



GlobalWebTek .com

On Line Applications | Web Estrategy | eBusiness Solutions

**PROPUESTA DE SERVICIOS
PARA EL DISEÑO Y LA CONSTRUCCIÓN
DE UN SITIO WEB
DE COMERCIO ELECTRÓNICO
PARA
AMIGO'S CAR RENTAL**



Presentado por GLOBALWEBTEK
Febrero 2008

INTRODUCCIÓN

En GlobalWebTek Venezuela C.A. (GWT) tenemos como misión la creación de soluciones que permitan a nuestros clientes, mejorar y transformar las relaciones con sus clientes, y con este fin:

- Ofrecemos soluciones que agregan valor a las empresas,
- Basadas en Estrategias Web y Soluciones eBusiness,
- Usando nuestra tecnología podemos instalar soluciones en pocas semanas y a precios muy atractivos
- Asesoramos a las empresas en el desarrollo, en la implementación y en el seguimiento de sus estrategias web
- Trabajamos con tecnología de punta que avanza acorde al crecimiento de nuestros clientes, principalmente en plataformas software abierto

GWT se complace en presentar esta propuesta de servicios a **AMIGO'S CAR RENTAL** (en lo sucesivo, "el **CLIENTE**"), para la ejecución de un proyecto, con la finalidad de implementar una solución de apoyo a las necesidades planteadas.

La solución que ofrecemos está basada en tecnología de punta, totalmente WEB, con facilidad de integrarse con otras soluciones existentes en el mercado.

NOTA

La información contenida en esta Propuesta de Servicios no podrá ser revelada fuera de el CLIENTE y de 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 GWT como resultado de, o en relación con la presentación de esta propuesta, el CLIENTE tendrá derecho a duplicar, usar o divulgar la información hasta el grado estipulado en el contrato. Esta restricción no limita el derecho del CLIENTE para usar la información contenida en esta Propuesta de Servicios si llega a obtener la información de otra fuente sin restricción. 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 GWT al CLIENTE.

ALCANCE

El CLIENTE ha expresado a GWT su interés en reemplazar su sitio web actual con uno que muestre la empresa, los servicios que ofrece y que permita hacer la reservación en línea de vehículos, con confirmación y pago a través de tarjeta de crédito. El sitio a construir deberá estar completamente integrado al sistema que el CLIENTE está utilizando actualmente para el control de su gestión.

Para cumplir este objetivo, se propone el diseño y la construcción de un sitio web, para consumidores finales¹, que tendrá un “front office” que es como la fachada de la tienda que ven los consumidores y un “back office”, que viene siendo la parte trasera de la tienda, que se incluirá en el mismo sistema que Amigo's utiliza actualmente. El “front office” tendrá la estructura y características siguientes:

Página principal

La página principal de cualquier sitio es sumamente importante. Es la primera impresión que se lleva el visitante, y es la página que debe invitar a seguir recorriendo el sitio y “enganchar” al cliente para que haga una reservación o, por lo menos, se informe y se convenza que Amigo's Car Rental es una opción a considerar seriamente para alquilar un vehículo cuando llegue al aeropuerto de destino.

La página principal debe contener:

- Encabezado o “header” que identifique el sitio y que debe estar presente en todas las páginas para que el visitante sepa que sigue en el mismo sitio
- Bienvenida y principal argumento de venta. ¿Por qué escoger a Amigo's y no a un competidor?
- Donde está ubicado Amigo's. Esto descarta, desde el principio, a las personas que van a un destino no cubierto por la empresa, pero debe dejar en la mente del consumidor el conocimiento de las plazas servidas, para cuando vaya a alguna de esas
- Ofertas del mes o de la temporada. La oferta debe ser realmente interesante y fijar en la mente del consumidor la idea de que los precios son atractivos. Posiblemente termine pagando más por otro vehículo que no esté en oferta, pero esta primera impresión es muy importante
- Muestra de algunos vehículos. La variedad es importante y las imágenes de vehículos le pueden dar mucho colorido y vistosidad a la página
- Invitación a la sección de “Contáctenos”
- Botón o imagen para atención de clientes en línea (“Chat”)
- Botón o imagen para hacer reservaciones
- Barra de navegación con enlaces a todas las secciones del sitio

¹ Posteriormente se puede integrar un módulo para clientes corporativos, lo cual no está cubierto en esta propuesta

Reservación en línea

Esta es la sección en donde el consumidor puede seleccionar un vehículo, tener una cotización en línea y hacer su reservación. Sugerimos que se pueda cobrar el monto total o una porción para garantizar la reservación².

Proponemos la creación de un “asistente” (wizard) para que el proceso sea sencillo.

La información que inicialmente debe suministrar el consumidor es la siguiente:

- Estaciones: lugares donde va a retirar y devolver el vehículo
- Fechas y horas del alquiler

Una vez suministrada esta información, el sistema buscará en la base de datos la disponibilidad de vehículos y presentará en la misma página³ las fotos y precios de los vehículos disponibles para la fecha⁴. Al hacer clic sobre la foto, se abrirá una ventana con todas las características y detalles del vehículo.

El consumidor tendrá unas pequeñas cajitas (checkbox) para indicar cual es el vehículo que desea seleccionar. Una vez hecha la selección, el sistema le pedirá que indique las opciones adicionales deseadas (que ofrece actualmente el Sistema de Alquiler en su funcionalidad de Reserva de Vehículos) y le presentará la cotización final y las condiciones específicas, para su aprobación.

Una vez aprobadas las condiciones, el sistema pasará a una pantalla de ePagos⁵ (del Banco Mercantil) para proceder a realizar el pago. En caso de resultar positivo el pago, se presentará un voucher en pantalla para que el consumidor pueda imprimirlo y presentarlo en la taquilla, a la hora de retirar el vehículo.

Nota: Es importante destacar que, para las reservaciones, se seguirán las mismas reglas de negocio que están establecidas en el sistema actual.

Nuestros vehículos

En esta página se presentarán unas imágenes reducidas de todos los vehículos que se pueden alquilar, con el nombre y el precio o el rango de precios (en caso de que hayan variaciones, según la plaza). Al hacer clic sobre la imagen o sobre el nombre, se abrirá una pantalla con más fotos y con la información detallada de los vehículos.

Nuestros servicios

Esta es una página estática que describe todos los servicios ofrecidos por Amigo's. Debe estar escrita de forma de convencer al cliente potencial sobre la conveniencia de seleccionar a Amigo's sobre la competencia.

2 El CLIENTE deberá definir las reglas de negocio para el pre-pago del alquiler

3 Esto se hará mediante la tecnología “AJAX” que permite presentar la información sin refrescar la página, en una forma mucho más agradable y natural para los usuarios

4 El CLIENTE deberá definir la lógica de negocios para determinar si se pueden cubrir deficiencias en una plaza con vehículos de otra plaza, o si se puede realizar un alquiler sin disponibilidad

5 En la actualidad, el banco venezolano que está ofreciendo las mejores facilidades y comodidades para cobrar en Internet es el Banco Mercantil, por lo cual recomendamos fuertemente su utilización

Contáctenos

Esta es una de las secciones más importantes de cualquier sitio web, y en particular, cuando se ofrecen productos o servicios que se prestan a requerir respuestas a inquietudes, antes de tomar una decisión. Es en esta sección donde se recibirán solicitudes no estándares y oportunidades de negocio interesantes, o donde sencillamente se podrán satisfacer las inquietudes y preguntas de un cliente que esté por tomar una decisión.

El contacto debe ofrecerse por distintas vías, a elección del consumidor:

- Teléfonos
- Escrita (formulario de contacto)
- Chat privado, a través de una facilidad a instalar en el sitio web, mediante la cual el usuario inicia el chat en una ventana y un operador de Amigo's le puede contestar. La ventaja de este chat, es que se disponen de respuestas pre-definidas (o "enlatadas") que hacen el chat mucho más rápido y fácil para el operador de Amigo's y que todos los diálogos quedan grabados, para poder monitorear la calidad de la atención.
- Botón de "Skype me", que permite que aquellos consumidores que utilizan Skype puedan contactar a un operador por esta vía

Consideramos que estas dos últimas opciones son muy convenientes, ya que incrementan considerablemente las probabilidades de venta. Cuando un consumidor está buscando opciones y tiene alguna duda, se inclinará por la opción en donde sea atendido más rápido y mejor. Por eso, es conveniente que Amigo's sea esa opción, consolidando y demostrando su imagen de buen servicio y de cercanía con el cliente.

Si se decide aceptar estas dos últimas facilidades, es de suma importancia que Amigo's disponga de operadores que puedan contestar las solicitudes en una forma apropiada y que esté siempre disponible en el horario pre-fijado. Si esto no se puede lograr, es preferible no tener estas dos últimas opciones.

La comunicación escrita se hace a través de un formulario de "contacto", en vez de un email. Con esto se puede hacer un mejor direccionamiento y seguimiento a los contactos recibidos y se evita que la dirección de correo de Amigo's sea captada por buscadores de direcciones de correo de los spammers. La persona o unidad de negocio a ser contactada recibirá por correo electrónico una copia del "contacto".

A través del "back office", se podrán contestar los formularios de "contacto" y quedará una constancia escrita, tanto de la solicitud recibida, como de la respuesta dada.

Donde estamos

Se propone la presentación de un mapa de Venezuela en donde estén marcados los lugares donde opera Amigo's y debajo del mapa, la indicación exacta de cada lugar, indicando la dirección y los teléfonos de contacto.

Quiénes somos

Esta sección permite hablar un poco sobre la empresa: Misión, visión, características principales como la fecha de fundación, la cantidad de vehículos, los clientes principales...



Mapa del sitio

Sección indispensable en todo sitio, permite que el visitante del sitio consiga una página que anda buscando y sirve también para asegurar un acceso a todas las páginas del sitio, por parte de los buscadores (tipo Google).

Barra de navegación

Es una barra horizontal o vertical en donde se muestran las principales secciones del sitio, para que el usuario pueda moverse fácilmente de una página a otra.

EL PROYECTO

Para la ejecución de este proyecto, GWT asignará personal calificado que cubrirá las fases previstas en las metodologías de Gerencia de Proyectos y Desarrollo de Soluciones.

A tal efecto, se prevé la realización de las actividades siguientes:

- Reunión de arranque (Kickoff): se explica la metodología de trabajo, se revisa el alcance y plan de actividades y se constituye el equipo de trabajo que va a llevar a cabo el proyecto por parte de GWT y del CLIENTE.
- Levantamiento de información: Sesión de trabajo para definir y recopilar los requerimientos a cubrir en la configuración del sistema con base en el alcance establecido y definir las reglas de negocio a utilizar. Eventualmente, pudiera requerirse más de una reunión para cubrir esta actividad. En esta fase, el CLIENTE definirá el tipo de información que desea tener en el sistema, los reportes básicos requeridos, las estadísticas a producir, los alertas y las estrategias de carga de datos. Para lograr esto, es indispensable que el CLIENTE asegure la disponibilidad del personal clave durante las sesiones de trabajo y suministre los modelos de archivos y reportes que utiliza en la actualidad. Esta es la única forma de garantizar que el producto a implementarse cumpla con sus necesidades
- Análisis y Diseño: Análisis de los requerimientos levantados, elaboración del modelo de datos, diseño y estructura de la solución
- Construcción del sitio web
- Presentación y revisión del sistema, por parte del CLIENTE, a fin de asegurar que esté cumpliendo con sus objetivos.
- Ajustes que hayan salido de la revisión. Preparación de los reportes y estadísticas siguientes
- Adiestramiento al administrador y a los usuarios del sistema (4 horas)

El proyecto se llevará a cabo en dos etapas. En la primera se ofrecerá toda la funcionalidad sin las reservaciones, de forma de poder sustituir la página actual y en la segunda etapa se harán las reservaciones y los pagos. El tiempo estimado para la realización de la primera etapa es de 8 semanas, a partir de la reunión de arranque, y para la segunda etapa de 7 semanas, una vez finalizada la etapa anterior.

Nota: La carga de datos es responsabilidad del CLIENTE, quien podrá hacerla directamente en el sistema o en hojas de cálculo (Excel), en caso que la información ya esté computarizada.

PROPUESTA ECONÓMICA

Costos una sola vez

El costo para la construcción y adaptación de la aplicación es de **Cincuenta y tres mil seiscientos treinta y dos Bolívares (Bs.F. 53.632)**. A continuación pueden verse los costos del proyecto por cada módulo:

MODULO	Duración	COSTO (Bs. F.)
ETAPA I (reemplazo página actual)	8 sem	22.704
ETAPA II (Reservaciones y pagos)	7 sem	29.928
TOTAL	15 sem	53.632

Este monto incluye:

- Configuración del sistema, de acuerdo a lo explicado en la sección anterior
- Cuatro horas de adiestramiento al personal del CLIENTE

No se incluye:

- Cambios en el diseño una vez aprobado
- Carga de datos
- Cambios en el alcance de esta propuesta
- Costos de viaje a las instalaciones del CLIENTE

La forma de pago es 50% del costo al arranque de cada etapa y 50% al finalizarla.

Costos periódicos

Como el sistema estará hospedado en el mismo servidor donde está la aplicación actual, el hospedaje será únicamente de Bs 150 por mes adicionales al pago actual, por el incremento de carga.

No hace falta ningún pago de licencia adicional, ya que el sistema actual lo incluye.

El CLIENTE dispondrá de un sistema de Tickets en donde podrá registrar, en línea, los reportes de fallas, sus solicitudes de servicio y podrá hacerles seguimiento.

Los costos fijos periódicos serán facturados trimestralmente, al inicio de cada trimestre y deberán ser cancelados a los 30 días de la presentación de la factura).

IVA y Ajuste por inflación

Los precios de esta propuesta no incluyen el IVA



Los costos periódicos a pagar en el futuro, a partir de Julio 2008, están sujetos a un ajuste por inflación trimestral, de acuerdo al Índice de precios al consumidor del área metropolitana de Caracas determinado por el Banco Central de Venezuela tomando como base, el IPC del mes de diciembre 2007.

CONTRATO – Términos de Negocio

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., domiciliada en la Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre A, Piso 3, Oficina A-303, Chuao, Caracas 1060, Venezuela (GWT) y EL CLIENTE domiciliada en Caracas, Venezuela, 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 esta Propuesta de Servicios, conforman el contrato indivisible ("Contrato") entre GWT y EL CLIENTE nombrado en la Propuesta de Servicios.

1. Servicios

1.1 Servicios: 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.

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 planificación y estimación, y no representan una obligación contractual.

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 deberán ser aceptados por EL CLIENTE dentro de los 5 días hábiles a su recepción. En caso de tener alguna objeción esta deberá ser notificada a GWT por escrito para su corrección. Si no hay ninguna objeción en el plazo arriba mencionado, los productos se considerarán aceptados.

2.2. Propiedad de los Productos: GWT transferirá al CLIENTE los títulos de GWT respecto de los Productos indicados en la Propuesta de Servicios, con sujeción a lo siguiente:

- 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 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, sub-licenciar, y comercializar dichos Productos del CLIENTE.

3. Responsabilidades del CLIENTE

El desempeño por parte de GWT depende de la cooperación del CLIENTE con GWT y del desempeño de las responsabilidades del 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 al CLIENTE conjuntamente con los cargos por los servicios y deberá ser pagado por el CLIENTE.

4.2. Pago de Facturas: GWT facturará al 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) 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

b) 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 GWT.

c) 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

d) 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.

e) En caso que haya montos en disputa en una factura, El CLIENTE se compromete a cancelar el monto no disputado de la misma

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 EL CLIENTE 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.

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, si no 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. En el caso de terminación por cualquier motivo, GWT entregará un CD-ROM o equivalente con toda la data del CLIENTE que tenga en su poder.

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 del CLIENTE. La información Confidencial del 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; 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 del 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 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 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 cláusulas 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.

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.

8. General

8.1. Sub-contratación: GWT podrá sub-contratar cualquier parte de los Servicios a uno o más sub-contratistas 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 sub-contratistas 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 al 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 del CLIENTE. Las referencias hechas en este Contrato (incluidas sin limitación en la Cláusula 8.7.) al 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.

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 del 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.

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 Venezuela. GWT no es un

fideicomisario del CLIENTE y no se compromete a realizar ninguna obligación reguladora del CLIENTE o a asumir ninguna responsabilidad por el negocio u operaciones del 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, o ha sido inducida a firmar este Contrato por una declaración distinta a aquellas expresamente estipuladas en este 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 de los Términos del Negocio - Contrato.



DOCUMENTO DE FIRMAS

La firma autorizada en esta página, indica su aceptación de esta Propuesta de Servicios.

Acordado: EL CLIENTE Por: Firma Autorizada Nombre: C.I.: Cargo: Fecha: Dirección: Fecha Estimada Inicio:	Acordado: GWT Por: Firma Autorizada Nombre: Hernán Rosas C.I.: V – 4.090.277 Cargo: Socio - Director Fecha: 8/2/2008 Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre A, Piso 3, Of. A303, Caracas 1060, Chuao. Tlf. 959-6889 Fecha Estimada Inicio:
---	--