



**Estamos aquí para  
ayudarte a Construir el éxito.**

05 de diciembre de 2023

**MALLA AGENCY, S.R.L.**

RNC: 1-31-93807-8

RPE: 89959

Señores:

Instituto Nacional de Migración  
Manuel Rodríguez Objio 12, Santo Domingo, R.D.

Cordial Saludo,

A través de la presente, hacemos de su conocimiento que, para nosotros Malla Agency, es muy importante poder ser su aliado estratégico y contribuir con la transformación digital de su organización, generando valor para su ecosistema de clientes, proveedores y empleados.

El siguiente documento contiene la propuesta para los servicios de **“Contratación de servicio de Desarrollador Web, Webmáster para aplicar mejoras a la página web y plataformas digitales de la institución.”** Agradecemos su interés en nuestros servicios y quedamos a su entera disposición para entregar la información adicional que requieran respecto a la presente oferta.

Muy cordialmente,

**Luis Matos**  
[luis@malla.agency](mailto:luis@malla.agency)  
Gerente General  
**Malla Agency**



## Tabla de Contenido

<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b> .....	<b>4</b>
Nuestra Participación.....	4
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>5</b>
Objetivo General .....	5
Objetivos específicos .....	5
<b>ALCANCE</b> .....	<b>5</b>
Equipo de trabajo.....	5
Duración.....	6
Localización.....	6
Supervisión.....	6
Referencias .....	6
<b>PROPUESTA DE VALOR</b> .....	<b>7</b>
Misión .....	7
Visión .....	7
Especialidad .....	7
Clientes destacados .....	7
Clientes gubernamentales destacados .....	8
Catálogo de imágenes de trabajos gubernamentales realizados.....	8
Catálogo de imágenes de trabajos corporativos realizados.....	9
Sistemas .....	9
Aplicativos móviles.....	10
Branding e Identidad corporativa .....	11
Portales web .....	11
<b>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</b> .....	<b>12</b>
Productos.....	12
Actividades no incluidas.....	12
<b>METODOLOGÍA DE TRABAJO</b> .....	<b>14</b>
Programa Quick Start.....	14
<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b> .....	<b>15</b>
Condiciones Generales.....	15
Informes y Reuniones .....	15
Premisas a aplicar .....	16
Nuestras Responsabilidades .....	17
No son responsabilidades nuestras.....	17
Responsabilidades del Cliente .....	18
Criterios de aceptación y certificación por parte del cliente .....	19
<b>EVALUACIÓN INTERNA Y SEGUIMIENTO</b> .....	<b>20</b>
Políticas iniciales asociadas al marco metodológico .....	20
Consideraciones generales .....	20
Cumplimiento de compromisos del cliente .....	21
Administración de eventualidades.....	21
Riesgos .....	21
Impacto económico .....	22
<b>GARANTÍA</b> .....	<b>22</b>
La garantía no cubre: .....	23
<b>CONFIDENCIALIDAD</b> .....	<b>23</b>

05 de diciembre de 2023

## DESCRIPCIÓN GENERAL

El presente proyecto se enmarca en un concepto cuyo objetivo principal pretende proveer el Contratación de servicio de Desarrollador Web, Webmáster para aplicar mejoras a la página web y plataformas digitales de la institución.

Entendemos que el objetivo de este servicio será facilitar el proceso de gestión de su institución para la Transformación Digital alineado a las metas y objetivos de la institución para los próximos años, de forma que contribuya con el cumplimiento de éstos y permita desarrollar su institución con rapidez.

Este documento expone la visión de Malla Agency para la ejecución de las actividades requeridas, por el CLIENTE, bajo un modelo de trabajo coordinado entre las partes involucradas.

Nuestro marco de trabajo, como se detallará más adelante en la sección metodológica, está conformado por tres etapas, una inicial denominada **Levantamiento** que tiene como objetivo establecer la visión del producto, alcance, requisitos, políticas y demás insumos necesarios para iniciar el proyecto, una segunda etapa enfocada en la ejecución de las iteraciones de construcción, y una tercera etapa donde validan los entregables para finalizar el proceso.

En este marco de trabajo propuesto, el equipo de trabajo actúa como una célula, en la que cada miembro del equipo se enfoca en la ejecución de las actividades que ha comprometido, pero que en conjunto funciona como una unidad, asegurando que cada elemento diseñado, construido y probado se acople al proyecto de forma adecuada en cada fase.

### Nuestra Participación

Con el fin de completar este proyecto **el cliente** debe garantizar que la información que consideren necesaria con el fin de prestar los servicios establecidos en el presente documento está disponible para nosotros, como y cuando nosotros razonablemente la podamos necesitar.

Entiéndase como las premisas más importantes para cumplir los objetivos:

- Existe un **Plan Estratégico de la Institución**.
- Las documentaciones y decisiones emanadas de este servicio serán aprobadas por las máximas autoridades del **cliente**.



05 de diciembre de 2023

## OBJETIVOS

El objetivo del presente proceso es la de proveer el “servicio de Desarrollador Web, Webmáster para aplicar mejoras a la página web y plataformas digitales de la institución”, de acuerdo con las siguientes especificaciones técnicas.

Así mismo El objetivo general de esta consultaría es llevar a cabo el Desarrollo Web, Webmáster para aplicar mejoras a la página web y plataformas digitales de la institución, para adecuarlo a las mejores prácticas en materia de diseño y visualización, aplicando la tecnología responsivo, así como la gestión dinámica del contenido.

### Objetivo General

Contribuir las mejoras y actualización de sitios y/o plataformas web de la institución basados en las normativas del Estado Dominicano y Gobierno Digital.

### Objetivos específicos

- Realizar mantenimiento continuo del sitio web institucional Wordpress.
- Apoyar en revisión y corrección a los portales y sub-portales e intranet de la institución durante el proceso de contratación, aso como la creación de sub-portales.
- Contribuir con los procesos para el cumplimiento de mantenimiento y de obtención de certificaciones NORTics en el ámbito de las plataformas webs según los requerimientos del organismo que rige la OGTIC con apoyo en las aplicaciones web inclusive.

## ALCANCE

Para la implementación de esta consultoría se plantean las siguientes responsabilidades y actividades a ser asumidas y realizadas por parte de la firma consultora:

- Soporte / mantenimiento continuo durante el tiempo contratado de portales Web e intranet.
- Apoyo en la elaboración de propuestas para nuevas plataformas.
- Atender solicitudes de la institución en base a requerimientos.
- Fortalecimiento / mejoras para intranet.
- Entrega de los informes requeridos.
- Entrega de informe final al finalizar el periodo de contratación.

### Equipo de trabajo

Nuestro equipo de trabajo estará conformado por los siguientes perfiles:

- **Encargado de proyecto:** Persona con experiencia en la ejecución y seguimiento de proyectos ágiles. Capacidad de organización y gestión de proyectos. Este rol será asignado con dedicación mínima de 50% a la célula de trabajo.
- **Diseñador Web:** Desarrollador/diseñador web con experiencia en el diseño y construcción de soluciones web comerciales. Este rol tiene una dedicación de 80% de trabajo.
- **Diseñador gráfico:** Diseñador gráfico con experiencia en diseño gráfico, creatividad estratégica y documentación corporativa. Este rol se debe ser asignado con dedicación de 30% a la célula de trabajo.

05 de diciembre de 2023

Este equipo de trabajo diseñará, desarrollará y publicará los entregables del cliente. De igual manera, habrán roles que participarán de manera indirecta al cliente como son:

- **Diseñador UI/UX:** Diseñador UI/UX con experiencia en diseño gráfico y maquetación de componentes visuales en aplicaciones de software. Este rol se debe ser asignado con dedicación mínima de 30% a la célula de trabajo.
- **Experto en Desarrollo de software:** Profesional con experiencia en desarrollo y arquitectura de software.
- **Analista de procesos:** Profesional con experiencia en el levantamiento y análisis de procesos.

Este equipo de trabajo diseñará, desarrollará y publicará de los entregables del CLIENTE. Otros roles pueden intervenir en el proceso según necesidades detectadas.

Con el propósito de establecer un marco metodológico común con el CLIENTE, establecer las políticas que regirán la coordinación del equipo de trabajo a los lineamientos técnicos, funcionales y no funcionales, es indispensable que se ejecute una iteración **Levantamiento**, en la cual se planteen estos temas y así los equipos de trabajo se integre adecuadamente.

## Duración

Se espera que esta contratación tenga una duración de un (1) año a partir del inicio de contrato. Aunque no tiene un horario establecido, se recomienda que los encuentros con el equipo de trabajo sean programados previamente según resulte conveniente, con agenda propuesta para aceptación y previa disponibilidad de los involucrados.

## Localización

Las funciones de desempeño se ejecutarán de modo semipresencial; cuando las actividades así lo ameriten o se requiera, los encuentros presenciales deberán programarse en las instalaciones del Instituto Nacional de Migración, Con agenda propuesta para aceptación y previa disponibilidad de los involucrados.

## Supervisión

La supervisión inmediata estará a cargo de la División de Desarrollo e Implementación de Sistemas, el Departamento de Tecnología, para la aprobación de productos será necesaria la participación del Instituto Nacional de Migración y el Departamento de Comunicaciones, en las personas que fueran designados para tales fines.

## Referencias

El presente documento ha sido construido a partir de la información suministrada por El CLIENTE.

- Pliego de Condiciones INM-RD-DAF-CM-2023-0029

## PROPUESTA DE VALOR

**Malla Agency** es una agencia de tecnología líder en el mercado local especializada en la administración y transformación digital de empresas para eficientizar sus operaciones y mejorar el desarrollo de sus recursos humanos.

Tenemos presencia a través de la asignación de nuestros consultores y gracias a un atractivo esquema de costos, logrando que nuestros clientes nos vean como socios estratégicos para la atención de sus necesidades tecnológicas.

### Misión

Poner a la disposición de nuestros clientes las mejores herramientas que permitan una mayor proyección de su empresa y una evolución significativa en el cumplimiento de sus objetivos.

### Visión

Posicionarnos a nivel nacional e internacional como una agencia de software estratégico referente en el mercado del sector de las TIC en cuanto a calidad y creatividad se refiere.

### Especialidad

Contamos con un proceso de contratación especializado, en el cual todos los candidatos son evaluados rigurosamente para garantizar que cuentan con los conocimientos técnicos y el perfil de personalidad apropiados para colaborar en sus proyectos exitosamente. Debido a esto contamos con un equipo de consultores especializados en una amplia gama de temas tecnológicos, el cual combina el conocimiento de la tecnología con una vasta experiencia en proyectos para empresas privadas y públicas.

Nuestros especialistas poseen habilidades probadas y amplia experiencia en las más modernas tecnologías y técnicas de gestión, lo que nos permite ofrecer una amplia gama de servicios especializados en Tecnologías de la Información.

Nuestro equipo desarrolla bloques de software o módulos adaptados a las necesidades planteadas; un claro ejemplo es **Malla ERP**, un sistema de gestión empresarial, con más **100 módulos disponibles**.

### Cientes destacados

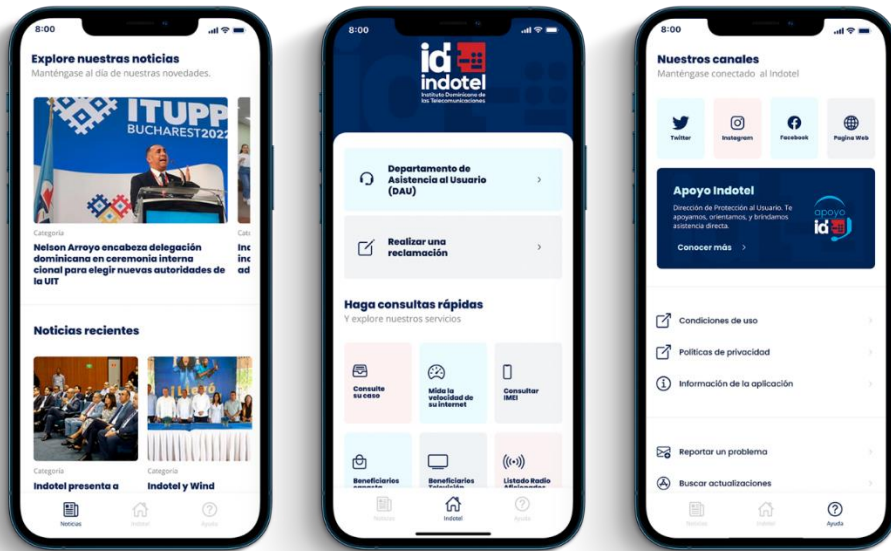


05 de diciembre de 2023

## Cientes gubernamentales destacados



## Catálogo de imágenes de trabajos gubernamentales realizados



### Investigación UX y Diseño UI/UX del Aplicativo INDOTEL

PROTOTIPO NO DISPONIBLE POR TEMAS DE CONTRATO



Levantamiento, Diseño UI/UX y Desarrollo en **UMBRACO** del Portal de la ENE de **ONE**

VER ONLINE

## Catálogo de imágenes de trabajos corporativos realizados

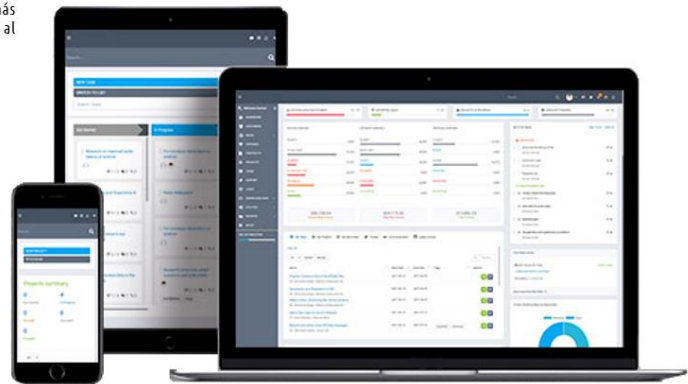
### Sistemas

## Malla CRM / ERP

Malla ERP es un software de gestión de relaciones con el cliente auto hospedado que es ideal para casi cualquier empresa, freelance o muchos otros usos. Con su diseño limpio y moderno, Malla ERP puede ayudarte a lucir más profesional para sus clientes y ayudar a mejorar el rendimiento empresarial al mismo tiempo.

#### Características principales

- Gestionar y facturar proyectos
- Crear propuestas, presupuestos y estimaciones profesionales
- Vincular tareas y organizar procesos
- Registro de clientes potenciales
- Seguimiento, Informes, Reportes y mucho más



SABER MAS

## Malla POS (punto de venta)

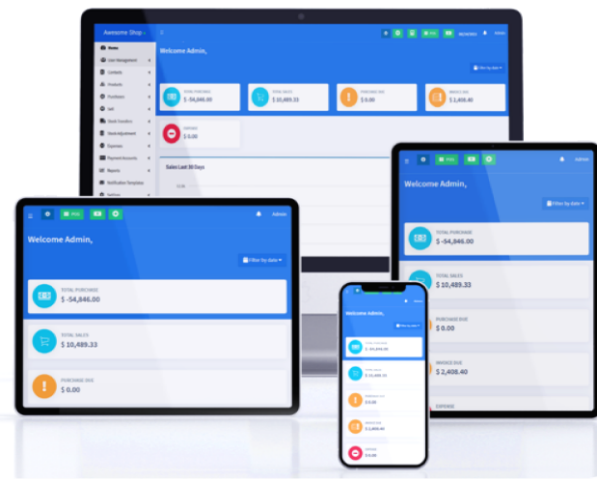
Malla POS es un software de punto de venta extremadamente útil para cualquier negocio. Le permite realizar un seguimiento del inventario, pagar facturas, realizar un seguimiento de los pagos, analizar muchos aspectos diferentes de sus negocios como ganancias y pérdidas, los mejores productos rentables, clientes leales, calcular comisiones y mucho más.

Pero hay algunos puntos que todavía podrían ser un poco confusos para las empresas que son nuevas en PoS. Es entonces cuando es útil tener un sistema de punto de venta que sea fácil de usar tanto para usted como para su personal.

### ¿Qué es una aplicación de punto de venta o un software PoS?

Un PoS o software de punto de venta a veces también se llama software de facturación o software de gestión de inventario.

Malla POS es un software en línea utilizado por empresas minoristas, mayoristas o basadas en servicios. Hace que la tarea de facturación y pago sea más fácil para los cajeros.



SABER MAS

## Food Delivery Suite Multi Restaurante

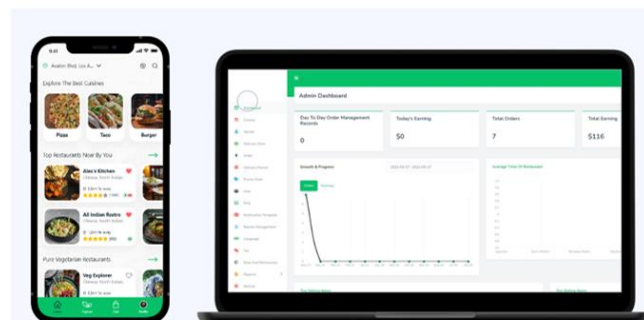
Malla Food Delivery es una suite tecnológica completa de pedidos: aplicaciones de pedidos. Soluciones de entrega de pedidos listas para usar en restaurantes y puntos de ventas. Ponga en marcha su negocio de entrega de pedidos con nuestras soluciones 100 % de marca blanca.

#### ¿Qué está incluido?

- Panel Administrativo (Web)
- Panel de Vendedor Panel (Web)
- App Usuario Final (Android & iOS)
- App Delivery Boy (Android & iOS)
- App Dueño Restaurante (Android & iOS)

#### Características extra sorprendentes

- Sistema de Billetera
- Multi lenguaje Soportado
- Impresora Térmica Soportado
- Sistema POS para Dueños de Restaurantes
- Sistema de Cálculo de Pagos del Delivery Boy
- Y mucho más...



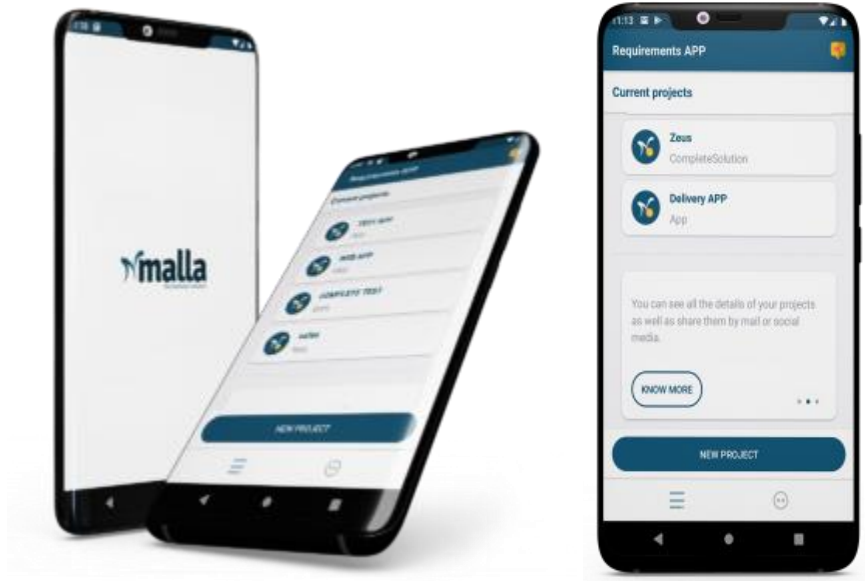


Multiple Payment Gateway Supported

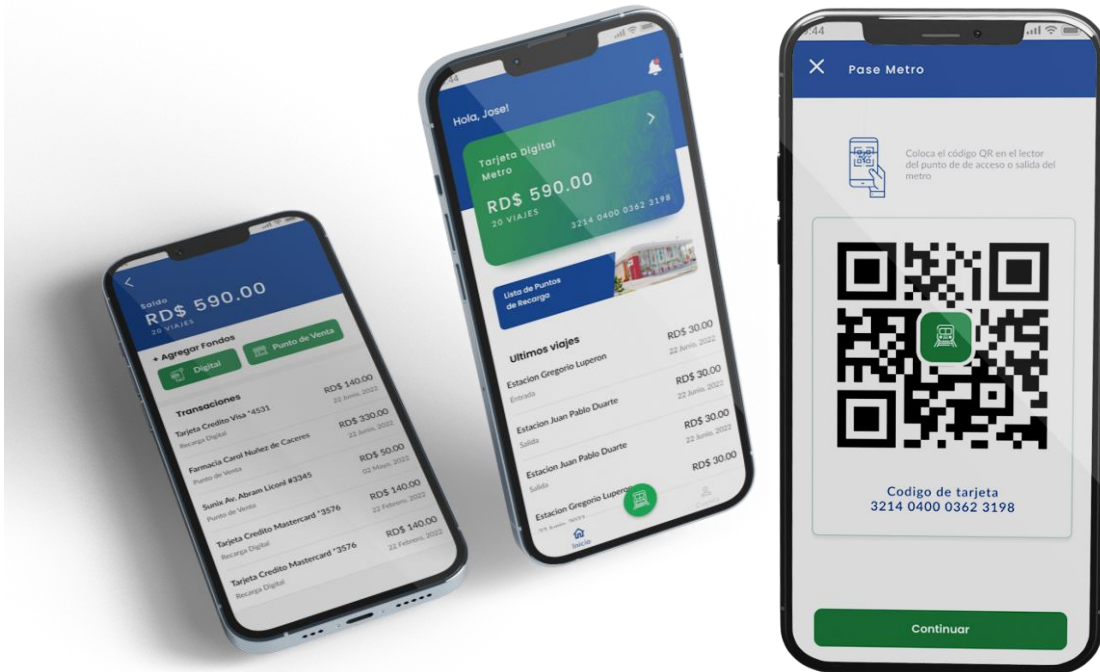
SABER MAS

05 de diciembre de 2023

Aplicativos móviles



VER PROTOTIPO ONLINE



NO DISPONIBLE POR TEMAS DE CONTRATO



VER ONLINE

05 de diciembre de 2023

Branding e Identidad corporativa



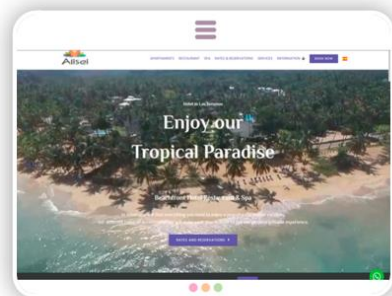
Portales web



Auto Taveras



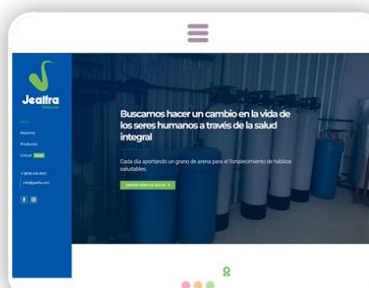
Foro de energía sostenible



Alisei Hotel & Spa



Tu República



Jealra Enterprise



Grupo Consultivo Aguilas

05 de diciembre de 2023

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Para que el producto final esperado sea considerado conforme debe contener al menos los siguientes recursos:

- Soporte / mantenimiento continuo durante el tiempo contratado de portales Web e intranet. Apoyo en la elaboración de propuestas para nuevas plataformas. Atender solicitudes de la institución en base a requerimientos. Fortalecimiento / mejoras para intranet.
  - Operar plataformas y portales web.
  - Mantenimiento correctivo y evolutivo de plataformas web.
  - Capacitar a Usuarios Administradores de Plataforma.
  - Aplicar / montar graficas / multimedios en portales.
- Cumplimiento de asistencia.
  - Cumplir con los requerimientos establecidos dentro de los tiempos solicitados.
  - Asistir a las reuniones a las cuales haya sido convocado.
- Entrega de los informes requeridos.
  - La empresa o persona contratada presentará un informe mensual de los avances realizados durante el periodo en función del Plan de Trabajo acordado. Estos informes deben contener los siguientes aspectos:
    - Avances logrados en el periodo.
    - Retrasos experimentados.
    - Contramedidas (explicar acciones para retomar tiempo u otros recursos perdidos).
    - Factores que han facilitado el cumplimiento de los objetivos.
    - Lecciones aprendidas.
- Informe final
  - Al finalizar el periodo de contratación deberá entregar la documentación, manuales o guías de los trabajos u herramientas que haya sido desarrolladas.

### Productos

De la presente contratación se espera la realización de los siguientes productos:

1. Medios web actualizados, según las especificaciones dadas en los términos de referencias.
2. Informes de progreso cada 30 días entregados a DTIC.
3. Informe final donde se describirá los logros de la gestión.

### Actividades no incluidas

No se encuentra incluido dentro del alcance:

- Actividades de infraestructura (revisión de plataformas o servidores, configuración y/o afinamiento de equipos y software, entre otros). En caso de que el CLIENTE requiera de estos servicios, los mismos se cotizarán y presentaran en una nueva oferta comercial.
- Actividades de mantenimiento web y relacionados a productos de terceros.
- La administración, seguimiento y control de personal del CLIENTE incorporados al proyecto.
- Todas las actividades no explícitas en el título Alcance de la presente propuesta.

05 de diciembre de 2023

Para el cumplimiento del alcance se asume que:

- Durante la fase Levantamiento se revisará y definirán las políticas y los componentes funcionales y técnicos para que el equipo de trabajo pueda ejecutar sus actividades.
- El CLIENTE debe contextualizar al equipo de trabajo en el dominio de negocio, artefactos, entregables y demás elementos que se encuentren incorporados en su modelo metodológico.
- El CLIENTE proveerá los espacios debidamente adecuados para la ejecución de capacitaciones en sus instalaciones en caso de ser necesario.
- El CLIENTE gestionará la disponibilidad de las personas a su cargo para atender a las personas de Malla Agency de acuerdo a la planeación y actividades que se establezcan para las diferentes fases.
- El CLIENTE entiende y acepta que deberá cumplir con las fechas que se acuerden en la etapa inicial para las entregas de elementos a su cargo y/o revisiones y aprobaciones. En caso de presentarse retraso en la fecha de entrega acordada atribuible al CLIENTE que tenga a su cargo la actividad, deberá asumir el cambio en la duración, esfuerzo y costo del proyecto. En caso de presentarse este escenario, el mismo se manejará a través de un control de cambios al proyecto.
- Durante la fase inicial el CLIENTE deberá acordar con el proveedor los tiempos que tendrá para la revisión y aprobación de la documentación entregada por el proveedor en desarrollo del proyecto. En caso de incumplimiento se acordará entre las partes un control de cambios que permita ajustar la duración del proyecto y cuyo costo asociado deberá ser asumido en su totalidad por el CLIENTE.

## METODOLOGÍA DE TRABAJO

Para garantizar una amplia comprensión del proyecto es necesario la creación de diferentes puntos de contacto y elaboración de contenidos con fines de interpretar las necesidades de la organización de forma sensata, disminuyendo tiempos de gestión en dicho sentido.

Para la implementación de este proyecto la célula de trabajo aplicará el marco metodológico Quick Start, el cual ha sido adaptado al modelo de gestión de proyectos de Malla Agency a través de su aplicación en múltiples proyectos y que se ha denominado Marco de Trabajo de Inicio rápido. A través de la aplicación de esta metodología se buscará apoyar al CLIENTE en los trabajos.

Para tales fines, nos apoyamos en lo siguiente:

1. Videoconferencia / contacto con el cliente
2. Definir prioridades comerciales }
3. Envío de información requerida (cliente)
4. Presentación diagrama de información (proveedor)
5. Definir arquitectura de la información (Experiencia de usuario)
6. Definir orden de lanzamiento de los entregables
7. Proceso de desarrollo de los entregables

### Programa Quick Start

Este es un programa de apoyo rápido para la implementación de servicios tecnológicos en las empresas. Provee directrices a seguir y monitoreo del avance, mientras se realiza la implementación.

Incluye entrenamiento para administradores y una serie de actividades y documentos que aseguran que la iniciativa (conducida por la empresa) tendrá toda la cobertura funcional y técnica requerida para el éxito.

**QUICK START** permite a la empresa seguir una disciplinada lista de tareas para configurar los aspectos esenciales de su implementación, de modo de ponerla en operación en el más corto tiempo posible, cubriendo los detalles más relevantes a implementar en el sistema.

El programa consta de un plan que se divide en tres fases:

1. **Levantamiento:** En esta etapa se evalúa los objetivos, se establecen las necesidades, se definen las especificaciones y se asignan los responsables.
2. **Desarrollo:** En esta etapa se diseña, desarrolla, personaliza y adapta el producto a las necesidades planteadas, mientras se hacen las pruebas de lugar.
3. **Lanzamiento:** En esta etapa se da acceso a los entregables definidos, se forman o entrena el equipo de trabajo asignado, y se aprueba la implementación para luego seguir con el mantenimiento y mejora.



Este proceso puede variar dependiendo de los entregables que serán presentados en fases iterables durante todo el proyecto.

05 de diciembre de 2023

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los siguientes términos y condiciones se establecen de forma general y serán aplicables aquellos que competen a la naturaleza del proyecto de esta propuesta.

### Condiciones Generales

- Toda la plataforma de servicios del cliente deberá estar disponible para pruebas de los sistemas en las fechas establecidas en forma conjunta en caso de alguna integración o servicio donde se necesite disponibilidad de los sistemas del cliente.
- El cliente garantizará acceso supervisado y seguro para el personal de MALLA AGENCY y sus asociados de negocios asignado a este proyecto. El acceso podrá ser requerido las 24 horas del día, 7 días a la semana, según sea necesario para la mejor ejecución del trabajo.
- El cliente proveerá el ambiente de trabajo, con acceso a internet, línea telefónica con servicio local, celular y de larga distancia, así como mobiliario, espacio físico y estaciones de trabajo para el personal de MALLA AGENCY y sus asociados de negocios asignados a este proyecto en caso de aplicar.
- MALLA AGENCY tendrá en cuenta el cumplimiento de políticas de seguridad de información del cliente y estará dispuesto a acogerse a los acuerdos de confidencialidad que apliquen.
- Se proveerá la metodología de trabajo utilizada por nuestro equipo.
- MALLA AGENCY enunciará y describirá las pautas y recomendaciones para automatizar los procesos.
- Se realizará una transferencia de conocimiento, de ambas partes, para conocimiento de los procesos y de su homologación en el sistema.
- Todos los entregables escritos se expresarán en un lenguaje y términos que se puedan entender fácilmente por personal no técnico.
- MALLA AGENCY realizará los diseños/rediseños de Alto Nivel y Detallados de los procesos a actualizar/implementar, en caso de contratarse.
- MALLA AGENCY realizará los diseños de los procesos en coordinación con el personal del cliente designado para esta labor, en caso de contratarse.
- Todos los documentos entregables estarán en formato electrónico .PDF.
- El cliente proveerá estacionamiento a los empleados y consultores de MALLA AGENCY, siempre que estos se vean en la necesidad de asistir físicamente a la ubicación del cliente.
- La consultoría se realizará en la ciudad de Santo Domingo, viajes al interior del país o a otro país generan cargos adicionales que deberán ser cubiertos por el cliente en su totalidad.
- Siempre que sea posible, llamadas y videoconferencias (cuando estén disponibles y sean rentables) deberían ser utilizadas.
- Esta consultoría incluye asistencia remota por parte de los consultores asignados.

### Informes y Reuniones

- MALLA AGENCY es responsable de realizar reuniones de revisión de avance con el gerente del proyecto. Las reuniones pueden ser en persona o conversaciones telefónicas.
- Las reuniones deben de conllevar una minuta realizada por el gerente de proyecto.
- En caso de que una de las partes no se presente a una reunión durante los primeros 30 minutos esta será considerada una ausencia y se deberá reprogramar la misma.

05 de diciembre de 2023

- Las ausencias por parte del personal del cliente pueden ser planteadas como motivo de replanificación de los entregables y sus fechas.

## Premisas a aplicar

Este acuerdo de trabajo se sustenta en las siguientes premisas, evaluadas en nuestra experiencia profesional, constituyéndose en un factor crítico de éxito para lograr esta iniciativa:

- Todo el hardware y software necesario está instalado, en buen funcionamiento, y ha cumplido con los requisitos mínimos.
- Se entiende que el cliente cuenta con el personal capacitado para acompañar al personal implementador.
- El personal del cliente estará disponible para los entrenamientos en los procesos actualizados y nuevos.
- El personal del cliente estará disponible para realizar las sesiones de trabajo con los consultores asignados.
- MALLA AGENCY podrá grabar las reuniones y sesiones de trabajo con el cliente para fines de consulta, registro y validación ante cualquier ocasión que puedan ser necesarias.
- El cliente asignará personal idóneo y con capacidad de decisión para gestionar el proyecto.
- MALLA AGENCY tomará en cuenta las normas vigentes del cliente.
- El cliente contará con la infraestructura física, eléctrica, logística, comunicaciones, canales de datos, y otras facilidades propias de su operación cotidiana. La provisión de dichos bienes y servicios no son parte de esta propuesta.
  - La organización seleccionará champions dentro de su equipo de trabajo para canalizar la información de las capacitaciones realizadas por MALLA AGENCY, los cuales a su vez serán responsables de hacer la transferencia de conocimiento al total de la organización.
- La organización proporcionará el apoyo profesional experto necesario para enlazar los objetivos de este proyecto con los objetivos globales de la organización y consecuentemente con los del negocio. Las actividades de mejoramiento de proceso (incluyendo capacitación y asesorías específicas) no deben ser vista ni realizada como una actividad independiente de una estrategia organizacional.
- La iniciativa de mejoramiento de un proceso se entenderá como una actividad continua en la organización dado que establece un cambio cultural en el comportamiento, gestión, interacción, control, eficiencia de la organización y las personas que la constituyen.
- Además de los costos por servicios profesionales pagados a MALLA AGENCY. El patrocinador de la organización debe aprovisionar un presupuesto para los siguientes aspectos (según sea apropiado):
  - Suministros de oficina y espacios físicos;
  - Relacionados al uso de salas y equipos computacionales y de presentación requeridas para cursos, presentaciones o asesorías.
  - Dietas, traslados, hospedajes y cualesquiera otros extraordinarios que pudieran generarse.

05 de diciembre de 2023

## Nuestras Responsabilidades

- MALLA AGENCY designará un Gerente de Proyecto que dirigirá y controlará al personal del proyecto, creando un marco de comunicaciones y distribución de información en el proyecto, así como gestión de todas las actividades procedimentales y contractuales.
- El equipo técnico de MALLA AGENCY estará liderado por consultores experimentados que actuarán como líderes proveyendo guía y seguimiento a las actividades del día a día y sirviendo como puente de comunicación entre los técnicos y la gerencia del proyecto.
- Este equipo tendrá las siguientes responsabilidades:
  - Cumplir con las actividades descritas en esta propuesta, de acuerdo a los alcances establecidos.
  - Asignar ante el cliente un Gerente de Proyecto, el cual será el contacto primario para la realización de este servicio.
  - Antes de iniciar los trabajos, participar con el cliente en la realización de la planificación y organización del proyecto.
  - Realizar pruebas de aceptación de las aplicaciones de acuerdo con lo consignado en la presente propuesta.
  - Según lo exija el proyecto, el cliente e MALLA AGENCY acordarán las modificaciones al programa de trabajo, documentando los cambios, la forma, secuencia y áreas donde se deban ejecutar los trabajos.
  - Las reprogramaciones que haya lugar para coordinar los trabajos con MALLA AGENCY serán hechas de común acuerdo entre las partes. Todas las reprogramaciones que impacten al proyecto en costo o en tiempo serán asumidas por el cliente.

## No son responsabilidades nuestras

- La configuración de la red.
- Realizar cambios en la seguridad y/o parámetros de la red.
- Realizar labores de base de datos o desarrollo en herramientas de terceros.
- Cualquier daño o perjuicio consecuencial, incidental o especial que se derive de, o que esté relacionado con la infraestructura (máquinas y programas), o con la operación negligente, la pérdida de información o el menoscabo en las ganancias o ingresos del cliente o de terceros.
- Cualquier daño o perjuicio, sin importar su naturaleza, causado parcial o totalmente o por falta de control en la operación de la infraestructura o por negligencia del cliente, sus empleados o representantes.
- Cualquier daño o perjuicio, sin importar su naturaleza, causado por la incorrecta operación o por el uso anormal o por el mal funcionamiento de los programas y las máquinas asociadas a éstos; o por el empleo de programas especiales o diferentes al objeto de este contrato, que no hayan sido desarrollados por MALLA AGENCY; o aquellas fallas que resulten del acceso incontrolable y que produzcan violaciones a la integridad y confidencialidad de los datos del cliente.
- Cualquier daño o perjuicio, sin importar su naturaleza, causado parcial o totalmente por falta de control conforme a los lineamientos del fabricante o por negligencia o ignorancia del cliente o personal a su cargo en su aplicación.
- Para efectos de la presente propuesta se entiende por negligencia, pero sin limitarse a: falta de uso, mal uso, pérdida o destrucción parcial o total de programas, máquinas y sistemas asociados necesarios para su correcta utilización, del cliente, sus empleados o representantes.

05 de diciembre de 2023

- Cualquier acto que interrumpa el servicio y que se origine como consecuencia de fuerza mayor o caso fortuito. Para los efectos de este convenio, FUERZA MAYOR o CASO FORTUITO significa cualquier acto o causa que esté fuera del control de MALLA AGENCY por causas no imputables a ésta, ya sea total o parcialmente y que le impida asumir las obligaciones contraídas en este convenio.
- El cliente e MALLA AGENCY no serán responsables de retrasos o incumplimiento en las obligaciones previstas en el presente convenio, debidas a cualquier causa fuera del control que razonablemente pueda ser ejercitado por cualquiera de las partes, incluyendo de manera enunciativa pero no limitativa, casos fortuitos o de fuerza mayor, actos de autoridades civiles o militares, huelgas, paros laborales, inundaciones, epidemias, motines, terrorismo, retrasos en la transportación u otras causas que razonablemente imposibiliten al cliente o a MALLA AGENCY para que obtengan los recursos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones.

### Responsabilidades del Cliente

- Proveer los recursos humanos necesarios, con el perfil y autoridad requeridas para participar en las actividades que les competen durante el proyecto.
- Asignar ante MALLA AGENCY un Gerente de Proyecto, el cual será el contacto primario para la realización de este servicio.
- Asegurar durante todo el proyecto la participación del personal del cliente que tenga conocimiento funcional y técnico de las operaciones de la institución en las áreas involucradas en el proyecto.
- Seleccionar champions (personas con liderazgo en la organización y capacidad de enseñanza) que puedan transferir el conocimiento recibido durante las capacitaciones.
- Proveer información necesaria al personal de MALLA AGENCY en la etapa inicial y en la ejecución de los servicios, y brindar dicha información en las fechas indicadas por MALLA AGENCY, para evitar retrasos en la ejecución de las actividades.
- El personal del cliente tendrá como responsabilidad el ayudar en las definiciones de las reglas de negocio y transformación, así como en las dimensiones, medidas y contenido de las aplicaciones, para así adquirir el conocimiento necesario para futuras oportunidades.
- Apoyará también en validar planes de aplicación propuestos, incluyendo configuraciones de equipo, diseño de sistemas, procedimientos, formularios, etc.
- Será responsable directo de incorporar en los planes del proyecto, así como en el diseño de la aplicación suficientes puntos de control, y controles necesarios para satisfacer las normas y estándares del cliente.
- Establecer cualesquiera medidas de protección que puedan ser apropiadas para resguardar los datos.
- Preparar documentación adecuada de los programas, controles y procedimientos de operación.
- El cliente deberá resolver las desviaciones del proyecto producidas por causas imputables a sí mismo.
- Con el fin de que MALLA AGENCY pueda cumplir con sus obligaciones relacionadas con la instalación, pruebas y aceptación de la solución, el cliente otorgará acceso del personal y equipos de MALLA AGENCY a sus instalaciones para las actividades acordadas en las reuniones de planeación, sin restricciones de horario.
- Proveer un lugar adecuado en el sitio de ejecución con suficiente espacio para el almacenaje de equipo y material hasta la terminación de la instalación, y asignar un espacio físico de trabajo para el grupo del proyecto de MALLA AGENCY, sí así fuese necesario.

05 de diciembre de 2023

- Apoyar la metodología de implantación de proyectos de MALLA AGENCY, durante las diferentes etapas del mismo.
- Antes de iniciar trabajos, participar con MALLA AGENCY en la realización de la ingeniería de detalle para determinar cantidades y ubicaciones.
- Asistir a los comités de control de proyecto.
- Cumplir con los pagos acordados.
- Otras responsabilidades que sean establecidas durante la ejecución del proyecto, y que sean necesarias para asegurar el éxito del proyecto.

### Criterios de aceptación y certificación por parte del cliente

El cliente considera que los entregables generados como resultado de este proyecto fueron entregados a satisfacción una vez que se cumplan los siguientes criterios de aceptación: **Todos los entregables definidos en esta propuesta fueron entregados, validados y aceptados.**

- MALLA AGENCY requerirá una aprobación del cliente para realizar una depuración en el buró crediticio.
- El cliente tendrá un plazo de una semana laborable para la aceptación de cada entregable. Si en dicho plazo MALLA AGENCY no posee ninguna notificación de rechazo por el cliente, el entregable será concebido como bueno y válido.
- El cliente puede rechazar un entregable siempre que provea una justificación válida y detallada. Una vez rechazado un entregable la organización debe de fijar una reunión con el gerente de proyectos de MALLA AGENCY para realizar un análisis en conjunto y determinar los faltantes y/o desviaciones del entregable. Para rechazar un entregable debe de completarse el Formulario de NO Conformidades.
- MALLA AGENCY puede objetar el rechazo de un entregable, esta objeción debe de ser acompañada de una justificación válida y detallada. En caso de que MALLA AGENCY objete el rechazo de un entregable debe de convocarse una reunión con los involucrados principales y con los patrocinadores del proyecto con el fin de buscar la solución que más se ajuste a los términos planteados por ambas partes.
- Si la herramienta entra en ambiente de producción, el proyecto de forma automática pasa al estado cerrado y aprobado por el cliente.

# EVALUACIÓN INTERNA Y SEGUIMIENTO

## Políticas iniciales asociadas al marco metodológico

Para una adecuada aplicación del marco metodológico, es necesario el establecimiento de un conjunto de políticas que regulen las actividades del equipo. A continuación, se presenta un conjunto inicial de políticas, las cuales serán revisadas y complementadas durante la fase de Levantamiento:

- El Levantamiento tendrá una duración de dos a cuatro semanas hábiles.
- Cada Fase tendrá una duración de ocho semanas hábiles máximo y mínimo de dos semanas hábiles.
- La administración del backlog y su priorización será responsabilidad del cliente en cabeza del propietario del producto.
- Se realizará al inicio de cada Fase una ceremonia de planeación donde se acordará el alcance de la iteración a partir del conjunto de tareas seleccionadas para ser trabajadas en la fase.
- Al término de cada fase se realizará una ceremonia de revisión y retrospectiva.
- La gestión de nuevos requerimientos o tareas será responsabilidad del cliente.
- Cualquier nuevo requerimiento que se desee incluir deberá ser aprobado y el propietario de producto del cliente definirá de acuerdo a su prioridad en cual Fase se incluirá.
- MALLA AGENCY no ejecutará ninguna actividad asociada a nuevos requerimientos o cambios hasta tanto el cliente no haya dado su aprobación para su ejecución.

## Consideraciones generales

- Los servicios de Malla Agency se efectuarán en el horario normal de trabajo de la República Dominicana, de lunes a viernes (días hábiles) en el horario comprendido entre las 9:00 am a 6:00 pm.
- Se define como día hábil una jornada de trabajo con una duración de 8 horas.
- Cualquier trabajo fuera del horario hábil deberá ser acordado entre las partes antes de su ejecución y el cliente deberá aprobar por escrito su ejecución.
- Modificación del Alcance del servicio: Toda tarea no contemplada específicamente en esta propuesta o cualquier extensión o modificación a las tareas descritas en ella, será objeto de un análisis conjunto y podrá ser cotizada separadamente por MALLA AGENCY.
- El equipo de trabajo asignado en el tiempo solicitado, tendrán como responsabilidad ejecutar las actividades relacionadas con el alcance presentado a MALLA AGENCY y serán coordinados por el Gerente de Servicio y Scrum Master de Malla Agency.
- El cliente deberá suministrar el acceso a todos los ambientes de la aplicación (desarrollo, pruebas, certificación y producción).
- La operación y administración de la infraestructura para la solución es responsabilidad del cliente.
- Para garantizar la correcta ejecución de las actividades del proyecto y la calidad del mismo, el cliente se debe comprometer a entregar a MALLA AGENCY los siguientes insumos con anticipación, o al momento de iniciar la ejecución de los trabajos:
  - Lineamientos, restricciones y estándares a los que debe estar sometidos los entregables para cumplir las regulaciones definidas para las soluciones de tecnología a implantar en la plataforma del cliente.
  - Restricciones de seguridad aplicables.
  - Regulaciones aplicables.

05 de diciembre de 2023

- Cualquier otra información que se considere relevante y pertinente y tenga influencia sobre el proyecto.
- El cliente no podrá contratar personal de Malla Agency, que presten los servicios mencionados en esta propuesta, desde inicio del proyecto hasta 24 meses después de su finalización, salvo autorización expresa de Malla Agency.
- Las diferentes personas involucradas en el proyecto por parte del cliente deberán estar disponibles para atender al equipo de Malla Agency según la planeación definida.
- En caso de demoras o reprocesos atribuibles al cliente se ajustará el esfuerzo y la duración del proyecto haciendo uso del proceso de control de cambios el cual deberá ser asumido en su totalidad por el cliente.

## Cumplimiento de compromisos del cliente

Cualquier variación por parte del cliente a los compromisos y niveles de servicio acordados en esta propuesta, pueden dar lugar a una renegociación y modificación de esta.

## Administración de eventualidades

Si la planeación definida para el proyecto se ve vulnerada por motivos ajenos a un proveedor tercero o por la salida de personal de la compañía, muerte o desaparición de alguno de los integrantes del equipo, la responsabilidad de Malla Agency con respecto a esta situación será subsanarla en la medida que las condiciones lo permitan, sin que esto conlleve a multas o sanciones por parte del cliente.

## Riesgos

Desde un punto de vista general, se han identificado los siguientes riesgos, los cuales deberán ser analizados durante el Levantamiento y se deberá acordar con El cliente estrategias que permitan su control o mitigación en caso de presentarse:

- **Nuevos requerimientos no controlados:** Es importante que tanto el equipo del cliente como el de Malla Agency se apoyen en la gestión del backlog de requerimientos para evitar el desbordamiento del mismo. En principio la filosofía del marco metodológico está abierta a recibir nuevos requerimientos de negocio, analizarlos e incorporarlos en posteriores iteraciones al producto, pero sin un control adecuado el proyecto se puede impactar negativamente. Todo requerimiento o actividad no incluida en el alcance del presente documento será sometido a una revisión conjunta y en caso de ser necesario, se incorporará al proyecto a través de un control de cambios.
- **Velocidad de equipo:** El equipo de trabajo interiorizará los componentes técnicos y metodológicos que El cliente aplica en la actualidad con sus otras células de trabajo. No obstante, el equipo ganará velocidad de forma gradual. Se puede presentar riesgo si desde la primera iteración se exige al equipo de trabajo ejecutar sus actividades a la misma velocidad que otras células de trabajo ya establecidas en El cliente.
- **Integración de equipos:** en este tipo de proyectos, las dependencias entre equipos de trabajo son comunes, por lo que es necesario controlar éstas de tal forma que no se impacte negativamente el trabajo realizado por una célula de trabajo en una fase determinada.

05 de diciembre de 2023

## Impacto económico

Las siguientes situaciones afectan la planeación, la fecha de finalización de las actividades y conllevan un impacto económico para el cliente:

- La no ejecución oportuna de las actividades asignadas a el cliente en la planeación acordada para el proyecto.
- Re-procesos originados por acciones u omisiones por parte del cliente que afecten el normal desarrollo de las actividades.
- Por aumento de la complejidad acordada para los requisitos en esta propuesta.
- Controles de cambios aprobados por el cliente.

## GARANTÍA

Para todos los requerimientos que se construyan en cumplimiento del alcance establecido en esta propuesta, MALLA AGENCY entregará garantía de un (3) meses calendario mientras se cumplan las condiciones contractuales acordadas. Esta garantía comenzará a ser efectiva posterior a la entrega de los trabajos realizados por la célula de trabajo.

- MALLA AGENCY no asume garantía sobre ninguno de los componentes de la implementación actual o que estén o que hayan sido construidos por otras células de trabajo diferentes a las de Malla Agency, ni sobre problemas de instalación y o configuración del servidor de aplicaciones o aquellos problemas que se puedan derivar de una mala instalación y/o configuración del servidor de aplicaciones.
- MALLA AGENCY no asume garantía sobre tiempos de respuesta, si éstos se producen como consecuencia de la arquitectura y puntos de diseño definidos para la solución por El cliente.

*⚠ Se establece un plazo de puesta en producción de 30 días calendario contados a partir de la entrega final de los artefactos de instalación por parte de Malla Agency. En caso de que El cliente o MALLA AGENCY a quien este designe no ejecute el despliegue en el ambiente productivo dentro de los 30 días calendario posterior a la entrega del requerimiento finalizado por MALLA AGENCY, la garantía comenzará a ser efectiva a partir del término de ese plazo.*

- Cada vez que se detecte una falla atribuible a Malla Agency, la compañía podrá hacer uso de la garantía, siendo su solución revisada y reparada sin costo por MALLA AGENCY.
- La garantía podrá hacerse efectiva las veces que sea necesario cada vez que se presenten defectos atribuibles al software dentro de su período de validez.
- La garantía será ejecutada desde la sede de Malla Agency que presta el servicio.
- Para verificar que efectivamente existe un problema atribuible a mala calidad o problema detectado se realizará un diagnóstico por parte de Malla Agency en el cual se notificará a El cliente el resultado del mismo. En el caso que no sea un problema atribuible, este tendría costo para El cliente.

Para utilizar esta garantía, El cliente debe acogerse al siguiente procedimiento:

- Identificar plenamente el aspecto a corregir y reportarlo a MALLA AGENCY, usando el mecanismo que se establezca en el acta de cierre del proyecto, indicando garantía.
- MALLA AGENCY procederá a asignar una persona que determine si el aspecto a corregir verdaderamente está relacionado con la solución cubierta por el alcance de esta propuesta y si es de responsabilidad sobre la garantía que dará MALLA AGENCY.

05 de diciembre de 2023

- Una vez hecha la adecuada verificación del aspecto, MALLA AGENCY procederá a su corrección. El tiempo de corrección dependerá del aspecto a solucionar y el lapso en el cual se tendrá la solución se informará, previo análisis de la magnitud y complejidad del mismo.
- Si el aspecto que originó la solicitud por garantía no es una responsabilidad que abarca la garantía que dará MALLA AGENCY, se cobrarán las horas del personal utilizado para determinar la naturaleza de la solicitud.
- La garantía se realizará de lunes a viernes (hábiles) en horario comprendido entre las 9:00am y las 6:00 pm, de la República Dominicana.

La garantía perderá su validez en caso de:

- Intervención o modificación por parte de terceros diferentes a MALLA AGENCY.
- Uso indebido o distinto a los indicados por los manuales técnicos de uso.

### La garantía no cubre:

- Configuraciones, componentes y desarrollos existentes en el cliente y que no hayan sido intervenidos o implementados por MALLA AGENCY.
- Problemas de comunicación o latencia con sistemas externos cuando estos problemas se deban al sistema externo.
- Daños causados por el cliente en sus operaciones de mantenimiento y/o administración de la aplicación.
- Daños causados por agentes externos tales como, Hacker, virus o defectos informáticos, la no implementación adecuada de procesos de backup y esquemas de seguridad, entre otros

## CONFIDENCIALIDAD

Nuestra labor para satisfacer los objetivos de esta propuesta nos permitirá acceder a información privilegiada y confidencial de nuestro cliente, quién coordinará como esta información será suplida. Nuestra firma está comprometida en no revelar su información, o utilizarla en cualquiera forma fuera del contexto de esta propuesta. Nosotros protegeremos y aseguraremos que esta información no se publique de forma alguna, así como lo haría el cliente mismo.

Nuestro trabajo se realizará en cumplimiento con las reglas éticas aplicables a nuestra profesión y regulaciones legales que apliquen.

Los entregables que generemos como parte de los objetivos presentados en esta propuesta, físicos y digitales, pudiesen contener información confidencial del cliente. Con la aceptación de esta propuesta, usted acuerda que tal información será enviada por estos canales (físico o digital) y a través del equipo asignado como punto de contacto con nuestro equipo. El cuidado de que esta información no sea divulgada por nuestro equipo será nuestra sola y única responsabilidad.

Para realizar la labor descrita en esta propuesta, Malla Agency deberá tener acceso a toda la información necesaria del cliente, sin importar el grado de confidencialidad. A la firma de esta propuesta Malla Agency proveerá al cliente del listado de informaciones requeridas. Así como nuestra labor avance, Malla Agency podría requerir información adicional.