

Propuesta de Servicios para el desarrollo del Sistema de Carga y Actualización del Directorio de Relacionados de Petróleos Nacionales S.A.

Noviembre 2004

Confidencialidad

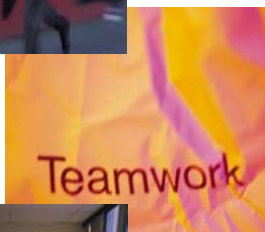
La información contenida en esta Propuesta de Servicios no podrá ser revelada fuera de PNSA y Global Web Technologies, Inc. (GWT) ni podrá ser duplicada, usada o revelada en todo o en parte para ningún propósito distinto al de evaluar la Propuesta de Servicios. Si se adjudica un contrato a Global Web Technologies como resultado de, o en relación con la presentación de esta propuesta, PNSA tendrá derecho a duplicar, usar o divulgar la información hasta el grado estipulado en el contrato. Esta restricción no limita el derecho de PNSA para usar la información contenida en esta Propuesta de Servicios si llega a obtener la información de otra fuente sin restricción. Global Web Technologies, Inc. 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 Global Web Technologies, Inc. a PNSA.

Índice



1. Solicitud de PNSA	4
2. Propuesta de Servicios a PNSA:	
2.1. Objetivos y Alcance	7
2.2. Metodología y Plan de Trabajo	10
2.3. Equipo del Proyecto, Roles y Responsabilidades	14
2.4. Control y Seguimiento	19
2.5. Premisas y Supuestos Claves	21
3. Propuesta Económica	25
4. Criterios de Terminación	32
5. Información de Contacto	34
Documento de Firmas	56

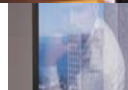
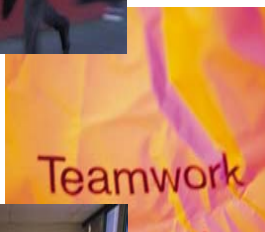


1. Solicitud de PNSA

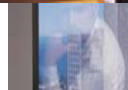
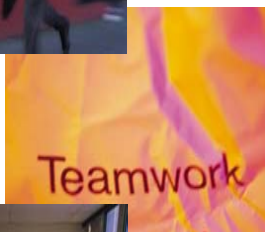
Solicitud de PNSA

Uno de los mayores retos de las organizaciones en la actualidad, es mantener actualizada la información de la base de relacionados (clientes, proveedores, asociados, etc.). Esto ha creado la necesidad de contar con herramientas y metodologías que permitan controlar, en un plazo relativamente corto, la base de datos de relacionados de PNSA. Una de las vías sugeridas es el uso de internet donde el relacionado será capaz de actualizar su información en línea. Adicionalmente la aplicación debe facilitar la actualización que usuarios del call center, abocados a esta tarea, deben cumplir en un tiempo perentorio.

Es por ello que PNSA ha solicitado a Global Web Technologies desarrollar una aplicación que pueda ayudarles, tanto desde Internet como desde su call center, a actualizar y mantener actualizada su base de datos de relacionados y tener los reportes de avance necesarios para controlar esta tarea. PNSA estructurará los equipos, gente, procesos, metodologías necesarios para la adecuada actualización y control de la base de datos de relacionados.



2. Propuesta de Servicios a PNSA



2.1. Objetivos y Alcance

Objetivos

Con base en las necesidades planteadas por PNSA, se identificaron los siguientes objetivos para el desarrollo de la aplicación que Global Web Technologies, Inc. desarrollará:

- Directorio Unificado de Relacionados, que posteriormente será base para el futuro CRM que implantará PNSA (el CRM no es parte del alcance actual), para poder centralizar la información de los Relacionados de PNSA (Clientes, Proveedores, Asociados, etc.).
- Aplicación de Actualización desde Internet, donde los usuarios, previamente notificados por la facilidad de e-mail masivos que provee la tecnología Net2Client de Global Web Technologies, Inc., podrán mantener actualizados sus datos, con el consiguiente ahorro de esfuerzo para PNSA en la actualización por esta modalidad de Autoservicio.
- Aplicación para carga de información desde el Call Center que complemente los otros esfuerzos de actualización de información.
- Aplicación que facilite la carga masiva inicial al Directorio Unificado de Relacionados, que posteriormente será actualizada por los distintos medios.
- Reportes de Avance de la Actualización/Depuración de datos.

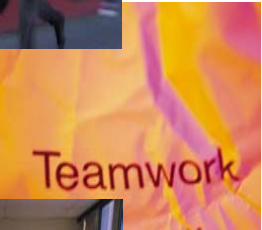


Alcance

Para el logro de los objetivos planteados anteriormente, a continuación describiremos el alcance de nuestra propuesta de servicios:

- Análisis de las distintas fuentes de datos, sus procesos de creación y actualización así como los responsables de estos procesos.
- Diseño y Configuración del Directorio Unificado de Relacionados.
- Diseño y Configuración de la Aplicación de Carga Masiva Inicial.
- Diseño y Configuración de las Aplicaciones de Autoservicio y su integración con el envío masivo de correos.
- Diseño y Configuración de las Aplicaciones de Carga desde el Call Center.
- Diseño y Configuración de los Reportes de Avance y Estadísticas de Control de la Actualización/Depuración.



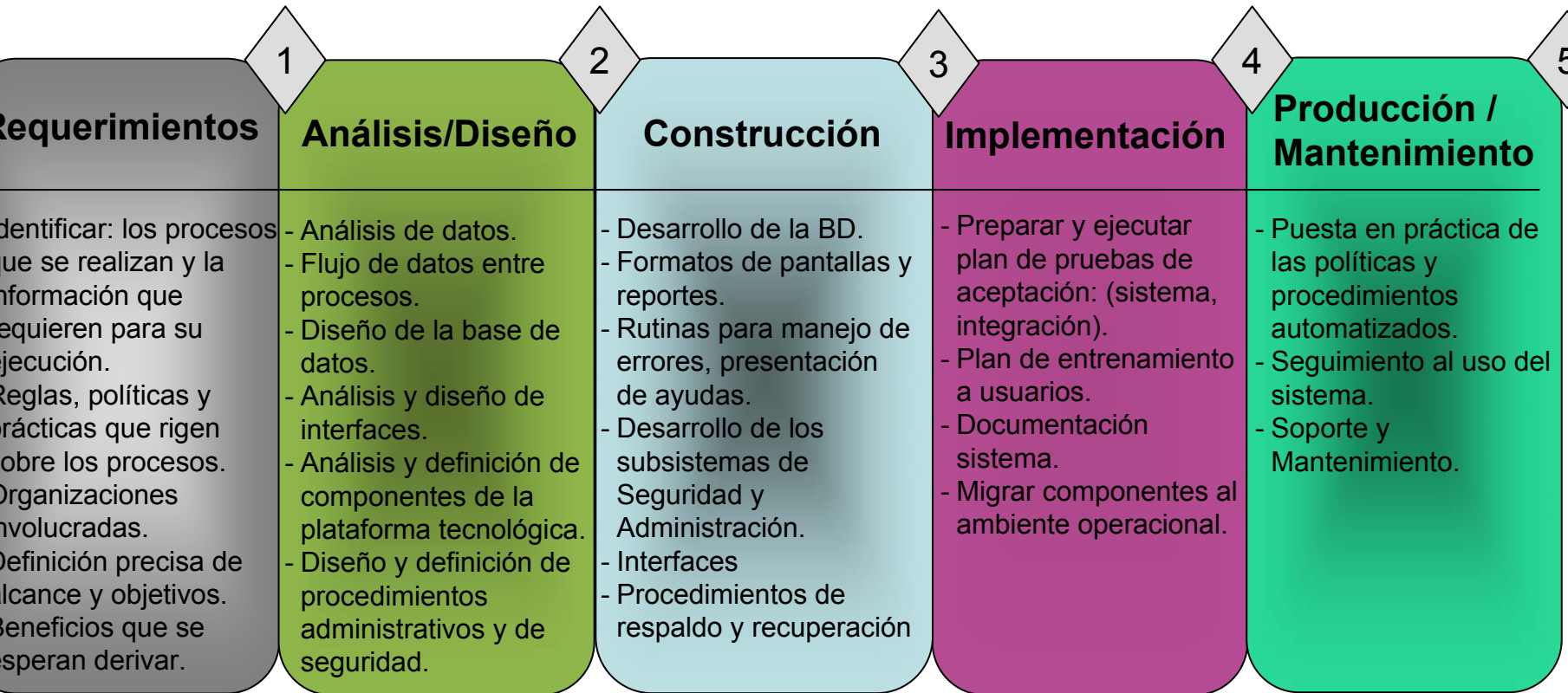


2.2. Metodología y Plan de Trabajo

Metodología y Plan de Trabajo

Alcance

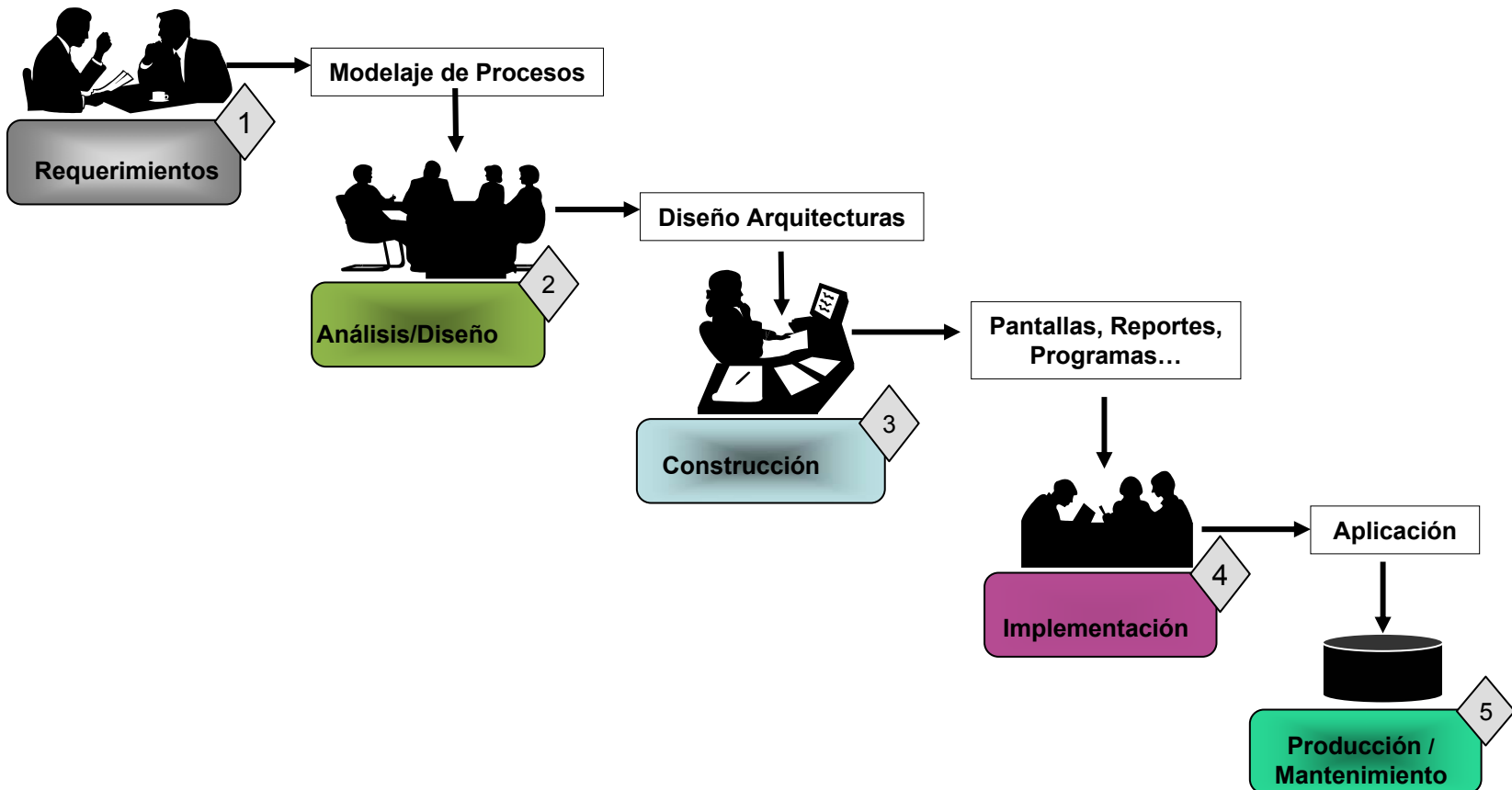
Fases a considerar para el desarrollo del proyecto:



Metodología y Plan de Trabajo

Alcance

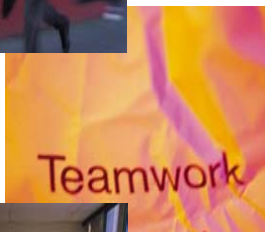
Las actividades de cada fase aportarán productos que servirán de insumo para la siguiente fase hasta completar la implantación del módulo correspondiente.



Metodología y Plan de Trabajo

Cronograma de Trabajo

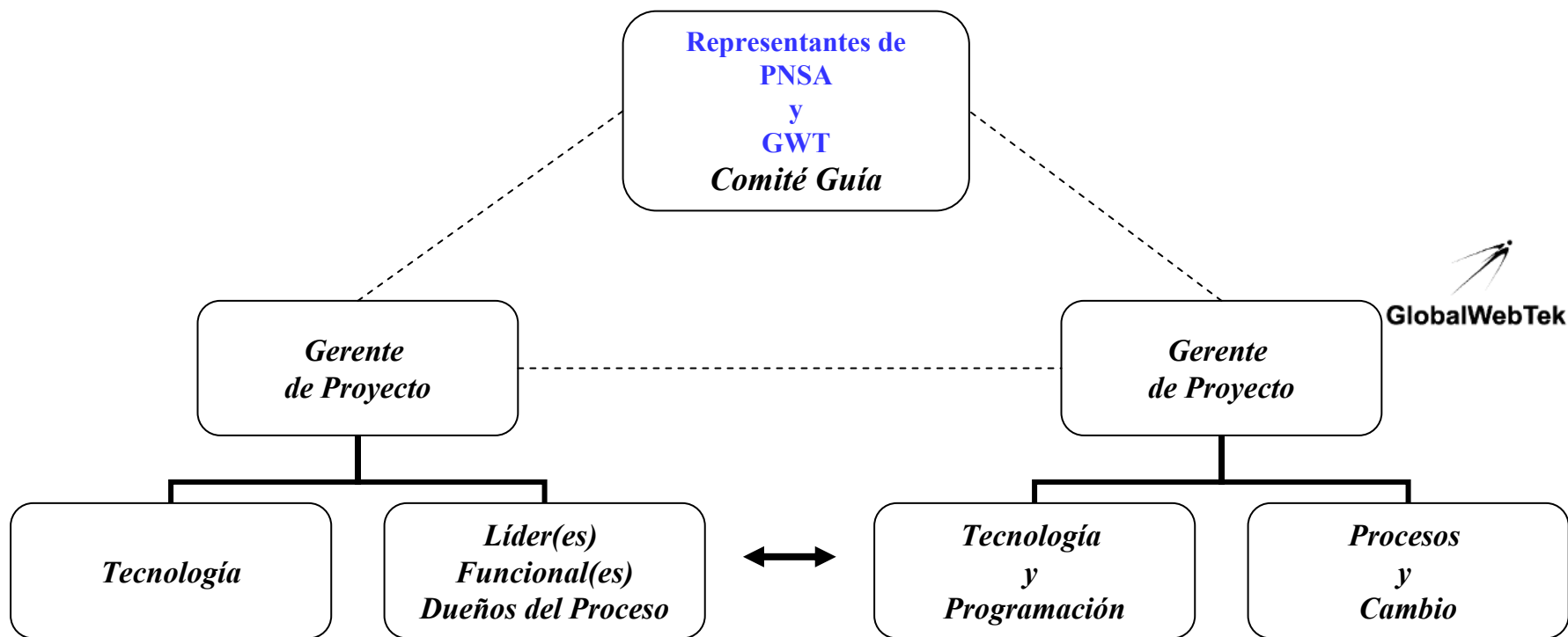
Plan de Trabajo (En Semanas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Requerimientos										
Levantamiento de la Información Clave del Directorio de Relacionados (Datos, Procesos, Fuentes, Responsables).										
Producto: Matriz de Requerimientos; Plan de Pruebas										
Análisis/Diseño										
Análisis de la Información recabada y Diseño de la Estructura del Directorio y Aplicaciones.										
Producto: Prototipo y Modelo de Datos										
Construcción										
A partir del Prototipo y Modelo de Datos asociado, se procede a la construcción definitiva. Esto incluye la estructura del Directorio, Base de Datos, Reportes y Pantallas. Producto: Sistema listo para pruebas										
Pruebas										
Con el Sistema listo para pruebas se procede con el Plan de Pruebas y se hacen los ajustes correspondientes.										
Producto: Sistema Definitivo										
Producción y Mantenimiento										
El Sistema Definitivo para al Ambiente de Producción y se adiestra a 10 usuarios.										
Producto: Aplicación en Producción;10 Usuarios Adiestrados										



2.3. Equipo de Trabajo, Roles y Responsabilidades

Equipo de Trabajo

Basado en nuestra experiencia en proyectos previos de estas características, en el alcance acordado y en las premisas de la Propuesta de Servicios, a continuación se realiza un estimado de recursos requeridos acorde a la duración del proyecto.



Roles y Responsabilidades

Comité Guía del Proyecto

Es el promotor del Proyecto y el órgano de más alto nivel para la toma de decisiones.

Responsabilidades:

- Marca las directrices básicas del Proyecto.
- Resuelve situaciones que no pueden ser solucionadas a otros niveles (asignación de recursos / presupuestos, solución de problemas, etc.).
- Controla el avance y dirección del Proyecto.
- Responsable del control de cambios.
- Dada la distancia geográfica, se reunirá semanalmente a través de teleconferencias y/o reuniones según sea necesario.

Roles y Responsabilidades

Gerencia del Proyecto

Personas encargadas de la gestión general del Proyecto.

Responsabilidades:

- Planificación y control de actividades a lo largo de todo el ciclo de vida del Proyecto.
- Definición de lineamientos, metodología, estándares y herramientas a ser utilizadas.
- Control de Calidad de los productos de cada tarea.
- Resuelve situaciones que no pueden ser solucionadas a otros niveles.
- Evaluación del desempeño de los equipos de trabajo y sus integrantes.
- Evaluación y coordinación de la asignación de recursos adicionales necesarios para el desarrollo del Proyecto.
- Coordinación y planificación de las actividades del equipo.
- Alineación de las definiciones tomadas con los objetivos del Proyecto.
- Gerencia las relaciones con las distintas áreas de la empresa que tienen participación indirecta en el Proyecto.
- Mantener informado al Comité Guía.

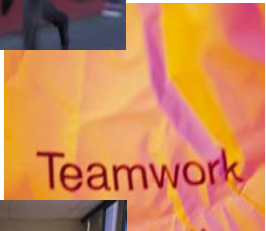
Roles y Responsabilidades

Equipo Funcional y Técnico

Personas encargadas de los Requerimientos, Análisis, Diseño, Construcción, Pruebas, Producción y posterior Mantenimiento del Directorio Unificado de Relacionados de PNSA.

Responsabilidades:

- PNSA: Aporta su experiencia en la Organización y sus conocimientos en los procesos involucrados para proveer la información, datos iniciales, procesos, equipos, gente, oficina, logística, coordinación, decisiones, especificaciones y cualquier otro aspecto necesario para la exitosa culminación del proyecto.
- GWT: Desarrollará la aplicación según la metodología y plan de trabajo especificado con el fin de lograr en las diez (10) semanas planificadas el Directorio Unificado de Relacionados de PNSA. Anticipará en lo posible a la Gerencia aquellos factores que puedan incidir en el éxito del Proyecto.



2.4. Control y Seguimiento

Control y Seguimiento

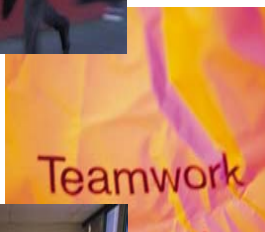
El control y seguimiento debe ser anticipativo y preventivo:

Anticipativo: Previendo las necesidades de la gente y aspectos de procesos, sistemas, infraestructura, metodología, tecnología, comunicación, etc. Conocer lo que se va a hacer distribuyendo el tiempo para negociar mejores opciones en la asignación de recursos.

Preventivo: Tratando de evitar los problemas que se puedan prever. Detecta desviaciones y permite tomar acciones para prevenir fallas.

Se acuerda una reunión semanal de Control y Seguimiento del Proyecto, de una hora, los días martes en la tarde, (via Teleconferencia-SKYPE) de cada semana, a las 2:30 PM, hora de Venezuela, con una agenda que busque responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se logró en la semana?
- ¿Qué deberíamos haber logrado?
- ¿Por qué la diferencia (de existir)?
- ¿Qué debemos hacer para mantenernos dentro del Plan?
- Documentar cada reunión de Control y Seguimiento.



2.5. Premisas y Supuestos Claves

Premisas y Supuestos Claves

Para la elaboración de la presente Propuesta de Servicios se han considerado las siguientes premisas:

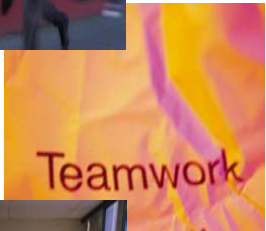
- PNSA asume la responsabilidad de asignar personal que asista en la realización de todas las actividades aquí previstas.
- PNSA proveerá un recurso en el rol de Gerente de Proyecto, quien trabajará coordinadamente con el Gerente de Proyecto asignado por Global Web Technologies, Inc.
- El alcance fue definido en función de los datos recibidos, nuestro conocimiento acerca del Directorio Unificado de Relacionados y nuestra experiencia en proyectos similares.
- La validación y aprobación de las Actividades y Productos del Proyecto, por parte de PNSA, debe llevarse a cabo dentro de un período no mayor a tres (3) días continuos, una vez definidos por el equipo del Proyecto.
- El trabajo definido en esta Propuesta de Servicios será realizado en las instalaciones de Global Web Technologies.
- Todos los servicios del Proyecto serán realizados y completados en idioma español. Cualquier requerimiento adicional relativo a la documentación del Proyecto implicará una extensión al alcance del mismo.
- Todas las tareas asignadas a los Consultores de GWT y/o al personal de PNSA que participan en el Proyecto, deberán completarse según lo requerido para mantener el cronograma estipulado en el plan de trabajo del Proyecto.
- Será obligación de PNSA lograr la participación activa de su personal en las sesiones de trabajo (levantamiento de información, aprobaciones, adiestramiento, etc.) definidas por la Gerencia del Proyecto.

Premisas y Supuestos Claves

- Para la realización de las entrevistas con personal NO asignado al Proyecto, PNSA asegurará y se comprometerá con la disponibilidad de dichos recursos claves a tiempo completo (100%) durante la ejecución de las sesiones, a fin de garantizar la adecuada transferencia de conocimientos requeridas en el Proyecto.
- PNSA es responsable y estará encargado de la administración de la base de datos y los sistemas que soportan los ambientes de consulta, desarrollo, pruebas y producción, después de la ejecución del Proyecto (pase a Producción y Mantenimiento).
- Cualquier cambio en la conducción del negocio y/u organización que impacte el desarrollo del Proyecto según lo planificado en el plan de trabajo, podrá ser considerado como cambio de alcance al mismo, en cuyo caso se revisarán tanto los tiempos como los honorarios propuestos. En caso de ocurrir cualquier cambio se manejará acorde al procedimiento de Control de Cambios contenido en el Anexo 1 del presente documento.
- PNSA 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 en buen desarrollo de las actividades del Proyecto.
- La definición de cualquier procedimiento que surja como parte del Proyecto será completa responsabilidad de PNSA, aún cuando los consultores pueden aportar sus conocimientos de las prácticas más comunes del negocio en lo que a Directorio Unificado de Relacionados se refiere.

Premisas y Supuestos Claves

- GWT mantendrá en lo posible la permanencia del personal que utiliza para la prestación de los servicios. En cualquier caso que se requiera la movilidad del personal, GWT será totalmente autónoma e independiente de este manejo, sin perjuicio de los niveles de servicios comprometidos con PNSA. Debe entenderse que cuando un personal se asigna al Proyecto con disponibilidad de 100%, esto quiere decir que no participará en ningún otro Proyecto de otro cliente diferente a PNSA, pero que no necesariamente pasará su tiempo en las instalaciones de PNSA, sino en varios lugares, incluyendo las oficinas de GWT, contratistas, subcontratistas o en actividades de capacitación propias de su función. Adicionalmente el personal con disponibilidad menor al 100% podrá participar en otras actividades distintas a este proyecto sin restricciones y no necesariamente pasará su tiempo en las instalaciones de PNSA.
- 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, PNSA 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 equipo del Proyecto.
- 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, PNSA proporcionará acceso durante horas no hábiles a las instalaciones de PNSA para el personal de GWT.



3. Propuesta Económica

Propuesta Económica

El costo de nuestra Propuesta de Servicios, de acuerdo con el alcance anteriormente mencionado, asciende a la cantidad de quince mil setecientos dólares americanos (US\$ 15.700,00) más gastos reembolsables, pagaderos en dólares norteamericanos. El monto de la presente oferta no incluye ningún impuesto de Ley.

Propuesta Económica

Facturación y Pago de Facturas

Global Web Technologies facturará a PNSA (el Cliente) esta propuesta de servicios, de acuerdo al siguiente esquema:

- 30% de Anticipo
- El 70% restante de acuerdo a los Productos presentados en el Cronograma a saber:
 1. Matriz de Requerimientos, Plan de Pruebas, Prototipo y Modelo de Datos (25%)
 2. Sistema Listo y Pruebas (25%)
 3. Aplicación en Producción y 10 Usuarios Adiestrados (20% restante).
- Es de hacer notar que PNSA cuenta con 5 licencias de usuario de Net2Client para utilizar en este sistema. En caso de necesitar licencias adicionales las mismas tendrán un costo de 250 \$ por usuario con una renovación anual del 18%.

Propuesta Económica

Facturación y Pago de Facturas – Continuación

Los cargos se indicaran en la respectiva factura, en Dólares de los Estados Unidos de América (US\$)

Pagos:

Los pagos se harán en la cuenta bancaria de GWT, la cual será especificada en cada una de las facturas.

A menos que otra forma sea especificada en la factura, los montos facturados serán adeudados desde el momento de la recepción de la factura por parte de PNSA. 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 PNSA (fecha de pago).

El Cliente acuerda pagar el importe correspondiente a las facturas que emita GWT, incluyendo cualquier recargo o interés por pago fuera de fecha. En el evento de un pago de mora, GWT se reserva el derecho de suspender la provisión de los Servicios y de cobrar intereses sobre las cantidades atrasadas.

Montos en disputa:

En caso que existan montos en disputa en una factura, el Cliente se compromete a cancelar el monto no disputado de la misma y el monto bajo disputa será considerado y tratado según lo establecido en el Anexo 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 GWT dicho monto generará intereses de mora desde la fecha de pago.

Propuesta Económica

Facturación y Pago de Facturas – Continuación

Intereses de Mora:

En caso que PNSA no cancele en su totalidad el monto facturado por GWT 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 GWT. La tasa de interés moratorio, a ser calculada sobre los montos en dólares norteamericanos (US\$), 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 se considerará realizado en la fecha en la cual GWT tenga la libre y efectiva disposición de los fondos. En caso de pago mediante entrega de cheque, transferencia electrónica de fondos o cualquier otro medio que implique acreditación de los fondos en la cuenta bancaria de GWT se entenderá como pagada el día de acreditación del mismo.

Propuesta Económica

Facturación y Pago de Facturas – Continuación

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 GWT; sobre una transacción al presente Contrato, PNSA 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 a PNSA conjuntamente con los cargos por los servicios y PNSA acepta pagar los montos correspondientes a este impuesto.

GWT y PNSA acuerdan que los cargos inherentes en la factura de GWT se consideraran "Prestación de Servicios de Asistencia Técnica" en el país por una empresa contratista de PNSA.

Propuesta Económica

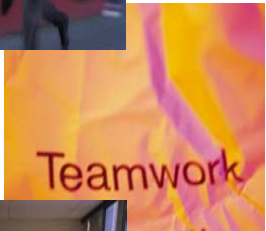
Facturación y Pago de Facturas – Continuación

Gastos Reembolsables:

PNSA reconocerá a GWT 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.

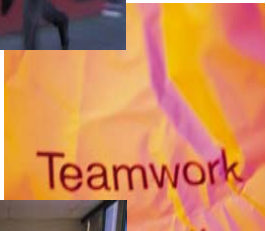


4. Criterios de Terminación

Criterios de Terminación

GWT habrá cumplido con sus obligaciones bajo esta Propuesta de Servicios cuando ocurra una de las siguientes situaciones:

- GWT logra las tareas descritas en el Cronograma de Trabajo.
- PNSA da por terminado el Proyecto de conformidad con lo establecido en el Anexo 4.



5. Información de Contactos

Información de Contactos

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

Nombre: Valmore Riera – Socio - Director Global Web Technologies

Oficina No.: +58 (212) 959-9074

Celular No.: +58 (416) 624-8744

Correo electrónico: vriera@globalwebtek.com

Nombre: Giovanni Savoca – Socio – Presidente/CEO Global Web Technologies

Oficina No.: +58 (212) 959-9074

Celular No.: +58 (416) 625-6825

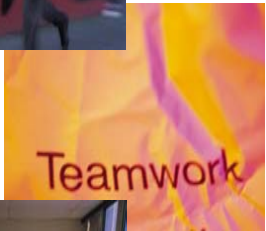
Correo electrónico: gsavoca@globalwebtek.com

Nombre: Hernán Rosas – Socio - Director Global Web Technologies

Oficina No.: +58 (212) 959-9074

Celular No.: +58 (414) 320-0438

Correo electrónico: hrosas@globalwebtek.com



Anexos

Anexo 1: Procedimiento para el Control de Cambios del Proyecto

El siguiente proceso se seguirá si se requiere un cambio a esta Propuesta de Servicios:

- Una Solicitud de Cambio del Proyecto (SCP) que servirá de vehículo para comunicar el cambio. Este documento tiene que describir el cambio, el motivo principal del mismo y el efecto que tendrá éste sobre el Proyecto.
- El responsable del Proyecto designado por la parte que lo solicita, revisará el cambio propuesto y determinará si enviar o no la solicitud a la otra parte.
- Los Gerentes de Proyecto de ambas partes revisarán el cambio propuesto para su aprobación o rechazo. GWT especificará cualquier cargo financiero asociado a esta actividad. Una SCP debe ser firmada por los representantes autorizados de ambas partes para autorizar la investigación de los cambios recomendados. La investigación determinará el efecto que tendrá la implementación de la SCP sobre el precio, la programación y otros términos y condiciones del Proyecto.
- La implementación del cambio propuesto debe ser soportado por un documento firmado por el Gerente del Proyecto por parte de PNSA.

Anexo 2: Procedimiento para la Aceptación de Productos

El siguiente proceso se seguirá para la revisión y aprobación de los productos entregables del Proyecto:

- Un (1) borrador impreso del Producto será enviado al Gerente del Proyecto por parte de PNSA. Es responsabilidad del Gerente del Proyecto por parte de PNSA hacer y distribuir copias adicionales a cualquier otro revisor.
- Dentro de los tres (3) días siguientes, el Gerente del Proyecto por parte de PNSA, aceptará el Producto o proporcionará al Gerente del Proyecto por parte de GWT una lista escrita de cambios solicitados. Si el Gerente del Proyecto por parte de GWT no recibe una respuesta de parte del Gerente del Proyecto por parte de PNSA dentro de los tres (3) días siguientes, entonces se considerará aceptado el Producto.
- Si se recibe una lista con los cambios solicitados dentro de los tres (3) días siguientes, el Gerente del Proyecto por parte de GWT hará las revisiones apropiadas y, en los tres días siguientes, volverá a enviar la versión final actualizada al Gerente del Proyecto por parte de PNSA, en cuyo momento se considerará aceptado el documento.

Anexo 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 PNSA y GWT, los miembros del equipo del proyecto primero se esforzarán para resolver el problema internamente.

- Nivel 1: Si el equipo del Proyecto no puede resolver el conflicto dentro de un período de dos (2) días hábiles, el Gerente de Proyecto de PNSA y el Gerente de Proyecto de GWT 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 Director de Tecnología de Información y Procesos de PNSA se reunirá con la Junta Directiva de GWT 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 Panamá.
- Durante la resolución de cualquier conflicto, GWT se compromete a proporcionar los servicios relativos a los ítems que NO estén en disputa, hasta el grado practicable que esté pendiente de la solución del conflicto. PNSA se compromete a pagar las facturas de acuerdo con lo establecido en la presente Propuesta de Servicios.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

GWT, domiciliada en _____ (GWT) y PNSA (el Cliente) domiciliada en la _____, Panamá, acuerdan establecer a continuación los Términos del Negocio que aplicarán a este compromiso. Una vez aceptada la Propuesta de Servicios entregada por GWT a el Cliente, estos Términos del Negocio y el contenido de la Propuesta de Servicios adjunta (Propuesta de Servicios), conforman el contrato indivisible ("Contrato") entre GWT y el Cliente nombrado en la Propuesta de Servicios (el Cliente).

En el evento de cualquier conflicto entre estos Términos del Negocio y la Propuesta de Servicios o cualquier otro documento que forme parte de este Contrato, prevalecerá la Propuesta de Servicios.

Si en cualquier momento el Cliente tiene alguna pregunta con relación al "Contrato" o con el trabajo de GWT, por favor contactar a GWT.

1. Servicios:

- 1.1 GWT proporcionará a el Cliente los servicios especificados en la Propuesta de Servicios como responsabilidades de GWT (los Servicios). Tales servicios serán realizados en la ubicación geográfica estipulada en la Propuesta de Servicios. Donde la Propuesta de Servicios refiere en Servicios a realizar, esto significa que GWT proveerá estos servicios a el Cliente; y GWT será responsable por el manejo y control de estos Servicios y por entregar a el Cliente los Productos listados o referidos en la Propuesta de Servicios. el Cliente será responsable por los resultados a ser logrados mediante el uso de los Servicios.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

1. Servicios - Continuación

- 1.2 Personal de GWT - Cuando se nombre personal de GWT en la Propuesta de Servicios, GWT usará esfuerzos comercialmente razonables para asegurar que dicho personal esté disponible para apoyar el trabajo de GWT para el Cliente durante el período estimado y establecido en la Propuesta de Servicios. el Cliente acepta que GWT podrá pedir asistencia a empresas relacionadas profesionalmente para la ejecución de dichos Servicios.
- 1.3 Plan de Trabajo – GWT usará esfuerzos comercialmente razonables para realizar los Servicios en la fecha o período de tiempo que se referencia o se especifica en la Propuesta de Servicios. Sin embargo, a menos que se estipule expresamente de manera contraria en la Propuesta de Servicios, GWT y el Cliente aceptan que cualquier fecha o período de tiempo establecido en la Propuesta de Servicios es solamente para propósitos de planeamiento y estimación, y no representan una obligación contractual.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

2. Productos:

GWT entregará a el Cliente los Productos que estén especificados en la Propuesta de Servicios como responsabilidad de GWT (Productos).

- 2.1 Aceptación – Los Productos serán aceptados por el Cliente cuando se hayan cumplido los criterios de aceptación establecidos en el Anexo 2 de la Propuesta de Servicios o cuando el Cliente haga uso productivo de los Productos, lo que ocurra primero. En los casos en que los criterios de aceptación o el procedimiento de aceptación de los Productos no estén especificados en la Propuesta de Servicios, los Productos se considerarán aceptados una vez entregados a el Cliente.
- 2.2 Propiedad de los Productos – GWT transferirá a el Cliente los títulos de GWT respecto de los Productos indicados en la Propuesta de Servicios, con sujeción a lo siguiente:
 - a) Productos: el Cliente poseerá el derecho de autor en todos aquellos productos identificados en la Propuesta de Servicios como “Productos” y que hayan sido debidamente cancelados y no exista deuda alguna con GWT relacionada con el presente Contrato. El Cliente otorga a GWT un derecho no exclusivo, sin pago de regalías o cargo alguno, en todo el mundo y perpetuo para usar, copiar, adaptar, modificar, sublicenciar, y comercializar dichos Productos de el Cliente.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

3. Responsabilidades de el Cliente:

El desempeño por parte de GWT depende de la cooperación de el Cliente con GWT y del desempeño de las responsabilidades de el Cliente estipuladas en este Contrato.

4. Honorarios y Pagos:

- 4.1 Impuestos – Los precios, cargos y gastos serán establecidos sin tener en cuenta los impuestos de Ley. Si las autoridades Gubernamentales impusieran algún derecho, impuesto, gravamen, carga o tarifa, excluyendo aquellas basadas en las utilidades o ganancias netas de GWT, a cualquier operación comercial efectuada bajo este Contrato, el Cliente acuerda pagar dicho monto según lo especificado en la factura o presentar la documentación que lo exime del pago de los mismos. Así mismo, el Cliente acepta tomar a su cargo todo nuevo impuesto o el aumento en los impuestos existentes que afecte a los importes, precios y/o cargos especificados en la Propuesta de Servicios. Los importes, precios y/o cargos estipulados en la Propuesta de Servicios NO incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) que corresponda, el cual será facturado a el Cliente conjuntamente con los cargos por los servicios y deberá ser pagado por el Cliente.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

4. Honorarios y Pagos - Continuación

- 4.2 Pago de Facturas – GWT 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 dólares de los Estados Unidos de América (US\$ moneda exclusiva de cuenta y pago) el día hábil antes de la emisión de la factura. 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 c) Si nada se indica en la Propuesta de Servicios o en la factura, todos los pagos deberán ser efectuados dentro de los quince (15) días continuos siguientes a la fecha de emisión de la factura, en el domicilio de GWT. El Cliente acuerda pagar el importe correspondiente a las facturas que emita GWT, incluyendo cualquier recargo o interés por pago fuera de cheque. En el evento de un pago de mora, GWT se reserva el derecho de suspender la provisión de los Servicios y de cobrar intereses sobre las cantidades atrasadas. El pago que se efectúe solo se considerará realizado en la fecha en la cual GWT tenga libre y efectiva disposición de los fondos (Fecha Efectiva de Pago). En caso de pago mediante entrega de cheque, transferencia electrónica de fondos o cualquier otro medio que implique la acreditación de los fondos en una cuenta bancaria de GWT, se entenderá por Día Efectivo de Pago el día de acreditación del importe correspondiente a la cuenta de GWT. En caso de pago mediante entrega de cheque, el mismo deberá efectuarse en el domicilio de GWT.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

4. Honorarios y Pagos – Continuación:

- 4.3 Facturación y Pagos: a) Los cargos se indicarán en la respectiva factura en dólares de los Estados Unidos de América (US\$ moneda exclusiva de cuenta y pago) y su correspondiente contravalor en Bolívars a la tasa oficial de cambio vigente para la venta de divisas publicada por el Banco Central de Venezuela (BCV) el día hábil antes de la emisión de la misma, o en su defecto, la tasa de conversión vigente en el mercado libre cambiario para la venta de dólares a particulares del sector no financiero, para la fecha efectiva de pago. Los pagos se harán en la cuenta bancaria de GWT, indicada en la respectiva factura.
- b) GWT emitirá su factura de acuerdo a lo especificado en la Propuesta Económica y en este Contrato. A menos que otra forma sea especificada en la factura, los pagos deberán hacerse dentro de los treinta (30) días continuos siguientes contados a partir de la fecha de recepción de la factura. En caso de que el Cliente no pague en su totalidad el monto facturado por GWT en la fecha establecida, se causaran intereses moratorios sobre las cantidades adeudadas desde la fecha en que fue exigible hasta su pago total. Dicha tasa de interés moratorio será establecida en la Propuesta Económica incluida en la Propuesta de Servicios a PNSA.

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 3.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

4. Honorarios y Pagos – Continuación:

En caso de que autoridad competente alguna imponga un arancel, impuesto, gravamen o tasa, excluyendo los que se impongan sobre los ingresos netos de GWT; sobre una transacción sujeta al presente Contrato, el Cliente acepta pagar ese monto según se indique en una factura o en caso contrario el Cliente acepta suministrar la documentación pertinente de exención. El Cliente es responsable de los impuestos a bienes muebles que se impongan sobre cada Producto a partir de la fecha en que GWT lo envíe a el Cliente.

5. Plazo y Terminación:

- 5.1 Duración del Contrato – Este Contrato aplicará desde la Fecha de Inicio establecida en la Propuesta de Servicios, si existe, o si no se ha especificado una Fecha de Iniciación, a partir de la Fecha indicada en la notificación de aceptación de la Propuesta de Servicios que envíe PNSA a GWT. Este Contrato continuará hasta que los Servicios hayan sido proporcionados como se estipuló en la Propuesta de Servicios, o el Contrato sea terminado anticipadamente de acuerdo con los términos establecidos a continuación.
- 5.2 Terminación mediante Notificación – A menos que la Propuesta de Servicios lo establezca en forma contraria, este Contrato podrá ser terminado por el Cliente o por GWT en cualquier momento dando a la otra parte una notificación escrita con al menos treinta (30) días continuos de anticipación.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

5. Plazo y Terminación - Continuación:

- 5.3 Terminación por Incumplimiento – Este Contrato podrá ser terminado por el Cliente o por GWT mediante notificación escrita con efecto inmediato si la otra incumple cualquier término de este Contrato y no corrige el incumplimiento dentro de los treinta (30) días continuos siguientes de recibir una solicitud escrita para corregirlo (O si es prácticamente imposible corregir el incumplimiento dentro de ese período, sino se han tomado pasos razonables para remediar el incumplimiento dentro de los treinta (30) días continuos siguientes).
- 5.4 Efecto de la Terminación – A la terminación de este Contrato, el Cliente pagará a GWT todas las actividades efectuadas hasta la fecha de terminación, y cuando el Cliente dé por terminado el Contrato mediante notificación o, GWT lo dé por terminado por incumplimiento, adicionalmente a lo establecido en el párrafo anterior, el Cliente pagará a GWT los costos en que GWT incurra como resultado de la terminación anticipada de los Servicios, tales como costos relacionados a subcontratos o facturas pendientes de pago por parte de GWT con relación a este Proyecto. GWT tomará todas las medidas necesarias para mitigar cualquiera de los costos adicionales mencionados en el párrafo anterior. A menos que sea especificado de otra forma en la Propuesta de Servicios, cuando GWT haya proporcionado los Servicios con base a un precio determinado en la Propuesta Económica, el Cliente pagará a GWT todas las sumas adeudadas a la fecha de terminación, de acuerdo con el plan de pagos estipulado en la Propuesta de Servicios.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

6. Confidencialidad:

- 6.1 GWT se compromete a que todos los datos financieros, estadísticos, de el Cliente, de comercialización y de personal relativos a su negocio, y cualquier otra información marcada como Confidencial por el Cliente y revelada a GWT con relación a este Contrato, son información CONFIDENCIAL de el Cliente. La información Confidencial de el Cliente y la información Confidencial de GWT serán referidas en forma colectiva como "Información Confidencial".

Durante dos (2) años después de la fecha inicial de revelación, ni GWT ni el Cliente, sin previo consentimiento escrito de la otra parte, revelará a ningún tercero ninguna Información Confidencial que sea recibida de la otra parte para efectos de proporcionar o recibir Servicios. El Cliente y GWT se comprometen a que cualquier información confidencial recibida por ella de parte de la otra podrá ser usada por su personal (y por personal de sus respectivas afiliadas, si las hubiere) solamente para efectos de proporcionar o recibir Servicios bajo este o cualquier otro Contrato entre el Cliente y GWT. Estas restricciones no aplicarán a ninguna información que: a) esté o llegue a estar disponible en forma general al público cuando la forma en que haya llegado a estar en condición no sea resultado de un incumplimiento de una obligación bajo esta Cláusula 6; b) sea adquirida de un tercero sin una obligación de confidencialidad; c) es o haya sido desarrollada en forma independiente por el receptor (o una de sus afiliadas, si las hubiere) o era conocida para ellos antes de su recibo, o;

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

6. Confidencialidad:

- 6.1 d) es conocida en forma general o de fácil acceso por terceros con habilidad ordinaria en computadores o diseño de procesos de programación o en el negocio de el Cliente. Ni el Cliente ni GWT serán responsables para con la otra parte por la revelación no advertida o accidental que pudiera ocurrir de la Información Confidencial si la revelación ocurre no obstante haya ejercido el mismo nivel de protección y cuidado que utiliza normalmente en la salvaguarda de su propia Información Confidencial.
- 6.2 No obstante la Cláusula 6.1 anterior, el Cliente o GWT, previa notificación con no menos de dos (2) días hábiles a la otra parte, tendrá derecho a revelar Información Confidencial de la otra: a) a sus respectivos aseguradores o asesores legales; y b) cuando lo exija un tribunal de jurisdicción competente, o autoridad gubernamental, o a un tercero previa autorización de la otra parte. Sin perjuicio de lo anterior, GWT podrá revelar Información Confidencial referida en esta Cláusula 6 a; a) las afiliadas (si las hubiere) de GWT o, b) un tercero cuando sea necesario para la entrega de los Servicios previstos en la Propuesta de Servicios. En forma similar, GWT podrá retener los papeles de trabajo relacionados con el Contrato en copia impresa o formato electrónico para uso interno de GWT o de sus afiliadas (si las hubiere).
- 6.3 No obstante la cláusula 6.1 y 6.2 anteriores, GWT podrá citar el desempeño de los Servicios a sus clientes y clientes prospectos con una indicación de la experiencia de GWT, a menos que el Cliente y GWT acuerden específicamente lo contrario por escrito.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

7. Responsabilidad:

- 7.1 Limitación – a) La responsabilidad contractual de GWT por cualesquiera daños, perjuicios o pérdidas que se puedan presentar con relación al presente Contrato o debido a cualquier otra causa, se limita al pago de la indemnización por solamente aquellos daños, perjuicios y pérdidas que se comprueben y que realmente hayan surgido como consecuencia inmediata del acto o hecho generador del daño, sin exceder la cantidad del monto del precio pagado por el Servicio, que ha dado lugar a los daños, perjuicios o pérdidas.
- 7.2 La limitación de responsabilidad de GWT que se establece en la cláusula anterior NO se aplicará al pago de daños y perjuicios resultantes del daño físico a personas (incluyendo la muerte) o daño a bienes tangibles muebles o inmuebles de los cuales GWT resulte responsable.
- 7.3 Elementos por los cuales GWT NO es responsable – a) Bajo ninguna causa o circunstancia será responsable por cualquiera de los siguientes motivos: i) Lucro cesante, perjuicios o pérdidas de ganancias, aun cuando éstas surjan como consecuencia inmediata del hecho o acto que haya generado los daños o perjuicios; ii) Pago de daños y perjuicios o pérdidas indirectos cuantificables, o lucro cesante, aun cuando dichos daños y perjuicios o pérdidas pudieran haber sido previstos, o GWT hubiera sido informado de tal posibilidad o de su posible ocurrencia; iii) La pérdida total o parcial de datos o el daño causado a ellos; iv) Las pérdidas de negocios, ingresos, reputación o ahorros previstos; v) Por daños, perjuicios o pérdidas ocasionados por culpa (sin intención dolosa) salvo que la legislación aplicable no permita la renuncia o limitación contractual al pago de dichos daños y perjuicios. b) La limitación de responsabilidad de esta sección se aplica no solamente a GWT sino también a los subcontratistas de GWT, los proveedores de GWT y representa el monto máximo por el cual responden GWT, sus subcontratistas y proveedores.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

8. General:

- 8.1 Subcontratación – GWT podrá subcontratar cualquier parte de los Servicios a uno o más subcontratistas seleccionados por GWT. Sin embargo, esto no afectará las obligaciones de GWT para con el Cliente por Servicios provistos bajo este contrato, sujeto a otras estipulaciones de este Contrato. Cualquier referencia a personal de GWT en este Contrato incluye el personal de los subcontratistas de GWT.
- 8.2 Fuerza Mayor – Ni el Cliente ni GWT serán responsables por el incumplimiento de sus obligaciones debido al Caso Fortuito o a la Fuerza Mayor. Esta Cláusula no aplica a ninguna de las obligaciones de el Cliente de pagar cargos por Servicios provistos o facturas pendientes de pago.
- 8.3 Cesión – Ninguna de las partes podrá ceder, transferir, cobrar, o de otra forma buscar negociar ninguno de sus respectivos derechos u obligaciones bajo este Contrato sin el previo consentimiento escrito de la otra parte, pero GWT podrá, sin consentimiento previo de la otra parte, ceder o transferir sus derechos y obligaciones a una persona o personas cuya identidad GWT suministre a el Cliente por escrito, a quien transfiera en todo o en parte su negocio. También se le permite a GWT ceder sus derechos para recibir pagos bajo este Contrato sin obtener consentimiento de el Cliente. Las referencias hechas en este Contrato (incluidas sin limitación en la Cláusula 7) a el Cliente, a GWT, a una “parte” o a las “partes” incluirán a sus respectivos beneficiarios o cesionarios bajo esta Cláusula 8.3, a menos que el contexto lo requiera razonablemente de otra forma.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

8. General:

- 8.4 Renuncia – Con sujeción a la Cláusula 8.8, ninguna demora por cualquiera de las partes en exigir alguno de los términos o condiciones de este Contrato afectará o restringirá los derechos y poderes de dicha parte que surjan bajo este Contrato. Ninguna renuncia a cualquier término o condición de este Contrato será efectiva a menos que sea por escrito y acordada entre las partes.
- 8.5 Notificaciones y otras comunicaciones – Las notificaciones tienen que ser por escrito y entregadas, ya sea personalmente o enviadas por correo registrado prepagado o electrónico a la dirección de la otra parte establecida en este Contrato o a cualquier otra dirección que la parte relevante haya notificado a la otra durante el período de este Contrato. Cualquier notificación enviada por correo se considerará como habiendo sido entregada cuarenta y ocho (48) horas después de su envío. Cualquier notificación entregada en forma personal o por vía electrónica se considerará como habiendo sido entregada el primer día hábil después de su entrega.
- 8.6 Enmienda – Cualquier enmienda a este Contrato no será efectiva a menos que se acuerde por escrito y sea firmada por ambas partes. Cualquier cláusula adicional o diferente de las establecidas en este Contrato, que esté contenida en cualquier comunicación por escrito de el Cliente (por ej. Una orden de compra, una carta, un fax, etc.) carecerá de validez.
- 8.7 Trabajar para otros Clientes – GWT y sus afiliadas (si las hubiere) no estarán impedidas o restringidas por nada en este Contrato para proporcionar Servicios a otros Clientes.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

8. General:

- 8.8 Relación de las partes – GWT es un contratista independiente y es responsable por el pago de todas las contribuciones e impuestos de empleador de los empleados de GWT, si los hubiera, según sea requerido por todas las leyes aplicables en la República Bolivariana de Venezuela. GWT no es un fideicomisario de el Cliente y no se compromete a realizar ninguna obligación reguladora de el Cliente o a asumir ninguna responsabilidad por el negocio u operaciones de el Cliente.
- 8.9 Reclamos de Terceros – el Cliente acepta que este Contrato: a) no creará ningún derecho o causa de acción para ningún tercero; b) que GWT no será responsable por cualquier reclamo de terceros con el Cliente.
- 8.10 Contrato Indivisible – Este Contrato, incluidos cualquier anexo, factura o documento referenciado, conforma el Contrato indivisible entre el Cliente y GWT relacionado con los Servicios de esta Propuesta. Esta Propuesta de Servicios reemplaza y sobresee cualquier propuesta previa, correspondencia, entendimiento u otro documento, ya sea escrito o verbal. Ninguna de las partes es responsable para con la otra, en equidad o de otra forma, por ninguna declaración que no sea estipulada en este Contrato. Cada una de las partes reconoce que no ha confiado en, ó ha sido inducida a firmar este Contrato por una declaración distinta a aquellas expresamente estipuladas en este Contrato.

Anexo 4: Términos del Negocio - Contrato

9. Garantías:

GWT garantiza que ejecuta cada uno de los Servicios utilizando cuidado y habilidad razonables y de acuerdo con su descripción actual (incluidos los criterios de terminación) contenidos en la Propuesta de Servicios. Estas garantías son garantías exclusivas para el Cliente y reemplazan todas las demás garantías o condiciones, expresas o implícitas, incluidas pero no limitadas a las garantías implícitas o a las condiciones de comerciabilidad y adecuación para un propósito particular.

Fin del texto.

Anexo 5: Documento de Firmas

La firma autorizada en esta página por parte de PNSA indica su aceptación de esta Propuesta de Servicios.

Propuesta de Servicios Global Web Technologies

Para el alcance de los Servicios, Responsabilidades, Supuestos Claves, y otros términos aplicables, refiérase a la Sección 2 del Índice de esta Propuesta (Detalle de la Propuesta de Servicios GWT, para el proyecto “Directorio Unificado de Relacionados de PNSA, fechada 30 de Noviembre del 2004.

El Cliente y GWT declaran y aceptan que la totalidad del contrato consiste en 1) Propuesta de Servicios y sus Anexos, y 2) los Términos del Negocio referenciados en el Anexo 4.

PNSA y GWT se someten a las Normas de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Panamá, haciendo renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción y constituyen los domicilios indicados a continuación, donde serán válidas todas las comunicaciones que se cursen con motivo del presente contrato.

Documento de Firmas

Acordado:

PNSA
Ciudad de Panamá, República de Panamá

Por:

Firma Autorizada

Nombre: Luis Estribi
ID.:
Cargo:

Fecha:

Número de cliente:

Dirección del Cliente: _____, Ciudad de Panamá, Panamá

Propuesta de Servicios para el desarrollo del Directorio Unificado de Relacionados de PNSA

Fecha Estimada de Iniciación:
Fecha Estimada de Terminación:

Acordado:

Global Web Technologies
Ciudad de Panamá, Panamá

Por:

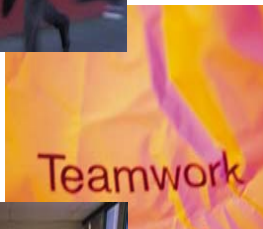
Firma Autorizada

Nombre: Valmore Riera

C.I.: 10.519,254
Cargo: Socio - Director

Fecha:

Dirección de la Oficina de GWT:
Ciudad de Panamá, Panamá



Propuesta de Servicios para el desarrollo del Sistema de Carga y Actualización del Directorio de Relacionados de Petróleos Nacionales S.A.

Noviembre 2004