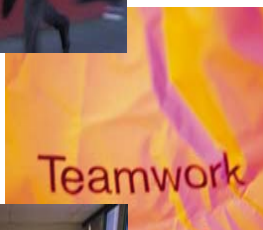
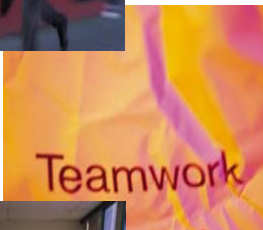


Propuesta para el desarrollo de sitio web, y un sistema de manejo de interacciones con los clientes para Extramuro



08 de Agosto de 2005



1. Nuestro entendimiento de las necesidades de Extramuro

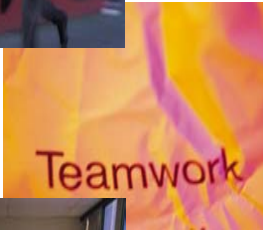
Requerimientos

Sitio Web

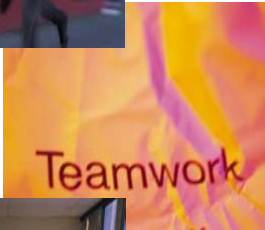
Con el fin de tener un cara de presentación digital que muestre a sus clientes actuales y potenciales la propuesta de servicios, la filosofía de trabajo, el equipo que conforma a la empresa y sus clientes, Extramuro necesita desarrollar un sitio web. El mismo debe también permitir que los relacionados a la empresa puedan establecer un nuevo canal de comunicación formal.

Manejo de las interacciones con los relacionados

Para mejorar los procesos de comunicación y poder llevar una historia de los distintos contactos que existen entre la empresa y sus diversos relacionados tales como: Clientes Actuales y Potenciales y con los proveedores, Extramuro requiere de un sistema que almacene la información de cada interacción y que permita compartir dicha información entre los distintos integrantes de la empresa, lo cual debe redundar en la optimización de la comunicación entre la empresa y sus relacionados y por ende incrementar la satisfacción de los mismos con el nivel de servicio y atención que presta la organización.



2. Propuesta de Servicios a Extramuro



2.1. Objetivos y Alcance

Objetivos

En base a las necesidades de Extramuro, se identificaron los siguientes objetivos a alcanzar en la aplicación que Global Web Technologies, Inc. desarrollará:

Sitio Web

- Crear un sitio web que permita a los clientes e internautas conocer las distintas opciones de productos y servicios que la empresa presta.
- El sitio web debe contener las siguientes secciones: Quienes somos, esta sección habla sobre el equipo de trabajo de la empresa, su misión, su visión y su filosofía de trabajo; Quienes son nuestros Clientes, en esta sección se muestran los distintos clientes y si desean una reseña de la empresa y los trabajos que se le realizan; Nuestros Logros, en esta sección se muestran las reseñas que se hayan publicado y comunicaciones que consideren que realzan el valor e imagen de Extramuro; Contáctenos, es la sección donde se muestran las distintas formas de comunicarse con la empresa incluyendo un formulario que llegue a la base de datos de relacionados



Objetivos

Manejo de Interacciones con los relacionados (CRM Operacional a la medida):

- Desarrollar una base de datos de Clientes y relacionados donde se registren las interacciones entre estos y la empresa. Se entienden por interacciones las solicitudes de trabajo, información, reclamos, acuerdos, reuniones, y toda comunicación que establezca la empresa con sus relacionados.
- Desarrollar un módulo de envíos masivos de correos electrónicos y de desarrollos de cartas que permitan comunicarse con sus clientes de forma personalizada y masiva a la vez.
- Desarrollo del Módulo de Comunicación interna del personal y la gerencia de Extramuro. En este módulo se llevará un seguimiento de las comunicaciones internas de la empresa con respuestas a solicitudes, fechas y horas de envío y lectura que permitan de esta forma formalizar los requerimientos y comunicaciones internas de la empresa.



Alcance

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

Sitio Web

- Diseño y configuración del sitio web de Extramuro en la herramienta Web in a Box con estándares de Cascading Style Sheet sobre la plataforma Linux, Apache, Mysql y PHP desarrollado en Net2client.

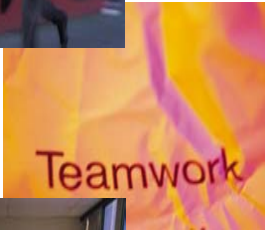


Alcance

Manejo de Interacciones con los relacionados

- Diseño y configuración de la base de datos de los relacionados y clientes
- Diseño y configuración de el módulo de envíos masivos de correos electrónicos y de desarrollos de cartas.
- Diseño y configuración del módulo de respuestas predeterminadas.
- Diseño y configuración del módulo de comunicación interna.



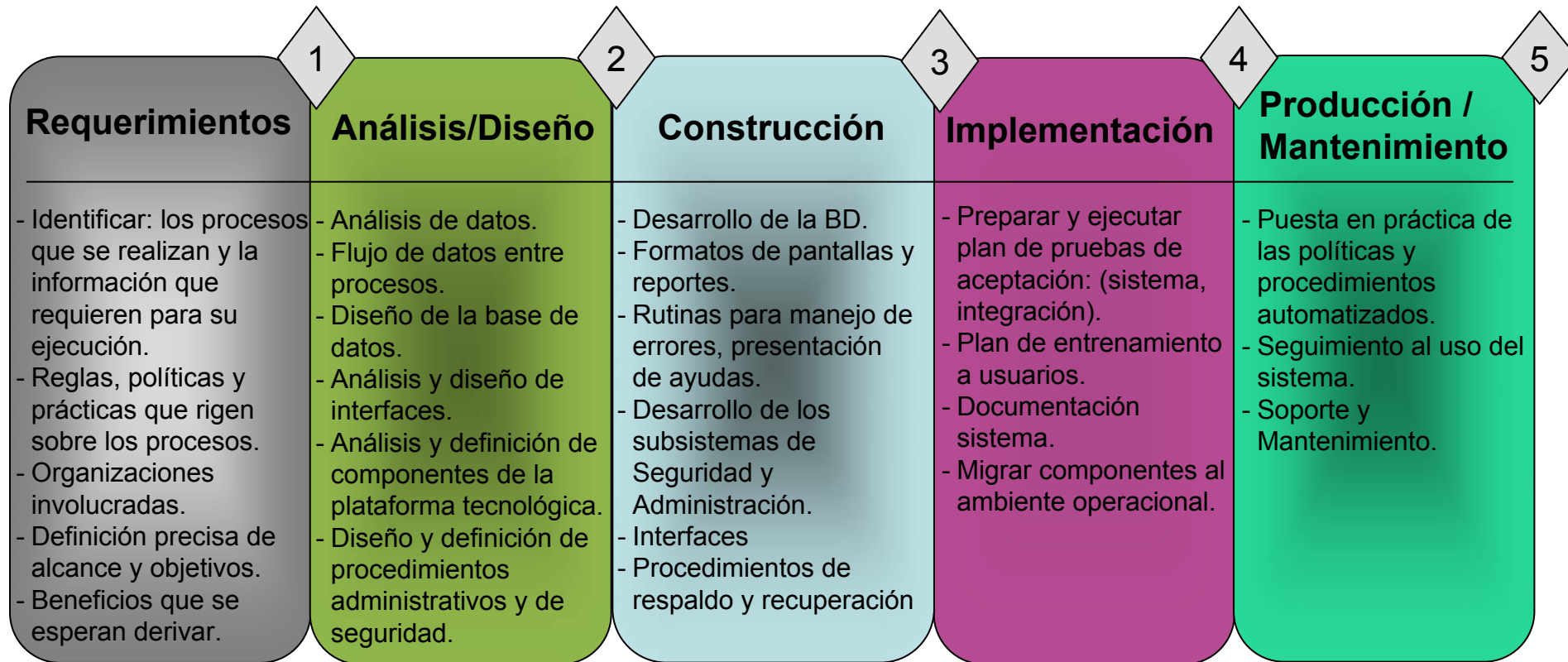


2.2. Metodología y Plan de Trabajo

Metodología y Plan de Trabajo

Alcance

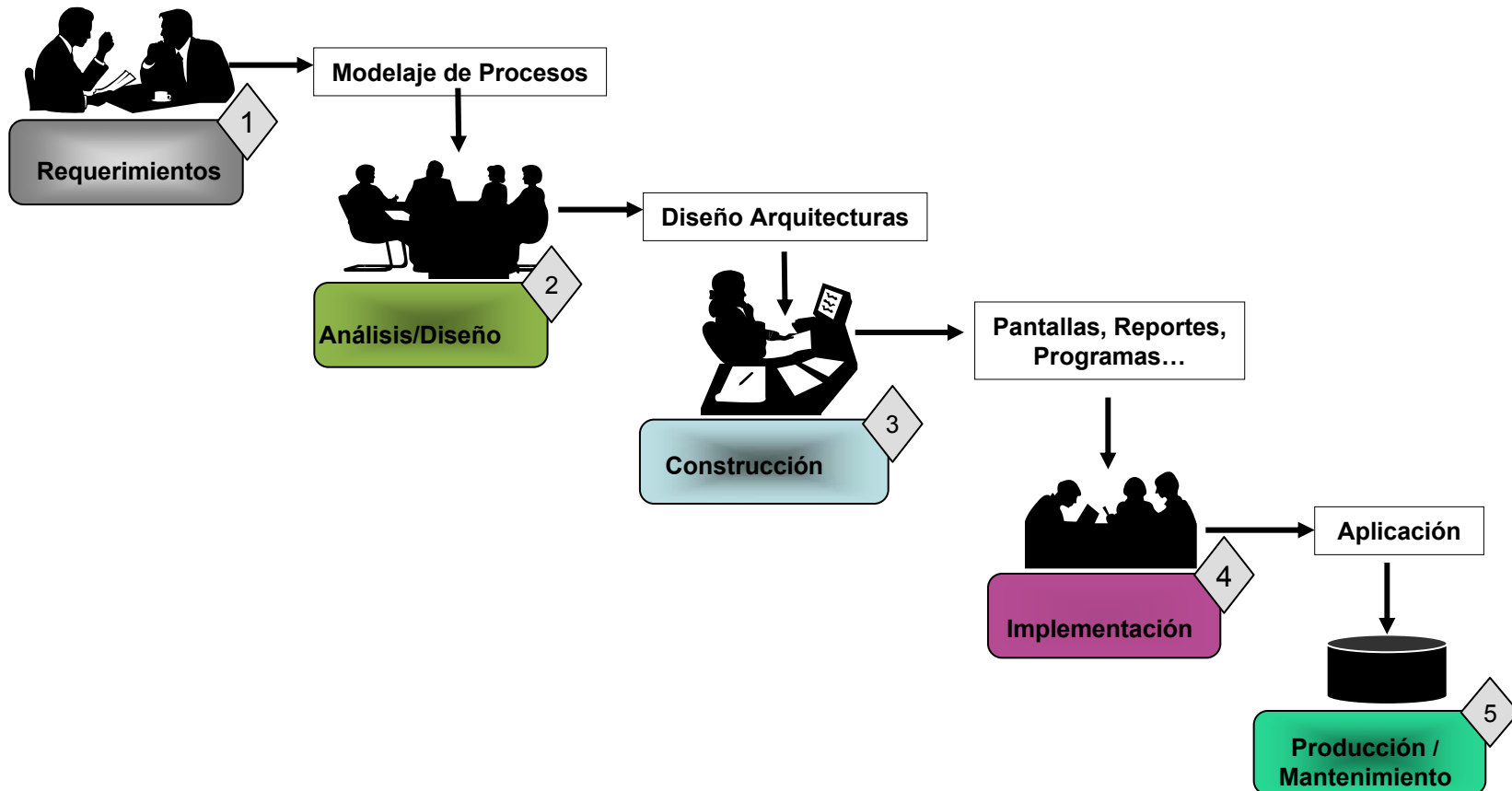
Fases a considerar para el desarrollo del proyecto:



Metodología y Plan de Trabajo

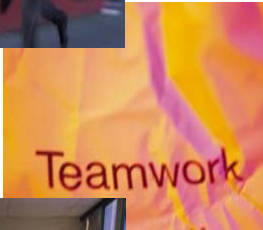
Alcance

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 Sitio Web

Plan de Trabajo (En Semanas)	1	2	3	4	5	6	7	8
Requerimientos								
Levantamiento de la Información Clave del Sitio web (Datos, Procesos, Fuentes, Responsables).								
Producto: Matriz de Requerimientos; Plan de Diseño								
Análisis/Diseño								
Análisis de la Información recabada y Diseño de la Estructura del Sitio Web.								
Producto: Propuesta de Look and Feel y estructura del sitio								
Construcción								
A partir de la propuesta aprobada se procede a la construcción definitiva del sitio web. Producto: Sitio Web listo para pruebas								
Pruebas								
Con el Sitio Web listo para pruebas se procede con el Plan de Pruebas y se hacen los ajustes correspondientes.								
Producto: Sitio Web Definitivo								
Producción y Mantenimiento								
El Sistema Definitivo para al Ambiente de Producción y se adiestran a 5 usuarios.								
Producto: Aplicación en Producción;5 Usuarios Adiestrados								



2.3. Premisas y Supuestos Claves

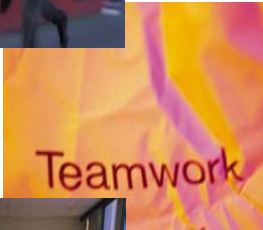
Premisas y Supuestos Claves

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

- Extramuro asume la responsabilidad de asignar personal que asista en la realización de todas las actividades aquí previstas.
- El alcance fue definido en función de los datos recibidos y nuestra experiencia en proyectos similares.
- La validación y aprobación de las Actividades y Productos del Proyecto, por parte de Extramuro, 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 Tek.
- 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 Extramuro, que participan en el Proyecto, deberán completarse según lo requerido para mantener el cronograma estipulado en el plan de trabajo del Proyecto.
- Extramuro, 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).

Premisas y Supuestos Claves

- 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.
- La definición de cualquier procedimiento que surja como parte del Proyecto será completa responsabilidad de Extramuro, aún cuando los consultores pueden aportar sus conocimientos de las prácticas más comunes del negocio.
- 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, Extramuro, 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.



3. Propuesta Económica

Propuesta Económica

El costo de nuestra Propuesta de Servicios, de acuerdo con el alcance anteriormente mencionado es la siguiente:

Sitio Web

- Licencia de activación de Nexus Business (Activa aplicaciones en Web in a Box y Net2Client) Bs. 3.200.000.
- Diseño y Construcción del Sitio Web Bs. 1.500.000

Total Sitio Web 4.700.000 Bs.

Sistema de Manejo de Relacionados y Control de Proyectos

- Licencias para 3 usuarios de Net2Client Bs. 1.350.000. Costo de usuario adicional de Net2Client Bs. 500.000
- Desarrollo del Sistema de manejo de Interacciones con los Relacionados (CRM operacional a la medida) Bs. 1.000.0000

Las licencias de Net2client al ser compradas por el Producto Globalnexus Gold permiten acceso tanto a Web in a Box, donde se maneja el diseño y contenido del sitio web; como al Back Office, donde se manejan el Directorio de relacionados y los Sistemas de Manejo de Interacciones y Control de Proyectos

El costo mensual por alojamiento de la aplicación es de 150 mil Bs. Mensuales los cuales incluyen el mantenimiento de las licencias. En caso de ser alojada en los servidores de Extramuro la renovación anual será del 18 % del valor de las licencias de los usuarios.

Este presupuesto tiene una vigencia a partir del día de hoy, 08 de Agosto de 2005, de 20 días hábiles.

Documento de Firmas

Acordado:

**Extramuro,
Caracas, Venezuela**

Por:

Firma Autorizada

Cl.:
Cargo:

Fecha:

Fecha Estimada de Iniciación:
Fecha Estimada de Terminación:

Acordado:

Global Web Tek Venezuela, C.A.

Caracas, Venezuela

Por:

Firma Autorizada

Nombre: Valmore Riera

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

Fecha: