



CRM -ARUBA-
Stambul, Rojas y Asociados

Diciembre, 2006

CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en esta Propuesta de Servicios no podrá ser revelada fuera de STAMBUL, ROJAS Y ASOCIADOS y GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. (GWT) y no podrá ser duplicada, usada o revelada en todo o en parte para ningún propósito distinto a evaluar la Propuesta de Servicios, siempre que si se adjudica un contrato a GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. (GWT) como resultado de, o en relación con la presentación de esta propuesta STAMBUL, ROJAS Y ASOCIADOS tendrá derecho a duplicar, usar o divulgar la información hasta el grado estipulado en el contrato. Esta restricción no limita el derecho de STAMBUL, ROJAS Y ASOCIADOS 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. (GWT), retiene la propiedad de la presente propuesta de servicios.

Esta propuesta es válida por quince (15) días a partir de la fecha de entrega por parte de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. (GWT), a STAMBUL, ROJAS Y ASOCIADOS.

TABLA DE CONTENIDO

1.	<i>INTRODUCCIÓN</i>	4
2.	<i>OBJETIVOS Y ALCANCE</i>	4
	OBJETIVO	4
	ALCANCE	5
3.	<i>METODOLOGIA</i>	6
	METODOLOGIA DE GERENCIA DE PROYECTOS	6
	METODOLOGIA DE DESARROLLO DE SOLUCIONES	7
4.	<i>TIEMPO DE EJECUCIÓN Y RECURSOS ASIGNADOS</i>	8
5.	<i>VALOR ECONÓMICO DE LA PROPUESTA</i>	8
6.	<i>VALOR ECONÓMICO POST-IMPLANTACION</i>	9
7.	<i>MANTENIMIENTO Y SOPORTE</i>	9
8.	<i>REQUERIMIENTOS TÉCNICOS</i>	10
	<i>ANEXO A</i>	11
	<i>ANEXO B</i>	13
	<i>ANEXO C</i>	14
	<i>ANEXO D</i>	24

1. INTRODUCCIÓN

GlobalWebTek Venezuela, C.A., se complace en presentar esta propuesta de servicios a **Stambul, Rojas y Asociados**, para la ejecución de un proyecto, con la finalidad de implementar una solución de apoyo a las necesidades planteadas.

Esta solución, basada en un CRM - *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* - ofrece al Stambul, Rojas y Asociados la oportunidad de crear una Base de Datos donde se pueda manejar la información de los clientes en forma organizada, registrar todos los contactos realizados con ellos y adicionalmente tener una herramienta que permita mantener un contacto personalizado y organizado entre éstos y la Empresa.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

OBJETIVO

Con el fin de maximizar la capacidad de gerenciar las relaciones con sus clientes actuales e identificar potenciales clientes, Stambul, Rojas y Asociados desea implementar una solución que se oriente a tal gestión bajo la filosofía de Customer Relationship Management.

La Filosofía del CRM busca:

- *Identificar clientes valiosos.*
- *Fortalecer las relaciones con los clientes.*
- *Fidelizar vs. Conquistar.*
- *Anticipar, conocer y satisfacer las necesidades y los deseos presentes de los clientes.*
- *Generar una oferta de servicios que genere una mayor base de clientes valiosos.*

ALCANCE

Desarrollar e implantar una solución en la plataforma Net2Client para la Gestión de las relaciones Stambul, Rojas y Asociados con sus Clientes basada en la filosofía de CRM - (*Customer Relationship Managemet*). El alcance de esta propuesta de ha definido en dos posibles escenarios:

Escenario 1:

- Aplicación con tres (3) tablas para el manejo de la información básica de vendedores, clientes e interacciones.
- Módulo de correo y mensajería interna.
- Reportes Básicos de todas las tablas y 2 reportes especiales por cada tabla.
- Módulo para manejo de Administración de la Aplicación.
- 4 perfiles de seguridad para utilización del sistema.
- Adiestramiento a Usuarios.

Escenario 2:

- Las mismas facilidades del Escenario 1 mas la copia de la información básica de los clientes de la Aplicación de Escampadero (GWT101301) o de la aplicación de Oasis (GWT101401).

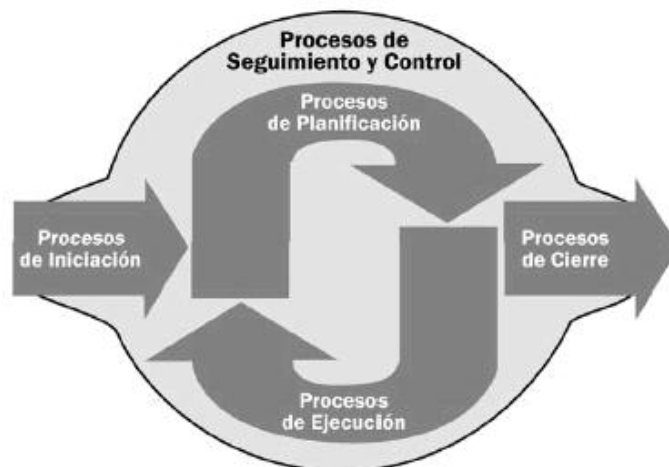
3. METODOLOGIA

Para el desarrollo de esta Solución se seguirá la **Metodología de Gerencia de Proyectos** y de **Desarrollo de Soluciones** de GlobalWebTek, que permite, de una manera sistemática, generar productos de alta calidad minimizando el grado de incertidumbre durante el desarrollo y asegurando la calidad del proceso y producto final.

METODOLOGIA DE GERENCIA DE PROYECTOS

La Metodología de Gerencia de Proyectos consta de 5 fases o etapas:

- *Inicio*
- *Planificación*
- *Ejecución*
- *Seguimiento y Control*
- *Cierre*

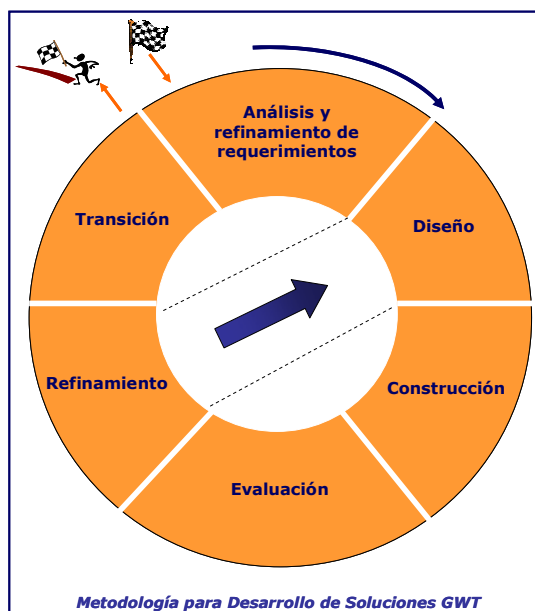


El Esquema de Trabajo, el Manejo de los Cambios de Alcance y las Reuniones de Control y Seguimiento serán acordados en la reunión de Kickoff cuando se formalice el inicio del proyecto objeto de la presente propuesta.

METODOLOGIA DE DESARROLLO DE SOLUCIONES

La Metodología de Desarrollo de Soluciones consta de 6 fases o etapas. Estas etapas serán cubiertas por el equipo de proyecto responsable de la configuración de los módulos que conforman la solución:

- *Análisis y refinamiento de requerimientos*
- *Diseño*
- *Construcción*
- *Evaluación*
- *Refinamiento*
- *Transición*



4. TIEMPO DE EJECUCIÓN Y RECURSOS ASIGNADOS

El tiempo total estimado para la realización de las actividades necesarias para el desarrollo de la solución requerida por **STAMBUL, ROJAS Y ASOCIADOS** es de:

Veinticuatro (24) horas/hombre para el Escenario 1.

Cuarenta (40) horas/hombre para el Escenario 2.

El proyecto implica la participación de tres (3) recursos: Un Gerente de Proyectos, Un Desarrollador y Un Analista de Operaciones.

5. VALOR ECONÓMICO DE LA PROPUESTA

El costo del proyecto para el desarrollo de la solución con base en el alcance anteriormente especificado es el siguiente:

Escenario 1: Dos Millones Trescientos Veintidos Mil con 00/100 Bolívares (Bs. 2.322.000,00).

Escenario 2: Tres Millones Ochocientos Setenta Mil con 00/100 Bolívares (Bs. 3.870.000,00).

Licencia Net2Client: Dos Millones Ciento Cincuenta Mil con 00/100 (Bs. 2.150.000,00.) - Aplica para los dos Escenarios -.

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. facturará a STAMBUL, ROJAS Y ASOCIADOS por el trabajo ofrecido en esta propuesta de servicios, de acuerdo con el siguiente esquema:

- 30% del monto Desarrollo de la Solución al aprobar la propuesta.
- 70% del monto Desarrollo de la Solución al culminar el proyecto y su puesta en marcha.
- 100% de la Licencia Net2Client al culminar el proyecto y su puesta en marcha.

Estos precios no incluyen IVA

Validez de la oferta: La validez de esta Propuesta Económica es de 15 días continuos a partir de la fecha de recepción de la misma.

6. VALOR ECONÓMICO POST-IMPLANTACION

De acuerdo a las necesidades planteadas por Stambul, Rojas y Asociados, se ofrece para el servicio de Hosting el Plan 100/10 de GWT.

Plan 100/10

100 MB espacio en disco
10 Cuentas de correo
Cuentas redireccionamiento ilimitadas
Cuentas de contestadores automáticos ilimitadas
Tasa de transferencia "Ilimitada"
Base de Datos MySQL
Webmail y Estadísticas

19.500 Bs / Mes (IVA incluido)

7. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Para el mantenimiento y soporte ofrecemos tres posibilidades.

- **Contrato de Mantenimiento:** Horas prefijadas mensuales que se pagan por adelantado, no acumulables. En su ejecución equivale al esfuerzo de no más del número de recursos por hora acordado.
- **Pago de Horas ad hoc:** Horas de Mantenimiento o Soporte a pedido del cliente, donde la tarifa horaria no se encuentra amparada por un Contrato de Mantenimiento. En este esquema de atención el tiempo de respuesta puede verse afectado.
- **Adiestramiento:** Personal de Tecnología de El Cliente, es adiestrado para que pueda quedarse a cargo del mantenimiento de las aplicaciones.

En el caso de STAMBUL, ROJAS Y ASOCIADOS se debe definir cual será el esquema de los niveles de servicio a utilizar luego de la implantación de la solución.

8. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Para el correcto funcionamiento técnico de la Solución, el Servidor donde se alojará la misma debe tener:

- Sistema Operativo Linux o Windows Server
- Servidor Web Apache v-2.2 en adelante
- Manejador de Base de Datos MySQL 4.1.15 mínimo
- Lenguaje de programación PHP 4.4.3 en adelante
- Ioncube Decode última versión a la fecha (free-ware)

Es importante destacar que las versiones aquí expuestas pueden cambiar para el momento de la implantación.

ANEXO A

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Pagos:

Los pagos se harán en cheque o con depósito en la cuenta bancaria de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS. Los pagos deberán ser efectuados dentro de los treinta (30) días continuos y contados a partir de la fecha de recepción de la misma por parte de STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS (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 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 B - Procedimiento para la Solución de Conflictos entre las Partes.**

Quedando entendido que los montos no disputados comenzaran 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 STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS 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 Banco Universales del país, excluyendo la cartera de crédito preferencial, emitida por el Banco Central de Venezuela.

Disponibilidad de pagos:

El pago que se efectúe se considerará realizado en la fecha en la cual GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., se entenderá como pagada el día de acreditación del mismo.

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, STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS 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 STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS conjuntamente con los cargos por los servicios y STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS acepta pagar los montos correspondientes a este impuesto.

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., y STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS acuerdan que los cargos inherentes en la factura de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., se consideraran “Prestación de Servicios” en el país por una empresa contratista de STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS, domiciliada en la República Bolivariana de Venezuela, en lo referente al Capítulo III Artículo 9 Numeral 11 del decreto 1.808 de 1997 “Retenciones de Impuesto sobre la Renta”.

Gastos Reembolsables:

STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS reconocerá a GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., gastos Reembolsable razonables, contra prestación de factura, si éstas se generasen para la consecución de esta Propuesta de Servicios. (Consumibles, Servicios, Gastos de Viaje, Hospedaje, Alimentación, Transporte, etc. cuando estos apliquen).

ANEXO B

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 STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS y GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS y el Gerente de Proyecto 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 Director del Gerente del Proyecto de STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS 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 ítems que NO estén en disputa, hasta el grado practicable que esté pendiente de la solución del conflicto. STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS se compromete a pagar las facturas de acuerdo con lo establecido en la presente Propuesta de Servicios.

ANEXO C

CONTRATO

Términos del Negocio

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., domiciliada en la Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre A, Piso 3, Oficina A-303, Chuao, Caracas 1060, Venezuela (GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A.) y STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS (El Cliente) domiciliada en Torre Las Mercedes, Piso 3, Ofic. 305. Chuao - Municipio Chacao, Caracas-Venezuela, acuerdan establecer a continuación los Términos del Negocio que aplicarán a este compromiso. Una vez aceptada la Propuesta de Servicios entregada por GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., por favor contactar a GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A.

1. Servicios

1.1 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., proporcionará a El Cliente los servicios especificados en la Propuesta de Servicios, como responsabilidades de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., (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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., proveerá estos servicios a El Cliente; y GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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.

1.2. Personal de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., cuando se nombre personal de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., en la Propuesta de Servicios,

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., usará esfuerzos comercialmente razonables para asegurar que dicho personal esté disponible para apoyar el trabajo de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., para El Cliente durante el período estimado y establecido en la Propuesta de Servicios. El Cliente acepta que GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., podrá pedir asistencia a empresas relacionadas profesionalmente para la ejecución de dichos Servicios.

1.3. Plan de Trabajo - GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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, GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., y El Cliente aceptan que cualquier fecha o período de tiempo establecido en la Propuesta de Servicios es solamente para propósitos de planificación y estimación, y no representan una obligación contractual.

2. Productos

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., entregará a El Cliente los Productos que estén especificados en la Propuesta de Servicios como responsabilidad de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., (Productos).

2.1. Aceptación - Los Productos serán aceptados por El Cliente cuando se hayan cumplido los criterios de aceptación establecidos en el *Procedimiento para la Aceptación de Productos* 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 al Cliente.

2.2. Propiedad de los Productos - GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., transferirá a El Cliente los títulos de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., respecto de los Productos indicados en la Propuesta de Servicios, con sujeción a lo siguiente:

Productos: el Cliente poseerá el derecho de explotación en todos aquellos productos identificados en la Propuesta de Servicios como “Productos” y que hayan sido debidamente cancelados y no exista deuda alguna con GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., relacionada con el presente Contrato. El Cliente otorga a GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. 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.

3. Responsabilidades de El Cliente

El desempeño por parte de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., depende de la cooperación de El Cliente con GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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.

4.2. Pago de Facturas - GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., facturará a el Cliente de conformidad con lo términos y condiciones estipulados en el Anexo A. 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) y su correspondiente contravalor en Bolívares 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 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 treinta (30) días continuos siguientes a la fecha de emisión de la factura, en el domicilio de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 cheque. 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. 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 VENEZUELA, C.A., se entenderá por Día Efectivo de Pago el día de acreditación del importe correspondiente a la cuenta de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A.

4.3. Facturación y Pagos: a) Los cargos se indicarán en la respectiva factura en Bolívares. Los pagos se harán en la cuenta bancaria de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., en Chuao, Caracas, indicada en la respectiva factura. b) GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS.

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 B - *Procedimiento para la Solución de Conflictos entre las Partes*.

4.4. 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 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS a GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., en cualquier momento dando a la otra parte una notificación escrita con al menos treinta (30) días continuos de anticipación.

5.3. Terminación por Incumplimiento - Este Contrato podrá ser terminado por el Cliente o por GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., todas las actividades efectuadas hasta la fecha de terminación, y cuando el Cliente dé por terminado el Contrato mediante notificación o, GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., lo dé por terminado por incumplimiento, adicionalmente a lo establecido en el párrafo anterior, el Cliente pagará a GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., los costos en que GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., incurra como resultado de la terminación anticipada de los Servicios, tales como costos relacionados a subcontratos o facturas pendientes de pago por parte de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., con relación a este Proyecto. GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., haya proporcionado los Servicios con base a un precio determinado en la Propuesta Económica, el Cliente pagará a GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., todas las sumas adeudadas a la fecha de terminación, de acuerdo con el plan de pagos estipulado en la Propuesta de Servicios.

6. Confidencialidad

6.1. GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., con relación a este Contrato, son información CONFIDENCIAL de El Cliente. La información Confidencial de el Cliente y la información Confidencial de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., serán referidas en forma colectiva como “Información Confidencial”.

Durante dos (2) años después de la fecha inicial de revelación, ni GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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; 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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, GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., podrá revelar Información Confidencial referida en esta Cláusula 6. a : a) las afiliadas (si las hubiere) de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., o, b) un tercero cuando sea necesario para la entrega de los Servicios previstos en la Propuesta de Servicios. En forma similar, GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., podrá retener los papeles de trabajo relacionados con el Contrato en copia impresa o formato electrónico para uso interno de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., o de sus afiliadas (si las hubiere).

6.3. No obstante la cláusula 6.1. y 6.2. anteriores, GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., podrá citar el desempeño de los Servicios a sus clientes y clientes prospectos con una indicación de la experiencia de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., a menos que El Cliente y GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., acuerden específicamente lo contrario por escrito.

7. Responsabilidad

7.1. Limitación - a) La responsabilidad contractual de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., resulte responsable.

7.3. Elementos por los cuales GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., sino también a los subcontratistas de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., los proveedores de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., y representa el monto máximo por el cual responden GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., sus subcontratistas y proveedores.

8. General

8.1. Subcontratación - GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., podrá subcontratar cualquier parte de los Servicios a uno o más subcontratistas seleccionados por GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., Sin embargo, esto no afectará las obligaciones de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., para con El Cliente por Servicios provistos bajo este contrato, sujeto a otras estipulaciones de este Contrato. Cualquier referencia a personal de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., en este Contrato incluye el personal de los subcontratistas de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A.,

8.2. Fuerza Mayor - Ni El Cliente ni GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., podrá, sin consentimiento previo de la otra parte, ceder o transferir sus derechos y obligaciones a una persona o personas cuya identidad GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., suministre a el Cliente por escrito, a quien transfiera en todo o en parte su negocio. También se le permite a GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 8.7.) a El Cliente, a GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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.

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 prepago 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 - GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., y sus afiliadas (si las hubiere) no estarán impedidas o restringidas por nada en este Contrato para proporcionar Servicios a otros Clientes.

8.8. Relación de las partes - GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., es un contratista independiente y es responsable por el pago de todas las contribuciones e impuestos de empleador de los empleados de GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., si los hubiera, según sea requerido por todas las leyes aplicables en la República Bolivariana de Venezuela. GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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.

9. Garantías

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 de los Términos del Negocio - Contrato.

ANEXO D

Documento de Firmas:

La firma autorizada en esta página por parte de STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS indica su aceptación de esta Propuesta de Servicios.

Propuesta de Servicios GLOBALWEBTEK VENEZUELA C.A.

Para el alcance de los Servicios, Responsabilidades, Supuestos Claves, y otros términos aplicables, refiérase a las Secciones 1 al 7 del Índice de esta Propuesta (Detalle de la Propuesta de Servicios GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., para el proyecto CRM - Aruba - para STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS.

El Cliente y GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., 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 los anexos de la presente propuesta. STAMBUL, ROJAS y ASOCIADOS y GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., se someten a las Normas de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Caracas, 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.

Acordado: STAMBUL, ROJAS Y ASOCIADOS Caracas, República Bolivariana de Venezuela Por: Firma Autorizada Nombre: Eduardo Rojas C.I.:V- Cargo: Fecha: Dirección: Ave. La Estancia con calle Holanda, Torre Las Mercedes, Piso 3, Ofic. 305. Chuao - Municipio Chacao. Caracas. Tlf. 959-52-92 Fecha Estimada Inicio:	Acordado: GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A. Caracas, República Bolivariana de Venezuela Por: Firma Autorizada Nombre: Valmore Riera C.I.: V - Cargo: Socio - Director Fecha: Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre A, Piso 3, Of. A303, Caracas 1060, Chuao. Tlf. 959-6889
--	---

