



Contrato de Soporte y Mantenimiento

Sistema Génesis

Preparada por:
GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A.

Octubre, 2006

PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

Restricción de Divulgación y Uso de la Información

La información contenida en este Contrato de Soporte y Mantenimiento no podrá ser revelada fuera de Renta Motor C.A. y GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. ni podrá ser duplicada, usada o revelada en todo o en parte para ningún propósito distinto al de evaluar la Propuesta de Servicios. Si se adjudica un contrato a GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A. como resultado de, o en relación con la presentación de esta propuesta, Renta Motor C.A., tendrá derecho a duplicar, usar o divulgar la información hasta el grado estipulado en el contrato. Esta restricción no limita el derecho de Renta Motor C.A., para usar la información contenida en esta Propuesta de Servicios si llega a obtener la información de otra fuente sin restricción. GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. retiene la propiedad de la presente propuesta de servicios.

Esta propuesta es válida por treinta (30) días a partir de la fecha de entrega por parte de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. a Renta Motor C.A.



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS.....	3
2.1 OBJETIVOS	3
2.2 ALCANCE DEL PROYECTO	3
2.3 PREMISAS PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS TÉCNICOS.....	4
2.4 NIVELES DE SERVICIO PARA PROCESAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICOS.....	4
2.5 PREMISAS Y SUPUESTOS CLAVES PARA EL ANÁLISIS Y MANEJO DE LOS REQUERIMIENTOS DE UNA “SOLICITUD DE SERVICIOS TÉCNICOS”	6
3. PROPUESTA ECONÓMICA.....	8
4. CRITERIOS DE TERMINACIÓN	12
5. INFORMACIÓN DE CONTACTOS	12
ANEXO A-1: PERFILES Y TARIFAS	13
ANEXO A-2: PROCEDIMIENTO PARA LA ACEPTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICOS.....	14
ANEXO A-3: PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES 	15
ANEXO A-4: LISTA DE PERSONAS DE RENTA MOTOR C. A. AUTORIZADAS A SOLICITAR Y ACEPTAR DE CONFORMIDAD SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICOS	16
ANEXO A-5: DOCUMENTO DE FIRMAS	17



PROPUESTA DE SERVICIOS

Contrato de Soporte y Mantenimiento

Sistema Génesis

1. INTRODUCCIÓN

Recientemente Renta Motor C.A., seleccionó una nueva solución tecnológica que integra toda la operación de la organización de manera eficiente y controlada. Alineado con ésto se elaboró una solución WEB operacional que soporta todo el negocio de Renta Motor C.A., desarrollada bajo la plataforma Net2Client V4.2. Actualmente la solución está operando en todas las oficinas de la empresa Renta Motor C.A a nivel nacional.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS

A continuación se detallan los objetivos, alcance y servicios técnicos a ofrecer bajo la presente propuesta de servicios.

2.1 Objetivos

El objetivo de la presente propuesta es brindar servicios técnicos en tecnología de Información al personal de Renta Motor C. A.

2.2 Alcance del Proyecto

Los Servicios Técnicos contemplados en esta Propuesta de Servicios incluyen:

1. Adaptación de funcionalidad de la aplicación por cambios en el negocio
2. Mejora a la funcionalidad de la aplicación.
3. Modificaciones al diseño de la Base de Datos en Net2Client.
4. Diseño y programación de funcionalidades avanzadas en Net2Client.
5. Diseño y configuración de reportes de consulta de información.
6. Soporte por teléfono o en sitio en el manejo de la aplicación y en el manejo de configuración de la plataforma donde reside Génesis
7. Consultas/Asesoría técnica telefónica al personal de Sistemas Génesis en aquellas áreas de conocimiento y experiencia de dominio del personal de GlobalWebTek Venezuela.
8. Consultas/Asesoría técnica en sitio al personal del Sistemas Génesis en aquellas áreas de conocimiento y experiencia de dominio del personal de GlobalWebTek Venezuela.
9. Si el esfuerzo para desarrollar la funcionalidad, modificar, adaptar o mejorar el sistema, subsistemas, partes o componentes, supera las 40 horas, la solicitud debe administrarse como un proyecto e incluir los recursos adicionales (ej.: Gerencia de Proyectos,



PROPUESTA DE SERVICIOS

Contrato de Soporte y Mantenimiento

Sistema Génesis

Aseguramiento de Calidad, Analistas, etc.) que pueda requerir y con las tarifas acordadas en este documento.

2.3 Premisas para la solicitud de Servicios Técnicos

Los Servicios Técnicos serán solicitados por el personal de Renta Motor C.A., a través de la herramienta de Manejo de Requerimientos, la cual debe ser centralizada en una persona de Renta Motor C.A. y/o de Tecnología de la Corporación, quien se encargue de aprobar, analizar, priorizar el servicio requerido, controlar el estimado de horas necesarios para la solución y la aprobación posterior del entregable asociado a la Solicitud de Servicio.

Una vez que GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A., reciba una “SOLICITUD DE SERVICIOS TÉCNICO” de parte del Renta Motor C.A., GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A. confirmará su recepción por la misma vía y procederá a analizar el requerimiento de Servicio Técnico. La respuesta a una SOLICITUD DE SERVICIOS TÉCNICOS con el análisis del requerimiento, estará conformada por una lista de los tipos de servicios técnicos necesarios para la satisfacción del requerimiento, junto con los perfiles y las horas requeridas respectivamente para cada tipo de servicio y el entregable asociado. Esta respuesta a la Solicitud de Servicio Técnico debe ser aprobada por la persona responsable en Renta Motor C.A., una vez aprobada, GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A. procederá a su ejecución. Este procesamiento se hará de acuerdo a los niveles de servicio especificados en la sección 2.4.

GlobalWebTek facilitará al cliente Renta Motor C.A., el acceso a la aplicación “Manejo de Requerimientos” que permita registrar las Solicitudes de Servicio Técnico y hacerle seguimientos a las mismas.

2.4 Niveles de Servicio para procesar las Solicitudes de Servicios Técnicos

A continuación se describen los niveles de servicio para el procesamiento de las Solicitudes de Servicios Técnicos en función de los días y horas de recepción de las solicitudes de servicio, y de la complejidad de los Servicios Técnicos requeridos. Solo se contabiliza el tiempo invertido en la ejecución de los servicios técnicos referidos en las SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICO.



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

Acuerdos de Niveles de Servicios:

1. Cualquier mantenimiento correctivo que sea generado por una falla en la aplicación será atendido con la prioridad que se establezca entre las partes. Entendiéndose por falla, el evento que interrumpe la operación del sistema bajo las condiciones que se encuentra definido su alcance y especificaciones. No implica cambios de funcionalidad.
2. Todo requerimiento que implique cambios en la programación tendrá un tiempo de garantía de dos semanas por parte de GWT, no facturable. Este tiempo comienza a partir de la fecha de puesta en producción de la solución asociada al requerimiento. Si después de la fecha de vencimiento de la garantía, ocurre una falla asociada al mismo requerimiento originada por cambios que el cliente haga en parámetros o configuración del sistema, este trabajo será facturado.
3. Serán atendidos aquellos mantenimientos que tengan un estimado aprobado de hasta 40 horas. Si un requerimiento se estima para su ejecución en más de 40 horas, será considerado un requerimiento que debe manejarse como un proyecto, y si bien no está cubierto por los servicios ofrecidos en esta propuesta, el cliente puede utilizar las horas prepagadas de este acuerdo para aportarlas al estimado del proyecto. Como se plantea en este documento, las horas que superen las prepagadas en este documento se registrarán según las tarifas del anexo A-1.
4. El requerimiento mínimo será de 1 hora.
5. El cliente aprobará el estimado de horas y recursos de un requerimiento previo al arranque de la ejecución del mismo.
6. La tasa de utilización no será mayor al equivalente a una y media persona en un período dado en el mes en que apliquen las horas máximas acordadas. (Ejemplo: Si de las 20 horas de una semana, Renta Motor C.A. ha consumido solo 2 horas, no puede consumir el último día de la semana las 18 horas restantes, solo podrá consumir lo que un recurso y medio puede hacer ese día, que sería 12 horas)
7. Las horas no utilizadas en el mes caducan y no podrán acumularse para el mes siguiente.



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

8. Por cada Analistas Externos a GWT, se estimará el 15% del tiempo de un Gerente de Proyecto, basado en las horas totales a supervisar.

2.5 Premisas y supuestos claves para el Análisis y Manejo de los Requerimientos de una "SOLICITUD DE SERVICIOS TÉCNICOS".

- Renta Motor C.A. asume la responsabilidad de asignar personal que aclare el requerimiento objeto de la Solicitud de Servicio Técnico.
- El requerimiento debe ser canalizado por una persona en Renta Motor C.A., responsable de centralizar las solicitudes, analizarlas, integrarlas (de ser necesario) y priorizarlas, para que luego sean enviadas a GlobalWebTek Venezuela a través de la aplicación de Manejo de Requerimientos.
- El análisis de los requerimientos se hará en función de los datos recibidos, nuestro conocimiento acerca de la plataforma Net2Client y de la aplicación Génesis.
- La validación y aprobación, por parte de Renta Motor C.A., de las Actividades del Servicio Técnico, los perfiles requeridos, los tiempos de ejecución estimados y la programación de los recursos necesarios efectuados por GWT, debe llevarse a cabo dentro de un período no mayor a cinco (5) días continuos, una vez GWT responda con análisis de los requerimientos. En caso de transcurrir cinco (5) días continuos sin recibir la confirmación por parte de Renta Motor C.A., se requerirá una reprogramación de la disponibilidad de los recursos necesarios para la ejecución de la SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO.
- Renta Motor C.A. asume la responsabilidad de asignar personal que apruebe la solución del requerimiento objeto de la Solicitud de Servicio Técnico. Esta aprobación debe llevarse a cabo dentro de un período no mayor a cinco (5) días continuos, una vez GWT indique que la solución está lista. De no contar con la participación de dicho personal, GWT notificará por escrito hasta en dos (2) oportunidades la necesidad de que el personal de Renta Motor C.A. haga las pruebas respectivas de la solución entregada. De mantenerse la situación después de haber notificado en las dos oportunidades, las partes acuerdan que el servicio se prestó a la completa satisfacción del cliente y GWT procederá al cierre de la SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO.



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

- El trabajo relacionado con el Servicio Técnico ofrecido en esta Propuesta de Servicios será realizado en las instalaciones de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. ubicadas en el Centro Ciudad Comercial Tamanaco, Caracas. De ser requerido el personal técnico de GWT se trasladará a las instalaciones de Renta Motor C.A. Los tiempos de traslado y de espera respectivos se facturarán como se especifica en la Propuesta Económica.
- Todos los servicios de esta propuesta serán realizados y completados en idioma español. Cualquier requerimiento adicional relativo a la documentación de los servicios técnicos implicará una extensión al alcance del mismo.
- De ser requerido, para la realización de las sesiones de levantamiento de requerimientos y análisis propuestos, así como de la definición de los criterios a utilizar en cada uno de ellos, Renta Motor C.A. asegurará y se comprometerá con la disponibilidad del personal clave a tiempo completo (100%) durante la ejecución de las sesiones, a fin de garantizar la adecuada transferencia de conocimientos y la aceptación de los cambios propuestos por el personal de GWT. De no contar con la participación de dicho personal, GWT notificará por escrito hasta en dos (2) oportunidades la necesidad de realización de las sesiones de trabajo. De mantenerse la situación después de haber notificado en las dos oportunidades, GWT procederá al cierre de la SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO.
- Renta Motor C.A. dará acceso necesario a los Consultores de GWT a sus instalaciones y autorizará, en caso de ser necesario, para el uso de: entorno de red, equipos de computación, impresoras, faxes, telecomunicaciones, acceso de equipos propios y demás facilidades de oficina, necesarias para el buen desarrollo de los servicios técnicos solicitados.
- La definición de cualquier procedimiento que surja como parte del requerimiento atendido será completa responsabilidad de Renta Motor C.A.. Los consultores de GWT podrán aportar sus conocimientos de las prácticas más comunes del negocio en lo que soluciones de negocio se refiere, según se especifique en la Solicitud de Servicio Técnico y según las tarifas acordadas.
- GWT se reserva la asignación del personal necesario para la ejecución del Servicio Técnico requerido y puede cambiar a su entera discreción el personal asignado cumpliendo con el servicio estipulado en la Solicitud de Servicio Técnico. En cualquier caso que se requiera la movilidad del personal, GWT será totalmente autónoma e independiente



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

de este manejo, sin perjuicio de los niveles de servicios comprometidos con Renta Motor C.A..

- GWT proporcionará los Servicios bajo esta Propuesta durante horas hábiles normales de 8:00 AM a 5:00 PM, hora de Venezuela, de Lunes a Viernes, excepto los días feriados. Si es necesario, Renta Motor C.A. proporcionará acceso durante horas no hábiles a las instalaciones de Renta Motor C.A. para el personal de GWT. Las tarifas de servicio fuera de horas laborables tendrán un recargo de un 50% sobre la tarifa básica.

3. PROPUESTA ECONÓMICA

El costo de nuestra Propuesta de Servicios de acuerdo con el alcance anteriormente mencionado es el siguiente:

Costos de Servicios Técnicos: El servicio constará de ochenta (80) horas máximas mensuales, correspondiente a setenta y cinco (75) horas de un programador y cinco (5) horas de un Líder Técnico. La tarifa del programador es de ciento veintinueve mil bolívares (Bs. 129.000,00) por hora y la tarifa de un Líder Técnico es de ciento setenta y dos mil bolívares (Bs. 172.000,00) por hora, ambas tarifas aplican en horas hábiles, de lunes a viernes, laborables de 8:00AM a 5:00PM. De ser requerido la prestación de servicio fuera de este horario, la tarifa preferencial tendrá un recargo del 50%, más gastos reembolsables pagaderos en Bolívares contra presentación de las facturas respectivas.

GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A., ofrece a Renta Motor C.A., un diez (10) % de descuento por pago adelantado, con lo que, el pago total de las ochenta (80) horas sería de nueve millones cuatrocientos ochenta y un mil quinientos bolívares (Bs. 9.481.500,00), en vez de, diez millones quinientos treinta y cinco mil bolívares (Bs. 10.535.000,00).

El monto de la presente oferta no incluye ningún impuesto de Ley.

El mes se considera calendario, iniciándose con la firma del presente acuerdo. Se entiende que de no llegar la ejecución real del mes, ochenta (80) horas, dicho número real de horas no se acumulará para el mes subsiguiente.

En la atención de una solicitud podría requerirse el uso de perfiles distintos al programador o al Gerente de proyecto, en ese caso se establece una tabla de tarifas que se encuentra en el Anexo A-1.



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. facturará a Renta Motor C.A. esta propuesta de servicios, de acuerdo al siguiente esquema:

- EL monto acordado por ambas partes, al inicio de la ejecución de la propuesta y una vez firmada en señal de conformidad por Renta Motor C.A.
- Cada "Solicitud de Servicio Técnico" ejecutada con horas adicionales a las ochenta (80) hrs. máximas estipuladas mensualmente, será facturada independientemente una vez ejecutada y aceptada por el cliente.
- La facturación será en bolívares con ajuste automático bajo las siguientes premisas:
 - ✓ El ajuste a las tarifas (Anexo A-1) se hará semestralmente con base al Índice de Precios al Consumidor para el área metropolitana de Caracas publicado por el Banco Central de Venezuela, tomando como referencia el índice para el mes de la firma del contrato IPC I_0 y el índice al mes del ajuste IPC I_n , tomando como referencia el índice base=2006.
 - ✓ La fórmula de cálculo del ajuste a aplicar es: Tarifa acordada (Bs.) $\times I_n/I_0$
 - ✓ La nueva tarifa se facturará al momento de la publicación del índice, con el pago retroactivo al mes del ajuste.

• **Duración del Servicio**

La duración estimada del servicio es mensual, renovada automáticamente a menos que cualquiera de las partes indique con 10 días de antelación suspender el servicio.

• **Pago de Facturas:**

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., facturará a el Cliente de conformidad con lo términos y condiciones estipulados en la Propuesta de Servicios. A menos que en la Propuesta de Servicios se establezca en forma contraria:

a) Todos los importes serán especificados en bolívares de la República Bolivariana de Venezuela (moneda exclusiva de cuenta y pago)

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



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

c) Los pagos se harán en la cuenta bancaria de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A, la cual será especificada en cada una de las facturas.

Si nada se indica en la Propuesta de Servicios o en la factura, los montos facturados serán adeudados desde el momento de la recepción de la factura por parte de Renta Motor C.A. Los pagos deberán ser efectuados dentro de los quince (15) días continuos y contados a partir de la fecha de recepción de la misma por parte de Renta Motor C.A. (fecha de pago). El Cliente acuerda pagar el importe correspondiente a las facturas que emita GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A, incluyendo cualquier recargo o interés por pago fuera de fecha. En el evento de un pago de mora, GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A se reserva el derecho de suspender la provisión de los Servicios y de cobrar intereses sobre las cantidades atrasadas.

- **Montos en disputa:**

En caso que haya montos en disputa en una factura, el Cliente se compromete a cancelar el monto no disputado de la misma y el monto en disputa será considerado y tratado según lo establecido en el Anexo A-4. Quedando entendido que los montos no disputados comenzarán a generar intereses de mora desde el vencimiento de la fecha de pago. Con relación al monto disputado, si el mismo es resuelto a favor de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A, dicho monto generará intereses de mora desde la fecha de pago.

- **Intereses de Mora:**

En caso que Renta Motor C.A., no cancele en su totalidad el monto facturado por GlobalWebTek Venezuela, C.A en la Fecha de Pago, se causarán intereses moratorios sobre las cantidades adeudadas desde la fecha en que fue exigible hasta la acreditación de los fondos en la cuenta bancaria de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. La tasa de interés moratorio, a ser calculada sobre los montos en bolívares, será la tasa activa promedio utilizada por los 6 principales Bancos del país (exceptuando carteras de préstamo preferenciales).

- **Disponibilidad de pagos:**

El pago que se efectúe solo se considerará realizado en la fecha en la cual GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A, tenga libre y efectiva disposición de los fondos (Fecha Efectiva de Pago). En caso de pago mediante entrega de cheque, transferencia electrónica de fondos o cualquier otro medio que implique la acreditación de los fondos en una cuenta bancaria de GLOBALWEBTEK



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

VENEZUELA, C.A, se entenderá por Día Efectivo de Pago el día de acreditación del importe correspondiente a la cuenta GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. En caso de pago mediante entrega de cheque, el mismo deberá efectuarse en el domicilio de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A.

- **Impuestos:**

Los precios, cargos y gastos serán establecidos sin tener en cuenta los impuestos. En caso de que autoridad competente alguna imponga un arancel, impuesto, gravamen o tasa; excluyendo los que se impongan sobre los ingresos netos de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A; sobre una transacción al presente Contrato, Renta Motor C.A. acepta pagar ese monto según se indique en una factura o en caso contrario, el Cliente deberá suministrar la documentación pertinente de exención.

Los importes, precios y/o cargos estipulados en la Propuesta de Servicios no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) que corresponda, el cual será facturado al Renta Motor C.A. conjuntamente con los cargos por los servicios y Renta Motor C.A. acepta pagar los montos correspondientes a este impuesto.

- **Gastos Reembolsables:**

Renta Motor C.A. reconocerá a GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A, Gastos Reembolsable razonables, contra prestación de factura, si estas se generasen para la consecución de esta Propuesta de Servicios. (Consumibles, Servicios, Gastos de Viaje, Hospedaje, Alimentación, Transporte, etc. cuando estos apliquen).

- **Validez:**

La validez de esta Propuesta Económica es de 30 días continuos a partir de la fecha de recepción física de la misma.



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

4. CRITERIOS DE TERMINACIÓN

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A, habrá cumplido con sus obligaciones bajo esta Propuesta de Servicios cuando ocurra una de las siguientes situaciones:

- i) Una de las partes indique con 10 días de antelación suspender el servicio.
- ii) Renta Motor C.A. da por terminado los servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato.

5. INFORMACIÓN DE CONTACTOS

Si requiere información relativa a esta propuesta de servicios, por favor contacte a sus representantes:

Nombre: Giovanni Savoca – Socio - Director GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A.

Oficina No.: +58 (212) 959-6889

Correo electrónico: gsavoca@GlobalWebTek.com



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

ANEXO A-1: PERFILES Y TARIFAS

Perfil	Tarifa (Bs./hora)
Programador	129.000,00
Analista de Infraestructura	129.000,00
Analista de Net2Client/PHP	129.000,00
Líder Técnico	172.000,00
Gerente de proyecto	172.000,00
Socio	258.000,00



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

ANEXO A-2: PROCEDIMIENTO PARA LA ACEPTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICOS

El siguiente procedimiento se seguirá para la revisión y aprobación de Las SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICOS:

La persona encargada de manejar las solicitudes de Renta Motor, la cual se definió en el Anexo A-3, debe estar monitoreando las solicitudes que están en la herramienta. En el momento que éstas se cierran, el usuario deberá proceder a efectuar las pruebas respectivas y certificarlas, seguidamente actualizar la solicitud en el sistema y comunicar a todos los usuarios del sistema la solución, quedando así aprobada la solución entregada. Si el responsable del manejo de la solicitud por parte de GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A. no recibe una respuesta de parte del responsable por Renta Motor C.A. dentro de los tres (3) días siguientes a la puesta en producción de la solución, entonces se considerará aceptado el entregable asociado. Si se recibe una lista con los cambios solicitados dentro de los tres (3) días Si se recibe una lista con los cambios solicitados dentro de los tres (3) días siguientes, el responsable de la solicitud por parte de GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A. replanifica la solicitud en la herramienta de Manejo de Requerimientos, y de esta manera se iniciaría el proceso nuevamente.



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

ANEXO A-3: PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES

El siguiente procedimiento será seguido si se requiere una solución para un conflicto que surja durante la ejecución de esta Propuesta de Servicios. Cuando surja un conflicto entre Renta Motor C.A. y GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A., los miembros del equipo primero se esforzarán para resolver el problema internamente.

Nivel 1: Si el equipo no puede resolver el conflicto dentro de un período de dos (2) días hábiles, el Gerente del Renta Motor C.A. que requiere los Servicios Técnicos y el Gerente de Servicio Técnico de GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A. se reunirán para resolver el tema.

Nivel 2: Si el conflicto no se resuelve dentro de los tres (3) días hábiles siguientes después de haber sido escalados al Nivel 1, el Vicepresidente de Sistemas de Renta Motor. C.A., se reunirá con la Junta Directiva de GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A. para resolver el tema.

Nivel 3: Si el conflicto permanece sin solución después de la intervención del Nivel 2, será sometido a arbitraje, de conformidad y sujeto a las Normas de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Caracas.

Durante la resolución de cualquier conflicto, GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A. se compromete a proporcionar los servicios relativos a los elementos que NO estén en disputa, hasta el grado practicable que esté pendiente de la solución del conflicto. Renta Motor. C.A. se compromete a pagar las facturas de acuerdo con lo establecido en la presente Propuesta de Servicios.



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

ANEXO A-4: LISTA DE PERSONAS DE RENTA MOTOR C. A.
AUTORIZADAS A SOLICITAR Y ACEPTAR DE CONFORMIDAD
SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICOS

NOMBRE	CARGO	EMAIL	TELÉFONO
Magaly Álvarez		malvarez@rentamotor.com	



PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Sistema Génesis

ANEXO A-5: DOCUMENTO DE FIRMAS

La firma autorizada en esta página por parte de Renta Motor C.A. indica su aceptación de esta Propuesta de Servicios.

DOCUMENTO DE FIRMAS	
Acordado: Renta Motor C.A. Caracas, Venezuela	Acordado: GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. Caracas, Venezuela
Por: Firma Autorizada Nombre: Alberto Villasmil	Por: Firma Autorizada Nombre: Giovanni Savoca
C.I.: V-	C.I: V-4.887.947
Cargo: Presidente	Cargo: Socio/Director
Fecha:	Fecha:
RENTA MOTOR C.A. Avenida Venezuela El Rosal, Torre Inverunion, Caracas, Venezuela	GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. Centro Ciudad Comercial Tamanaco, Torre A, Ofic. 303, Caracas, Venezuela.
Propuesta de Servicios para Soporte y Mantenimiento del Sistema Génesis	
Fecha Estimada de Inicio: 16/Octubre/2006	

