



GlobalWebTek .com

On Line Applications | Web Estrategy | eBusiness Solutions

PROPUESTA SISTEMA DE GESTIÓN PARA KITCHEN FAIR DE VENEZUELA



Presentado por GLOBALWEBTEK
Junio 2008

INTRODUCCIÓN

En GlobalWebTek Venezuela C.A. (**GWT**) tenemos como misión la creación de soluciones que permitan a nuestros clientes, mejorar y transformar las relaciones con sus clientes, y con este fin:

- Ofrecemos soluciones que agregan valor a las empresas,
- Basadas en Estrategias Web y Soluciones eBusiness,
- Usando nuestra tecnología podemos instalar soluciones en pocas semanas y a precios muy atractivos
- Asesoramos a las empresas en el desarrollo, en la implementación y en el seguimiento de sus estrategias web
- Trabajamos con tecnología de punta que avanza acorde al crecimiento de nuestros clientes, principalmente en plataformas software abierto

GWT se complace en presentar esta propuesta de servicios a **KITCHEN FAIR DE VENEZUELA** (en lo sucesivo, “**KF**” o “**EL CLIENTE**”), para la ejecución de un proyecto, con la finalidad de implementar una solución de apoyo a las necesidades planteadas.

La solución que ofrecemos está basada en tecnología de punta, totalmente WEB, con facilidad de integrarse con otras soluciones existentes en el mercado.

NOTA

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

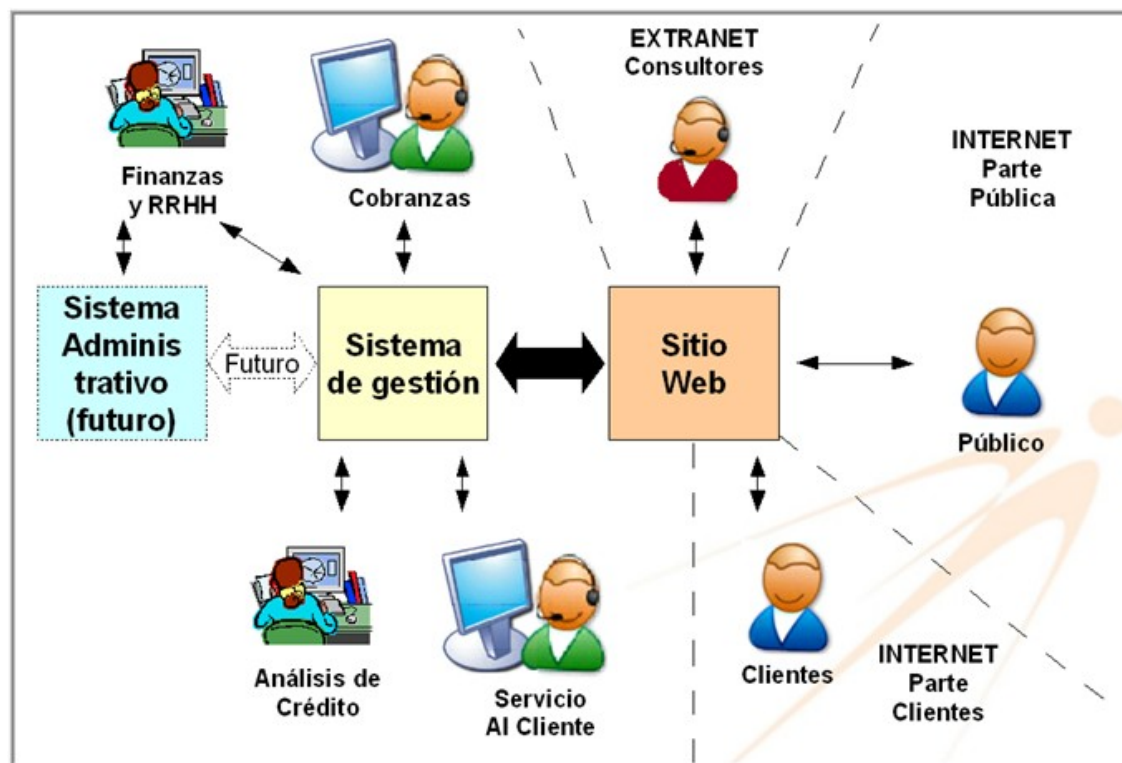
Esta propuesta es válida por quince (15) días a partir de la fecha de entrega por parte de GWT a KF.

ALCANCE

Como consecuencia de la asesoría que **GWT** prestó a **KF**, con la consiguiente elaboración del Plan Maestro de Sistemas, se propone la construcción de un nuevo SITIO WEB, completamente integrado a un SISTEMA DE GESTIÓN que permitirá llevar la información de los Clientes, Consultores, y apoyar en los procesos de Comercialización (Ventas), Análisis de Crédito, Logística y Despacho, Cobranzas, Administración y Finanzas (Parcialmente) y Servicios al cliente. En el SITIO WEB, se promocionarán los productos de KF, así como las ventajas de ser un consultor. También se mostrará la información de interés para los Consultores a través de una EXTRANET (Página web con acceso limitado exclusivamente a los Consultores) y se dará acceso a los clientes de KF para que puedan indagar sobre sus órdenes y pagos, o contactar a Servicios al Cliente para cualquier ayuda que necesiten.

El SISTEMA DE GESTIÓN reemplazaría totalmente el sistema Administrativo actual de KF, escrito en el lenguaje DEXTERITY. Sin embargo, para disminuir el esfuerzo de construcción (y por ende los costos), se requiere acceso a los programas actuales y se rescataría toda la lógica y los algoritmos del sistema actual. Igualmente, esta propuesta prevé la migración de toda la data contenida en este sistema al nuevo sistema a implementar.

Estos sistemas podrán ser integrados a un sistema Administrativo comercial (tipo Profit, Adaptapro...), sin embargo, esta integración no está en el alcance de esta propuesta, y será cotizada en forma separada, una vez que el sistema haya sido seleccionado.



Sitio Web

El sitio web a construir reemplazaría el sitio web actual. Se propone la realización de un sitio web con un encabezado y dos columnas. El sitio web tendrá componentes comunes a todas las páginas tales como el encabezado y la columna derecha, y páginas con objetivos específicos.

El sitio web consta de 3 partes: La parte pública (accesible a todo el mundo), La parte Consultores (accesible sólo a los consultores, previa identificación positiva), la parte de clientes (accesible a clientes que ya hayan comprado algún producto)

Se sugiere que apenas esté concluida la parte pública, se proceda a implementarla. Se le daría un acceso especial a los consultores para que sigan accediendo al módulo actual.

Sitio Web – Parte Pública

A continuación describimos la parte pública del sitio web, es decir la parte accesible a todo el mundo, sin necesidad de identificarse (Hacer Login). Describiremos primero los componentes comunes a todas las páginas y luego las páginas específicas.

Componentes comunes a todas las páginas

En la parte superior de todas las páginas, se encuentra el encabezado o “header” que identifica a la empresa y que debe estar presente en todas las páginas del sitio para que el visitante sepa que sigue en el mismo website. Igualmente habrá una barra de navegación que permita llegar, fácilmente, a todas las páginas del sitio.

En la columna derecha, más angosta que la columna principal, se presentarán, en forma aleatoria, productos, testimoniales y anuncios. Esto le dará mucha vida a la página y atraerá al visitante hacia esas secciones.

Página principal

La página principal de cualquier sitio es sumamente importante. Es la primera impresión que se lleva el visitante, y es la página que debe invitar a seguir recorriendo el sitio.

La página principal debe contener:

- Mensaje de impacto que explique cuales son los principales productos y servicios de la empresa y la información que todo cliente debe conocer desde el principio (por ejemplo, facilidades de pago). Esto debe ser redactado de una forma que mejore el posicionamiento entre los buscadores.
- Fotos de algunos de los productos ofrecidos, con el nombre del producto, una pequeña descripción, y un comentario de algún cliente satisfecho, y una invitación a ver los demás productos, en la sección correspondiente
- Algunos testimoniales por parte de clientes, que expliquen lo que ha significado para ellas, la adquisición de productos de Kitchen Fair.

Contáctenos

Esta es una de las secciones más importantes de cualquier sitio web, ya que brinda a los usuarios la posibilidad de establecer comunicación con El CLIENTE, a través de un formulario

donde podrá realizar consultas y/o comentarios. El usuario de la página indicará el destinatario, es decir con quien desea establecer contacto (Gerencia General, Mercadeo, Comercialización, Atención al Cliente, Cobranzas) y cada destinatario podrá, a través de un buzón de contactos, visualizar las comunicaciones recibidas y responderlas vía el correo electrónico ingresado por el remitente, quedando en el buzón un histórico de los contactos recibidos. Los campos que se ingresarían en un contacto son: remitente, destinatario, asunto, dirección de correo y comentario.

La ventaja de este módulo es que ofrece al usuario un mecanismo de comunicación eficiente y permite al CLIENTE tener el registro completo de todas las comunicaciones recibidas y contestadas.

Productos y Colecciones

En estas secciones se presentará el catalogo de productos y colecciones que la empresa ofrece a sus clientes, manejando tanto los productos en forma individual como en combinaciones o colecciones. Para cada caso se especificaran las características de los productos y colecciones ofrecidos, con las fotografías correspondientes.

Habrà un botón "Me Interesa", que llevará a una forma donde se le solicitará al cliente que ingrese su información básica. El sistema asignará un consultor para que lo contacte, de acuerdo a una lógica que KF deberá definir. El consultor seleccionado tendrá acceso a los datos y deberá contactar al cliente prospectivo lo antes posible.

Testimoniales

Esta sección es un canal de comunicación que permite la publicación de experiencias tanto de clientes como de la fuerza de venta de la empresa. Comprende 2 divisiones, una orientada a la publicación cara a los clientes finales donde se ponga de manifiesto la satisfacción y felicidad por la adquisición de los productos y otra orientada a la captación de fuerza de venta en la cual se pone de manifiesto los casos más resaltantes y exitosos como un elemento de motivación para este personal.

Preguntas Frecuentes (FAQ)

Permite consolidar en un medio único y centralizado las preguntas y respuestas que frecuentemente emiten los usuarios acerca del negocio, se ofrece una aplicación que permite registrar, modificar y publicar esta información con la finalidad de que pueda ser consultada. Se brinda una forma estándar para el ingreso y administración de las preguntas y respuestas. Desde esta sección, si la duda de un visitante no está contestada, tendrá un link a la sección de contáctenos, para que pueda hacer el mismo su pregunta.

Quienes somos

Esta página permite que el usuario pueda conocer un poco más sobre la empresa y contiene la información sobre la misión, visión, valores y sobre los dueños de la empresa (opcional), la gerencia.

Únete a nosotros

Esta página invita a las personas que están interesadas, a formar parte del equipo de ventas. Debe explicar la conveniencia de unirse al equipo, las características del trabajo, las ventajas.

Habr  un botón “Me Interesa”, que llevará a una forma donde se le solicitará al consultor prospectivo que ingrese su información básica. El sistema asignará un consultor para que lo contacte, de acuerdo a una lógica que KF deberá definir. El consultor seleccionado tendrá acceso a los datos y deberá contactar al consultor prospectivo lo antes posible.

Noticias y Eventos

Esta página es un canal de comunicación que permite la publicación de ideas entre los miembros y clientes de la empresa y también reseñar los eventos realizados o por realizar. En otras palabras es la cartelera de la empresa.

Módulo de estadísticas de Google (google analytics)

Instalaremos y adaptaremos la facilidad de “Google Analytics”, ofrecida gratuitamente por Google, que realiza mediciones de todo el tráfico del sitio web. Estas estadísticas, de mucha utilidad, incluyen la cantidad de visitantes únicos, la cantidad de visitas (un visitante puede entrar más de una vez), la cantidad de páginas vistas, la ubicación del internauta (país) y el origen de la visita, distinguiendo los tipos:

- Directa: alguien que escribió la dirección (URL) de la página, directamente
- Google: alguien que llegó a través de un buscador. Se puede saber también cual fue la palabra buscada
- Link desde otro sitio: aquí se podrá comprobar la efectividad de Venezuelatuya en conseguir visitas y por lo tanto revisar la conveniencia de seguir utilizando este servicio.

Sitio web – Parte Consultores

Para acceder a esta sección (Extranet), el consultor deberá identificarse mediante su identificación y palabra clave. Al ingresar podrá ver las alertas y notificaciones que tiene: puntos que requieren su atención, así como ventas aprobadas, envíos completados, etc.

Además de las alertas y notificaciones, consta de 3 sub-módulos:

- Búsqueda de clientes: Permite buscar sus clientes por nombre, apellido, teléfono, email. Si el cliente es del consultor o de su cadena de ventas, se le presentará toda la información. En caso de ser de otro consultor, se le indicará de quien es cliente y más nada.
- Ingreso de prospectos: Permite ingresar la información básica de un prospecto
- Ingreso de  rdenes: Permite ingresar la misma información que est  en la planilla actual, con la ventaja de que se evita la transcripción de datos por parte de KF y de que se puede iniciar el proceso de Análisis de crédito instantáneamente.
- Ventas y comisiones: Esta facilidad muestra las ventas y las comisiones de un consultor y de **toda su cadena de ventas**, por períodos. Al hacer clic sobre un valor se presentan los detalles de las ventas y comisiones correspondientes.

Nota: Esta parte debe ser construida después de que est  lista la parte pública y los módulos básicos del SISTEMA DE GEST N (Clientes, Consultores y Ventas)

Sitio web – Parte Clientes

Para acceder a esta sección, el cliente deberá identificarse a través de su cédula y con una palabra clave que le será entregada por email, o a través de su consultor.

Se le presentarán:

- Estatus de sus compras y pedidos
- Estatus de sus pagos
- Campos para notificar cuando hace un pago fuera del programa (Por ejemplo, cuando no se pudo deducir automáticamente)
- Oferta de productos complementarios, de acuerdo a una lógica a definir por KF, dependiendo de los productos que ya posee.

Sistema de Gestión

El sistema de Gestión reemplaza al denominado Sistema administrativo de Kitchen Fair (SAKF), pero utiliza toda su lógica y algoritmos. Este sistema será programado en Net2Client, y está dirigido a ser utilizado por el personal de KF (Intranet). Consta de 3 módulos básicos (Clientes, Consultores y Ventas) y dos módulos adicionales: Cobranzas y Apoyo al Cliente. A continuación describimos cada uno de estos módulos.

Sistema de Gestión – Módulo de Clientes

El objetivo de este módulo es permitir la captura, actualización y muestra de toda la información de clientes. Permite la búsqueda y preparación de reportes por múltiples criterios, así como el envío de emails masivos a los clientes. Consta de los componentes siguientes:

- Pantalla de ingreso/actualización de la información de un cliente
- Reportes de clientes con posibilidad de ordenarlos por cualquier criterio (Cédula, email, Ciudad, Estado, Consultor, Monto comprado...) y con la posibilidad de enviar emails colectivos cuando se muestra el campo de email
- Vista extendida del cliente (Requiere el Módulo de Ventas, cobranzas y apoyo al cliente): Muestra en una sola vista toda la información del cliente, de sus compras, de sus pagos y de los contactos que ha tenido con KF

Sistema de Gestión – Módulo de Consultores

El objetivo de este módulo es permitir la captura, actualización y muestra de toda la información de consultores. Permite la búsqueda y preparación de reportes por múltiples criterios, así como el envío de emails masivos a los Consultores. Se debe tomar en cuenta el aspecto jerárquico de la cadena de ventas, ya que todos los consultores (excluyendo Directores Ejecutivos, que conforman el primer nivel) dependen de otro consultor.

Consta de los componentes siguientes:

- Pantalla de ingreso/actualización de la información de un consultor
- Se requiere almacenar el código del consultor que refleja su jerarquía y puesto en la cadena: el director ejecutivo tiene un código VENA, Los que le reportan VENAA, VENAB, VENAC, el próximo nivel VENAAA, VENAAB... y sigue VENAAAA,

VENAAAB y así sucesivamente. Cada vez que se ingresa un consultor, se debe actualizar la cantidad de consultores dependientes a cada uno de los miembros de la cadena jerárquica

- Se requiere una tabla de ubicaciones geográficas, en donde se almacena cuales son las áreas cubiertas por un consultor
- Reportes de consultores con posibilidad de ordenarlos por cualquier criterio (Cédula, email, Ciudad, Estado,) y con la posibilidad de enviar emails colectivos cuando se muestra el campo de email
- Vista extendida del consultor (Requiere el Módulo de Ventas, cobranzas y apoyo al cliente): Muestra en una sola vista toda la información del consultor, su jerarquía y cadena de ventas, sus ventas, su efectividad

Sistema de Gestión – Módulo de Ventas

El objetivo de este módulo es el ingreso y seguimiento a todas las ventas que se hagan. Cada vez que se realiza una venta, se ingresa el número del pedido y la información del mismo.

Cuando la venta es a crédito, el sistema debe avisar a “Análisis de crédito” que hay un nuevo cliente por verificar. Así, cada vez que un analista de crédito ingresa al sistema tendrá la lista de todos los créditos en proceso con su estatus. También tendrá programas que le permitan generar la información solicitada por el banco en el formato de cada banco.

Una vez que se confirma una venta, se debe calcular la comisión para el consultor, el acompañante y también para toda su cadena jerárquica. También se debe crear un registro para cada cuota a cobrar.

Cada semana, este módulo deben totalizar todas las comisiones por consultor. Y al finalizar el mes, todas las comisiones para la cadena jerárquica

Sistema de Gestión – Módulo de Cobranzas

El objetivo de este módulo es apoyar a la función de cobranzas en su gestión a través de distintas operaciones:

- Reporte de llamadas a realizar en el día, con todos los detalles de la cobranza a realizar y con la historia de interacciones que se han sostenido con el cliente (promesas de pago, conversaciones...)
- Captación del resultado de la llamada: respuesta recibida, depósito realizado, promesa de pago... En caso de requerirse un llamada adicional, esta es programada para la fecha apropiada
- Preparación de las transacciones a enviar a cada banco, en el formato apropiado
- Reportes con las cobranzas hechas durante el período e indicadores de efectividad

Nota: En esta etapa **no está prevista la captación automática de la información recibida del banco** sobre los resultados de las solicitudes de cargo a la cuenta

Sistema de Gestión – Módulo de Apoyo al Cliente

Este módulo muestra al personal de Apoyo al cliente, una pantalla con toda la información que se tiene de la persona que está llamando, bien sea un cliente interno (consultor) o externo (cliente), al ingresar el teléfono de la persona (si es reconocido), la cédula o el nombre.

También se debe generar automáticamente la lista de llamadas de seguimiento a realizar.

Cuando la solicitud recibida es resuelta se debe grabar lo que se hizo y cuando no se logra resolver, se debe abrir un “ticket” con el caso, para su seguimiento posterior

Entregables:

- Código Fuente de Net2Client y WIB (no podrá ser entregado a terceros)
- Sitio web configurado y funcionando
- Módulos arriba mencionados, configurados e implementados
- Guía de Usuarios
- Adiestramiento a Administradores del Sistema

Premisas

- 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 los tiempos y costos
- El Sistema se desarrollará con los siguientes componentes de software: Linux (2.6.15), Apache (2.2.0), MySQL (5.0.27), PHP (5.1.6)
- El Sistema podrá ser visto sin inconvenientes con Internet Explorer (versión 6 en adelante) y Firefox.
- Este desarrollo se realizará sobre la plataforma Net2Client y WIB (Web Interactive Builder), tecnología de avanzada venezolana, para el desarrollo de sistemas para Internet
- Los retrasos causados al cronograma acordado no imputables a GWT, serán sometidos como un cambio de alcance para ser reconocidos
- El CLIENTE suministrará toda la información a ser incluida en el sitio web, como por ejemplo, las fotos y descripciones de los productos, los testimonios de clientes y consultores, con la foto correspondiente.
- EL CLIENTE, directamente o a través de los contratistas que desarrollaron y mantienen el sistema actual, suministrará acceso a la documentación y a los programas del mismo y suministrará la data para ser migrada al nuevo sistema.
- EL CLIENTE 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

- Esta propuesta **no incluye la implementación ni la interfaz con un sistema Administrativo comercial, ni la elaboración de un sistema de Información gerencial**, recomendados en el plan maestro de sistemas.

Facilidades ofrecidas por Net2Client

Net2Client es un sistema basado en el manejador de base de datos “MySQL” (el mismo utilizado por Google, Yahoo y Wikipedia) y los lenguajes de programación PHP, HTML y JavaScript. Utiliza la última tecnología disponible en la red, tal como AJAX (Asynchronous Javascript and XML) para producir página más dinámicas y más poderosas y cumple con los últimos estándares de programación web como la utilización de CSS (Cascading Style Sheets).

Un sistema programado con Net2Client, cuenta AUTOMÁTICAMENTE con las características y facilidades siguientes:

- Panel de control para ejecución rápida de comandos, permite pasa fácilmente de una función a otra
- Preparación de reportes por parte del mismo usuario, con un mínimo de entrenamiento
- Preparación de emails y cartas personalizadas, con la posibilidad de tener textos pre-configurados
- Envío y recepción (opcional) de emails. Para poder tener la recepción de correos electrónicos, es necesario que el servidor de correo esté en el mismo servidor que Net2Client
- Comunicaciones Internas a través de mensajes internos permite saber quién (y cuándo) ha leído un mensaje
- Registro de uso del sistema permite saber quién entra al sistema, desde que dirección IP, a qué hora y las operaciones de entrada, actualización o eliminación de registros, así como de envío de emails.
- Actualizaciones periódicas del producto en nuestro servidor
- Posibilidad de expandir el producto construyendo nuevos módulos a la medida del CLIENTE

Para más información y ejemplos de las pantallas de Net2Client, favor ver la siguiente dirección: <http://www.net2client.net/informacion/pantallas.htm>

EL PROYECTO

Para la ejecución de este proyecto, GWT asignará personal calificado que cubrirá las fases previstas en las metodologías de Gerencia de Proyectos y Desarrollo de Soluciones.

A tal efecto, se prevé la realización de las actividades siguientes:

- Reunión de arranque (Kickoff): se explica la metodología de trabajo, se revisa el alcance y plan de actividades y se constituye el equipo de trabajo que va a llevar a cabo el proyecto por parte de GWT y del CLIENTE. Esta reunión podrá realizarse a distancia.
- Levantamiento de información: Sesiones de trabajo para definir y recopilar en detalle los requerimientos a cubrir en la configuración del sistema con base en el alcance establecido. Para lograr esto, es indispensable que el CLIENTE asegure la disponibilidad del personal clave durante las sesiones de trabajo y suministre toda la información requerida. Esta es la única forma de garantizar que el producto a implementarse cumpla con sus necesidades
- Análisis y Diseño: Análisis de los requerimientos levantados, elaboración del modelo de datos, diseño y estructura de la solución
- Construcción del sistema, a través de las siguientes actividades
 - Configuración de la aplicación en Net2Client con todas las tablas de datos y en WIB
 - Construcción de las funcionalidades planificadas dentro del alcance establecido
- Revisión quincenal para revisar el avance del proyecto y resolver cualquier problema que pueda estar presentándose
- Presentación y revisión del sistema, por parte del CLIENTE, a fin de asegurar que esté cumpliendo con sus objetivos.
- Ajustes que hayan salido de la revisión.
- Adiestramiento al administrador y a los usuarios del sistema (16 horas en las oficinas de KF)

Los tiempos estimados para cada módulo se presentan en la sección siguiente.

PROPUESTA ECONÓMICA

Costos una sola vez

El costo para la construcción y adaptación de la aplicación es de **Ciento seis mil quinientos Bolívares (Bs. 106.500)**.

MÓDULO	COSTO (Bs.)	SEMANAS
Sitio Web – Módulo Público	15.500	4
Sitio Web – Módulo Consultores	16.000	3
Sitio Web – Módulo Clientes	11.500	3
Sistema de Gestión	57.000	12
Gastos de Viaje ¹	6.500	
TOTAL	106.500	21

Este monto incluye:

- Configuración del sistema, de acuerdo a lo explicado en la sección anterior
- Carga de datos masiva, a partir de la información depurada, recibida en hojas Excel
- Curso de Adiestramiento acordado con el CLIENTE

No se incluye:

- Cambios de presentación a los formatos de entrada de datos, más allá de la escogencia de colores
- Cambios en el diseño una vez aprobado
- Cambios en el alcance de esta propuesta

La forma de pago es 25% a la aceptación de la propuesta, 12,5% mensual por 4 meses, 25% a la entrega del sistema

Para la puesta en servicio del sitio web, ofrecemos al CLIENTE dos opciones a considerar para la implantación de la solución, dependiendo de donde se quiera tener hospedado el sistema:

¹ Un viaje desde Caracas por dos días, 2 viajes desde Caracas de un día, 1 viajes desde Barquisimeto de 2 días, 1 viaje desde Barquisimeto por 5 días. Existe la opción de presentarlos como gastos reembolsables, previa presentación de facturas.

Opción 1 – Hospedaje de la solución en servidores de GWT, lo cual implica un pago de alquiler mensual de licencia Net2Client y Web Interactive Builder (WIB) por un monto de **Doscientos Cincuenta Bolívares mensuales (Bs. 250 mensual)**. Este monto incluye el derecho a las actualizaciones que se hagan a ambos productos

Opción 2 – Solución en servidor del CLIENTE: Esta modalidad consiste en un solo pago de **Cuatro mil trescientos Bolívares (Bs. 4.300)** por concepto de licencia de Net2Client, **más 8 horas de instalación a un costo de Mil treinta y dos Bolívares (Bs. 1.032)**, para lo cual se requiere que el servidor esté configurado con las siguientes especificaciones: Linux (2.6.15), Apache (2.2.0), MySQL (5.0.27), PHP (5.1.6). A partir del segundo año, se deberá cancelar un 20% anual del costo total de la licencia, por concepto de actualizaciones de Net2Client y Web Interactive Builder.

NOTA: Esta decisión puede ser tomada hasta un mes antes de la implementación del sistema.

Costos Opcionales

GWT ofrece el adiestramiento a programadores y contratistas de KF² para que puedan conocer, entender y mantener las aplicaciones desarrolladas. El adiestramiento sería dictado en las oficinas de KF en Maracaibo, y el costo es de Bs. 6.500 por cada curso de 4 horas para un máximo de 5 personas más 2.300 de gastos de viaje. Para dictar el curso se requiere que cada usuario disponga de un computador con acceso a Internet para la práctica, además de un computador y video beam para uso del instructor.

Costos periódicos

Hospedaje y soporte básico

Para el hospedaje de la aplicación (es decir para el computador en donde se ejecuta la aplicación y el acceso a Internet) se cobrará un hospedaje y soporte: **Quinientos cincuenta Bolívares (Bs. 550,00)**, por mes (Incluye tres horas de soporte al mes para creación de usuarios, respaldos, recuperación).

Esto incluye el manejo de correos electrónicos, 100 usuarios en el back office, una capacidad de almacenamiento de 4000 MB (Megabytes), para las bases de datos, correos electrónicos, imágenes, etc y un tráfico máximo de 4000MB. En caso de incurrirse en una utilización de más capacidad de almacenamiento, esta tendrá un costo de Bs. 20/mes, por cada 200 MB. Y en caso de incurrir en más tráfico, se cobrará la cantidad de Bs. 20/mes por cada 100MB adicionales y Bs. 20/mes por cada 5 usuarios adicionales en el back office.

Es bueno resaltar que con este servicio, el CLIENTE se evita el tener que adquirir un servidor, y tener personal de sistemas dedicado a su configuración, soporte, respaldo y mantenimiento ya que este será ofrecido por el personal de GWT.

El CLIENTE dispondrá de un sistema de Tickets en donde podrá registrar, en línea, los reportes de fallas, sus solicitudes de servicio y podrá hacerles seguimiento.

2 Estas personas deberán tener conocimientos sólidos en Programación, PHP, MySQL, HTML y JavaScript.

Mantenimiento:

El servicio de mantenimiento se ofrece al CLIENTE una vez puesta en marcha la solución y cubiertos los 15 días de garantía, con la finalidad de soportar o atender cualquier requerimiento que éste tenga:

- Se ofrece un contrato de mantenimiento Trimestral de Quince (15) horas prefijadas que se pagan por adelantado, no acumulables de un trimestre a otro. Para ello se deberá cancelar trimestralmente un monto de 1.500 Bolívars
- Las Horas extras no amparadas en el contrato de mantenimiento tendrán un costo de Ciento Treinta Bolívars por hora. (130 Bolívars).
- La cantidad de horas mensuales de mantenimiento pudiesen aumentar o disminuir según las necesidades

Los costos fijos periódicos (hospedaje y mantenimiento pre-comprado) serán facturados trimestralmente, al inicio de cada trimestre y deberán ser cancelados a los 30 días de la presentación de la factura.

IVA y Ajuste por inflación

Los precios de esta propuesta no incluyen el IVA

Los precios a pagar en el futuro están sujetos a un ajuste por inflación trimestral, no mayor del Índice de precios al consumidor determinado por el Banco Central de Venezuela, tomando como base el IPC del mes de Mayo del 2008.

CONTRATO – Términos de Negocio

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., domiciliada en la Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre A, Piso 3, Oficina A-303, Chuao, Caracas 1060, Venezuela (GWT) y EL CLIENTE domiciliado en Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela, acuerdan establecer a continuación los Términos del Negocio que aplicarán a este compromiso. Una vez aceptada la Propuesta de Servicios entregada por GWT a EL CLIENTE, estos Términos del Negocio y el contenido de esta Propuesta de Servicios, conforman el contrato indivisible ("Contrato") entre GWT y EL CLIENTE nombrado en la Propuesta de Servicios.

1. Servicios

1.1 Servicios: GWT proporcionará a EL CLIENTE los servicios especificados en la Propuesta de Servicios, como responsabilidades de GWT (los Servicios). Tales servicios serán realizados en la ubicación geográfica estipulada en la Propuesta de Servicios. Donde la Propuesta de Servicios refiere en Servicios a realizar, esto significa que GWT proveerá estos servicios a EL CLIENTE; y GWT será responsable por el manejo y control de estos Servicios y por entregar a EL CLIENTE los Productos listados o referidos en la Propuesta de Servicios. EL CLIENTE será responsable por los resultados a ser logrados mediante el uso de los Servicios.

1.2. Personal de GWT: cuando se nombre personal de GWT, en la Propuesta de Servicios, GWT usará esfuerzos comercialmente razonables para asegurar que dicho personal esté disponible para apoyar el trabajo de GWT para EL CLIENTE durante el período estimado y establecido en la Propuesta de Servicios. EL CLIENTE acepta que GWT podrá pedir asistencia a empresas relacionadas profesionalmente para la ejecución de dichos Servicios.

1.3. Plan de Trabajo: GWT usará esfuerzos comercialmente razonables para realizar los Servicios en la fecha o período de tiempo que se referencia o se especifica en la Propuesta de Servicios. Sin embargo, a menos que se estipule expresamente de manera contraria en la Propuesta de Servicios, GWT y EL CLIENTE aceptan que cualquier fecha o período de tiempo establecido en la Propuesta de Servicios es solamente para propósitos de planificación y estimación, y no representan una obligación contractual.

2. Productos

GWT entregará a EL CLIENTE los Productos que estén especificados en la Propuesta de Servicios como responsabilidad de GWT (Productos).

2.1. Aceptación: Los Productos deberán ser aceptados por EL CLIENTE dentro de los 5 días hábiles a su recepción. En caso de tener alguna objeción esta deberá ser notificada a GWT por escrito para su corrección. Si no hay ninguna objeción en el plazo arriba mencionado, los productos se considerarán aceptados.

2.2. Propiedad de los Productos: GWT transferirá al CLIENTE los títulos de GWT respecto de los Productos indicados en la Propuesta de Servicios, con sujeción a lo siguiente:

- EL CLIENTE poseerá el derecho de explotación en todos aquellos productos identificados en la Propuesta de Servicios como "Productos" y que hayan sido debidamente cancelados y no exista deuda alguna con GWT relacionada con el presente Contrato.

- El CLIENTE otorga a GWT un derecho no exclusivo, sin pago de regalías o cargo alguno, en todo el mundo y perpetuo para usar, copiar, adaptar, modificar, sub-licenciar, y comercializar dichos Productos del CLIENTE.

3. Responsabilidades del CLIENTE

El desempeño por parte de GWT depende de la cooperación del CLIENTE con GWT y del desempeño de las responsabilidades del CLIENTE estipuladas en este Contrato.

4. Honorarios y Pagos

4.1. Impuestos: Los precios, cargos y gastos serán establecidos sin tener en cuenta los impuestos de Ley. Si las autoridades Gubernamentales impusieran algún derecho, impuesto, gravamen, carga o tarifa, excluyendo aquellas basadas en las utilidades o ganancias netas de GWT a cualquier operación comercial efectuada bajo este Contrato, el CLIENTE acuerda pagar dicho monto según lo especificado en la factura o presentar la documentación que lo exime del pago de los mismos. Así mismo, el CLIENTE acepta tomar a su cargo todo nuevo impuesto o el aumento en los impuestos existentes que afecte a los importes, precios y/o cargos especificados en la Propuesta de Servicios. 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 al CLIENTE conjuntamente con los cargos por los servicios y deberá ser pagado por el CLIENTE.

4.2. Pago de Facturas: GWT facturará al CLIENTE de conformidad con lo términos y condiciones estipulados en el Anexo A. A menos que en la Propuesta de Servicios se establezca en forma contraria:

a) Los montos facturados serán adeudados desde la fecha de recepción de la factura y deberán ser pagadas de conformidad con lo especificado en la Propuesta de Servicios o en la factura respectiva y

b) Si nada se indica en la Propuesta de Servicios o en la factura, todos los pagos deberán ser efectuados dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la fecha de emisión de la factura, en el domicilio de GWT.

c) El CLIENTE acuerda pagar el importe correspondiente a las facturas que emita GWT, incluyendo cualquier recargo o interés por pago fuera de cheque. 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. El pago que se efectúe solo se considerará realizado en la fecha en la cual GWT tenga libre y efectiva disposición de los fondos (Fecha Efectiva de Pago). En caso de pago mediante entrega de cheque, transferencia electrónica de fondos o cualquier otro medio que implique la acreditación de los fondos en una cuenta bancaria de GWT, se entenderá por Día Efectivo de Pago el día de acreditación del importe correspondiente a la cuenta de GWT

d) En caso de que el CLIENTE no pague en su totalidad el monto facturado por GWT en la fecha establecida, se causaran intereses moratorios sobre las cantidades adeudadas desde la fecha en que fue exigible hasta su pago total.

e) En caso que haya montos en disputa en una factura, El CLIENTE se compromete a cancelar el monto no disputado de la misma

5. Plazo y Terminación

5.1. Duración del Contrato: Este Contrato aplicará desde la Fecha de Inicio establecida en la Propuesta de Servicios, si existe, o si no se ha especificado una Fecha de Iniciación, a partir de la Fecha indicada en la notificación de aceptación de la Propuesta de Servicios que envíe EL CLIENTE a GWT. Este Contrato continuará hasta que los Servicios hayan sido proporcionados como se estipuló en la Propuesta de Servicios, o el Contrato sea terminado anticipadamente de acuerdo con los términos establecidos a continuación.

5.2. Terminación mediante Notificación: A menos que la Propuesta de Servicios lo establezca en forma contraria, este Contrato podrá ser terminado por el CLIENTE o por GWT en cualquier momento dando a la otra parte una notificación escrita con al menos treinta (30) días continuos de anticipación.

5.3. Terminación por Incumplimiento: Este Contrato podrá ser terminado por el CLIENTE o por GWT mediante notificación escrita con efecto inmediato si la otra incumple cualquier término de este Contrato y no corrige el incumplimiento dentro de los treinta (30) días continuos siguientes de recibir una solicitud escrita para corregirlo (O si es prácticamente imposible corregir el incumplimiento dentro de ese período, si no se han tomado pasos razonables para remediar el incumplimiento dentro de los treinta (30) días continuos siguientes).

5.4. Efecto de la Terminación: A la terminación de este Contrato, el CLIENTE pagará a GWT todas las actividades efectuadas hasta la fecha de terminación, y cuando el CLIENTE dé por terminado el Contrato mediante notificación o, GWT lo dé por terminado por incumplimiento, adicionalmente a lo establecido en el párrafo anterior, el CLIENTE pagará a GWT los costos en que GWT incurra como resultado de la terminación anticipada de los Servicios, tales como costos relacionados a subcontratos o facturas pendientes de pago por parte de GWT con relación a este Proyecto. GWT tomará todas las medidas necesarias para mitigar cualquiera de los costos adicionales mencionados en el párrafo anterior. A menos que sea especificado de otra forma en la Propuesta de Servicios, cuando GWT haya proporcionado los Servicios con base a un precio determinado en la Propuesta Económica, el CLIENTE pagará a GWT todas las sumas adeudadas a la fecha de terminación, de acuerdo con el plan de pagos estipulado en la Propuesta de Servicios. En el caso de terminación por cualquier motivo, GWT entregará un CD-ROM o equivalente con toda la data del CLIENTE que tenga en su poder.

6. Confidencialidad

6.1. GWT se compromete a que todos los datos financieros, estadísticos, de El CLIENTE, de comercialización y de personal relativos a su negocio, y cualquier otra información marcada como Confidencial por el CLIENTE y revelada a GWT con relación a este Contrato, son información CONFIDENCIAL del CLIENTE. La información Confidencial del CLIENTE y la información Confidencial de GWT serán referidas en forma colectiva como "Información Confidencial".

Durante dos (2) años después de la fecha inicial de revelación, ni GWT ni El CLIENTE, sin previo consentimiento escrito de la otra parte, revelará a ningún tercero ninguna Información Confidencial que sea recibida de la otra parte para efectos de proporcionar o recibir Servicios. El CLIENTE y GWT se comprometen a que cualquier información confidencial recibida por ella de parte de la otra podrá ser usada por su personal (y por personal de sus respectivas afiliadas, si las hubiere) solamente para efectos de proporcionar o recibir Servicios bajo este o

cualquier otro Contrato entre El CLIENTE y GWT. Estas restricciones no aplicarán a ninguna información que: a) esté o llegue a estar disponible en forma general al público cuando la forma en que haya llegado a estar en condición no sea resultado de un incumplimiento de una obligación bajo esta Cláusula 6; b) sea adquirida de un tercero sin una obligación de confidencialidad; c) es o haya sido desarrollada en forma independiente por el receptor (o una de sus afiliadas, si las hubiere) o era conocida para ellos antes de su recibo, o; d) es conocida en forma general o de fácil acceso por terceros con habilidad ordinaria en computadores o diseño de procesos de programación o en el negocio del CLIENTE. Ni el CLIENTE ni GWT serán responsables para con la otra parte por la revelación no advertida o accidental que pudiera ocurrir de la Información Confidencial si la revelación ocurre no obstante haya ejercido el mismo nivel de protección y cuidado que utiliza normalmente en la salvaguarda de su propia Información Confidencial.

6.2. No obstante la cláusula anterior, el CLIENTE o GWT, previa notificación con no menos de dos (2) días hábiles a la otra parte, tendrá derecho a revelar Información Confidencial de la otra: a) a sus respectivos aseguradores o asesores legales; y b) cuando lo exija un tribunal de jurisdicción competente, o autoridad gubernamental, o a un tercero previa autorización de la otra parte. Sin perjuicio de lo anterior, GWT podrá revelar Información Confidencial referida en esta Cláusula a : a) las afiliadas (si las hubiere) de GWT o, b) un tercero cuando sea necesario para la entrega de los Servicios previstos en la Propuesta de Servicios. En forma similar, GWT podrá retener los papeles de trabajo relacionados con el Contrato en copia impresa o formato electrónico para uso interno de GWT o de sus afiliadas (si las hubiere).

6.3. No obstante la cláusulas anteriores, GWT podrá citar el desempeño de los Servicios a sus clientes y clientes prospectos con una indicación de la experiencia de GWT, a menos que El CLIENTE y GWT acuerden específicamente lo contrario por escrito.

7. Responsabilidad

7.1. Limitación: a) La responsabilidad contractual de GWT por cualesquiera daños, perjuicios o pérdidas que se puedan presentar con relación al presente Contrato o debido a cualquier otra causa, se limita al pago de la indemnización por solamente aquellos daños, perjuicios y pérdidas que se comprueben y que realmente hayan surgido como consecuencia inmediata del acto o hecho generador del daño, sin exceder la cantidad del monto del precio pagado por el Servicio, que ha dado lugar a los daños, perjuicios o pérdidas.

7.2. La limitación de responsabilidad de GWT que se establece en la cláusula anterior NO se aplicará al pago de daños y perjuicios resultantes del daño físico a personas (incluyendo la muerte) o daño a bienes tangibles muebles o inmuebles de los cuales GWT resulte responsable.

7.3. Elementos por los cuales GWT NO es responsable – a) Bajo ninguna causa o circunstancia será responsable por cualquiera de los siguientes motivos: i) Lucro cesante, perjuicios o pérdidas de ganancias, aun cuando éstas surjan como consecuencia inmediata del hecho o acto que haya generado los daños o perjuicios; ii) Pago de daños y perjuicios o pérdidas indirectos cuantificables, o lucro cesante, aun cuando dichos daños y perjuicios o pérdidas pudieran haber sido previstos, o GWT hubiera sido informado de tal posibilidad o de su posible ocurrencia; iii) La pérdida total o parcial de datos o el daño causado a ellos; iv) Las pérdidas de negocios, ingresos, reputación o ahorros previstos; v) Por daños, perjuicios o pérdidas ocasionados por culpa (sin intención dolosa) salvo que la legislación aplicable no permita la renuncia o limitación contractual al pago de dichos daños y perjuicios. b) La limitación de responsabilidad de esta sección se aplica no solamente a GWT sino también a

los subcontratistas de GWT, los proveedores de GWT, y representa el monto máximo por el cual responden GWT, sus subcontratistas y proveedores.

8. General

8.1. Sub-contratación: GWT podrá sub-contratar cualquier parte de los Servicios a uno o más sub-contratistas seleccionados por GWT. Sin embargo, esto no afectará las obligaciones de GWT para con El CLIENTE por Servicios provistos bajo este contrato, sujeto a otras estipulaciones de este Contrato. Cualquier referencia a personal de GWT en este Contrato incluye el personal de los sub-contratistas de GWT.

8.2. Fuerza Mayor: Ni El CLIENTE ni GWT serán responsables por el incumplimiento de sus obligaciones debido al Caso Fortuito o a la Fuerza Mayor. Esta Cláusula no aplica a ninguna de las obligaciones de El CLIENTE de pagar cargos por Servicios provistos o facturas pendientes de pago.

8.3. Cesión: Ninguna de las partes podrá ceder, transferir, cobrar, o de otra forma buscar negociar ninguno de sus respectivos derechos u obligaciones bajo este Contrato sin el previo consentimiento escrito de la otra parte, pero GWT podrá, sin consentimiento previo de la otra parte, ceder o transferir sus derechos y obligaciones a una persona o personas cuya identidad GWT suministre al CLIENTE por escrito, a quien transfiera en todo o en parte su negocio. También se le permite a GWT ceder sus derechos para recibir pagos bajo este Contrato sin obtener consentimiento del CLIENTE. Las referencias hechas en este Contrato (incluidas sin limitación en la Cláusula 8.7.) al CLIENTE, a GWT a una "parte" o a las "partes" incluirán a sus respectivos beneficiarios o cesionarios bajo esta Cláusula 8.3., a menos que el contexto lo requiera razonablemente de otra forma.

8.4. Renuncia: Con sujeción a la Cláusula 8.8., ninguna demora por cualquiera de las partes en exigir alguno de los términos o condiciones de este Contrato afectará o restringirá los derechos y poderes de dicha parte que surjan bajo este Contrato. Ninguna renuncia a cualquier término o condición de este Contrato será efectiva a menos que sea por escrito y acordada entre las partes.

8.5. Notificaciones y otras comunicaciones: Las notificaciones tienen que ser por escrito y entregadas, ya sea personalmente o enviadas por correo registrado prepago o electrónico a la dirección de la otra parte establecida en este Contrato o a cualquier otra dirección que la parte relevante haya notificado a la otra durante el período de este Contrato. Cualquier notificación enviada por correo se considerará como habiendo sido entregada cuarenta y ocho (48) horas después de su envío. Cualquier notificación entregada en forma personal o por vía electrónica se considerará como habiendo sido entregada el primer día hábil después de su entrega.

8.6. Enmienda: Cualquier enmienda a este Contrato no será efectiva a menos que se acuerde por escrito y sea firmada por ambas partes. Cualquier cláusula adicional o diferente de las establecidas en este Contrato, que esté contenida en cualquier comunicación por escrito del CLIENTE (por ej. Una orden de compra, una carta, un fax, etc.) carecerá de validez.

8.7. Trabajar para otros Clientes: GWT y sus afiliadas (si las hubiere) no estarán impedidas o restringidas por nada en este Contrato para proporcionar Servicios a otros Clientes.

8.8. Relación de las partes: GWT es un contratista independiente y es responsable por el pago de todas las contribuciones e impuestos de empleador de los empleados de GWT si los hubiera, según sea requerido por todas las leyes aplicables en Venezuela. GWT no es un

fideicomisario del CLIENTE y no se compromete a realizar ninguna obligación reguladora del CLIENTE o a asumir ninguna responsabilidad por el negocio u operaciones del CLIENTE.

8.9. Reclamos de Terceros: El CLIENTE acepta que este Contrato: a) no creará ningún derecho o causa de acción para ningún tercero; b) que GWT no será responsable por cualquier reclamo de terceros con el CLIENTE.

8.10. Contrato Indivisible: Este Contrato, incluidos cualquier anexo, factura o documento referenciado, conforma el Contrato indivisible entre El CLIENTE y GWT relacionado con los Servicios de esta Propuesta. Esta Propuesta de Servicios reemplaza y sobresee cualquier propuesta previa, correspondencia, entendimiento u otro documento, ya sea escrito o verbal. Ninguna de las partes es responsable para con la otra, en equidad o de otra forma, por ninguna declaración que no sea estipulada en este Contrato. Cada una de las partes reconoce que no ha confiado en, o ha sido inducida a firmar este Contrato por una declaración distinta a aquellas expresamente estipuladas en este Contrato.

9. Garantías

GWT garantiza que ejecuta cada uno de los Servicios utilizando cuidado y habilidad razonables y de acuerdo con su descripción actual (incluidos los criterios de terminación) contenidos en la Propuesta de Servicios. Estas garantías son garantías exclusivas para El CLIENTE y reemplazan todas las demás garantías o condiciones, expresas o implícitas, incluidas pero no limitadas a las garantías implícitas o a las condiciones de comerciabilidad y adecuación para un propósito particular.

Fin del texto de los Términos del Negocio - Contrato.

DOCUMENTO DE FIRMAS

La firma autorizada en esta página, indica su aceptación de esta Propuesta de Servicios.

Acordado:	Acordado:
EL CLIENTE	GWT
Por:	Por:
Firma Autorizada	Firma Autorizada
Nombre:	Nombre: Hernán Rosas
C.I.:	C.I.: V – 4.090.277
Cargo:	Cargo: Socio - Director
Fecha:	Fecha: 4 Junio 2008
Dirección:	Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre A, Piso 3, Of. A303, Caracas 1060, Chuao. Tlf. 959-6889
Fecha Estimada Inicio:	