



Contrato de Soporte y Mantenimiento
FUTSAL

Preparada por:
GLOBALWEBTEK

Junio, 2007

PROPUESTA DE SERVICIOS

Contrato de Soporte y Mantenimiento

Futsal

1. INTRODUCCIÓN

GlobalWebTek.(GWT), se complace en presentar este Contrato de Soporte y Mantenimiento a Futsal, con la finalidad de darle continuidad operativa a la plataforma y soluciones desarrolladas por GWT.

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 a la aplicación CRM.

2.2 Alcance de los servicios técnicos

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 remoto en el manejo de configuración de la plataforma N2C donde reside la aplicación
7. Administración de cuentas de correo
8. Consultas/Asesoría técnica telefónica, en aquellas áreas de conocimiento y experiencia de dominio del personal de GlobalWebTek.
9. Adiestramientos sobre uso de la aplicación que no supere las horas del mes estipuladas en el contrato

Si el esfuerzo para desarrollar la funcionalidad, modificar, adaptar o mejorar el sistema, subsistemas, partes o componentes, supera las seis (6) horas, la solicitud debe administrarse

PROPUESTA DE SERVICIOS

Contrato de Soporte y Mantenimiento

Futsal

como un proyecto e incluir los recursos adicionales (ejm.: Gerencia de Proyectos, 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 Futsal, a través de un sistema de Tickets que GWT facilitará a la persona de Futsal que se encargará de gestionar las solicitudes.

Una vez que GLOBALWEBTEK., reciba un Ticket (Solicitud de Servicio Técnico) de parte de Futsal, GLOBALWEBTEK confirmará su recepción por la misma vía y procederá a analizar el requerimiento de Servicio Técnico. La respuesta a una Solicitud de Servicio Técnico con el análisis del requerimiento, estará conformada por una lista de los tipos de servicios técnicos necesarios para la satisfacción del requerimiento, junto con 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 el Sr. Humberto Soto, una vez aprobada, GLOBALWEBTEK procederá a su ejecución.

Con la firma de este contrato, GlobalWebTek se compromete a adiestrar a la persona que designen en el manejo del "Ticket Handling System".

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.

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

PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Futsal

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 (3) tres días 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 o mal uso de la funcionalidad, este trabajo será facturado.
3. Serán atendidos aquellos mantenimientos que tengan un estimado aprobado de hasta máximo seis (6) horas.
4. Si un requerimiento se estima para su ejecución en más de seis (6) horas, será considerado un requerimiento que debe manejarse como un proyecto.
5. GWT se hace responsable de la plataforma y de los respaldos de la data.
6. El requerimiento mínimo será de 1/2 hora, es decir, todo requerimiento por debajo de la media hora será facturado como 0,5 hora.
7. El cliente aprobará el estimado de horas y recursos de un requerimiento previo al arranque de la ejecución del mismo.
8. Las horas no utilizadas en el mes caducan y no podrán acumularse para el mes siguiente.
9. El contrato contempla máximo seis (6) horas al mes prepagadas.
10. La facturación de horas adicionales consumidas en un mes, se facturarán al cierre del mes en las que se usaron a una tarifa por hora de ciento siete mil quinientos bolívars (Bs. 107.500,00)

PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Futsal

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

- Futsal. 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 Futsal responsable de centralizar las solicitudes, analizarlas, integrarlas (de ser necesario) y priorizarlas, para que luego sean enviadas a GlobalWebTek a través de tickets.
- El análisis de los requerimientos se hará en función de los datos recibidos, nuestro conocimiento acerca de la plataforma Net2Client y de las aplicaciones.
- 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.
- 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 de este manejo, sin perjuicio de los niveles de servicios comprometidos con Futsal.
- 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.

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 seis (6) horas prepagadas mensuales. El pago total de estos servicios prepagados será de quinientos ochenta mil quinientos Bolívares (Bs. 580.500,00). El cual se facturará por adelantado los primeros cinco días del mes. El monto de la presente oferta no incluye ningún impuesto de Ley.

PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Futsal

De ser requerido hacer uso de horas adicionales, estas se facturarán al final del mes a la misma tarifa prepagada.

El mes se considera calendario, iniciándose con la firma del presente acuerdo. Se entiende que de no llegar la ejecución real del mes, seis (6) horas, dicho número real de horas no se acumulará para el siguiente mes.

GLOBALWEBTEK facturará a Futsal esta propuesta de servicios, de acuerdo al siguiente esquema:

- EL monto acordado por ambas partes los primeros cinco (5) días de cada mes.
- Cada “Solicitud de Servicio Técnico” ejecutada con horas adicionales a las acordadas mensualmente, será facturada independientemente una vez ejecutada y aceptada por el cliente, con la tarifa de horas prepagadas al final del mes en que fueron consumidas.

- **Duración del Servicio**

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

- **Validez:**

La validez de esta Propuesta Económica es de un año a partir del 01 de Julio del 2007.

4. CRITERIOS DE TERMINACIÓN

GLOBALWEBTEK, 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 al vencimiento del contrato suspender el servicio.
- ii) Futsal da por terminado los servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato.

PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Futsal

5. INFORMACIÓN DE CONTACTOS

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

Nombre: Gigliola Merola – Gerente de Operación, Soporte y Mantenimiento GLOBALWEBTEK

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

Correo electrónico: gmerola@GlobalWebTek.com

PROPUESTA DE SERVICIOS
Contrato de Soporte y Mantenimiento
Futsal

ANEXO A-1: DOCUMENTO DE FIRMAS

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

DOCUMENTO DE FIRMAS	
Acordado: Futsal Caracas, Venezuela	Acordado: GLOBALWEBTEK Caracas, Venezuela
Por: Firma Autorizada Nombre:	Por: Gigliola Merola Firma Autorizada Nombre: Gigliola Merola
C.I.: V-	C.I: V-11.558.849
Cargo:	Cargo: Gerente Operaciones, Soporte y Mantenimiento
Fecha:	Fecha:
FUTSAL La Urbina, Caracas, Venezuela	GLOBALWEBTEK. Centro Ciudad Comercial Tamanaco, Torre A, Ofic. 303, Caracas, Venezuela.
Propuesta de Servicios para Soporte y Mantenimiento Futsal	
Fecha Estimada de Inicio: 01/Julio/2007	