



En Salamanca a 07 de abril de 2008

## REUNIDOS

De una parte, \_\_\_\_\_, con CIF \_\_\_\_\_, domicilio en \_\_\_\_\_ (CALLE, NUMERO, PISO, LETRA), de \_\_\_\_\_ (población y provincia) teléfono \_\_\_\_\_, representado en este caso por \_\_\_\_\_ en calidad de \_\_\_\_\_, y por ello facultado para este acto. (En adelante denominado "EL CONTRATANTE").

Y de otra, MultiMedia Team S.L., con CIF B-37304433 y domicilio social en Calle Marquesa de Almarza 2, teléfono y fax 902 903 723, representada en este acto por D. Javier Rodríguez Maestre, N.I.F. 07963345D, en calidad de Administrador y por lo tanto con facultad suficiente para este acto. (En adelante denominada "MMTEAM").

## ACUERDAN

Respecto al uso y explotación de la Plataforma de Comercio Electrónico propiedad de MMTEAM (valorada en más de 5000 € sin necesidad de que EL CONTRATANTE tenga que desembolsar semejantes cantidades de dinero), en base a los siguientes criterios detallados en este documento.

La plataforma de Comercio Electrónico consta de un sitio web con área privada para la administración completa de la plataforma (personalización, informes, seguimiento,...) y una aplicación informática (MM GEST LITE 2) para la gestión off line de la base de datos de productos (tarifas, márgenes, ofertas, foto grande, foto pequeña, ficha técnica,...)

## 1.- MODO DE EXPLOTACIÓN

Existen diferentes modos de usar o contratar la Plataforma de Comercio Electrónico propiedad de MMTEAM. Al final de este documento podrá especificar el modo deseado. MMTEAM se permite recordar que si ninguno de estos modos fuese de interés para EL CONTRATANTE, siempre existe la posibilidad de que EL CONTRATANTE contrate un desarrollo propio de Comercio Online con las características que le interesen (bajo presupuesto).

### OPCIÓN 1.A- GESTIÓN COMPLETA ASUMIDA POR EL CONTRATANTE

NOTA: Opción recomendada para aquellos negocios cuyos artículos no fluctúen excesivamente o negocios que tengan personal cualificado para el mantenimiento de las bases de datos de artículos (tarifas, imágenes, fichas, etc...)

EL CONTRATANTE asume el papel de vendedor y administrador del comercio electrónico. La plataforma no tiene ningún coste de desarrollo ya que lo que EL CONTRATANTE adquiere en este acuerdo es su alquiler para la explotación comercial. Las principales características de esta modalidad son:

- EL CONTRATANTE alquila la plataforma de comercio electrónico a MMTEAM.
- EL CONTRATANTE dispondrá de una licencia de MMGEST LITE para la gestión de su base de datos de productos.
- EL CONTRATANTE será el encargado de alimentar de datos al MMGEST LITE. (familia, subfamilia, nombre, descripción, precio, foto grande, foto pequeña, ficha técnica, etc...)
- EL CONTRATANTE podrá personalizar la plataforma con su imagen (colores, logo, etc)
- EL CONTRATANTE será quien reciba los pedidos, gestione los portes y finalmente facture al cliente final.
- EL CONTRATANTE dispondrá de un dominio que deberá ser alojado en los servidores propiedad de MMTEAM. Bajo dicho dominio se alojará la plataforma de comercio electrónico.
- EL CONTRATANTE contará con un panel de control para la administración de recursos relativos a su dominio. (buzones, FTP,...)
- MMTEAM se encargará de la optimización y el posicionamiento en buscadores (Google)
- MMTEAM dará el soporte técnico necesario a EL CONTRATANTE mientras dure el presente acuerdo o cualquiera de sus prórrogas.
- MMTEAM facturará a EL CONTRATANTE 150 € anuales en concepto de registro/renovación del nombre de dominio y alojamiento.
- MMTEAM facturará a EL CONTRATANTE de manera mensual (a mes vencido) en concepto de comisiones o alquiler de la plataforma, la cantidad mayor entre 25 € y el 4,5 % de las ventas, con un máximo de 180 €/mes.

COSTE EN MODO "GESTION COMPLETA ASUMIDA POR EL CONTRATANTE"	
Registro/renovación de dominio y alojamiento (anual)	150 €
Alquiler de la plataforma Ecomercio (mensual)	La cantidad mayor entre: 25 € o el 4,5% de las ventas con un máximo de 180 €



(En la modalidad 1.A en la que EL CONTRATANTE se encarga de la administración completa de su Comercio Electrónico, opcionalmente se puede contratar lo siguientes servicios:

**Módulo de importación de tarifas y artículos** hacia el MMGEST LITE 2 desde la base de datos actual de EL CONTRATANTE o las tarifas que le hacen llegar sus proveedores y/o mayoristas. Este módulo sirve para automatizar el proceso de alimentación de datos y evitar tener que alimentar todos los datos (tarifas) de cada artículo de un modo manual. Este servicio opcional tendrá que ser presupuestado en cada caso tras estudiar la forma y modo en que los proveedores de EL CONTRATANTE hacen llegar sus tarifas.

**Servicio de primera personalización.** Aunque el sistema es personalizable desde el área privada, algunos clientes que no desean embarcarse en el manejo de software para tratamiento de sus logotipos, gráficos de ofertas, cabeceras de personalización de correos... cuentan con la posibilidad de contratar la primera personalización según el anexo ANEXO PRIMERA PERSONALIZACIÓN. Este servicio opcional tiene un coste de **100 €**

**Servicio de mantenimiento de fotografías y/o fichas técnicas de los artículos.** Con este servicio opcional, EL CONTRATANTE se encargará de mantener actualizada su base de datos y podrá olvidarse del tratamiento de los artículos (foto pequeña, foto grande y ficha técnica) ya que simplemente haciendo llegar la información en formato digital o la indicación de donde encontrarla, el personal de MMTEAM se encargará de su actualización y publicación online. Este servicio opcional tiene un coste de 0,15 € por artículo alimentado si sólo se alimentan las imágenes y de 0,20 € por artículo alimentado si MMTEAM tiene que alimentar las imágenes y las fichas técnicas. Este servicio se puede encargar tantas veces como se desee y será facturado de forma individual por cada remesa de cambios encargada. Sólo se facturará en función del número de artículos que haya que alimentar (no del total de artículos contemplados en la tienda).

**OPCIÓN 1.B- GESTIÓN COMPARTIDA.**

Administración y gestión de pedidos: EL CONTRATANTE.

Alimentación de datos (artículos, imágenes y fichas de artículos: MMTEAM

NOTA: Opción recomendada para aquellos negocios cuyos artículos o tarifas fluctúen o roten con mucha frecuencia y quieran subcontratar el mantenimiento de la base de datos de artículos. (adaptación de las tarifas de sus proveedores, imágenes de artículos, fichas técnicas, etc)

EL CONTRATANTE asume el papel de vendedor y administrador del comercio electrónico pero la alimentación de los datos al sistema corre por cuenta de MMTEAM. La plataforma no tiene ningún coste de desarrollo ya que lo que EL CONTRATANTE adquiere en este acuerdo es su alquiler para la explotación comercial. Las principales características de esta modalidad son:

- EL CONTRATANTE alquila la plataforma de comercio electrónico a MMTEAM.
- MMTEAM será el encargado de alimentar de datos al MMGEST LITE. (familia, subfamilia, nombre, descripción, precio, foto grande, foto pequeña, ficha técnica, etc...) Los datos deben ser aportados por EL CONTRATANTE en formato y soporte digital.
- EL CONTRATANTE podrá personalizar la plataforma con su imagen (colores, logo, etc)
- EL CONTRATANTE será quien reciba los pedidos, gestione los portes y finalmente facture al cliente final.
- EL CONTRATANTE dispondrá de un dominio que deberá ser alojado en los servidores propiedad de MMTEAM. Bajo dicho dominio se alojará la plataforma de comercio electrónico.
- EL CONTRATANTE contará con un panel de control para la administración de recursos relativos a su dominio. (buzones, FTP,...)
- MMTEAM se encargará de la optimización y el posicionamiento en buscadores (Google)
- MMTEAM dará el soporte técnico necesario a EL CONTRATANTE mientras dure el presente acuerdo o cualquiera de sus prórrogas.
- MMTEAM facturará a EL CONTRATANTE 150 € anuales en concepto de registro/renovación del nombre de dominio y alojamiento. MMTEAM facturará a EL CONTRATANTE de manera mensual (a mes vencido) en concepto de comisiones o alquiler de la plataforma, la cantidad mayor entre 25 € y el 4,5 % de las ventas, con un máximo de 180 €/mes.
- MMTEAM facturará a EL CONTRATANTE una cuota mensual en concepto de actualización y mantenimiento de sus bases de datos de productos (altas, bajas o modificaciones), (precios, descripción, ficha técnica, foto grande, foto pequeña). Para tener un control exacto de los artículos presentados en el comercio electrónico de EL CONTRATANTE se cuenta con un control automático diario de la cantidad de artículos en la base de datos y por ende se calculará, a fin de mes, la media de artículos ofrecidos en cada mes. Dicha media es la que MMTEAM facturará de acuerdo con la siguiente tabla:

Número de artículos	Tarifa
De 1 a 50 artículos	0,50 € por artículo
De 51 a 100 artículos	0,45 € por artículo
De 101 a 300 artículos	0,40 € por artículo
De 301 a 500 artículos	0,35 € por artículo
De 501 a 750 artículos	0,30 € por artículo
De 751 a 1000 artículos	0,25 € por artículo
Más de 1000 artículos	Consultar

**COSTE EN MODO "GESTION COMPARTIDA"**

COSTE EN MODO "GESTION COMPARTIDA"	
Registro/renovación de dominio y alojamiento (anual)	150 €
Alquiler de la plataforma Ecomercio (mensual)	La cantidad mayor entre: 25 € o el 4,5% de las ventas con un máximo de 180 €
Cuota de mantenimiento de las bases de datos	Según la media de artículos ofrecidos y en base a la tabla anterior.






NOTA: En cualquier modalidad se subraya la figura de MMTEAM como figura de apoyo para la explotación electrónica (en este caso venta on line) de los bienes, productos o servicios de EL CONTRATANTE. MMTEAM está exento de responsabilidad derivada de la venta de los productos, bienes o servicios de EL CONTRATANTE.



Independientemente del modo elegido, el desarrollo del sitio web resultante se aloja en servidores de MMTEAM en Data Centers de primer nivel como los de TELEFÓNICA (TRES CANTOS – MADRID), INTERXION (MADRID) , CPD de Banesto (MADRID), y otros. MMTEAM ofrece el apoyo técnico de un equipo de profesionales para resolución de dudas, problemas o realización de desarrollos a medida.











## 2.- DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA.

 : Cuando se observe este icono se quiere representar que la funcionalidad en cuestión es configurable desde el "área privada"

<b>DOMINIO + ALOJAMIENTO... (Sólo si optan por las modalidades 1.A. y 1.B)</b>	
	<b>REGISTRO DE DOMINIO Y RENOVACIONES ANUALES.</b> Registro y/o renovaciones de dominio. Si ya dispone de un nombre de dominio, el traslado es gratuito.
	<b>ALOJAMIENTO – "HOSTING".</b> El plan de alojamiento para su sitio web y comercio electrónico. Su dominio podrá contar con buzones tipo <a href="mailto:xxxx@suempresa.com">xxxx@suempresa.com</a> . Estos buzones serán de capacidad ilimitada, es decir, nuestros servidores nunca los considerarán llenos. Todos los buzones incluyen ANTISPAM y ANTIVIRUS. El alojamiento propuesto contempla los recursos técnicos necesarios y servicios adecuados para implementar un comercio electrónico. En la misma filosofía de no poner trabas al éxito de su negocio online, NO tendrá limitaciones de ancho de banda consumido, (la tasa de transferencia mensual o "exceso de tráfico" que la mayoría de servidores cobran en el caso de superar un número determinado de Gb/mes). Incluye "Panel de control" para la gestión del dominio, buzones de correo, estadísticas de visitas...

<b>MÓDULO GENERAL...</b>	
	<b>ADAPTACIÓN DEL DISEÑO GRÁFICO</b> a HTML.- <b>PROGRAMACIÓN</b> javascript, ASP, PHP, ... según sea necesario. Incluye la programación, efectos de sustitución, menú, panel de control,...
	<b>OPTIMIZACIÓN PARA EL POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES.</b> Independientemente de que se puedan tomar otras medidas para un correcto posicionamiento del sitio web en los diferentes buscadores, nuestra aportación fundamental será la utilización del conjunto de técnicas que proporcionan ventaja a la hora de ser indexados en los buscadores.

<b>VARIABLES GENERALES DE VENTAS...</b>	
	<b>PARAMETRIZACIÓN GENERAL DESDE EL BACK OFFICE Y DESDE MMGEST LITE-</b>  En MMGEST LITE.- Definición de "Descuento web Máximo respecto al precio de tienda física (si procede), Márgen comercial mínimo respecto al PVD.  En BACK OFFICE desde la WEB: Se puede definir el Importe del pedido mínimo, Numeración de los albaranes.- (Ej. W-00001), Precios en web (con o sin IVA), Dtos para distribuidores registrados.

<b>CONFIGURACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DESDE EL BACK OFFICE (ÁREA PRIVADA)</b>	
	<b>INTERFACE PERSONALIZADO.</b> Colores, logos, estilos, textos. 
	<b>CONFIGURACIÓN ESLOGAN:</b> Texto general para todas las paginas del sitio. 
	<b>CONFIGURACIÓN MENU</b> Actualización automática basada en la aplicación MMGEST LITE recogiendo las secciones, familias y subfamilias definidas en la clasificación de los artículos. 
	<b>CONFIGURACIÓN LOGOTIPO E IMAGENES:</b> Posibilidad de incluir Flash (SWF), JPG o GIF para definir y personalizar la parte superior de las páginas. 
	<b>CONFIGURACIÓN COLORES WEB:</b> Posibilidad de definir: Color de fondo, textos generales, títulos, de textos de menú, ... 
	<b>CONFIGURACIÓN PIE DE PAGINA:</b> Posibilidad de configurar los textos del pie de página de la web. 
	<b>CONFIGURACIÓN BOTONES:</b> Todos los botones de la web serán personalizables por el administrador. "Buscar", "Ver mi compra", "Recalcular", "Vaciar carrito", "Seguir comprando", " Confirmar compra", "Finalizar compra", "Más", "Menos", " Recordar", "Ya soy cliente", "Cliente nuevo", "Mis datos", "Mis pedidos", "Cerrar sesión", "Volver", "Garantía", "Oferta del mes", ... 
	<b>CONFIGURACIÓN FICHA DE OFERTAS:</b> Color de Fondo en Ofertas, Color Borde de Tabla, Color Borde Imágen, Color Título, Color Texto Descripción, Color Fondo Inferior en Ofertas, Color Texto Fechas Oferta, Color Etiquetas 'Precio' y '%Dto', Color Datos 'Precio' y '%Dto', Color Dato 'Precio Web', Color Texto 'IVA Incluido', Botón "Más Info" en Ficha de Ofertas, Botón "Añadir" en Ficha de Ofertas. 
	<b>CONFIGURACIÓN FICHA DE PRODUCTOS:</b> Color de Fondo, Color Borde Imagen, Color Título, Color Texto Descripción, Color Texto Fechas Oferta, Color Etiquetas 'Precio' y '%Dto', Color Datos 'Precio' y '%Dto', Color

www.mmteam.com · info@mmteam.com



	Dato 'Precio Web', Color Texto "IVA Incluido", Color Texto "Canon Incluido", Color del Texto relativo a la exactitud de imágenes, Botón "Añadir", Botón "Productos Similares", Botón "Enviar a un Amigo", Botón "Imprimir Ficha Producto", Botón "Más Información PDF", Botón "Más Información Enlace", Gráfico Formas de Pago y Envío".	
	<b>CONFIGURACIÓN LISTADOS Y BÚSQUEDAS:</b> Color de Fondo en Listados, Botón "Ver Foto Grande", Botón "Más Información", Botón "Stock", Botón "Añadir al carrito", Gráfico de oferta para listados.	
	<b>CONFIGURACIÓN IMÁGENES NO DISPONIBLES:</b> Imágenes que aparecerán en las fichas y listados cuando no se disponga de las imágenes oportunas del producto seleccionado.	
	<b>CONFIGURACIÓN EMAILS AUTOMÁTICOS..</b> Los emails que envía la web con la imagen corporativa del EL CONTRATANTE son también configurables. También se puede definir el email que remite los mensajes generales o de los de seguimiento de pedidos.	
	<b>CONFIGURACIÓN DE TEXTOS FIJOS EN EMAILS COMERCIALES..</b> Textos que acompañan todos los emails para dar cumplimiento a la LOPD u otras cuestiones.	
	<b>CONFIGURACIÓN de PÁGINA DE CONTACTO WEB..</b> Posibilidad de indicar diferentes responsables de los diferentes deptos, emails de contacto, formulario de contacto, dirección, teléfonos y horarios de atención. CGI.- formulario de contacto y/o formulario para usuarios con envío automatizado y maquetado con la imagen corporativa de su negocio.	
	<b>CONFIGURACIÓN DE PALABRAS CLAVES:</b> Título inicial de cada ventana, meta Keywords, meta descripciones, textos ocultos,... Todo lo necesario para la optimización del sitio web en los motores de búsqueda.	
	<b>CONFIGURACIÓN DE PÁGINA "QUIENES SOMOS":</b> Posibilidad de definir los textos e imágenes que aparecen al hacer clic en dicho botón. . Inclusión de un elemento flash para promoción de su empresa.	
	<b>CONFIGURACIÓN DE PÁGINA "¿CÓMO COMPRAR?":</b> Explicación detallada del proceso de compra.	
	<b>CONFIGURACIÓN DE PÁGINA "SELLOS DE CALIDAD":</b> Posibilidad de definir los textos e imágenes que aparecen al hacer clic en dicho botón.	
	<b>CONFIGURACIÓN DE PÁGINA "SERVICIOS":</b> Posibilidad de definir los textos e imágenes que aparecen al hacer clic en dicho botón.  Es posible establecer links a paginas de nueva creación pudiendo hacer crecer, de este modo, el conjunto de información ofrecida en su comercio online.	
	<b>CONFIGURACIÓN DE PÁGINA "AVISO LEGAL":</b> Posibilidad de definir los textos e imágenes.	
	<b>CONFIGURACIÓN DE PÁGINA "PRIVACIDAD":</b> Posibilidad de definir los textos e imágenes.	
	<b>DESCARGA DE ORIGINALES.</b> Al tener tan alto grado de personalización, el panel de control en sus diferentes secciones permite restaurar los valores predeterminados, por si las pruebas realizadas no son de su agrado. En la misma línea, permitimos la descarga de archivos originales en formato .PSD de los principales botones o gráficos para que los puedan modificar.	
	<b>FORMULARIO DE CONTACTO PARA EL CONTRATANTE CON MMTEAM.</b> Cualquier incidencia o comentario respecto al funcionamiento de nuestra plataforma de comercio electrónico nos la podrán hacer llegar desde el área privada a través de un formulario pensado al efecto.	

**USUARIOS ADMINISTRADORES DEL COMERCIO ONLINE...**

	<b>CREAR ADMINISTRADORES .</b> El Back Office permitirá la creación y modificación de administradores.	
	<b>DEFINICIÓN DE PERFILES .</b> Cada administrador podrá especificar sus preferencias a la hora de visualizar las bases de datos. Podrá decidir los valores por defecto para: el número de registros por página, el orden en los listados, el modo de visualizar las tareas, ...	

**ARTÍCULOS...****BASE DE DATOS DE ARTÍCULOS.**  Estructurados por SECCIÓN, FAMILIA Y SUBFAMILIA.

- Incluye buscador por MARCA, FAMILIA, SUBFAMILIA o TEXTO en general.
- Presentación de los resultados de manera paginada y ordenada. Navegador entre páginas.
- Posibilidad de cambiar entre listados con imagen pequeña y listados sin imagen.
- Menú desplegable en cada SECCIÓN que permite abrir las FAMILIAS y SUBFAMILIAS.
- Acceso desde los listados a la FICHA TÉCNICA de cada artículo.
- Posibilidad de visualizar la foto grande de cada artículo.
- En los listados se visualiza: el nombre, la referencia, breve descripción, precio, precio web, descuento.
- Cada ficha técnica se puede imprimir con diseño maquetado y enviar a un amigo por email.
- Desde cada ficha técnica se podrá acceder al listado de "artículos similares".
- Información de STOCK al cliente (disponibilidad o no) sólo si se desea..

**Proporcionamos una herramienta local (MMGEST LITE) para que ustedes puedan actualizar su base de datos** de artículos de manera cómoda y sencilla en modo local y cuando lo decidan, podrán actualizar los datos publicados en Internet.- En esos momentos su sitio web no dará error – mostrará un mensaje de aviso al usuario con el texto: "Actualizando datos"

**CLIENTES REGISTRADOS...****BASE DE DATOS DE CLIENTES REGISTRADOS.** 


- Sistema de registro de clientes. El conjunto de datos recogidos para cada usuario serán.- (Nombre, Apellidos, mail, dirección, teléfono, contraseña, ...).
- Servicio de recordar contraseña para los clientes que la pudiesen olvidar.

**ACCESO A HISTÓRICO DE PEDIDOS POR CLIENTE.** 


- Cada cliente podrá acceder al histórico de pedidos que ha realizado en el sitio web.
- Cada cliente podrá modificar los datos de la ficha de cliente en tiempo real.
- Los clientes podrán ver los albaranes y hacer llegar las observaciones a través del módulo CRM.

**CARRO DE COMPRA...****SISTEMA DE CARRO DE COMPRA.** 

- Sistema de albaranes automáticos según el cliente va añadiendo productos al carro de compra.
- Ayuda descriptiva del proceso de compra.
- El albarán refleja en tiempo real los cambios de unidades, descuentos, ....
- Todos los albaranes de pedidos se guardan en una base de datos de pedidos.


**CRM.- SEGUIMIENTO DE PEDIDOS...****CRM.**  Sistema de seguimiento histórico y control de pedidos, expediciones, conversaciones, incidencias, observaciones, ... con envío maquetado y automatizado a los buzones designados (cliente / administrador) y actualización en base de datos.

Capacidad de seguimiento bi-direccional con envío de emails automatizados


**BANNERS PUBLICITARIOS EN PARTE SUPERIOR ...****BANNERS PUBLICIDAD.**  Todos los banners que aparecen en las diferentes páginas (en la zona superior) son personalizables y pueden cambiarse en tiempo real. A cada banner se le puede asignar un peso específico para hacer que aparezca más o menos veces. Se pueden obtener informes (listados) del número de veces que ha aparecido cada banner, el número de veces que los usuarios han hecho clic sobre cada banner en particular, ...

Se puede utilizar para la inserción de ofertas propias ya que permite definir: banner de 400x50, enlace URL, destino de enlace (misma ventana o ventana nueva), ponderación (para el número de veces que aparecerá), activado (si/no)

**BANNERS DE CADA SECCIÓN DE LA WEB ...**

**BANNERS DE SECCIÓN.**  Todos los banners que aparecen en las diferentes secciones de la web son personalizables y pueden cambiarse en tiempo real. El sistema permite asignar uno o varios banners que aparecerán de forma aleatoria en cada sección de la web.- Ver ejemplo de (Dto del 10%) en [www.mmteamglobal.com](http://www.mmteamglobal.com).  
Si en este tipo de banners no se pone enlace se comportarán como mera publicidad pero en otro caso se podrá definir: banner de 600x53, enlace URL, destino de enlace (misma ventana o ventana nueva), secciones en la que puede aparecer, activas (si/no)

**BOTONES PROPIOS EN EL PANEL DE CONTROL ...**

**BOTONES PROPIOS.**  En el panel de control se podrán crear secciones y botones propios para enlazar con herramientas o secciones no previstas, futuros desarrollos, utilidades ajenas al sistema. Permite definir el gráfico de sección 733x29 y en cada sección se pueden definir tantos botones como se desee de 85x70, el enlace url y si dicho enlace se aplicará en ventana nueva o en la actual

**PEDIDOS...****BASE DE DATOS DE PEDIDOS**

- Todos los pedidos quedan registrados y se tendrá un control de su estado. Los estados de un pedido son:

**RECIBIDO:** Los pedidos son recibidos en el buzón o buzones que se designen. Un comercial deberá comprobar que todo es correcto y actualizar los portes, salvo que la opción de cálculo de portes decidida por el administrador de la tienda sea automática.

**PORTES ACTUALIZADOS:** El cliente recibe el albarán con los portes actualizados y dos botones para "aceptar" o "cancelar" el pedido. Esta operación también la puede hacer a través del área privada de cliente accesible desde el botón MIS PEDIDOS una vez que se identificado como cliente registrado en nuestra tienda online.

**EN PROCESO - PENDIENTE DE PAGO:** Una vez que el pedido con el albarán definitivo ha sido aceptado, el cliente recibe las instrucciones precisas para conformar el pago en función de la forma de pago elegida que puede ser TRANSFERENCIA, TARJETA o CONTRA-REEMBOLSO (En la forma de pago CONTRA REEMBOLSO el pedido pasa automáticamente a EN PROCESO – ENVIAR

**EN PROCESO - ENVIAR:** Si el pedido tiene forma de pago "contra reembolso" el pedido pasa a "EN PROCESO-ENVIAR" en el mismo instante en que el comprador acepta el albarán que se adjunta en el email de "PORTES ACTUALIZADOS" (Recordamos que ese email tiene un botón para ACEPTAR y otro para CANCELAR y también recordamos que estas acciones de aceptar y cancelar también se pueden realizar ediyando el pedido en la sección MIS PEDIDOS del área privada de cada cliente).

En el caso de que la forma de pago sea "transferencia" el pedido pasará a "EN PROCESO-ENVIAR" cuando el vendedor haya comprobado que se ha recibido el justificante de la transferencia.

En el caso de que la forma de pago sea "tarjeta", el pedido pasará a EN PROCESO-ENVIAR" en el momento en que el cliente haya completado el pago a través de la pasarela de pago seguro.

**ENVIADO:** Una vez que se ha comprobado el pago el pedido debe prepararse y enviarse al cliente. Lo habitual es pasarlo a enviado con lo que el cliente recibe un nuevo correo de seguimiento informándole del envío y el número de expedición..

**CERRADO:** Una vez que se ha comprobado que el pedido ha sido entregado.

**ANULADO:** Sin comentarios ... El pedido puede ser anulado por decisión del cliente o del administrador.



**INCIDENCIAS:** Los pedidos incluso después de cerrados se pueden clasificar en incidencias para poder

[www.mmteam.com](http://www.mmteam.com) · [info@mmteam.com](mailto:info@mmteam.com)




	<p>hacer un seguimiento de posibles reclamaciones o incidencias..</p> <p>Además de los estados previstos, hemos creado un estado denominado <b>SIN STOCK</b> al que pasaremos los pedidos en los que haya artículos que el vendedor no tiene en stock y el sistema avisará al cliente en el momento en que haya disponibilidad para que pueda proceder a "aceptar" o "cancelar" su pedido.</p> <p>Todo el proceso de un pedido es completamente automático y tanto el comprador como el administrador o administradores tiene un completo control en cada momento de la situación de cada pedido: la forma de pago, si está pagado o no está pagado, el número de albarán, y la posibilidad de abrir cada albarán para adjuntar un nuevo correo de seguimiento. También se dispone con un sistema de búsqueda de albaranes o pedidos.</p>	
--	---	--



**PORTES...**

	<p><b>DEFINICIÓN DE LOS GASTOS DE PORTES.</b> -  Posibilidad de elegir entre varias formas de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>OPCIÓN 1:</b> Sistema de estimación de <b>portes en función de una tabla de escala</b>. Dependiendo del importe del carrito de la compra se aplicará una cantidad de portes u otra. Ejemplo de 0 a 1000 €, de 1001 € a 1500 €,.... El albarán con los portes actualizados y los botones de (aceptar/cancelar) se genera de manera automática nada más recibirse el pedido.</li> <li>- <b>OPCIÓN 2: Portes definidos por el administrador y pendientes de aceptación</b> por el cliente.- (CRM).- Requiere intervención humana.- Al recibir un pedido, un agente de ventas analiza el contenido del mismo y estima lo portes, entonces el comprador recibirá el albarán actualizado con los botones para (aceptar/cancelar) su pedido.</li> <li>- <b>OPCIÓN 3: Portes fijos</b> con la cantidad que se decida. El albarán con los portes actualizados y los botones de (aceptar/cancelar) se genera de manera automática nada más recibirse el pedido.</li> <li>- <b>OPCIÓN 4:</b> Portes Calculados a partir de un mínimo y añadiendo el prorrateo de portes de cada artículo. Dicho prorrateo sólo se añade una vez superado el importe mínimo.</li> </ul>	
---	--	--


**AVISOS DE ENTRADA DE MATERIAL...**

	<p>Sistema automático que avisará al buzón del administrador que se designe cuando haya disponibilidad de un artículo que hubiésemos marcado como "SIN STOCK" y pendiente de entrada.</p>	
---	---	--

**FORMAS DE PAGO...**

	<p><b>DEFINICIÓN DE LAS FORMAS DE PAGO.</b>  El cliente, en el último paso al finalizar un pedido, debe decidir que forma de pago prefiere. En función de la forma de pago el albarán se actualizará con los descuentos o gravámenes oportunos.</p> <p><b>TRANSFERENCIA</b> por defecto lleva un 2% de descuento, Este dato se puede cambiar</p> <p><b>CONTRAREEMBOLSO</b> lleva un 2% de descuento y un 5% de gravamen que es lo que cobra la agencia de transporte por la guarda y custodia del dinero. Este dato se puede cambiar</p> <p><b>TARJETA</b> no lleva ni descuento ni gravamen y el comercio asume la comisión que se queda el banco por recibir el pago mediante la tarjeta que sea. (debe incluir la TPV VIRTUAL a contratar con el banco deseado)</p> <p><b>PAY PAL</b> por defecto lleva un 2% de descuento, Este dato se puede cambiar. Requiere tener activado este servicio.</p> <p><b>MOBIPAY</b> incluido en su TPV Virtual para pagos con tarjetas. Es gratuito si ya dispone de TPV Virtual con su entidad bancaria y tan sólo debe solicitarlo para su activación.</p>	
---	---	--

**TPV VIRTUAL.- COBROS CON TARJETA – (OPCIONAL).- INCLUYE EL SSL DEL PROPIO BANCO**

	<p><b>PASARELA TPV VIRTUAL.</b>- La forma de pago con tarjeta implica la programación del sistema de conexión del website con la TPV VIRTUAL del sistema (servired o similar) usado por (BANCO elegido por EL CONTRATANTE). Este servicio puede tener una cuota mensual QUE LE COBRARÁ SU ENTIDAD</p>	
---	---	--



	BANCARIA. Existen entidades que dan la TPV Virtual gratuita y otras que cobran una cuota al mes además del % de la tarjeta por la cada operación en concreto. Control de la transacción ON LINE en zona segura. Interpretación de los códigos devueltos de OK y de Error.	
	<b>INTERPRETADO BANCO OK.</b> Interpretación de códigos del banco para dar el "ok" a una operación.-.	
	<b>INTERPRETADO BANCO ERROR.</b> Interpretación de códigos del banco para informar de error.-.	
	<b>MODO DE TRABAJO.</b> El banco tiene prevista la posibilidad de anulaciones totales o parciales de un pedido o cobro. Se recomienda que para las tarjetas emitidas por bancos extranjeros el modo sea <b>SEGURO</b> , es decir que además de que el comprador rellene los datos confidenciales de su tarjeta en la web del banco (embebida en la web del comercio) tenga que identificarse con un sistema tipo "tarjeta de coordenadas"	

**INFORMES DE TRABAJO CON LA WEB... VENTAS, BENEFICIOS, ...**

	<b>INFORMES.</b> El administrador o administradores del comercio, podrán en tiempo real comprobar los informes de facturación mensual del sitio web. Informes de forma de pago, número de clientes, ...	
--	---	--

**GESTIÓN DE OFERTAS Y OFERTA DEL MES...**

	<b>OFERTAS.</b> Desde la aplicación MMGEST LITE podrá decidir que artículos aparecerán como oferta en la "portada" de cada sección. Estos artículos (6) se escogerán de entre los que estén marcados como oferta en la aplicación local que les proporcionamos. Las ofertas tienen un control de fecha de inicio y fecha de fin. <b>OFERTA DEL MES.</b> Podrá decidir cual, de entre las distintas ofertas, es la oferta del mes. <b>EMAIL MASIVO CON OFERTAS.</b> Con las ofertas seleccionadas se genera un email maquetado con la imagen corporativa del comercio que se envía de manera automática al buzón de todos los clientes y suscriptores. Se contempla el cumplimiento de la LOPD permitiendo que en cualquier momento los receptores del mensaje de ofertas se puedan dar de baja de la lista. (no tiene nada que ver con la base de datos de clientes que permanecerá inalterada). El mensaje de ofertas que se envía lo hará de forma automática cada vez que lo decida el administrador del comercio y permite la impresión por parte del receptor o el reenvío a un amigo.	
--	--	--

**HEMEROTECA / NOTICIAS...**

	<b>HEMEROTECA – NOTICIAS.-.</b> Sección AUTOMANTENIBLE donde se mostrarán las últimas noticias o artículos de interés. Permite la creación de diferentes secciones o tipos de noticias. La inclusión de noticias de portada. Incluye buscador en el histórico por cualquiera de los campos.  Incluye impresión maquetada con la imagen corporativa de EL CONTRATANTE Incluye "enviar a un amigo" con CGI para autoenvío maquetado al destinatario	
--	--	--

**AGENDA Y TAREAS...**

	<b>AGENDA PUBLICA Y PRIVADA.-.</b> Sección AUTOMANTENIBLE donde se pueden incluir entradas en la agenda que serán públicas y otras privadas sólo consultables por los administradores del comercio electrónico.  Incluye un sistema de envío por email con el resumen de la agenda para cada día  <b>TAREAS.-.</b> Sección AUTOMANTENIBLE para insertar tareas con sistema de purga tras su ejecución.	
--	--	--

**3.- REGISTRO / RENOVACIÓN DE NOMBRE DE DOMINIO.**

El sitio web desarrollado, será alojado bajo el dominio que se decida tipo **xxxxxxx.COM / NET / ORG / ES**. Si el dominio está disponible, MMTEAM lo registrará a nombre de su empresa y si ya dispone de un dominio nos encargamos del traslado de dicho dominio hacia nuestros servidores de manera gratuita.



#### 4.- ALOJAMIENTO (HOSTING).

El sitio web deberá ser alojado en un Servidor de Internet. MMTEAM se compromete a publicar en el "HOST" o Servidor de Internet oportuno los archivos necesarios para la correcta visualización del *website* (*tomamos como navegador por defecto Microsoft Internet Explorer*). En este sentido cabe destacar que sólo si el Servidor es propiedad de MMTEAM, se puede garantizar el correcto funcionamiento de los diferentes recursos técnicos utilizados para implementar la web. MMTEAM dispone de servidores en diferentes DATA CENTER como los de TELEFÓNICA, INTERXION, BANESTO y otros; todos ellos con las mayores medidas de seguridad física y lógica. Tras estudiar las necesidades previstas en los sitios con comercio electrónico, MMTEAM se encargará de asignar los recursos suficientes a cada comercio para asegurar el correcto funcionamiento del mismo.

Las características del Plan del alojamiento propuesto hacen que sea el Plan idóneo para alojar su comercio electrónico, ya que, entre otras cualidades, permiten la utilización de cualquier recurso técnico para sistemas web que comprendan bases de datos. Además incluye un número adecuado de buzones de correo electrónico de capacidad ilimitada (MMTEAM nunca los considera llenos) y son consultables y utilizables desde su programa de correo habitual o desde una web-mail corporativa con la imagen de la empresa de EL CONTRATANTE.

#### 5.- EL MÉTODO

El método de trabajo a seguir y el esquema del contenido será definido someramente por EL CONTRATANTE, sin perjuicio de que MMTEAM utilice sus propias infraestructuras de trabajo y tenga libertad a la hora de escoger herramientas o técnicas de desarrollo para el correcto cumplimiento de las tareas encomendadas, siempre de acuerdo a las implicaciones técnicas que se deriven del sistema donde deberá alojarse o ejecutarse el desarrollo propuesto.

#### 6.- CONFIDENCIALIDAD

MMTEAM se compromete al desempeño de su labor observando la debida diligencia empresarial, cumpliendo los acuerdos con EL CONTRATANTE, en los plazos y formas señaladas. Y con el fin de garantizar la confidencialidad, el alcance y contenido del acuerdo entre las partes., MMTEAM se compromete y obliga a no utilizar o dar a conocer a terceros (exceptuando empleados o colaboradores directos) la información confidencial aportada por EL CONTRATANTE para el correcto desarrollo de la obra, salvo consentimiento expreso.

#### 7.- EL INTERFACE

El "interface" gráfico del *website* será aceptado en una primera fase del desarrollo y no están contempladas las alteraciones respecto a distribución de elementos en pantalla y tipo de rejilla. En principio todo el interface es personalizable en lo que se refiere a colores, botones y gráficos. Respecto a la rejilla de momento no está prevista la selección de diferentes "skin". Si por decisión de EL CONTRATANTE el "interface" debe ser cambiado, este trabajo se presupuestará aparte del presente acuerdo.

#### 8.- PLAZO DE EJECUCIÓN

La totalidad de la información que haya de ser utilizada para crear el sitio, deberá ser entregada a MMTEAM en formato digital y en su versión definitiva. A partir de la entrega de toda la documentación la estimación de tiempos de desarrollo y adaptación es de 10 días.

#### 9.- DURACIÓN DEL ACUERDO

El presente acuerdo (en sus modalidades 1.A y 1.B) tiene una duración de 12 meses a partir del inicio de la actividad del sitio web con comercio electrónico de EL CONTRATANTE. Salvo notificación expresa en contra, se entenderá prorrogado tácitamente por períodos sucesivos de 1 año.

#### 10.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Será causa de resolución del Contrato, el incumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de EL CONTRATANTE y/o el incumplimiento o devolución de cualquiera de los cargos bancarios mensuales que MMTEAM presente al banco con cargo a la cuenta de EL CONTRATANTE...



El presente contrato se podrá resolver, antes de su duración, por mutuo acuerdo de las partes. Dicha decisión deberá ser notificada con una antelación de 15 días, siendo oportuna, si procede, la emisión de la factura de liquidación con las comisiones devengadas desde el día 1 del mes en cuestión hasta la fecha exacta del cese de explotación.

### 11.- RESPONSABILIDAD

EL CONTRATANTE exime de cualquier responsabilidad a MMTEAM por el uso o explotación de la plataforma. MMTEAM no será responsable del cumplimiento de normativas, leyes, garantías ni cualquier otro tipo de obligación referente a los artículos ofrecidos a través de esta plataforma de comercio electrónico.

### 12.- LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLES

Para todas cuantas cuestiones puedan surgir en orden a la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten al Tribunal de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Salamanca, al que se encomienda la designación de Árbitro y la administración del arbitraje de acuerdo con su Reglamento y Estatutos, obligándose desde ahora al cumplimiento de laudo arbitral que se dicte, como paso previo a la vía judicial. Y en prueba de su plena conformidad y aceptación de lo escrito, las partes firman el presente documento por duplicado, aunque a un solo efecto, en la ciudad y fecha al inicio indicadas.

**ELECCIÓN DE USO DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

Señale con una (X) la opción deseada

<input type="checkbox"/>	<b>1.A.- GESTIÓN COMPLETA ASUMIDA POR EL CONTRATANTE</b> <b>OPCIONES:</b> <input type="checkbox"/> Se desea un estudio para desarrollar el módulo de importación automática de tarifas. <input type="checkbox"/> Se desea contratar la primera personalización. (ver anexo). <input type="checkbox"/> Puntualmente se contratará la alimentación de imágenes. (grande y pequeña). <input type="checkbox"/> Puntualmente se contratará la alimentación de las fichas de cada artículo.
<input type="checkbox"/>	<b>1.B.- GESTIÓN COMPARTIDA</b>

Nombre y apellidos:	
Nombre de Empresa:	
CIF/NIF:	
Domicilio (Calle, Nº,...):	
Población:	
CP:	
Provincia:	
Email Contacto:	
Teléfono:	
Fax:	
Código Cuenta Cliente:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Especifique una de las opciones siguientes:

Dominio Ya registrado:	
Dominio a registrar: Escriba varios supuestos por orden de prioridad	

CONFORME POR MMTEAM

POR EL CONTRATANTE

Fdo.: Javier Rodríguez Maestre  
 Director de Proyectos.  
 MultiMedia Team.

Fdo.: \_\_\_\_\_.  
 \_\_\_\_\_.  
 (Recuerde firmar todas las hojas)