



GlobalWebTek .com

On Line Applications | Web Estrategy | eBusiness Solutions

PROPUESTA SITIO WEB Y EXTRANET PARA COVEMAT

Presentado por GLOBALWEBTEK
Diciembre 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:

- Asesoramos a las empresas en el desarrollo, en la implementación y en el seguimiento de sus estrategias web
- Ofrecemos soluciones que agregan valor a las empresas,
- Basadas en Estrategias Web y Soluciones eBusiness,
- 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 **COVEMAT C.A.** (en lo sucesivo, “**COVEMAT**” o “**EL CLIENTE**”), para la ejecución de un proyecto, con la finalidad de implementar una solución de apoyo a las necesidades planteadas.

NOTA

La información contenida en esta Propuesta de Servicios no podrá ser revelada fuera del CLIENTE 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, el CLIENTE tendrá derecho a duplicar, usar o divulgar la información hasta el grado estipulado en el contrato. Esta restricción no limita el derecho del CLIENTE 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 al CLIENTE.

ALCANCE

COVEMAT ha expresado a GWT su interés en contar con un SITIO WEB que permita mostrar la imagen de la empresa COVEMAT como una empresa líder en el sector forestal y maderero, mostrando y ofertando sus productos y servicios y resaltando sus ventajas principales como lo son la calidad del servicio (y responsabilidad) y de los productos. Adicionalmente, una EXTRANET (Internet con acceso limitado a clientes, mediante una palabra clave), permitirá a sus clientes consultar la ficha técnica de productos, consultar existencias, ingresar pedidos, pagos, monitorear despachos y permitir una comunicación en línea. También prevemos que este sitio ayudará a la empresa a brindar un servicio tal que la convierta en el “proveedor preferido” de sus clientes. Tras el Sitio WEB se encuentra una INTRANET (Internet con acceso limitado a empleados de la empresa) con un SISTEMA DE APOYO A VENTAS, que permitirá gestionar lo relacionado con proveedores, clientes, vendedores, productos, servicios, trámites, pedidos, compras, solicitudes y reclamos.

Finalmente, se ofrece un servicio de preparación de un plan de Mercadeo por Internet, así como las compras de publicidad que sean requeridas.

A continuación describimos cada uno de los componentes propuestos.

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 productos y servicios de la empresa y la información que se considere que todo cliente debe conocer desde el principio. Esto debe ser redactado de una forma que mejore el posicionamiento entre los buscadores.
- Fotos de algunos productos (p.ej. Madera de Pino, Paletas, Madera) con enlaces a su ficha técnica y un enlace a la sección de productos
- Fotos de algunos servicios ofrecidos (p.ej. Deforestación, cosechas) con enlaces a su descripción detallada y a la sección de servicios
- Destacar la calidad de COVEMAT y de sus servicios. Explicar por que es la mejor opción para los clientes
- Quiero ser Cliente de COVEMAT. ¿Qué debo hacer?

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, gerencia, así como sobre su historia, y una referencia sobre algunos clientes.

Productos y Servicios

En estas secciones se presentará el catálogo de productos y servicios que COVEMAT ofrece a sus clientes, cada producto o servicio contará con una imagen y una explicación detallada con las ventajas que se ofrecen al cliente. En particular, se mostrarán las particularidades de

las paletas, de la venta de madera y de los servicios de deforestación, cosecha, cortada de ramas, etc.

Árboles y maderas

Información para el público en general sobre las maderas y árboles explotadas por COVEMAT. Esto además de ser un servicio público, ayudará a que el sitio web tenga más tráfico y a mejorar su posicionamiento orgánico en los buscadores (en particular en Google).

Información y Calendario maderero

Información de utilidad para todas las personas ligadas a la madera: celebraciones del mes relacionadas con la madera, ferias nacionales e internacionales, información al día sobre los ministerios. Esto también facilitará que personas del sector (y posibles compradores) lleguen al sitio web de COVEMAT, o se acostumbren a conseguir ahí, información que les es de utilidad.

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 administrada fácilmente. 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.

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, Recursos Humanos, Atención al Cliente, Ventas, etc) 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.

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 o menús que permita llegar, fácilmente, a todas las páginas del sitio.

En la columna derecha, más angosta que el cuerpo central, se presentarán el calendario del mes con los eventos madereros, un banner para promoción de productos o servicios y para la muestra al azar de algún producto o de algún servicio.

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

Estas estadísticas también permiten analizar la efectividad de la publicidad y, si hace falta, reorientar el gasto en publicidad hacia los medios más efectivos.

Posicionamiento y plan de Mercadeo del sitio web

El mejor sitio del mundo no sirve si nadie le llega. Si bien la programación y preparación del sitio se hará siguiendo las mejores prácticas y nuestra vasta experiencia, nadie puede garantizar el posicionamiento en los buscadores, en particular en los primeros meses, mientras la página se posiciona bien. Por lo tanto, se ofrece elaborar un plan de mercadeo del sitio en Internet, a tres meses, con las actividades siguientes:

- Revisión de las palabras claves que el CLIENTE estima que serán utilizadas por los visitantes potenciales
- Búsqueda de esas palabras claves en Google y revisión de los sitios y directorios en los cuales son utilizadas
- **Redacción orientada a WEB de las páginas del sitio**, en base a la información recibida por parte del CLIENTE
- Inscripción del sitio en directorios y buscadores
- Cotizaciones de posicionamiento en buscadores pagos, directorios y en otros sitios web
- Presentación del plan y presupuesto de mercadeo
- Compra de publicidad web, en nombre del CLIENTE. Dado que la publicidad Web es pre-pagada, el CLIENTE deberá cancelar previamente a GWT el monto contratado. Una vez realizados los contratos GWT presentará una factura por servicios prestados, con una copia de todos los pagos realizados y con un recargo de 20% por gastos de gestión y administración. Sin embargo, si el CLIENTE lo prefiere, esta podrá ser contratada, pagada y facturada directamente por el mismo.
- Seguimiento mensual, por 3 meses, al plan de mercadeo web y presentación de informe con resultados al CLIENTE
- Identificación y ajustes al plan de mercadeo web por 3 meses

EXTRANET: Asistencia a Clientes

Para acceder a esta sección (Extranet), el usuario (es decir el cliente registrado) deberá identificarse mediante una clave de acceso y contraseña. Esta identificación y palabra clave

serán previamente generadas por el sistema para todas aquellas personas autorizadas. Al ingresar, el cliente o usuario tendrá las siguientes facilidades:

- Ingresar sus propios pedidos
- Consulta de inventario. Así el cliente sabrá, inmediatamente y cómodamente, si puede o no hacer un pedido. El efecto que se espera producir en esto, ya que nadie más lo está ofreciendo, es que COVEMAT se convierta en el proveedor preferido. Esto supone que COVEMAT debe esforzarse siempre en tener suficientes inventarios, y convertir eso en una de sus ventajas competitivas. Adicionalmente, COVEMAT podrá saber cuales han sido las consultas hechas por cada uno de los clientes y cada uno de los productos, ofreciéndole una información de mercado muy interesante y útil
- Previsión de demanda. Esto permitirá a los clientes planificar su demanda en el futuro indicando cuanto piensan comprar en cada mes, garantizándoles las existencias para cuando realicen sus compras. Los clientes podrán cambiar la información cuantas veces quieran antes de que se inicie un mes. Se propone dar algún tipo de bonificación a aquellos clientes que cumplan con su predicción (con una leve desviación a determinar). Esta bonificación podría ser bajo el mecanismo de descuentos, volumen adicional o premios
- Seguimiento y monitoreo de pedidos¹ (status de la producción o entrega).
- Registrar pagos realizados por depósitos o transferencias
- Consultar su estado de cuenta: pagos y deudas
- Sección de “Contáctenos” más específica, permite consultas, reclamos y sugerencias a COVEMAT. Las solicitudes, sugerencias y reclamos deben ser atendidas por sus vendedores, y el seguimiento será controlado por la gerencia.

Todas estas facilidades y en particular los puntos de “Consulta de demanda” y “Previsión de inventario”, permitirán a COVEMAT dejar de ser visto como un proveedor de un “commodity” para convertirlo en un proveedor confiable que le va a permitir a sus clientes reducir costos de inventario, administración y hacer negocios más fácilmente, haciendo de COVEMAT el “proveedor preferido”, lo cual conlleva a grandes ventajas económicas, y evita la competencia exclusivamente por precios.

INTRANET

El sistema de Intranet, será un conjunto de aplicaciones o módulos que le facilitará al personal de COVEMAT la gestión de su relación con los clientes de acuerdo a la filosofía de CRM (Customer Relationship Management – Gerencia de la relación con el cliente) y también de la gestión de ventas. Adicionalmente, el sistema le permitirá a los usuarios de COVEMAT disponer de un sistema de correo electrónico para la comunicación interna, así como con sus clientes, proveedores y relacionados.

¹ También se propone evaluar la factibilidad de dotar a los camiones de COVEMAT con localización satelital (GPS) interconectada a la Extranet y mostrar esta información a los clientes, como un valor adicional. Este punto no forma parte de esta propuesta, pero puede ser realizado a solicitud del CLIENTE.

Módulo de Gestión de Relacionados

Este módulo, de tipo CRM (Customer Relationship Management), permite llevar una base de datos con todos los clientes y relacionados, organizados según la empresa a la cual pertenecen, y guardando todas las interacciones o contactos que ocurran, incluyendo emails, visitas, presentaciones, minutas de reunión, etc.

Esto permite un registro centralizado de toda la información de clientes, en un solo sitio, y accesible a todo el personal autorizado. Así, cuando se recibe una llamada o se prepara una visita a un cliente, se tiene a la mano, y en un solo lugar, toda la información necesaria.

Contempla las siguientes funciones:

- **Administración de relacionados (Empresas y Personas).** Permite el ingreso y modificación de los clientes (personas naturales y jurídicas), que tienen o pueden tener relación de negocio con COVEMAT, almacenando todos aquellos datos de importancia para el manejo de la relación.
- **Manejo de Interacciones.** Lleva el registro, modificación y consulta de toda aquella información de interés en el proceso de gestión de la relación con el cliente. Una interacción puede corresponder a eventos que suceden y sobre los cuales se quiere guardar datos, bien sea, por una llamada, una visita, el cierre de una negociación, acuerdos, correos, entre otros. Esta función permitirá el envío de Correos electrónicos a través del sistema permitiendo de esta manera guardar la interacción.
- **Búsqueda.** Permite realizar búsqueda de clientes basada en criterios que se establezcan. Estos criterios corresponden a los datos definidos como información de interés sobre el cliente (Empresa, teléfonos, ciudad...)
- **Administración de usuarios.** Esto incluye el ingreso, modificación y eliminación de los usuarios que podrán acceder al sistema mediante un login y un password. Los usuarios corresponden a los trabajadores de la empresa, el administrador del sistema, directivos y cualquier persona a la que se le quiera otorgar acceso.
- **Administración de Perfiles de Acceso y Seguridad.** Permitirá la definición de las funciones e información que podrá ingresar y acceder cada usuario del sistema

Módulo de Gestión de Ventas

Esta función permitirá hacer SEGUIMIENTO a una oportunidad o prospecto desde su aparición hasta su cierre definitivo, bien sea por que se logre o se pierda la venta. Esto apoyará a la fuerza de ventas en tener una responsabilidad integral en todos los pasos de las ventas a su cargo. Permite que cualquier persona autorizada pueda conocer el estatus de una venta en cualquier momento, así como de saber cuales son las acciones pendientes y en proceso.

Entre las actividades que se contemplan están:

- Creación del Prospecto u oportunidad (p.ej. Solicitudes de madera, solicitudes de servicios de deforestación, licitaciones, solicitudes de paletas...)
- Registro de las llamadas, reuniones y documentación de venta asociadas con el prospecto
- Seguimiento a las acciones pendientes

- Envío (si es por medio electrónico) y almacenamiento de la propuesta digitalizada

Esto permite manejar lo que se llama un “embudo de ventas”, que parte con todas las oportunidades y solicitudes recibidas, las cuales se van reduciendo hasta llegar a las ventas.

Módulo: Gestión Manejo de Comunicaciones

El objetivo de este módulo es permitir la captura y el envío de información en forma masiva o individual de información a los clientes y/o relacionados de la empresa. Funcionalidades que lo componen:

- Recibir y clasificar la información recibida por contáctenos
- Envío de información de interés (anuncios y nuevos productos) y/o boletines masivas vía email. Estos quedarán almacenados para que puedan ser vistos desde la extranet
- Envío de mensajes de texto vía celular (quedan registrados en el sistema)
- Envío de información vía email y/o Mensajes de texto a grupos específicos
- Envío y recepción de correos electrónicos personalizados para cada empleado de COVEMAT que lo requiera

Módulo Gerencial

Este módulo permitirá la preparación de hasta 6 gráficos de información gerencial, con la información obtenida a través de todos los otros módulos para que se pueda de un sólo vistazo ver los aspectos críticos del negocio². A manera de ejemplo, se tendrían gráficos como:

- Ventas por mes y por región
- Estado del embudo de ventas
- Solicitudes recibidas
- Planificación de ventas de acuerdo a lo anunciado por clientes

Enlaces con otros sistemas (Futuro)

Es factible enlazar la Intranet y la Extranet con los sistemas administrativos del CLIENTE. Esto pudiera facilitar la captura de información desde la Intranet o Extranet para ser llevado al sistema administrativo de la empresa, evitando la doble carga de información.

Debido a que no se conoce aún el sistema administrativo usado por EL CLIENTE, no es posible, en estos momentos, hacer una oferta de integración y por esos NO lo incluimos en esta propuesta. Sin embargo, esto podrá ser cotizado a solicitud del CLIENTE.

Entre los productos a Entregar a COVEMAT están:

- Manejo del Dominio y Hospedaje para la configuración del Sitio y los sistemas
- Módulos arriba mencionados configurados y funcionando

² Es de hacer notar que para que estos gráficos tengan el sentido deseado, toda las solicitudes de ventas deben ser ingresadas al sistema propuesto, bien sea a través de la Intranet o Extranet.

- Guía de Usuarios
- Adiestramiento a usuarios finales dentro de la empresa (Hasta 8 horas de adiestramiento formal)
- Plan de mercadeo

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
- En caso de ser necesario trasladarse a cualquier lugar fuera de Caracas, GWT solicitará la autorización al CLIENTE y facturará al CLIENTE los gastos de viajes razonables que haya desembolsado, presentando las facturas pagadas y con un recargo administrativo de un 10%
- 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, en forma electrónica, toda la información a ser incluida en el sitio WEB, como por ejemplo, imágenes y fotos, descripciones de productos y servicios, quiénes somos, páginas de contenido... En caso de que se contraten los servicios de Posicionamiento Web, GWT revisará y ajustará los textos para mejorar el posicionamiento en los buscadores y los presentará al CLIENTE para la aceptación final.
- 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

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 pasar 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): En primer lugar, se explica la metodología de trabajo, se revisa el alcance y el 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. En segundo lugar, GWT presentará sus ideas previamente elaboradas sobre el diseño y funcionamiento del sitio web, a fin de recoger las opiniones y sugerencias
- Levantamiento de información: Sesiones de trabajo para definir y recopilar en detalle los requerimientos a cubrir en la configuración del sistema con base al alcance establecido. Estas sesiones típicamente se llevan a cabo en uno o dos días. 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
- Revisión periódica del avance del proyecto para resolver cualquier problema que pueda estar presentándose
- Presentación y revisión del sistema, por parte de GWT, a fin de asegurar que esté cumpliendo con sus objetivos.
- Ajustes que hayan salido de la revisión
- Una vez implementada la solución, el cliente dispondrá de 10 días hábiles para su revisión. Si pasado estos diez días no se recibe ninguna observación de parte del cliente. El proyecto se dará por finalizado.

PROPUESTA ECONÓMICA

Costos una sola vez

Etapas / Módulo	Precio Bs. (Sin IVA)
Sitio web público	12.000
Posicionamiento, Plan de Mercadeo del sitio web y seguimiento por 3 meses	8.000
Compra de publicidad en la web	Contra Factura + 20% gestión de compra y gastos administrativos
Extranet	36.000
Intranet	38.000
Gastos de transporte, viajes y viáticos fuera de Caracas que sean pagados por GWT	Contra Factura + 10% gastos administrativos

Excluyendo el Plan de Mercadeo, que requiere de un sitio web público, los módulos son independientes entre sí.

El tiempo estimado para el desarrollo del sistema y puesta en operación es de aproximadamente **cinco (5) meses**. **El costo total** de la solución es de **Noventa y cuatro mil Bolívares (Bs. 94.000)**.

Una vez levantada las especificaciones se entregará un cronograma de proyecto con fechas reales de finalización

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 COVEMAT

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 y Cambios en el alcance de esta propuesta
- Integración con otros sistemas

Forma de pago:

- 50% al inicio de cada módulo
- 50% al finalizarse cada módulo

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, costo de licencia Net2Client y soporte: **Novecientos Bolívares (Bs. 900)**, por trimestre (Incluye tres horas de soporte al mes para creación de usuarios, respaldos, recuperación). Este monto será facturado trimestralmente y por adelantado una vez la aplicación entre en funcionamiento, pudiendo ser pagado en forma anual, por adelantado, con un descuento de 10%.

Esto incluye el manejo de 20 cuentas de correos electrónicos, una capacidad de almacenamiento de 1000 MB (Megabytes), para las bases de datos, correos electrónicos, imágenes, etc y un tráfico máximo de 1000MB. 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. **En caso de desearse servicio de mensajería de texto, este debe ser contratado y pagado por EL CLIENTE.**

Es bueno resaltar que con este servicio, COVEMAT 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.

Mantenimiento

El servicio de mantenimiento se ofrece a COVEMAT una vez puesta en marcha la solución y cubiertos los 30 días de garantía, con la finalidad de soportar o atender cualquier requerimiento que éste tenga:

- Se ofrece un contrato de mantenimiento trimestral de Doce (12) horas prefijadas que se pagan por adelantado, no acumulables. Para ello se deberá cancelar trimestralmente un monto de 1.440 Bolívares
- Las Horas extras no amparadas en el contrato de mantenimiento tendrán un costo de Ciento Cincuenta Bolívares por hora. (Bs. 150,00).
- La cantidad de horas trimestrales de mantenimiento pudiesen aumentar o disminuir según las necesidades del CLIENTE

Los costos fijos periódicos (hospedaje y mantenimiento pre-comprado) serán facturados trimestralmente, por adelantado, al inicio de cada trimestre.

Compra de Publicidad

Se facturarán los pagos efectuados a terceros por GWT con un recargo de costo de compra de un 20%, y previo un adelanto del 70% del costo estimado.

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 Noviembre del 2008.

Cualquier etapa que inicie después del 1 de abril del 2009, será sujeta al ajuste por inflación arriba mencionado.

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, arriba identificado, 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.



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

Etapa / Módulos a realizar	Marcar con una X
Sitio web público	Si ____ No ____
Posicionamiento, Plan de Mercadeo del sitio web y seguimiento por 3 meses	Si ____ No ____
Compra de publicidad en la web	Si ____ No ____
Extranet	Si ____ No ____
Intranet	Si ____ No ____

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: 8/12/2008
Dirección:	Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre A, Piso 3, Of. A303, Caracas 1060, Chuao. Tlf. 959-6889
Fecha Estimada Inicio:	