



GlobalWebTek .com

On Line Applications | Web Estrategy | eBusiness Solutions

PROPUESTA DE SERVICIOS SOLUCIÓN DE APOYO A GESTION (CRM) PARA SIGESP

Presentado por GLOBALWEBTEK
Noviembre 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 **SIGESP** (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 de contar con una solución que le apoye en la obtención de contratos y proyectos, en el control de los mismos (incluyendo la captación de hojas de tiempo), en la gestión de clientes y relacionados, así como en las comunicaciones internas. Se propone desarrollar una solución que permita:

- Controlar y apoyar la gestión de ventas registrando el esfuerzo de ventas y haciendo seguimiento desde el prospecto, pasando por la entrega de la propuesta, hasta la aprobación y firma del proyecto
- Apoyar la gerencia de proyectos, a partir de las estimaciones de tiempo, de hojas de tiempo que llevaría todo el personal de la empresa, de los reportes de avance y de los otros documentos relacionados (actas de revisión, actas de entrega...)
- Servicio de post-venta, con un sistema de tickets en donde el mismo cliente desde la página web, o en su defecto el personal de atención al cliente, introduzca todas las solicitudes de servicios y reportes de errores, y que sirva para el seguimiento y control de la ejecución y posterior captación de estadísticas de servicio.
- Control de todas las actividades pendientes de la empresa y registro de la historia de su ejecución o cierre
- Llevar el control de las relaciones que tiene la empresa con sus clientes y relacionados (CRM - Customer Relationship Management)
- Guardar la documentación interna de la empresa, incluyendo formatos, normas y procedimientos, guías de trabajo...
- Generar los reportes de información que apoyen a la gestión de la gerencia

El desarrollo de la solución incluye la configuración de los módulos que se describen a continuación.

Módulo de Gestión de Relacionados

Este módulo, de tipo CRM (Customer Relationship Management), permite llevar una base de datos con todos los clientes y relacionados, organizados por organización a la cual pertenecen, y guardando todas las interacciones que ocurran, incluyendo emails, visitas, presentaciones, minutas de reunión, etc.

Esto permite un registro centralizado de toda la información de clientes, en un solo sitio, y accesible a todo el personal autorizado. Así, cuando se recibe una llamada o se prepara una visita a un cliente, se tiene a la mano, y en un solo lugar, toda la información necesaria.

Contempla las siguientes funciones:

- **Administración de usuarios.** Esto incluye el ingreso, modificación y eliminación de los usuarios que podrán acceder al sistema mediante un login y un password. Los usuarios corresponden a los trabajadores de la empresa, el administrador del sistema, directivos y cualquier persona a la que se le quiera otorgar acceso.
- **Administración de relacionados (Empresas y Personas).** Permite el ingreso y modificación de los clientes (personas naturales y jurídicas), que tienen o pueden

tener relación de negocio con EL CLIENTE, almacenando todos aquellos datos de importancia para el manejo de la relación.

- **Manejo de Interacciones.** Lleva el registro, modificación y consulta de toda aquella información de interés en el proceso de gestión de la relación con el cliente. Una interacción puede corresponder a eventos que suceden y sobre los cuales se quiere guardar datos, bien sea, por una llamada, una visita, el cierre de una negociación, acuerdos, correos, entre otros. Esta función permitirá el envío de Correos electrónicos a través del sistema permitiendo de esta manera guardar la interacción.
- **Búsqueda.** Permite realizar búsqueda de clientes basada en criterios que se establezcan. Estos criterios corresponden a los datos definidos como información de interés sobre el cliente (Empresa, teléfonos, ciudad...)
- **Administración de Perfiles de Acceso y Seguridad.** Permitirá la definición de las funciones e información que podrá ingresar y acceder cada usuario del sistema

Módulo de Gestión de Ventas

Esta función permitirá hacer SEGUIMIENTO a una oportunidad o prospecto desde su creación hasta su cierre definitivo. Esto apoyará a la fuerza de ventas en tener una responsabilidad integral en todos los pasos de las ventas a su cargo. Permite que cualquier persona autorizada pueda conocer el estatus de una venta en cualquier momento, así como de saber cuales son las acciones pendientes y en proceso.

Entre las actividades que se contemplan están:

- Creación del Prospecto u oportunidad (p.ej. Sistema para el Ministerio tal, Mejoras al sistema del Instituto tal, Contrato de servicios para tal)
- Registro de las llamadas, reuniones y documentación de venta
- Seguimiento a las acciones pendientes
- Envío (si es por medio electrónico) y almacenamiento de la propuesta digitalizada

Una vez aprobada la oferta o propuesta, el sistema permitirá el seguimiento a los diferentes pasos en la evolución de la venta a través del manejo de los Estatus en cada paso del proceso. El sistema NO contempla la creación y manejo de la gestión de los procesos de Compra, facturación, contabilidad, etc, los cuales deben ser manejados a través del sistema administrativo contable de la empresa. Sin embargo, se puede incrementar el alcance de esta propuesta para incluir el pase de información (via Batch o Web Services) a otros sistemas del CLIENTE.

Módulo de Gerencia de Proyectos

Para facilitar el control del proyecto, se ofrece este módulo que permite:

- El ingreso de toda la información del proyecto (alcance, propuesta, contrato, responsables, estimados de costos, clientes contacto, recursos asignados (staff))
- Ingreso del plan de trabajo. Incluye la carga de todas las actividades a realizar en el proyecto, con las fechas de inicio y finalización planificadas y reales

- Comparación plan vs. real, tanto en avance físico como en tiempos invertidos por recurso asignados al proyecto. Los tiempos se obtienen del módulo de control de tiempo descrito más abajo
- Registro de todas las interacciones (reuniones, visitas, pruebas) y documentación relacionada con el proyecto
- Ingreso de las revisiones de calidad
- Ingreso de todas las tareas que salgan durante el proyecto, y que requieran seguimiento, las cuales son controladas desde el módulo de tareas pendientes

Módulo de Control de tiempo

Este módulo permite el ingreso de todas las actividades realizadas por todo el personal de la empresa. Cada actividad puede ir relacionada a un cliente o a un proyecto (interno o externo) y contempla una hora de inicio y de finalización, el tipo de actividad (Análisis, Programación, Soporte, Documentación, Esfuerzo de ventas...) y la actividad realizada.

La información relacionada con un proyecto es manejada por el módulo de control de proyectos.

Se ofrecen gráficos y reportes para saber en donde se está invirtiendo el tiempo, bien sea a nivel de cliente o proyecto, de actividad o de persona.

Se ha previsto la preparación de archivos planos con la información relacionada a tiempos para que pueda ser procesada por otro sistema del CLIENTE.

Módulo de Post-Venta (Gestión de Tickets de servicio)

Gracias a este módulo, el cliente final puede introducir sus solicitudes por medio de "tickets" de servicio, los cuales son almacenados en una base de datos para su control y seguimiento. En caso de que el usuario ingrese su petición por teléfono, los tickets deberán ser ingresados por el personal de Atención al Cliente.

El ticket permite la asignación inicial al responsable, quien podrá abrir otro ticket relacionado, en caso de que la solución no esté en sus manos y requiera la intervención de otra persona u organización.

Una vez concluidas todas las acciones necesarias para cumplir con la solicitud del cliente, el ticket es cerrado y el cliente es informado vía email. Si se desea, el mismo cliente puede consultar el estatus de su ticket, en línea, a todo lo largo del proceso.

Además de proveer las herramientas para dar un mejor servicio, al evitar olvidos y mejorar la comunicación y el seguimiento, el módulo produce estadísticas que permiten evaluar la gestión de atención al cliente.

Módulo de Tareas Pendientes

Es módulo facilita el control de tareas pendientes dentro de la empresa, facilitando su seguimiento y evitando pérdidas de negocios o de imagen por olvido.

Contempla las siguientes funciones:

- Crear tareas pendientes, asociadas a una actividad de ventas, de proyectos, soporte, o cualquier otra actividad dentro de la empresa. Estas tareas podrán tener fechas de terminación, seguimiento y podrán ser asignadas a un usuario o persona en particular. Estas tareas o acciones pendientes podrán ser cambiadas de estatus en la medida que sea necesario.
- Tendrá la facilidad de mostrar las alertas o seguimiento a las tareas pendientes y aquellas que están pronto a vencerse. Esta funcionalidad permitirá una mejor administración y seguimiento de las funciones realizadas. Además de permitir guardar la historia de las fechas en que debían ser realizadas las mismas.
- Alertas a la gerencia, de acuerdo a criterios establecidos (máximo tiempo de atención, prioridades, etc.) Se van a manejar máximo 5 alertas a definir con el cliente.

Módulo de Conocimiento (Know How)

En toda empresa, preservar el conocimiento es sumamente importante, ya que facilita los procesos, evita el re-trabajo y permite pasar las experiencias de un proyecto a otro.

En el sistema propuesto, los documentos asociados a un proyecto son guardados junto con la información del proyecto. Para los demás documentos, y en particular para los que guardan la experiencia y el conocimiento, se ofrece la facilidad de almacenaje en la base de datos del sistema. Esto permite guardar normas, procedimientos, metodologías, así como la documentación de los productos del CLIENTE (p.ej. del los distintos módulos del sistema SIGESP).

También permite guardar los modelos a utilizar tales como formatos de propuestas, de cartas, etc.

Finalmente, este es un buen lugar para guardar la información del mercado, de competidores, de otros productos, en fin, toda la información que se considere de utilidad en la gestión diaria de la empresa.

Módulo de Comunicación

Este módulo, nativo de Net2Client, permite la comunicación interna entre los integrantes de la organización, así como el envío de email masivos (pero personalizados) a los relacionados. También permite el envío de SMS (mensajes de texto por celular).

La principal ventaja radica en que los emails quedan almacenados como interacciones con el cliente o proveedor, pudiendo ser consultados posteriormente y formando parte del “expediente” del contacto.

Igualmente, los mensajes internos quedan almacenados y se registra la fecha y hora de envío, así como la fecha y hora en que han sido abiertos. Esto constituye un excelente y ágil mecanismo para el envío de un memorando interno o de cualquier comunicación interna.

Módulo de Información Gerencial

Esta función permitirá tener una visión general sumariada y rápido acceso a la información sobre el estatus de:

- Procesos de venta: reporte de funnel de venta
- Tareas pendientes y vencidas, tanto las individuales como las de todas las personas de los diferentes departamentos a su cargo o a los que tenga acceso
- Alerta o recordatorios de acciones pendientes
- Reporte de Clientes esperando por información o acciones de la empresa y responsable de la acción
- Reportes sumarios y detallados de estatus de la gestión (incluye un máximo de cuatro (4) reportes)

Entregables

- Módulos descritos anteriormente configurados e implantados
- Códigos Fuentes de los programas
- Guía de Usuarios y Guía del Sistema
- Adiestramiento a Usuarios y Administradores del Sistema

Premisas

- El alcance fue definido en función de los datos recibidos y nuestra experiencia en proyectos similares
- Cualquier cambio en la conducción del negocio y/u organización que impacte el desarrollo del Proyecto según lo planificado en el plan de trabajo, podrá ser considerado como cambio de alcance al mismo, en cuyo caso se revisarán los tiempos y costos
- El Sistema se desarrollará con los siguientes componentes de software: Linux (2.6.15), Apache (2.2.0), MySQL (5.0.27), PHP (5.1.6)
- El sistema será desarrollado en una plataforma WEB y podrá ser visto sin inconvenientes con Internet Explorer (versión 6 en adelante) y Firefox.
- Este desarrollo se realizará sobre la plataforma Net2Client y WIB (Web Interactive Builder), tecnología de avanzada venezolana, para el desarrollo de sistemas para Internet. (Ver descripción más abajo)
- Los retrasos causados al cronograma acordado no imputables a GWT, serán sometidos como un cambio de alcance para ser reconocidos
- EL CLIENTE asume la responsabilidad de asignar personal que asista en la realización de todas las actividades aquí previstas

Facilidades ofrecidas por Net2Client

Net2Client es un sistema basado en el manejador de base de datos "MySQL" (el mismo utilizado por Google, Yahoo y Wikipedia) y los lenguajes de programación PHP, HTML y JavaScript. Utiliza la última tecnología disponible en la red, tal como AJAX (Asynchronous Javascript and XML) para producir página más dinámicas y más poderosas y cumple con los últimos estándares de programación web como la utilización de CSS (Cascading Style Sheets).

Un sistema programado con Net2Client, cuenta AUTOMÁTICAMENTE con las características y facilidades siguientes:

- Panel de control para ejecución rápida de comandos, permite pasa fácilmente de una función a otra
- Preparación de reportes sencillos, pero poderosos, por parte del usuario final, con un mínimo de entrenamiento
- Preparación de reportes más complejos (multi-tabla) por parte de programadores con conocimientos de SQL
- Preparación de emails y cartas personalizadas, con la posibilidad de tener textos pre-configurados
- Envío y recepción (opcional) de emails. Para poder tener la recepción de correos electrónicos, es necesario que el servidor de correo esté en el mismo servidor que Net2Client
- Envío de mensajes de texto para celulares (SMS). Contempla un cargo adicional mínimo mensual y la pre-compra de una cantidad de mensajes, ya que cada mensaje tiene un costo
- Comunicaciones Internas a través de mensajes internos permite saber quién (y cuándo) ha leído un mensaje
- Registro de uso del sistema permite saber quién entra al sistema, desde que dirección IP, a qué hora y las operaciones de entrada, actualización o eliminación de registros, así como de envío de emails.
- Actualizaciones periódicas del producto, sin costo para aquellos clientes que tengan contrato de mantenimiento, y cobrado por horas para los otros clientes
- Posibilidad de expandir el producto construyendo nuevos módulos a la medida del CLIENTE

Para más información y ejemplos de las pantallas de Net2Client, favor ver la siguiente dirección: <http://www.net2client.net/informacion/pantallas.htm>

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. 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. Para lograr esto, es indispensable que el CLIENTE asegure la disponibilidad del personal clave durante las sesiones de trabajo y suministre toda la información requerida. 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 sistema, a través de las siguientes actividades
 - Configuración de la aplicación en Net2Client con todas las tablas de datos y en WIB
 - Construcción de las funcionalidades planificadas dentro del alcance establecido
- 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.
- Adiestramiento al administrador (2 horas) y a los usuarios del sistema (4 horas)

PROPUESTA ECONÓMICA

Costos una sola vez

El costo para la construcción y adaptación de la aplicación detallada en la sección anterior es de **sesenta y siete mil doscientos Bolívares (Bs. 67.200)**.

El tiempo de entrega del proyecto, serán **3 meses** a partir de la reunión de arranque o inicio del proyecto, la cual se establecerá de mutuo acuerdo una vez firmada esta propuesta en señal de aceptación.

Este monto incluye:

- Configuración del sistema, de acuerdo a lo explicado en la sección anterior
- Carga de datos inicial, a partir de la información depurada, recibida en formato electrónico
- Adiestramiento acordado con el CLIENTE (6 Horas a Usuarios y 2 Administradores)

No se incluye:

- Cambios de presentación a los formatos de entrada de datos, más allá de la escogencia de colores
- Cambios en el diseño una vez aprobado
- Cambios en el alcance de esta propuesta
- Instalación en servidores del cliente (cotizado más adelante)

Forma de Pago:

- La forma de pago es 30% al arranque del proyecto, 30 % a la mitad del proyecto y 40% a la entrega o cierre.

Costos periódicos

Hospedaje y soporte básico

Para el hospedaje de la aplicación (es decir para el computador en donde se ejecuta la aplicación y el acceso a Internet) se cobrará un hospedaje y soporte: **Doscientos Cincuenta Bolívares (Bs. 250,00)**, por mes (Incluye tres horas de soporte al mes para creación de usuarios, respaldos, recuperación). Este pago será realizado trimestralmente.

Esto incluye el manejo de correos electrónicos, una capacidad de almacenamiento de 2000 MB (Megabytes), para las bases de datos, correos electrónicos, imágenes, etc y un tráfico máximo de 2000MB. En caso de incurrirse en una utilización de más capacidad de almacenamiento, esta tendrá un costo de Bs. 20/mes, por cada 200 MB. Y en caso de incurrir en más tráfico, se cobrará la cantidad de Bs. 20/mes por cada 100MB adicionales

Es bueno resaltar que con este servicio, el CLIENTE se evita el tener que adquirir un servidor, y tener personal de sistemas dedicado a su configuración, soporte, respaldo y mantenimiento ya que este será ofrecido por el personal de GWT.

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.

Si el CLIENTE prefiere el hospedaje en sus propios servidores, deberá instalar el software necesario (Linux, Apache, MySQL y PHP) y GWT instalará Net2Client y WIB a razón de Bs 150/hora.

Mantenimiento:

El servicio de mantenimiento se ofrece al CLIENTE una vez puesta en marcha la solución y cubiertos el primer mes de operación el cual es cubierto por garantía, con la finalidad de soportar o atender cualquier requerimiento que éste tenga:

- Se ofrece un contrato de mantenimiento Trimestral de 15 horas prefijadas que se pagan por adelantado, no acumulables. Para ello se deberá cancelar trimestralmente un monto de 1.950 Bolívares
- Las Horas extras no amparadas en el contrato de mantenimiento tendrán un costo de Ciento cincuenta Bolívares por hora (Bs. 150).
- La cantidad de horas mensuales de mantenimiento pudiesen aumentar o disminuir según las necesidades.
- El costo de mensaje sms será definido en función del número de mensajes pre comprados mensuales

Los costos fijos periódicos (hospedaje, mantenimiento pre-comprado y mensajes SMS pre-comprados) serán facturados trimestralmente, al inicio de cada trimestre y deberán ser cancelados a los 15 días de la presentación de la factura.

IVA y Ajuste por inflación

Los precios de esta propuesta no incluyen el IVA

Los precios a pagar en el futuro están sujetos a un ajuste por inflación trimestral, no mayor del Índice de precios al consumidor determinado por el Banco Central de Venezuela, tomando como base el IPC del mes de Noviembre del 2008

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.



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

Av La Estancia, Centro Ciudad Comercial Tamanaco, Torre A Piso 3 - Oficina 303
Telefono (+58 212)959 6889 | **Fax** (+58 212) 959 1803 | **Web** <http://www.globalwebtek.com>