentes en la factura de GWT se consideraran "Prestación de Servicios de Asistencia Técnica" en el país por una empresa contratista de PNSA.

Propuesta Económica

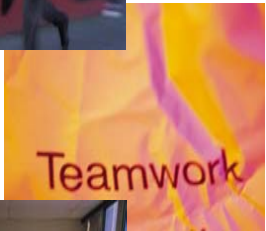
Facturación y Pago de Facturas – Continuación

Gastos Reembolsables:

PNSA reconocerá a GWT Gastos Reembolsable razonables, contra prestación de factura, si estas se generasen para la consecución de esta Propuesta de Servicios. (Consumibles, Servicios, Gastos de Viaje, Hospedaje, Alimentación, Transporte, etc. cuando estos apliquen).

Validez:

La validez de esta Propuesta Económica es de 30 días continuos a partir de la fecha de recepción física de la misma.



4. Información de Contactos

Información de Contactos

Si requiere información relativa a esta propuesta de servicios, por favor contacte a sus representantes:

Nombre: Valmore Riera – Socio - Director Global Web Technologies

Oficina No.: +58 (212) 959-9074

Celular No.: +58 (416) 624-8744

Correo electrónico: vriera@globalwebtek.com

Nombre: Giovanni Savoca – Socio – Presidente/CEO Global Web Technologies

Oficina No.: +58 (212) 959-9074

Celular No.: +58 (416) 625-6825

Correo electrónico: gsavoca@globalwebtek.com

Nombre: Hernán Rosas – Socio - Director Global Web Technologies

Oficina No.: +58 (212) 959-9074

Celular No.: +58 (414) 320-0438

Correo electrónico: hrosas@globalwebtek.com

Documento de Firmas

Acordado:

PNSA
Ciudad de Panamá, República de Panamá

Por:

Firma Autorizada

Nombre: Luis Estribi
ID.:
Cargo:

Fecha:

Número de cliente:

Dirección del Cliente: _____, Ciudad de Panamá, Panamá

Propuesta de Servicios para el desarrollo del Directorio Unificado de Relacionados de PNSA

Fecha Estimada de Iniciación:
Fecha Estimada de Terminación:

Acordado:

Global Web Technologies
Ciudad de Panamá, Panamá

Por:

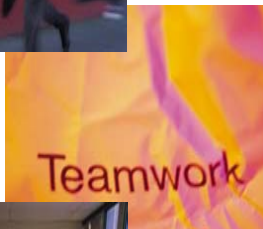
Firma Autorizada

Nombre: Valmore Riera

C.I.: 10.519,254
Cargo: Socio - Director

Fecha:

Dirección de la Oficina de GWT:
Ciudad de Panamá, Panamá



Propuesta de Servicios para el desarrollo del Sistema de Carga y Actualización del Directorio de Relacionados de Petróleos Nacionales S.A.

Noviembre 2004