



GlobalWebTek .com

On Line Applications | Web Estrategy | eBusiness Solutions

PROPUESTA DE ASESORÍA PARA DAYCO HOST



Presentado por GLOBALWEBTEK
Julio 2008

INTRODUCCIÓN

GWT se complace en presentar esta propuesta de servicios a **DAYCO HOST** (en lo sucesivo, “el **CLIENTE**”), para la ejecución de una asesoría que facilite a Daycohost lograr una organización más orientada y centrada en el cliente, a fin de facilitar el crecimiento de la empresa en los próximos años

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.

ANTECEDENTES

En las reuniones sostenidas con Mariadela Larrazabal, nos ha expresado que, principalmente:

- Daycohost ha tenido un crecimiento constante y sostenido en sus 7 años de existencia
- Necesita prepararse para una nueva etapa de crecimiento que esté basada en una mayor orientación al cliente
- Si bien todos los departamentos están organizados, tienen sus indicadores de gestión y ofrecen un servicio de calidad, se carece de una visión integral del cliente, que cruce las fronteras de la organización

En base a estos antecedentes, proponemos el alcance siguiente.

ALCANCE

Para lograr una organización más centrada en el cliente, es indispensable lograr en todo el personal de la empresa, empezando con los líderes, una actitud muy especial de "Pasión por el cliente". Esto implica cambiar paradigmas muy arraigados, tanto en las gerencias de mercadeo y de ventas como con el personal técnico. El personal de ventas, debe evitar hacer compromisos que sean muy difíciles de cumplir por parte del personal de tecnología, y este personal debe comprender que lo más importante no es el "performance", la tecnología, los indicadores y hacer bien el trabajo con calidad y eficiencia, sino la satisfacción del cliente.

Los cambios de mentalidad no pueden ser logrados fácilmente sin una verdadera creencia y convencimiento, es decir sin internalizar los valores que se quieren instituir. Para ello se proponen los objetivos concretos siguientes:

- Lograr una VISIÓN COMPARTIDA por toda la organización de lo que espera el cliente y de lo que representa para él, valor y calidad de servicio
- Alinear a todos los departamentos en torno a una CULTURA de servicio al cliente, con sentido de negocios
- Asegurarse que los PROCESOS estén apoyando la visión y cultura definidas previamente, y modificar todo los procesos que deban ser ajustados, en particular aquellos que cruzan las fronteras entre los departamentos

Lo cual debe realizarse en tres Fases:

- I. Comprensión del problema: se necesita una comprensión compartida del problema y de la situación actual. Se debe entender donde "está el dolor" y por qué se está haciendo este ejercicio
- II. Alineación de la gerencia en torno a una visión compartida: Requisito indispensable para poder cambiar
- III. Diseño del nuevo proceso

A continuación detallamos las actividades a realizar en cada una de las fases.

Fase I – Comprensión del problema

Las actividades a realizar son las siguientes:

- Revisión de la misión, visión, orientación estratégica, Balanced Score Card, cadena de valor y plan de negocios
- Entrevistas con los principales responsables de cada organización
- Levantamiento de los principales procesos actuales e indicadores de gestión
- Entrevistas completas con unos 10 clientes (Satisfechos, Insatisfechos, Perdidos, y no logrados) para entender qué esperan de Daycohost y las principales razones de su satisfacción o insatisfacción

Se hará una presentación con la situación actual y se entregará el documento escrito correspondiente.

Duración estimada de la fase: 4 semanas

Fase II – Visión compartida de éxito

Las actividad a realizar es una sesión de Trabajo de un día completo con el equipo de gerencia para:

- Presentar los resultados de la fase I y lograr una comprensión de qué es lo que anda bien y qué debe ser mejorado
- Lograr una visión compartida de lo que se espera de una organización centrada en el cliente, con sentido de negocios
- Identificación de obstáculos
- Identificación de habilitadores
- Acciones requeridas

Se entregará el Informe de la sesión, con la visión compartida, obstáculos, habilitadores y acciones

Duración estimada de la fase: 2 semanas

Fase III – Diseño del nuevo proceso

Las actividades a realizar son las siguientes:

- Diseñar nuevo proceso de trabajo (o ajustes al proceso actual)
- Diseñar las estructuras: Organización, políticas, normas y procedimientos
- Identificar variables de medición en términos de servicio, costo, tiempo y calidad
- Revisar qué se debe hacer con los sistemas actuales para apoyar la nueva cultura de organización a lograr

Se entregará la Documentación de los procesos de trabajo principales, el Plan maestro de Implementación de procesos, sistemas, estructuras y gente

La duración estimada de la fase no puede ser determinada actualmente, ya que dependerá de los resultados de las fases anteriores y de los cambios que haya que hacer en los procesos, por lo cual no se puede presentar una propuesta económica en estos momentos.

PROPUESTA ECONÓMICA

El costo para las fases I y II de esta asesoría es de **Cincuenta y seis mil quinientos sesenta Bolivares (Bs. 56.560)** Más IVA, en base al cálculo siguiente:

Actividades	Socio (Hrs)	Consultores Senior (Hrs)	COSTO (Bs.)
I - Comprensión del problema	40	100	34.000
II – Visión compartida de éxito	40	52	22.560
III – Diseño del nuevo Proceso	?	?	
TOTAL FASES I Y II			56.560

Las tarifas horarias son de Bs. 300, para el socio y Bs. 220 para los consultores senior

Para realizar la Fase I, se requerirá recibir por parte del CLIENTE la documentación sobre la misión, visión, orientación estratégica, Balanced Score Card, cadena de valor y plan de negocios de la empresa. Igualmente se requiere la disponibilidad del personal a entrevistar en las oficinas de Daycohost de Caracas.

Para la Fase II, el CLIENTE será responsable de proveer el lugar donde se va a realizar la sesión de trabajo. Es muy importante que el personal que vaya a participar en la sesión de trabajo no tenga interrupciones, para lo cual se propone que sea realizado fuera de la oficina si es en días de semana. Los gastos del evento (local, refrigerios, transporte...) son por cuenta del CLIENTE.

La forma de pago es de 30% del costo a la aprobación de la asesoría, 40% a la entrega del Informe de la Fase I y de 30% a la entrega de la Fase II.

El trabajo será realizado por Hernán Rosas, socio director de GWT, Alex de Leon, Caterina Pacitto y/o Gigliola Merola, consultores Senior. Los resúmenes curriculares se incluyen a continuación.

Hernán Rosas – Resumen curricular

Experiencia Laboral

Actual:

Miembro Fundador y Director de **GlobalWebTek**, empresa de asesoría y desarrollo de negocios electrónicos.

Creador, Fundador y presidente de **Venezuelatuya.com**, una portal sobre Venezuela y un negocio electrónico de turismo

Profesor invitado del Instituto Estudios Superiores Administración (**IESA**): Dictado de las materias de Tecnología de Información y de Negocios Electrónicos en la maestría, en el Programa Avanzado de Gerencia (PAG), en el programa de Gerencia para Ingenieros, en el diplomado para abogados y en varios cursos "In house" (Bigott, Banesco, Banco Provincial, B.O.D. y Proveedores de SIDOR)

Promociones Vencred (2000-2002): Desarrollo de la primera red independiente de cajeros automáticos de Venezuela; Conceptualización y control del desarrollo de un sistema de contabilidad por Internet; Desarrollo de un sistema de manejo de relaciones con Clientes (CRM) para Banca Privada del Banco Venezolano de Crédito

Chuao.com (1999-2000):

Conceptualización y diseño de una incubadora de negocios en Internet; Preparación del plan de negocios de la empresa; Organización de la infraestructura administrativa "sin papeles"

Petróleos de Venezuela (1998-1999):

Gerente de Tecnología de Información de la División de Manufactura y Mercadeo: Encargado de promover y apoyar el uso de la TI en la división; responsable de la relación con Intesa

Maraven S.A. (1977-1998):

Sub-gerente de Planificación corporativa (1995-1997), Gerente de Negociaciones Financieras (1994-1995), Gerente de Sistemas de Exploración y Producción (1990-1994), Jefe de consultoría y apoyo de informática (1986-1990), Jefe de Métodos y Ciencias Gerenciales – Refinería Cardón (1985-1986), Jefe de Desarrollo de Sistemas – Refinería Cardón (1980-1984), Analista Ciencias Gerenciales (1977-1980)

Docencia (1972-1977):

Instituto de Programación y Sistemas (PSI): Dictado de cursos de PL/I y de Lógica de Programación. Instituto Universitario de Tecnología: Dictado de cursos de Matemática

Academia

- Master of Science in Management - Massachusetts Institute of Technology M.I.T – 1994
- Programa Avanzado de Gerencia - Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) – 1988
- Ingeniero en Computación Summa cum Laude - Universidad Simón Bolívar – 1979
- Idiomas: Español, Inglés y Francés (Avanzado), Alemán (Principiante)

Alex de Leon Calles – Resumen Curricular

Experiencia Laboral

- Consultor de Transformación de Empresas con sólidos conocimientos en Planificación Estratégica, Gerencia de Procesos, Diseño de Estructuras Organizacionales y Gerencia del Cambio, utilizando metodologías, técnicas y herramientas apropiadas. Destrezas en facilitación de sesiones con equipos multidisciplinarios.
- Actualmente asesora el Mejoramiento de Procesos y Servicios de los bancos Caroní y Del Sur.
- Desde Septiembre de 2005 hasta Junio de 2007 se desempeñó como Consultor de Reingeniería de los procesos de Crédito y de Agencias, y del Mejoramiento de Procesos Administrativos de Mi Casa Entidad de Ahorro y Préstamo. Adicionalmente en el adiestramiento y coaching al personal de procesos en Gerencia de Procesos y en la implementación del software para el Mejoramiento y Documentación de Procesos (ProActivity).
- Hasta Agosto de 2005 trabajó como Consultor de Mejoramiento de Procesos en las empresas Motorola, OLTP MoneyNet y el Consultorio Jurídico MENPA.
- Hasta Septiembre de 2002 se desempeñó como Consultor en los Proyectos de Transformación de las Gerencias de Procesos Financieros y de Negocios con Terceros de PDVSA.
- Desde 1997 hasta Enero de 2002 estuvo trabajando en Intesa como Consultor de Transformación, utilizando metodologías, técnicas y herramientas en Alineación Estratégica, Mejoramiento de Procesos de Negocio, Estructuras Organizacionales y Manejo del Cambio. Durante estos años, trabajó en los Proyectos de Transformación de PDVSA: Unidad de Explotación Lagomar, Gerencia de Presupuesto y Control de Gestión de Producción y en la Gerencia de Procesos Financieros; y en los Proyectos de Mejoramiento de Procesos de las empresas: Vicson-Sivensa, Petrozuata, Vengas y BP-Exploración.
- En los años 1995 y 96 estuvo trabajando como Consultor de Reingeniería en los proyectos de la División de Mercadeo Interno y en las Gerencias de Recursos Humanos y Auditoría Interna de Maraven, S.A. filial de PDVSA.
- Desde 1989 hasta 1994 trabajó en la implantación de la filosofía de Calidad Total en Maraven S.A, lo cual incluyó metodologías, técnicas y herramientas; desempeñándose como Asesor de Calidad de Gestión en las Gerencias de Exploración y Producción, Servicios Generales, Auditoría Interna y en la División de Mercadeo Interno de la Empresa.
- Ingresó a Maraven en 1976 y durante sus primeros doce años, estuvo involucrado en diferentes proyectos de Tecnología de Información asociados al negocio de Petróleo (Exploración, Producción y Refinación), desempeñándose en posiciones técnicas y supervisoras, en el Desarrollo de Sistemas de Información, en Gerencia de Proyectos y en Planificación de Tecnología de Información.

Academia

En 1979 obtuvo el título de Licenciado en Computación en la Universidad Central de Venezuela (UCV).

Caterina Pacitto – Resumen curricular

Experiencia Laboral

Trayectoria de 27 años de experticia y sólidos conocimientos en la gerencia, operación y administración de organizaciones de prestación de servicio de tecnología de Información, departamento de atención al cliente y ventas virtuales, operación de infraestructura de Hardware y Software y Ejecución de Proyectos de sistemas y aplicaciones.

GlobalWebTek (Abril 2008- presente):

- Se desempeño como Gerente de Consultoría y Proyectos encargada de la correcta ejecución de los diversos desarrollos tecnológicos, la atención a los clientes desde la etapa de preventa y conceptualización hasta la implementación de los mismos.

Consolidada de Ferrys C.A. (Conferry) (2003- Abril 2008):

- Se desempeño como Gerente de Informática a cargo de Ejecutar los proyectos tecnológicos requeridos para mejorar la calidad de servicio y asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura de sistema. Encargada del centro de atención al cliente y del departamento de ventas virtuales.

Intesa (1998- 2003):

- En los años 2002 y 2003 se desempeño como gerente de servicios corporativos en la Vicepresidencia de Servicios Integrados de Intesa, encargada de la operación, monitoreo, medición y definición de estándares de la infraestructura de Hardware y Software a nivel nacional que prestaba servicios de Informática a PDVSA.
- En los años 1998 y 2001 se desempeño como gerente de servicios de campo en la Vicepresidencia de Servicios Integrados de Intesa, encargada de la atención a cliente en 2do y 3er nivel y proyectos de infraestructura en el área metropolitana de Caracas, supervisando una organización de 150 personas y 3000 usuarios/estaciones de trabajo de PDVSA S.A.

Maraven S.A. (1981-1997):

- En los años 1994 y 1997 desempeño diversos cargos supervisorios en las áreas de servicios y atención al cliente y mensajería o correo electrónico corporativa en Maraven, S.A. filial de PDVSA.
- Desde 1991 hasta 1994 trabajó en Maracaibo en la Gerencia de Informática desempeñándose como Supervisora del área de computación grafica y especializada brindando apoyo a las organizaciones de Ingeniería, mantenimiento y Geología en el negocio de Producción de petróleo de Maraven S.A filial de PDVSA.
- Ingresó a Maraven S.A filial de PDVSA. en 1981 a la Gerencia Computación y durante diez años, participo en diferentes proyectos de Tecnología de Información asociados al negocio de Petróleo (Exploración, Producción, Comercio Suministro y servicios generales), desempeñándose en posiciones técnicas y supervisoras, en el Desarrollo y mantenimiento de Sistemas de Información y en Gerencia de Proyectos y Computación personal.

Academia

- Especialización en Sistemas de Información – Universidad Católica Andrés Bello 1991
- Ingeniero Químico - Universidad Simón Bolívar – 1980

Gigliola Merola – Resumen Curricular

Experiencia Laboral

- Desde Septiembre del 2006 se desempeña como Gerente de Operaciones y Mantenimiento de la empresa GlobalWebTek. Se ha desempeñado tanto en el área de Consultoría como en áreas técnicas gestionando la Operación de Plataformas, el mantenimiento de aplicaciones. Ha implantado procesos tecnológicos con el negocio de la empresa.
- Entre el año 2005 y 2006 se desempeñó como Gerente de Proyecto y Consultor Senior de la empresa GlobalWebTek, conocimiento sólidos de Gerencia de Proyectos.
- Entre los años 2004 y 2005 ha liderado la implantación de un CRM en una entidad bancaria, y del Sistema de Alquiler de Vehículos de HERTZ.
- Desde el año 2001 hasta Febrero 2003 se desempeñó como Gerente de Proyecto en Intesa para las soluciones del negocio de PDVSA Gas
- Entre los años 1997 y 2001 lideró el área de Mantenimiento (Continuidad Operativa) de los Sistemas en PDVSA Gas, apoyando la definición, coordinación e implantación de procesos de gerencia de proyectos de acuerdo a los requisitos del Nivel 2 del Modelo de Software Capability Model (SW – CMM), lideró un sistema piloto para CMM. Entre los procesos coordinados e implantados que apoyó se encuentran: Gerencia de Requerimientos, Software Configuration Management, Control de Cambio, Métricas para desarrollo de software (Function Points).
- Ingresó a Corpoven en 1990 y durante sus primeros tres años, se desempeñó como system manager de toda la plataforma VMS a nivel nacional. Sus siguientes cuatro años desempeñó cargos técnicos y supervisorios en las gerencias de Mercadeo Nacional y Gas en el área de desarrollo de sistemas.
- Desde 1988 a 1990 se desempeñó como analista de sistemas en el área de computación gráfica para el negocio de Geología de Corpoven, haciendo uso de equipo Intergraph
- Desde 1987 a 1988 trabajó como consultor técnico en sistemas administrativos en la empresa BRT Consultores

Academia

- Curso de Certificación Gerente de Proyecto según el Project Management Institute (2006)
- Certificada como Coach Ontológico Empresarial (Newsfiled Consulting – 2002)
- Licenciada en Computación en la Universidad Central de Venezuela – 1986
- Idiomas: Español. Italiano, Inglés

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. 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.

3. Honorarios y Pagos

3.1. 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.

3.2. Pago de Facturas: GWT facturará al CLIENTE de conformidad con lo términos y condiciones estipulados en previamente. 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 cinco (5) días continuos siguientes a la fecha de emisión de la factura, en el domicilio de GWT.

4. Plazo y Terminación

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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).

4.4. 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.

5. Confidencialidad

5.1. 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.

5.2. 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).

5.3. 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.

6. Responsabilidad

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

7. General

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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 7.7.) 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.

7.4. Renuncia: Con sujeción a la Cláusula 7.8., 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.

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. 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.

7.10. 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.

8. 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: Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre A, Piso 3, Of. A303, Caracas 1060, Chuao. Tlf. 959-6889 Fecha Estimada Inicio:
---	---