

**PROPUESTA DE SERVICIOS
SITIO WEB, EXTRANET Y CRM
CENTRO MUEBLE**

Julio 2009

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 CENTRO MUEBLE (en lo sucesivo, **“EL CLIENTE”**), para la ejecución de un proyecto, con la finalidad de implementar una solución de apoyo a las necesidades planteadas.

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.

Nuestro Cliente

Centro Mueble, es una empresa de líder en Venezuela en la venta de Muebles juveniles. Sus muebles son modulares, con colores de vanguardia, frescos y de una alta calidad. Ellos siguen estándares mundiales en la construcción de los mismos y están soportados con certificados de garantía internacional.

ALCANCE

El CLIENTE: Centro Mueble ha indicado a GlobalWebTek la necesidad de rediseñar su **SITIO WEB**, que sea sencillo en el uso, que posea información clara y completa, que sea fácil de descargar y que esté diseñada de forma que se pueda posicionar en Internet.

Además del Sitio Web, tienen la necesidad de una **EXTRANET** es decir, de una red de Atención al Cliente, donde el usuario registrado, pueda acceder a información de lujo y útil para su transacción: la compra. En esta primera fase la única funcionalidad que se le va a entregar al cliente es la opción de poder configurar su producto y enviar la solicitud de cotización del mismo. Luego se podría crecer en esta atención, ofreciéndoles las facilidades de registrar los pagos, mostrarle su estado de cuenta y compras directas por internet.

Por último, se va a ofrecer un CRM (Customer Relationship Management) que va a ser una herramienta fundamental para el conocimiento de los clientes, la mejora de atención y el mercadeo por Internet.

Esta integración de Filosofías y herramientas hará que Centro Mueble cree una plataforma donde mejora su imagen, se posiciona aún mejor en el mercado, incrementa la satisfacción de sus clientes, las ventas y permite hacer el mercadeo con un conocimiento más amplio de quién es el cliente.

SITIO WEB

Para llevar a cabo los objetivos planteados, se propone generar una propuesta gráfica y una propuesta funcional en la que se podrá visualizar el look y el feel que va tener el sitio. Estas propuestas se revisarán en un máximo de tres (3) interacciones con el cliente, para de allí obtener el diseño final y acordado entre ambas partes.

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.

La página principal debe contener:

- Un Encabezado (común en todas las páginas) con el Logo,
- Mensaje que explique cuales son los principales productos de la empresa y la información que todo cliente debe conocer desde el principio. Esto debe ser redactado de una forma que mejore el posicionamiento entre los buscadores.
- Destacar los tiempos de entrega de Centro Mueble, Posibilidades de Financiamiento.
- Invitación a las demás secciones del sitio, presentación de productos que ofrecen, garantías y marcas que representan, con la idea de crearle al visitante el interés en profundizar. (Enseñar algo interesante y luego “ver más...”)
- Permitir que el Usuario se ubique de acuerdo a su zona geográfica, por estado de Venezuela. Al hacerlo se le mostrará el “Home Regional”, es decir la página de la tienda.
- Noticias destacadas. Se muestran las que deseen en la página, e invitando a ver más (si las hay)

- Banners que destaquen cualquier información de interés, o promoción. Cómo Financiarse en Centro Mueble.
- Logos de las certificaciones que tienen, para destacarlas
- Fotos sus productos. Puede ser una galería que va cambiando la foto cada x segundos.
- Mostrar una Encuesta en la página principal
- Login del Usuario, con la opción de Regístrese y Olvidó su Contraseña (Esta opción se va a tener para la Extranet)

Página Regional

La página Regional es la misma página principal pero con unas variantes, ya que en ella se va a destacar los banners relacionados a la tienda y el mensaje propio de la página regional. El resto de la estructura queda igual a la página principal.

Quienes Somos

Sección en la cual se habla de la empresa, su historia, sus valores, de la misión y visión. Es conveniente mencionar las marcas representadas, los premios recibidos. Este es el lugar en donde se le debe inspirar confianza, tanto a un cliente prospectivo como a un aliado prospectivo. Destacar la información de la corporación, la calidad y garantías que ofrecen.

Productos

En esta sección se mostrará el catálogo de los productos con todas las características y beneficios. Al hacer clic sobre un producto se mostrará la foto más grande con sus características y se le ofrecerá la opción al cliente de "Solicite Cotización Ahora!"

Al Solicitar la cotización y no estar registrado se le permite hacer el registro y hacer su cotización.

Tanto la información del Cliente que llega al Sitio, como la de cotización serán almacenadas en la base de datos del CRM, pudiendo el trabajador autorizado de Centro Mueble atenderla y dejar los registros de lo que se le respondió en el mismo CRM, de forma que se pueda hacer seguimiento a las cotizaciones.

Nuestras Tiendas

En esta sección se mostrarán la foto, dirección, teléfono de cada una de las tiendas ordenadas por Estado, con la opción de Contactarlos (ese contacto estaría asociado directamente al Estado y la tienda). Estos contactos podrán ser consultados por el CRM y saber a quién fue dirigido.

Al hacer clic sobre la foto de la tienda, se desplegará la página específica, es decir, el "home regional respectivo", donde se podrá visualizar las promociones y banners propios del lugar.

Registro de Clientes

El cliente registrado en el Sitio, va a poder acceder a la Extranet a través de un Login y un Clave, con la opción de Olvidó la Contraseña. En caso de que un cliente se desee registrar, se le presentará una forma para que ingrese la información necesaria para que Centro Mueble lo acepte como cliente.

Preguntas Frecuentes (FAQ)

Permite consolidar en un medio único y centralizado las preguntas y respuestas que frecuentemente emiten los usuarios acerca del negocio, se ofrece una aplicación que permite registrar, modificar y publicar esta información con la finalidad de que pueda ser administrada fácilmente. Se brinda una forma estándar para el ingreso y administración de las preguntas y respuestas. Desde esta sección, si la duda de un visitante no está contestada, tendrá un link a la sección de contáctenos, para que pueda hacer el mismo su pregunta.

Contáctenos

Esta es una de las secciones más importantes de cualquier sitio web, ya que brinda a los usuarios la posibilidad de establecer comunicación con El CLIENTE, a través de un formulario donde podrá realizar consultas, solicitudes, sugerencias y/o comentarios. Por su parte, la persona responsable asignada en la empresa podrá, a través de un buzón de contactos, visualizar las comunicaciones recibidas y responderlas vía el correo electrónico ingresado por el remitente, quedando en el buzón un histórico de los contactos recibidos. Los campos que se ingresarían en un contacto son: remitente, destinatario, asunto, dirección de correo y comentario, tipo comentario (sugerencia, reclamo,...). Los contactos van a ingresar la región de su preferencia, para así regionalizar los contactos.

Módulo de estadísticas de Google (Google analytics)

Instalaremos y adaptaremos la facilidad de “Google Analytics”, ofrecida gratuitamente por Google, que realiza mediciones de todo el tráfico del sitio web. Estas estadísticas, de mucha utilidad, incluyen la cantidad de visitantes únicos, la cantidad de visitas (un visitante puede entrar más de una vez), la cantidad de páginas vistas, la ubicación del internauta (país) y el origen de la visita, distinguiendo los tipos:

- Directa: alguien que escribió la dirección (URL) de la página, directamente
- Google: alguien que llegó a través de un buscador. Se puede saber también cual fue la palabra buscada

Con las estadísticas de este modulo se podrá trabajar en el mercadeo futuro.

Extranet

La Extranet es la parte de la red que comparten sólo los usuarios que se han registrado a través del Sitio Web.

Las funcionalidades que ofrece esta red a sus usuarios son las siguientes:

1. **Actualización de sus datos**, como:email, teléfonos, dirección

2. **Configuración de productos.** El usuario podrá seleccionar un producto y escoger las características “configurables” del mismo. La plantilla de configuración del producto deberá ser entregada por Centro Mueble a GWT. En esa plantilla se debe reflejar las distintas opciones que puede manejar el comprador, como por ejemplo: Color, madera, ... Esta configuración se almacena en la base de datos asociada al cliente. En este momento se le da la opción de Solicitar Cotización.
3. **Solicitud de Cotización de productos.** El usuario puede solicitar Cotización de los productos que ofrece Centro Muebles, esta, será almacenada en la base de datos. Una vez solicitada la cotización, el sistema automáticamente envía un correo electrónico al cliente, agradeciéndole por la solicitud e indicándole que pronto será contactado por personal de Centro Mueble, y a la vez, envía un correo al personal de Centro Mueble (que se defina) para que le haga seguimiento a la misma. Una cotización se genera por primera vez con el estatus de PENDIENTE.
4. **Consulta de sus Solicitudes.** El usuario podrá revisar las solicitudes enviadas y el estatus de las mismas.

CRM

La aplicación CRM va a permitir mantener el control de la atención al cliente que Centro Mueble presta a sus usuarios WEB y manejar el mercadeo a través de emails masivos, los cuales se almacenarán en la base de datos del CRM. Lo ideal sería manejar todos los clientes de Centro Mueble en este CRM (está fuera del alcance de esta propuesta), de forma que cualquier Interacción que se tenga con ellos se registre aquí, y además permite ejecutar estrategias de mercadeo a través de la facilidad de envío de emails masivos agrupando a los usuarios por características comunes. Ejemplo: Enviar un correo a todos los clientes de Pdo Ordáz informando sobre una Oferta que se tendrá del 01/08 al 20/08 en las tiendas allá ubicadas.

Funcionalidades del CRM:

1. **Administración de usuarios del CRM (trabajadores de Centro Mueble).** 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.
2. **Administración de Perfiles de Acceso y Seguridad.** Permitirá la definición de las funciones e información que podrá ingresar y acceder cada usuario del sistema.
3. **Consulta de los usuarios registrados a través del Sitio WEB**
4. **Consulta de las Solicitudes de Cotizaciones** por : estatus, Nombre Cliente, Producto, Período (Desde-Hasta)
5. **Seguimiento a las Cotizaciones:** El trabajador autorizado de Centro Mueble, podrá hacerles seguimiento a las cotizaciones a través de la consulta y la actualización del status. Cada vez que se cambie el status de una Solicitud se debe registrar una interacción, de forma que quede la información del cambio: fecha, motivo, Status. La cotizaciones se generan con estatus Pendiente, el resto de los estatus debe definirlo EL CLIENTE.

6. **Registro de Interacción:** El trabajador debe registrar cualquier contacto que tenga con el cliente: llamada, reunión, visita.
7. **Envío de Emails masivos a los clientes** que se encuentran en la base de datos del CRM. Es una forma rápida de llegar a muchos clientes con un mismo mensaje. Esencial para el mercadeo.

Manejador de Contenido

El manejador de contenido es la herramienta que permite la administración de la información mostrada en el Sitio Web. Para el acceso a este, se van a manejar perfiles para los trabajadores de Centro Mueble.

- **Administración de Banners:** Permite manejar la información atributiva de los banners del Sitio Web
- **Administración de páginas de Contenido:** Permite cambiar el contenido, las imágenes de sus páginas
- **Administración de Eventos:** Permite gestionar los eventos, sus fecha y contenido
- **Administración de Fotos y productos:** Permite ingresar, eliminar, modificar y consultar las fotos y productos que se tienen o se quieren en el sitio. Por esta opción se podrá decidir si publicar o no un producto.
- **Administración de Contáctenos:** Permite consultar los registros de contáctenos que llegaron a través de la página. Se puede discriminar por región.
- **Administración de Preguntas Frecuentes:** Permite al usuario consolidar las preguntas y respuestas que llegan a y través de la página WEB.

Funcionalidades Potenciales que se le podrán agregar a este SITIO(No incluidas en esta propuesta):

- **Registro de Pagos en la Extranet.** Permitir a los usuarios registrados que puedan registrar su pagos que hayan realizado a través de un depósito o transferencia.
- **Pago Electrónico:** Manejo de pago online a través de lo que se conoce como Botón de Pago, donde al cliente le basta con tener una tarjeta Visa o MasterCard para efectuarlo
- **Mercadeo a través de uso de boletines** enviados por emails masivos en el CRM
- **Interfaces con los sistemas LEGACY (SAP):**
 - Actualizar data de Clientes
 - Pasar de la base de datos del SITIO a SAP los clientes que por allí ingresaron
 - Transferir los pagos registrados del Sitio WEB a SAP
 - Carga de productos desde SAP a la base de datos del SITIO
 - Manejo de Disponibilidad de Productos On Line

Entregables:

- Sitio WEB y Manejador de Contenido
- Extranet
- CRM
- Guía de Usuarios
- Adiestramiento (4 horas)

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, Apache (2.2.0), MySQL (5.0.27), PHP (5.1.6).
- Se debe contar con el apoyo y disponibilidad del personal del grupo de mercadeo para las fotos de los productos y las redacciones requeridas para el desarrollo de la página WEB y la carga de datos de productos.
- El Sistema 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
- 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
- Cuando un producto es entregado para la certificación por parte del Cliente, este dispondrá de cinco (5) días para su aprobación. Si en ese período el cliente no entrega a GWT “feedback” alguno, el producto se dará por aprobado.

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 por parte del mismo usuario, con un mínimo de entrenamiento
- 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
- 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 qué 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 en nuestro servidor
- 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

PROPUESTA ECONÓMICA

Precios

Se van a mostrar los precios por aplicación y por construcción total de todo lo planteado

Precio y Tiempo de la Solución

<i>Aplicación</i>	<i>Productos</i>	<i>Precio Bs. (sin IVA)</i>	<i>Tiempo Aproximado</i>
Sitio Web	• Sitio Web	34640	2 meses
Extranet	• Extranet		2 meses
CRM	• Manejador Contenido		
	• Carga Inicial de productos y clientes		
	• Adiestramiento 4h		
Total		34640	4 meses

Bs. 34.640 (Treinta y cuatro mil seiscientos cuarenta Bolívars) más IVA, Tiempo: 4 meses

Estos precios no Incluyen IVA. El plan del proyecto y la fecha de entrega se definirá en 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

- Propuesta Gráfica del Sitio y Propuesta del feel (3 interacciones)
- Carga de datos inicial de Productos y Clientes (max. 1500) a partir de la información depurada, recibida en formato electrónico
- Implementación del Sitio Web y su manejador de contenido
- Implementación Extranet

- Implementación CRM
- Adiestramiento acordado con el CLIENTE

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
- Interfaces con otros sistemas

Forma de Pago:

- La forma de pago cuatro (4) cuotas de 25% cada una pagadas mensualmente.

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 Julio del 2009

Costos periódicos: (Post Implantación del Sitio)

Hospedaje y soporte básico en servidores manejados por GWT

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 monto de **:Doscientos Bolívares (Bs. 200,00)**, por mes (Incluye tres horas de soporte al mes para creación de usuarios, respaldos, recuperación). Este pago será realizado trimestralmente. Esto sigue tal como lo tienen con el SITIO ACTUAL a menos que el consumo de tráfico o disco supere los límites establecidos, en cuyo caso se procedería al ajuste correspondiente que le será notificado al cliente con una antelación de 30 días.

Esto incluye el manejo de correos electrónicos, una capacidad de almacenamiento de 600 MB (Megabytes), para las bases de datos, correos electrónicos, imágenes, etc y un tráfico máximo de 1000MB y 60 correos electrónicos.

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.

Uso de SMS (mensajes de texto para telefonía móvil)

Centro Mueble podrá contar con la facilidad de SMS. En el momento que requiera usar este servicio, deberá indicar a GWT que va a usarlo y pre-comprar los mensajes de Texto. El costo

de cada mensaje está actualmente entre Bs. 0,2 y bs. 0,3. Podría variar para el momento que se decida activar el servicio.

Mantenimiento del SITIO WEB, Extranet y CRM

GWT ofrece un servicio postimplantación que soporta al cliente en el hecho de mantener un SITIO vivo, si bien es cierto que el manejo del contenido va a estar en manos de EL CLIENTE y no va a depender de GWT, es también cierto que si desean agregar o cambiar funcionalidades o hacer cambios al look, requerirán de un servicio más especializado. Es por todo esto que GWT pone a su disposición dos formas de manejar la relación una vez implementada la solución, estas son:

Modalidad bajo Contrato de 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 nueve (9) horas prefijadas que se pagan por adelantado, no acumulables. Para ello se deberá cancelar trimestralmente un monto de 1170 Bolívares
- Las Horas extras no amparadas en el contrato de mantenimiento tendrán un costo de Ciento Cincuenta Bolívares por hora. (160 Bolívares).
- La cantidad de horas mensuales de mantenimiento pudiesen aumentar o disminuir según las necesidades.

Modalidad Ad Hoc

En este caso el mantenimiento del SITIO WEB y de la Extranet es AD HOC, es decir, EL CLIENTE recibe el servicio sólo cuando lo solicite puntualmente, en este caso se factura de acuerdo a las horas estimadas del caso y el costo de la hora es de Bs. 160.

CONTRATO – Términos de Negocio

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., domiciliada en la Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre D, Piso 2, Oficina 227, Chuao, Caracas 1060, Venezuela (GWT) y EL CLIENTE domiciliado 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.

Seleccione el tipo de mantenimiento que acepta (marque con X):

Bajo Contrato:

Ad Hoc:

Acordado: EL CLIENTE Por:	Acordado: GWT Por:
Firma Autorizada Nombre: C.I.: Cargo: Fecha: Dirección:	Firma Autorizada Nombre: Hernán Rosas C.I.: V – 4.090.277 Cargo: Socio - Director Fecha: Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre D, Piso 2, Of. 227, Caracas 1060, Chuao. Tlf. 959-6889
Fecha Estimada Inicio: 01/11/2009	