



Microsoft Dynamics CRM Pack

Condiciones

pasiona

septiembre 2010



Índice

Índice	2
Introducción.....	3
Validez de la oferta.....	3
Descripción de la oferta.....	4
Paquete Starter.....	4
Paquete Plus.....	7
Paquete Premium.....	10
Política de upgrade	13
Resumen Comparativo	14
Precio	15
Tiempo de Implantación.....	15



Introducción

El siguiente documento describe la oferta comercial elaborada por pasiona respecto a la implantación de soluciones basadas en la plataforma *Microsoft Dynamics CRM*.

El propósito de dicha oferta es describir, bajo el nombre *Microsoft Dynamics CRM Pack*, tres modalidades de implantación junto con un precio y un alcance de servicios ya establecidos. Estas modalidades no son excluyentes, es decir, complementarán la oferta ya existente en cuanto a implantaciones y servicios personalizados de CRM.

Las modalidades de implantación cuentan con los nombres Starter, Plus y Premium, definidos en ese orden según volumen de funcionalidad y servicios.

Validez de la oferta

La oferta definida en este documento tiene una validez en vigor **hasta el día 31 de diciembre de 2010**. A partir de esa fecha pasiona se reservará la opción de continuar o modificar dicha oferta.



Descripción de la oferta

La oferta se divide en tres paquetes de implantación, ordenados según volumen de funcionalidad y servicios. El nombre de estos paquetes es el siguiente:

- Starter
- Plus
- Premium

A continuación se define el alcance y contenido de cada uno de estos paquetes.

Paquete Starter

Este paquete está orientado a pequeñas empresas, departamentos o start-ups que quieran utilizar todas las funcionalidades de CRM para un máximo de 5 usuarios, en un periodo de implantación casi inmediato.

El paquete contiene todas las funcionalidades necesarias de ventas, marketing y servicio, ofreciendo también todas las posibilidades de personalización y extensión del producto.

La oferta incluye lo siguiente:

- Software cliente / servidor de Microsoft Dynamics CRM 4.0
- Licencia de uso para 5 usuarios
- Acceso a todas las funcionalidades estándar del producto. A destacar las siguientes funcionalidades:
 - Gestión de cuentas, contactos, clientes potenciales y actividades
 - Gestión de procesos de venta, marketing y servicios
 - Integración con Outlook, Excel y Word
 - Reporting
 - Capacidad de personalización y extensión del sistema
- Instalación del software
- Parametrización y configuración básica del sistema
- Formación de usuario y de administrador

Estos puntos están sujetos a una serie de condiciones que son las siguientes:

(a) Licenciamiento

En este paquete se contempla la licencia del producto Microsoft Dynamics CRM 4.0 para un total de 5 usuarios. Dicha opción está basada en la licencia *Workgroup* del fabricante del producto. La licencia incluye dos años de Software Assurance, opción



que permite al cliente disfrutar de una serie de beneficios durante su vigencia (obtención de nuevas versiones del producto, soporte, formación on-line, etc.)

En el caso de necesitar acceso para más usuarios, deberá efectuarse un *upgrade* a licencia *Professional* cuyo coste no está incluido en esta oferta. Dicho coste será establecido por pasiona en función del número de usuarios requerido.

Microsoft Dynamics CRM es un producto que se sustenta en otros productos de Microsoft para su correcto despliegue (por ejemplo, Microsoft Windows Server o Microsoft SQL Server). En este paquete no se incluyen las licencias de estos productos, solamente se reflejan las licencias correspondientes al software servidor y cliente de Microsoft Dynamics CRM. No obstante será posible adquirir cualquier licencia si se requiere, contemplándose en un presupuesto aparte.

(b) Instalación del software

En este paquete se contempla la instalación del software servidor Microsoft Dynamics CRM, así como la instalación del cliente en los puestos requeridos (hasta un máximo de 5). No está incluida la instalación de otro software de Microsoft necesario (Microsoft Windows Server, Microsoft SQL Server, etc.), así como la configuración de red y de dominio, si bien pasiona se reserva la posibilidad de incluir dicha instalación sin coste extra para el cliente previo estudio de su infraestructura y necesidades.

En esta oferta no se incluye el hardware y la infraestructura necesaria para albergar el servidor de Microsoft Dynamics CRM o cualquiera de sus componentes.

(c) Parametrización y configuración del sistema

En este paquete se contempla la realización de las siguientes parametrizaciones y configuraciones básicas del sistema para adaptarlo a las necesidades de negocio del cliente:

- parametrización del sistema (moneda, fecha/hora, opciones de correo electrónico, etc.)
- Configuración de la seguridad (usuarios y roles).
- Personalización de vistas y formularios de Clientes Potenciales, Cuentas, Contactos y Oportunidades.



Dentro de este paquete no se incluyen desarrollos o informes personalizados, integración con otros sistemas de la compañía, o tareas de migración de datos. Si ello fuera necesario deberá ser estudiado y valorado aparte.

(d) Formación de usuario y administrador

En este paquete se contemplan las siguientes sesiones de formación:

- Formación de usuario (sesión de 8 horas)
- Formación de administración (sesión de 4 horas)

Cualquier necesidad adicional de formación será presupuestada aparte por pasiona.

En este paquete se contempla la distribución del manual de usuario estándar de Microsoft Dynamics CRM, en formato electrónico.



Paquete Plus

Este paquete está orientado a pequeñas y medianas empresas o departamentos que quieran contar con toda la funcionalidad estándar que ofrece Microsoft Dynamics CRM para un número inicial de 10 usuarios que puede ampliarse posteriormente.

La oferta incluye lo siguiente:

- Software cliente / servidor de Microsoft Dynamics CRM 4.0
- Licencia de uso para 10 usuarios
- Acceso a todas las funcionalidades estándar del producto. A destacar las siguientes funcionalidades:
 - Gestión de cuentas, contactos, clientes potenciales y actividades
 - Gestión de procesos de venta, marketing y servicios
 - Integración con Outlook, Excel y Word
 - Reporting
 - Capacidad de personalización y extensión del sistema
- Instalación del software
- Parametrización y configuración intermedia del sistema
- Migración de datos
- Formación de usuario, administrador y configurador

Estos puntos están sujetos a una serie de condiciones que son las siguientes:

(a) Licenciamiento

En esta opción se contempla la licencia del producto Microsoft Dynamics CRM 4.0 para un total de 10 usuarios. Dicha opción está basada en la licencia *Professional* del fabricante del producto. La licencia incluye dos años de Software Assurance, opción que permite al cliente disfrutar de una serie de beneficios durante su vigencia (obtención de nuevas versiones del producto, soporte, formación on-line, etc.)

En el caso de necesitar acceso para más usuarios, será necesario contratar más licencias de usuario (CAL). El coste de esta contratación no está incluido en esta oferta. Dicho coste será establecido por pasiona en función del número de usuarios requerido.

Microsoft Dynamics CRM es un producto que se sustenta en otros productos de Microsoft para su correcto despliegue (por ejemplo, Microsoft Windows Server o Microsoft SQL Server). En este paquete no se incluyen las licencias de estos productos, solamente se reflejan las licencias correspondientes al software servidor y cliente de Microsoft Dynamics CRM. No obstante será posible adquirir cualquier licencia si se requiere, contemplándose en un presupuesto aparte.



(b) Instalación del Software

En esta opción se contempla la instalación del software servidor Microsoft Dynamics CRM, así como la instalación del cliente en los puestos requeridos (hasta un máximo de 10). No está incluida la instalación de otro software de Microsoft necesario (Microsoft Windows Server, Microsoft SQL Server, etc.), así como la configuración de red y de dominio, si bien Pasiona se reserva la posibilidad de incluir dicha instalación sin coste extra para el cliente previo estudio de su infraestructura y necesidades.

En esta oferta no se incluye el hardware y la infraestructura necesaria para albergar el servidor de Microsoft Dynamics CRM o cualquiera de sus componentes.

(c) Parametrización y configuración del sistema

En este paquete se contempla la realización de las siguientes parametrizaciones y configuraciones básicas del sistema para adaptarlo a las necesidades de negocio del cliente:

- Parametrización del sistema (moneda, fecha/hora, opciones de correo electrónico, etc.)
- Configuración de la seguridad (usuarios y roles).
- Personalización de vistas y formularios de Clientes Potenciales, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Ofertas, Pedidos, Facturas y Casos.
- Creación de entidades personalizadas (hasta un máximo de dos entidades). Las entidades personalizadas permiten extender la capacidad de relación y añadir nuevos datos específicos del negocio del cliente que no están incluidos en el estándar.

Dentro de esta opción no se incluyen desarrollos o informes personalizados, ni integración con otros sistemas de la compañía. Si ello fuera necesario deberá ser estudiado y valorado aparte.

(d) Migración de datos

En esta opción se realizarán aquellas tareas que sean necesarias para migrar datos de otras fuentes de la compañía al sistema CRM.



Se podrán migrar datos de Cuentas y Contactos.

Para realizar la migración de los datos, el cliente deberá proveer la información en documentos Microsoft Excel, a partir de unas plantillas definidas por pasiona. Esta información ya debe estar debidamente depurada y tratada por el cliente.

(e) Formación de usuario, administrador y configurador

En este paquete se contemplan las siguientes sesiones de formación:

- Formación de usuario (sesión de 8 horas)
- Formación de administración (sesión de 4 horas)
- Formación de configuración (sesión de 4 horas)

Cualquier necesidad adicional de formación será presupuestada aparte por pasiona.



Paquete Premium

Este paquete está orientado a pequeñas, medianas y grandes empresas o departamentos que quieran contar con toda la funcionalidad estándar que ofrece Microsoft Dynamics CRM para un número inicial de 10 usuarios que puede ampliarse posteriormente.

El paquete incluye lo siguiente:

- Software cliente / servidor de Microsoft Dynamics CRM 4.0
- Licencia de uso para 10 usuarios
- Acceso a todas las funcionalidades estándar del producto. A destacar las siguientes funcionalidades:
 - Gestión de cuentas, contactos, clientes potenciales y actividades
 - Gestión de procesos de venta, marketing y servicios
 - Integración con Outlook, Excel y Word
 - Reporting
 - Capacidad de personalización y extensión del sistema
- Instalación del software
- Parametrización y configuración avanzada del sistema
- Creación de reglas de flujo de trabajo y de calidad de datos
- Migración de datos
- Personalización o desarrollo de informes y cuadros de mando
- Formación de usuario, administrador y configurador
- Manual de usuario personalizado
- Soporte

Estos puntos están sujetos a una serie de condiciones que son las siguientes:

(a) Licenciamiento

En este paquete se contempla la licencia del producto Microsoft Dynamics CRM 4.0 para un total de 10 usuarios. Dicha opción está basada en la licencia *Professional* del fabricante del producto. La licencia incluye dos años de Software Assurance, opción que permite al cliente disfrutar de una serie de beneficios durante su vigencia (obtención de nuevas versiones del producto, soporte, formación on-line, etc.)

En el caso de necesitar acceso para más usuarios, será necesario contratar más licencias de usuario (CAL). El coste de esta contratación no está incluido en esta oferta. Dicho coste será establecido por pasiona en función del número de usuarios requerido.



Microsoft Dynamics CRM es un producto que se sustenta en otros productos de Microsoft para su correcto despliegue (por ejemplo, Microsoft Windows Server o Microsoft SQL Server). En este paquete no se incluyen las licencias de estos productos, solamente se reflejan las licencias correspondientes al software servidor y cliente de Microsoft Dynamics CRM. No obstante será posible adquirir cualquier licencia si se requiere, contemplándose en un presupuesto aparte.

(b) Instalación del Software

En este paquete se contempla la instalación del software servidor Microsoft Dynamics CRM, así como la instalación del cliente en los puestos requeridos (hasta un máximo de 10). No está incluida la instalación de otro software de Microsoft necesario (Microsoft Windows Server, Microsoft SQL Server, etc.), así como la configuración de red y de dominio, si bien pasiona se reserva la posibilidad de incluir dicha instalación sin coste extra para el cliente previo estudio de su infraestructura y necesidades.

En esta oferta no se incluye el hardware y la infraestructura necesaria para albergar el servidor de Microsoft Dynamics CRM o cualquiera de sus componentes.

(c) Parametrización y configuración avanzada del sistema

En este paquete se contempla la realización de las siguientes parametrizaciones y configuraciones del sistema para adaptarlo a las necesidades de negocio del cliente:

- Parametrización del sistema (moneda, fecha/hora, opciones de correo electrónico, etc.)
- Configuración de la seguridad (usuarios y roles)
- Personalización de vistas y formularios de las entidades estándar que sean personalizables (entre las que se encuentran Clientes Potenciales, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Ofertas, Pedidos, Facturas y Casos).
- Creación de entidades personalizadas (hasta un máximo de cuatro entidades). Las entidades personalizadas permiten extender la capacidad de relación y añadir nuevos datos específicos del negocio del cliente que no están incluidos en el estándar.

Dentro de esta opción no se incluye integración o sincronización con otros sistemas de la compañía. Si ello fuera necesario deberá ser estudiado y valorado aparte.



(d) Creación de reglas de flujo de trabajo y calidad de datos

Se creará hasta un máximo de cinco reglas de flujo de trabajo que permitan automatizar tareas y ejecutar reglas de negocio (por ejemplo, asignaciones automáticas de cuentas y oportunidades o envíos automáticos de e-mails en función de cambios de estado de oportunidades de venta).

Las reglas de flujo de trabajo se definirán a partir de los requerimientos del cliente y se consensuarán con pasiona para determinar su viabilidad de ejecución a partir de las posibilidades que ofrece la herramienta de creación de flujos de trabajo, sin recurrir a desarrollos adicionales.

Se definirán aquellas reglas de detección de duplicados que sean necesarias para garantizar la calidad de los datos introducidos. Estas reglas se consensuarán con pasiona para determinar su viabilidad de ejecución a partir de las posibilidades que ofrece la herramienta de detección de duplicados, sin recurrir a desarrollos adicionales.

(e) Migración de datos

En esta opción se realizarán aquellas tareas que sean necesarias para migrar datos de otras fuentes de la compañía al sistema CRM.

Se podrán migrar datos de Clientes Potenciales, Cuentas, Contactos y Oportunidades. Pasiona se reserva la opción de incluir la migración de otros datos requeridos por el cliente sin que represente un coste extra, previo estudio y análisis de dichos datos.

Para realizar la migración de los datos, el cliente deberá proveer la información en documentos Microsoft Excel, a partir de unas plantillas definidas por pasiona. Esta información ya debe estar debidamente depurada y tratada por el cliente.

(f) Personalización y desarrollo de informes y cuadros de mando

Microsoft Dynamics CRM ya tiene un conjunto de informes predefinidos, disponibles una vez instalado el producto. No obstante, a fin de dotar de más capacidad de análisis al sistema se realizarán las siguientes personalizaciones:

- Personalizar hasta un máximo de 3 informes estándar para adecuar etiquetas, listas o gráficos en función de las personalizaciones de entidades realizadas, o bien desarrollar 3 nuevos informes según requerimientos del cliente. Estas opciones pueden combinarse (por ejemplo, personalizar 2 informes y



desarrollar un nuevo informe), siempre que no supere el máximo de 3 informes.

- Inclusión de un cuadro de mandos de Ventas desarrollado por pasiona, que se nutrirá de los datos de oportunidades introducidos en CRM.

Cualquier necesidad extra, ya sea la inclusión de nuevos informes o la modificación del cuadro de ventas realizado por pasiona, deberá contemplarse en un presupuesto aparte.

(g) Formación de usuario, administrador y configurador

En este paquete se contemplan las siguientes sesiones de formación:

- Formación de usuario (sesión de 8 horas)
- Formación de administración (sesión de 4 horas)
- Formación de configuración (sesión de 4 horas)

Cualquier necesidad adicional de formación será presupuestada aparte por pasiona.

Para la formación de usuario se distribuirá un manual personalizado en formato electrónico, con los procedimientos y pantallas definidos en la implantación del cliente.

(h) Soporte

En este paquete se contemplan dos jornadas (8 horas por jornada) dedicadas a mantenimiento del sistema, para resolución de dudas del cliente, nuevas configuraciones, cambios de arquitectura, etc.

En este apartado no se incluyen cambios de versión del producto.

Política de upgrade

La contratación de un paquete no significa una restricción para que en un futuro se deseen añadir nuevas funcionalidades y personalizaciones o características de un paquete superior, así como aumentar el número de licencias de usuario o escalar la arquitectura del sistema.

En ese caso pasiona realizará un estudio de las características deseadas por el cliente y lo valorará en un presupuesto personalizado.



Resumen Comparativo

En el siguiente cuadro se realiza una comparativa de las características de cada paquete.

	STARTER	PLUS	PREMIUM
Software cliente / servidor Microsoft Dynamics CRM	X	X	X
Número de usuarios	5	10	10
Acceso a todas las funcionalidades estándar del producto	X	X	X
Instalación del software	X	X	X
Parametrización del sistema	X	X	X
Configuración de la seguridad	X	X	X
Configuración de vistas, formularios y atributos	X (básica)	X (intermedia)	X (avanzada)
Creación reglas de flujo de trabajo y calidad de datos			X
Migración de datos		X (básica)	X (avanzada)
Informes y cuadros de mando personalizados			X
Formación	X (básica)	X (intermedia)	X (avanzada)
Soporte			X



Precio

El precio para las tres ofertas se define en el siguiente cuadro.

	STARTER	PLUS	PREMIUM
Importe Total	9.000,00 €	20.000,00 €	30.000,00 €

Estos precios no incluyen IVA.

Estos precios están basados en la lista de precios del fabricante a septiembre de 2010 y pasiona se reserva el derecho a cambiar dicha oferta si la política de precios del fabricante varía de forma significativa

Tiempo de Implantación

El tiempo de implantación estimado para cada uno de los tres paquetes se define en el siguiente cuadro. No obstante pasiona se reserva la posibilidad de modificarlo en función de la disponibilidad tanto del cliente como de los recursos internos de pasiona.

	STARTER	PLUS	PREMIUM
Número de Jornadas	10	20	45