



**GlobalWebTek** .com

On Line Applications | Web Estrategy | eBusiness Solutions

---

**PROPUESTA DE SERVICIOS  
PARA LA CONSTRUCCIÓN  
DE UN SISTEMA  
DE INFORMACION PARA LA CORPORACION CLINICAS  
DENTALES INTEGRADAS (CDI)**

Presentado por GLOBALWEBTEK  
Enero 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 la **CORPORACION CLINICAS DENTALES INTEGRADAS (CDI)** (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 treinta (30) días a partir de la fecha de entrega por parte de GWT al CLIENTE.

## ALCANCE

El CLIENTE ha expresado a GWT su interés en contar con un nuevo sistema de información integrado que satisfaga las necesidades de la corporación y que garantice un soporte exitoso en el crecimiento del negocio. Por lo cual GWT propone configurar e implantar una solución centralizada e integrada para la administración y control de la gestión de servicios que lleva a cabo EL CLIENTE con la finalidad de sustituir el sistema actual de la organización, además de incorporar nuevas funcionalidades y minimizar la cantidad de procesos que se llevan a cabo manualmente, lo que implica riesgos y demoras en los servicios y compromisos.

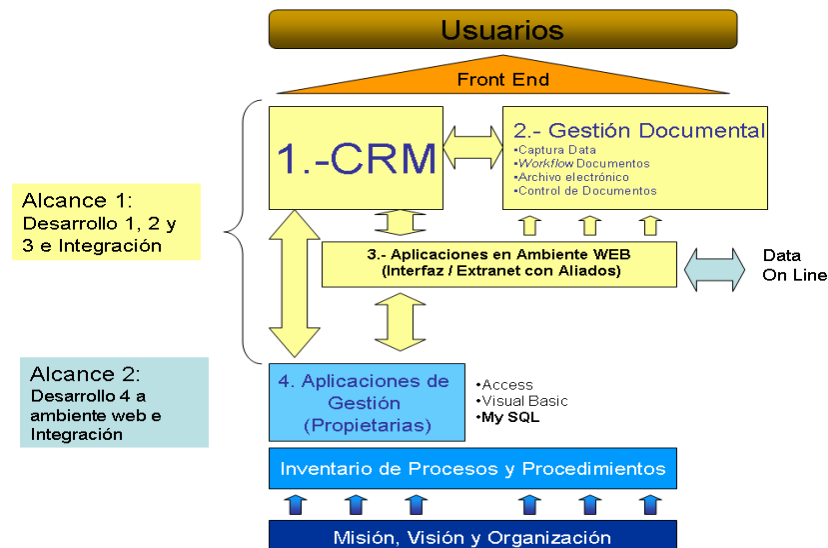
El sistema a implementar estará completamente basado en Internet, utilizando el producto “Net2Client” (ver facilidades ofrecidas más adelante), y por lo tanto podrá ser accedido desde cualquier computador con conexión Internet, siempre y cuando el usuario tenga la debida autorización a través de un código y una contraseña.

Con el fin de lograr “victorias tempranas”, se ha dividido esta propuesta de proyecto en Etapas, que concluyen con la entrega de un producto finalizado y apto para su puesta en marcha dentro de la Corporación. Se plantea la configuración de una solución con el esquema de desarrollo incremental, que consiste en sentar las bases, generar productos modulares e ir incorporando planificadamente nuevas funcionalidades, que apoyen a la optimización de los procesos de la empresa.

**ETAPA 1.** Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación e Integración del modulo CRM, que contempla:

- o Modulo CRM
- o Desarrollo Aplicaciones en Ambiente Web – Extranet con Aliados
- o Integración con el Modulo de Gestión Documental
- o Integración operativa con aplicaciones de sistema de gestión- procesos transaccionales del negocio ya desarrollados por CDI.

**ETAPA 2:** Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación del Sistema de Gestión CDI para el manejo de las operaciones y transacciones diarias de la empresa





## ***Etapa 1: Módulo de Gestión de Clientes (CRM)***

Este módulo permite mantener la información de todos los clientes (personas naturales y jurídicas), que tienen o pueden tener relación de negocios con el CLIENTE, almacenando todos aquellos datos de importancia para el manejo de la relación, los cuales serán determinados en la fase de análisis del sistema. El módulo CRM será la herramienta de Front Office clave de EL CLIENTE.

Las facilidades que ofrece este módulo son:

- Ingreso y actualización de clientes
- Búsqueda de clientes basada en criterios que se establezcan. Estos criterios corresponden a los datos definidos como información de interés sobre el cliente (Nombre, Teléfono, Ciudad, Cédula...)
- Preparación de hasta 10 reportes y 5 estadísticas a definir con el CLIENTE
- Vista extendida del cliente, permite ver la información del cliente, de sus interacciones y de los pagos
- Ingreso de Interacciones con el cliente (llamadas, visitas, el cierre de una negociación, acuerdos, correos electrónicos, entre otros). Cuando se envía o se recibe un email a través del sistema, este es archivado automáticamente como una interacción del cliente.
- Integración con el modulo de gestión documental
- Integración operativa con aplicaciones de sistema de gestión - procesos transaccionales del negocio ya desarrollados por CDI

Entregables:

- CRM configurado e implantado
- Guía de Usuarios actualizada y Guía del Sistema actualizada
- Adiestramiento a Usuarios y Administradores del Sistema

## ***Etapa 2: Módulo de Gestión CDI***

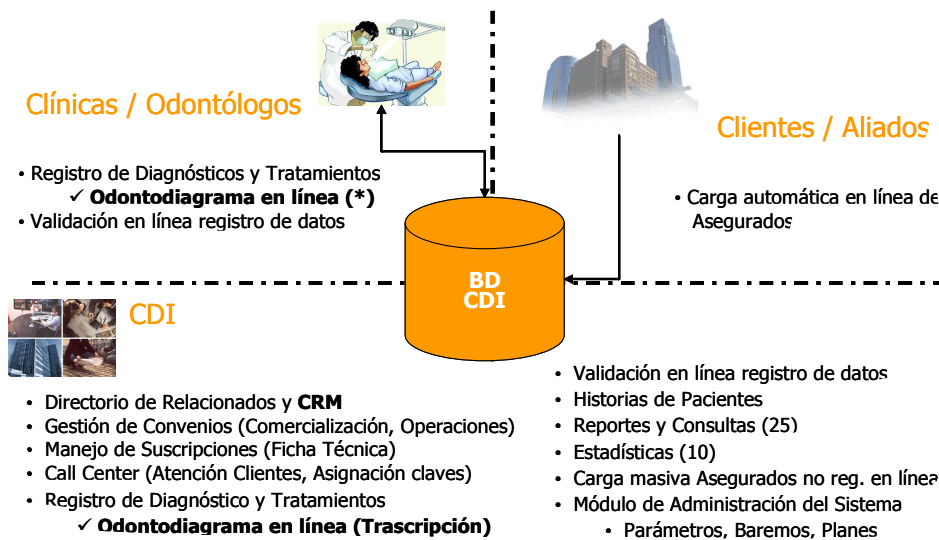
Este módulo lleva el control de las operaciones y transacciones diarias de la empresa. Se configurará una solución que permita integrar las fases del ciclo de vida de los procesos de apoyo a la Corporación, como son: Mercadeo, Ventas y Servicio.

Las operaciones que ofrece son:

- Gestión de Convenios (Comercialización, Operaciones)
- Manejo de Suscripciones (Ficha Técnica)
- Call Center (Atención a Clientes y Afiliados, Asignación de claves, recepción de reclamos)
- Registro de Diagnostico y Tratamientos. En este caso se desarrollará un Odontodiagrama en Línea, para llevar a cabo el proceso de carga de datos de diagnósticos y tratamientos



- Validación en línea de registro de datos
- Historias de Pacientes
- Reportes y consultas (Se estimaron 25 reportes tomando en cuenta los actualmente existentes)
- Estadísticas para medir la gestión de la empresa (Se estimaron 10 estadísticas)
- Herramienta para carga masiva de Asegurados no registrados en línea
- Modulo de Administración del Sistema (Parámetros, Baremos, Planes, Usuarios)
- Gestión de Cuentas por Pagar
- Gestión de Cuentas por Cobrar
- Integración con el sistema administrativo (Great Plains/Profit)



### Entregables:

- Modulo de Gestión CDI configurado e implantado
- Guía de Usuarios actualizada y Guía del Sistema actualizada
- Adiestramiento a Usuarios y Administradores del Sistema



## **Premisas:**

- El CLIENTE debe proveer un Gerente de Proyecto para:
  - Proveer el conocimiento del negocio de su competencia y los recursos necesarios para la exitosa ejecución del proyecto
  - Participar en la definición de la Estrategia del Proyecto
  - Participar en la actividad de levantamiento y validación de información
  - Aprobar el Alcance y Especificación de Requerimientos definido
  - Asegurar la ejecución de las actividades que estén a su cargo
  - Manejar la logística relacionada con reservación de salas para reuniones del proyecto y adiestramientos, así como la realización de convocatorias cuando se requiera
  - Coordinar y participar en las pruebas de funcionalidad del producto
  - Participar en las reuniones de Control y Seguimiento del proyecto
  - Asignar el personal necesario para la realización de todas las actividades aquí previstas
  - Asegurar el oportuno cumplimiento del cronograma, principalmente en las actividades de revisión y aprobación de los documentos entregados
  - Proveer acceso a los sistemas e interfaces
- Se requiere la participación de la empresa encargada de desarrollar el Modulo de Gestión Documental para suministrar conocimiento en la herramienta, tablas y datos a manejar, así como en la construcción de los servicios web para la integración
- Se requiere la participación de los representantes de los sistemas en Great Plains y Profit para suministrar conocimiento en la herramienta, tablas y datos a manejar, así como en la construcción de los servicios web para la integración
- Se requiere que las empresas responsables de los sistemas con los cuales se van a ser integración tengan personas encargadas para el soporte y desarrollo de las interfaces
- GWT configurará el Sitio Web con las imágenes y estructura definida junto con el CLIENTE, quien suministrará las imágenes y logos de la empresa
- El texto a incorporar en las páginas estáticas (de contenido) debe ser suministrado por el CLIENTE
- 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)
- Este desarrollo se realizará sobre la plataforma Net2Client y WIB (Web Interactive Builder), tecnología avanzada venezolana, para el desarrollo de sistemas para Internet
- Plataforma N2C – Ambiente de Desarrollo, instalada en GWT para agilizar proceso de inicio configuración de la solución



- Plataforma N2C – Ambiente de Producción, El CLIENTE decidirá el escenario de la plataforma técnica a implantar
- Los retrasos causados al cronograma acordado no imputables a GWT, serán sometidos como un cambio de alcance para ser reconocidos

### ***Facilidades ofrecidas por Net2Client***

Net2Client es un sistema basado en el manejador de base de datos “MySQL” (el mismo utilizado por sitios de alto tráfico y volúmenes de información como Facebook, Youtube, los anuncios de Google, Yahoo Finance 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 usabilidad y 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 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 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 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, los reportes básicos requeridos, las estadísticas a producir, los alertas y las estrategias de carga de datos. Para lograr esto, es indispensable que el CLIENTE asegure la disponibilidad del personal clave durante las sesiones de trabajo y suministre los modelos de archivos y reportes que utiliza en la actualidad. Esta es la única forma de garantizar que el producto a implementarse cumpla con sus necesidades
- Análisis y Diseño: Análisis de los requerimientos levantados, elaboración del modelo de datos, diseño y estructura de la solución
- Construcción del sistema, a través de las siguientes actividades
  - Configuración de todas las tablas de datos
  - Configuración del "Panel de control"
  - Construcción de todas las pantallas de entrada y actualización de datos
  - Preparación de los reportes y estadísticas establecidos para cada etapa del proyecto y acordados con el CLIENTE
  - Construcción de la pantalla de búsqueda múltiple que permite la búsqueda por distintos criterios
- Creación de tablas con data de prueba y construcción de los primeros reportes.
- 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 y a los usuarios del sistema

El tiempo estimado para la realización de estas actividades es entre 5 y 6 meses para la Etapa 1 y entre 8 y 9 meses para la Etapa 2 a partir de la reunión de arranque.

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



## METODOLOGIA

Para el desarrollo de esta Solución se seguirá la **Metodología de Gerencia de Proyectos** y de **Desarrollo de Soluciones** de GWT, la cual permite, de una manera sistemática, generar productos de alta calidad minimizando el grado de incertidumbre durante el desarrollo y asegurando la calidad del proceso y producto final.

### METODOLOGIA DE GERENCIA DE PROYECTOS

La Metodología de Gerencia de Proyectos consta de 5 fases o etapas:

- **Inicio**
- **Planificación**
- **Ejecución**
- **Seguimiento y Control**
- **Cierre**

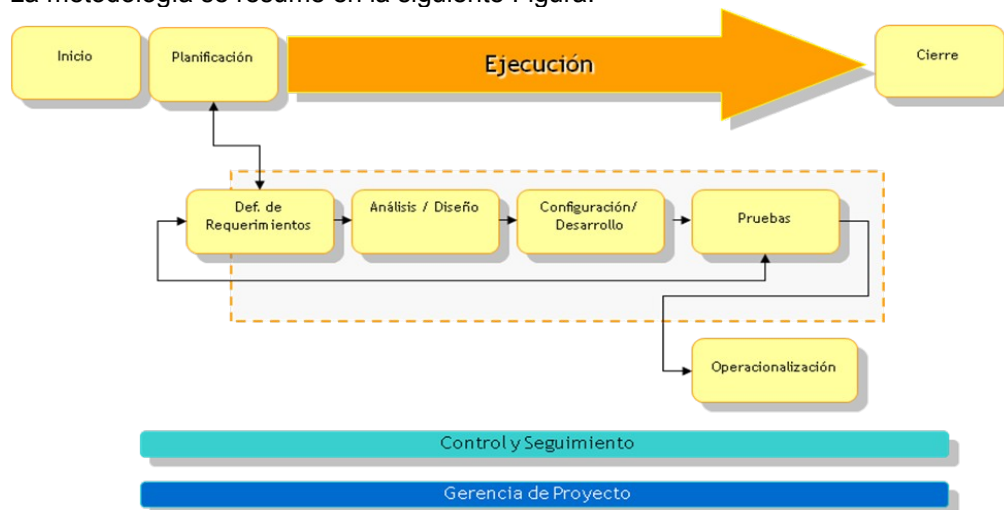
El Esquema de Trabajo, el Manejo de los Cambios de Alcance y las Reuniones de Control y Seguimiento serán acordados en la reunión de Kickoff cuando se formalice el inicio del proyecto objeto de la presente propuesta.

### METODOLOGIA DE DESARROLLO DE SOFTWARE

La Metodología de Desarrollo de Soluciones consta de 6 fases o etapas. Estas etapas serán cubiertas por el equipo de proyecto responsable de la configuración de los módulos que conforman la solución:

- **Definición de requerimientos**
- **Análisis y Diseño**
- **Configuración / Desarrollo**
- **Pruebas**
- **Refinamiento**
- **Operacionalización**

La metodología se resume en la siguiente Figura:





## CRONOGRAMA DE EJECUCION

A continuación se presenta el cronograma de ejecución para las 2 etapas del proyecto.

### ETAPA 1 – MODULO CRM

	Dias	Meses	DIAGRAMA DE GANTT (Meses)					
			1	2	3	4	5	6
<b>ETAPA 1 - MODULO CRM</b>	121	6						
Inicio	1	0						
Levantamiento de Información / Diseño	20	1	■					
Desarrollo	80	4		■	■	■	■	
Implantacion	21	1						■
Pruebas	12	0.6						
Documentación	5	0.3						
Adiestramiento	3	0.2						
Cierre	1	0.1						

### ETAPA 2 – MODULO GESTION CDI

	Dias	Meses	DIAGRAMA DE GANTT (Meses)										
			1	2	3	4	5	6	7	8	8.5	9	
<b>ETAPA 2 - MODULO GESTION CDI</b>	189	9											
Inicio	1	0											
Levantamiento de Información / Diseño	20	1	■										
Desarrollo / Implantacion Modulo Gestion CDI	66	3		■	■	■							
Desarrollo / Implantación Interfaces	98	5					■	■	■	■	■		
Adiestramiento	3	0.2										■	
Cierre	1	0.1										■	



## PROPUESTA ECONÓMICA

### Costos una sola vez

El costo para la construcción y adaptación de la aplicación es de **Setecientos noventa y cuatro mil Bolívares (Bs.F. 794.000)**. A continuación pueden verse los costos del proyecto por cada etapa:

ETAPA	COSTO (Bs.F.)
1	329,800
2	464,200
<b>TOTAL</b>	<b>794,000</b>

#### Este monto incluye:

- Configuración del sistema, de acuerdo a lo explicado en la sección anterior
- Curso de Adiestramiento acordado con el CLIENTE

#### No se incluye:

- Licencia de uso de Net2Client
- Cambios de presentación a los formatos de entrada de datos y a los reportes, más allá de la escogencia de colores
- Cambios en el diseño una vez aprobado
- Carga de datos
- Cambios en el alcance de esta propuesta

Ofrecemos al CLIENTE dos escenarios a considerar para la implantación de la solución:

**Escenario 1** – Hospedaje de la solución en servidores de GWT, lo cual implica:

- Pago de alquiler mensual de licencia Net2Client y Web Interactive Builder (WIB) por un monto de **Setecientos Veinte Bolívares con veinticinco céntimos (Bs.F. 720,25)**. Este monto incluye el derecho a las actualizaciones que se hagan a ambos productos
- Pago de servicio de hospedaje mensual por un monto de **Trescientos Cincuenta Bolívares mensuales (Bs.F. 350,00 mensual)**

**Escenario 2** – Solución en servidor del CLIENTE: Esta modalidad consiste en un solo pago de **Diez Mil Setecientos Cincuenta Bolívares (Bs.F. 10.750,00)**. A partir del segundo año, se deberá cancelar un 20% anual del costo total de la licencia, por concepto de actualizaciones de Net2Client.



La forma de pago es para la Etapa 1:

- 20% a la aceptación de la propuesta
- 10% al finalizar los meses 1 al 5
- 30% a la entrega del sistema.

La forma de pago es para la Etapa 2:

- 20% al inicio de la etapa (Etapa 2)
- 6% al finalizar los meses 1 al 8
- 32% a la entrega del sistema.

## **Costos periódicos**

### **Hospedaje y soporte básico**

En caso de que la aplicación esté hospedada en los servidores de GWT, como se menciona en el escenario de Implantación N. 1, se cobrará un hospedaje y soporte: Bs.F. 350 por mes (Incluye tres horas de soporte al mes para creación de usuarios, respaldos, recuperación).

Esto incluye el manejo de correos electrónicos, una capacidad de almacenamiento de 600 MB (Megabytes), para las bases de datos, correos electrónicos, imágenes, etc. En caso de incurrirse en una utilización de más capacidad de almacenamiento, esta tendrá un costo de Cincuenta Bolívares (Bs.F. 50,00) por cada 100 MB, por mes.

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.

### **Mantenimiento:**

El servicio de mantenimiento se ofrece al CLIENTE una vez puesta en marcha la solución y cubiertos los 30 días de garantía, con la finalidad de soportar o atender cualquier requerimiento que éste tenga:

- Se ofrece un contrato de mantenimiento mensual de Diez (10) horas prefijadas que se pagan por adelantado, no acumulables. Para ello se deberá cancelar mensualmente un monto de Mil Bolívares (Bs.F. 1.000,00).
- Las Horas extras no amparadas en el contrato de mantenimiento tendrán un costo de Ciento Cincuenta Bolívares por hora. (Bs.F. 150,00).
- La cantidad de horas mensuales de mantenimiento pudiesen disminuir en la medida que el cliente se adapte y familiarice con el sistema.

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



**IVA y Ajuste por inflación**

Los precios de esta propuesta no incluyen el IVA

Los costos de la segunda etapa y los costos periódicos están sujetos a un ajuste por inflación trimestral, a partir de Julio 2008, de acuerdo al Índice de precios al consumidor del área metropolitana de Caracas determinado por el Banco Central de Venezuela, tomando como base el mes de Diciembre 2007.

## CONTRATO – Términos de Negocio

GLOBALWEBTEK VENEZUELA, C.A., domiciliada en la Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre A, Piso 3, Oficina A-303, Chuao, Caracas 1060, Venezuela (GWT) y EL CLIENTE domiciliada en Caracas, Venezuela, acuerdan establecer a continuación los Términos del Negocio que aplicarán a este compromiso. Una vez aceptada la Propuesta de Servicios entregada por GWT a El CLIENTE, estos Términos del Negocio y el contenido de esta Propuesta de Servicios, conforman el contrato indivisible (“Contrato”) entre GWT y El CLIENTE nombrado en la Propuesta de Servicios.

### 1. Servicios

**1.1 Servicios:** GWT proporcionará a El CLIENTE los servicios especificados en la Propuesta de Servicios, como responsabilidades de GWT (los Servicios). Tales servicios serán realizados en la ubicación geográfica estipulada en la Propuesta de Servicios. Donde la Propuesta de Servicios refiere en Servicios a realizar, esto significa que GWT proveerá estos servicios a El CLIENTE; y GWT será responsable por el manejo y control de estos Servicios y por entregar a El CLIENTE los Productos listados o referidos en la Propuesta de Servicios. El CLIENTE será responsable por los resultados a ser logrados mediante el uso de los Servicios.

**1.2. Personal de GWT:** cuando se nombre personal de GWT, en la Propuesta de Servicios, GWT usará esfuerzos comercialmente razonables para asegurar que dicho personal esté disponible para apoyar el trabajo de GWT para El CLIENTE durante el período estimado y establecido en la Propuesta de Servicios. El CLIENTE acepta que GWT podrá pedir asistencia a empresas relacionadas profesionalmente para la ejecución de dichos Servicios.

**1.3. Plan de Trabajo:** GWT usará esfuerzos comercialmente razonables para realizar los Servicios en la fecha o período de tiempo que se referencia o se especifica en la Propuesta de Servicios. Sin embargo, a menos que se estipule expresamente de manera contraria en la Propuesta de Servicios, GWT y El CLIENTE aceptan que cualquier fecha o período de tiempo establecido en la Propuesta de Servicios es solamente para propósitos de planificación y estimación, y no representan una obligación contractual.

### 2. Productos

GWT entregará a El CLIENTE los Productos que estén especificados en la Propuesta de Servicios como responsabilidad de GWT (Productos).

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

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

- El CLIENTE poseerá el derecho de explotación en todos aquellos productos identificados en la Propuesta de Servicios como “Productos” y que hayan sido debidamente cancelados y no exista deuda alguna con GWT relacionada con el presente Contrato.



- El CLIENTE otorga a GWT un derecho no exclusivo, sin pago de regalías o cargo alguno, en todo el mundo y perpetuo para usar, copiar, adaptar, modificar, sub-licenciar, y comercializar dichos Productos del CLIENTE.

### **3. Responsabilidades del CLIENTE**

El desempeño por parte de GWT depende de la cooperación del CLIENTE con GWT y del desempeño de las responsabilidades del CLIENTE estipuladas en este Contrato.

### **4. Honorarios y Pagos**

**4.1. Impuestos:** Los precios, cargos y gastos serán establecidos sin tener en cuenta los impuestos de Ley. Si las autoridades Gubernamentales impusieran algún derecho, impuesto, gravamen, carga o tarifa, excluyendo aquellas basadas en las utilidades o ganancias netas de GWT a cualquier operación comercial efectuada bajo este Contrato, el CLIENTE acuerda pagar dicho monto según lo especificado en la factura o presentar la documentación que lo exime del pago de los mismos. Así mismo, el CLIENTE acepta tomar a su cargo todo nuevo impuesto o el aumento en los impuestos existentes que afecte a los importes, precios y/o cargos especificados en la Propuesta de Servicios. Los importes, precios y/o cargos estipulados en la Propuesta de Servicios NO incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) que corresponda, el cual será facturado al CLIENTE conjuntamente con los cargos por los servicios y deberá ser pagado por el CLIENTE.

**4.2. Pago de Facturas:** GWT facturará al CLIENTE de conformidad con lo términos y condiciones estipulados en el Anexo A. A menos que en la Propuesta de Servicios se establezca en forma contraria:

a) Los montos facturados serán adeudados desde la fecha de recepción de la factura y deberán ser pagadas de conformidad con lo especificado en la Propuesta de Servicios o en la factura respectiva y

b) Si nada se indica en la Propuesta de Servicios o en la factura, todos los pagos deberán ser efectuados dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la fecha de emisión de la factura, en el domicilio de GWT.

c) El CLIENTE acuerda pagar el importe correspondiente a las facturas que emita GWT, incluyendo cualquier recargo o interés por pago fuera de cheque. En el evento de un pago de mora, GWT se reserva el derecho de suspender la provisión de los Servicios y de cobrar intereses sobre las cantidades atrasadas. El pago que se efectúe solo se considerará realizado en la fecha en la cual GWT tenga libre y efectiva disposición de los fondos (Fecha Efectiva de Pago). En caso de pago mediante entrega de cheque, transferencia electrónica de fondos o cualquier otro medio que implique la acreditación de los fondos en una cuenta bancaria de GWT, se entenderá por Día Efectivo de Pago el día de acreditación del importe correspondiente a la cuenta de GWT

d) En caso de que el CLIENTE no pague en su totalidad el monto facturado por GWT en la fecha establecida, se causaran intereses moratorios sobre las cantidades adeudadas desde la fecha en que fue exigible hasta su pago total.

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

## 5. Plazo y Terminación

**5.1. Duración del Contrato:** Este Contrato aplicará desde la Fecha de Inicio establecida en la Propuesta de Servicios, si existe, o si no se ha especificado una Fecha de Iniciación, a partir de la Fecha indicada en la notificación de aceptación de la Propuesta de Servicios que envíe EL CLIENTE a GWT. Este Contrato continuará hasta que los Servicios hayan sido proporcionados como se estipuló en la Propuesta de Servicios, o el Contrato sea terminado anticipadamente de acuerdo con los términos establecidos a continuación.

**5.2. Terminación mediante Notificación:** A menos que la Propuesta de Servicios lo establezca en forma contraria, este Contrato podrá ser terminado por el CLIENTE o por GWT en cualquier momento dando a la otra parte una notificación escrita con al menos treinta (30) días continuos de anticipación.

**5.3. Terminación por Incumplimiento:** Este Contrato podrá ser terminado por el CLIENTE o por GWT mediante notificación escrita con efecto inmediato si la otra incumple cualquier término de este Contrato y no corrige el incumplimiento dentro de los treinta (30) días continuos siguientes de recibir una solicitud escrita para corregirlo (O si es prácticamente imposible corregir el incumplimiento dentro de ese período, si no se han tomado pasos razonables para remediar el incumplimiento dentro de los treinta (30) días continuos siguientes).

**5.4. Efecto de la Terminación:** A la terminación de este Contrato, el CLIENTE pagará a GWT todas las actividades efectuadas hasta la fecha de terminación, y cuando el CLIENTE dé por terminado el Contrato mediante notificación o, GWT lo dé por terminado por incumplimiento, adicionalmente a lo establecido en el párrafo anterior, el CLIENTE pagará a GWT los costos en que GWT incurra como resultado de la terminación anticipada de los Servicios, tales como costos relacionados a subcontratos o facturas pendientes de pago por parte de GWT con relación a este Proyecto. GWT tomará todas las medidas necesarias para mitigar cualquiera de los costos adicionales mencionados en el párrafo anterior. A menos que sea especificado de otra forma en la Propuesta de Servicios, cuando GWT haya proporcionado los Servicios con base a un precio determinado en la Propuesta Económica, el CLIENTE pagará a GWT todas las sumas adeudadas a la fecha de terminación, de acuerdo con el plan de pagos estipulado en la Propuesta de Servicios. En el caso de terminación por cualquier motivo, GWT entregará un CD-ROM o equivalente con toda la data del CLIENTE que tenga en su poder.

## 6. Confidencialidad

6.1. GWT se compromete a que todos los datos financieros, estadísticos, de El CLIENTE, de comercialización y de personal relativos a su negocio, y cualquier otra información marcada como Confidencial por el CLIENTE y revelada a GWT con relación a este Contrato, son información CONFIDENCIAL del CLIENTE. La información Confidencial del CLIENTE y la información Confidencial de GWT serán referidas en forma colectiva como "Información Confidencial".

Durante dos (2) años después de la fecha inicial de revelación, ni GWT ni El CLIENTE, sin previo consentimiento escrito de la otra parte, revelará a ningún tercero ninguna Información Confidencial que sea recibida de la otra parte para efectos de proporcionar o recibir Servicios. El CLIENTE y GWT se comprometen a que cualquier información confidencial recibida por ella de parte de la otra podrá ser usada por su personal (y por personal de sus respectivas afiliadas, si las hubiere) solamente para efectos de proporcionar o recibir Servicios bajo este o

cualquier otro Contrato entre El CLIENTE y GWT. Estas restricciones no aplicarán a ninguna información que: a) esté o llegue a estar disponible en forma general al público cuando la forma en que haya llegado a estar en condición no sea resultado de un incumplimiento de una obligación bajo esta Cláusula 6; b) sea adquirida de un tercero sin una obligación de confidencialidad; c) es o haya sido desarrollada en forma independiente por el receptor (o una de sus afiliadas, si las hubiere) o era conocida para ellos antes de su recibo, o; d) es conocida en forma general o de fácil acceso por terceros con habilidad ordinaria en computadores o diseño de procesos de programación o en el negocio del CLIENTE. Ni el CLIENTE ni GWT serán responsables para con la otra parte por la revelación no advertida o accidental que pudiera ocurrir de la Información Confidencial si la revelación ocurre no obstante haya ejercido el mismo nivel de protección y cuidado que utiliza normalmente en la salvaguarda de su propia Información Confidencial.

6.2. No obstante la cláusula anterior, el CLIENTE o GWT, previa notificación con no menos de dos (2) días hábiles a la otra parte, tendrá derecho a revelar Información Confidencial de la otra: a) a sus respectivos aseguradores o asesores legales; y b) cuando lo exija un tribunal de jurisdicción competente, o autoridad gubernamental, o a un tercero previa autorización de la otra parte. Sin perjuicio de lo anterior, GWT podrá revelar Información Confidencial referida en esta Cláusula a : a) las afiliadas (si las hubiere) de GWT o, b) un tercero cuando sea necesario para la entrega de los Servicios previstos en la Propuesta de Servicios. En forma similar, GWT podrá retener los papeles de trabajo relacionados con el Contrato en copia impresa o formato electrónico para uso interno de GWT o de sus afiliadas (si las hubiere).

6.3. No obstante la cláusulas anteriores, GWT podrá citar el desempeño de los Servicios a sus clientes y clientes prospectos con una indicación de la experiencia de GWT, a menos que El CLIENTE y GWT acuerden específicamente lo contrario por escrito.

## **7. Responsabilidad**

7.1. Limitación: a) La responsabilidad contractual de GWT por cualesquiera daños, perjuicios o pérdidas que se puedan presentar con relación al presente Contrato o debido a cualquier otra causa, se limita al pago de la indemnización por solamente aquellos daños, perjuicios y pérdidas que se comprueben y que realmente hayan surgido como consecuencia inmediata del acto o hecho generador del daño, sin exceder la cantidad del monto del precio pagado por el Servicio, que ha dado lugar a los daños, perjuicios o pérdidas.

7.2. La limitación de responsabilidad de GWT que se establece en la cláusula anterior NO se aplicará al pago de daños y perjuicios resultantes del daño físico a personas (incluyendo la muerte) o daño a bienes tangibles muebles o inmuebles de los cuales GWT resulte responsable.

7.3. Elementos por los cuales GWT NO es responsable – a) Bajo ninguna causa o circunstancia será responsable por cualquiera de los siguientes motivos: i) Lucro cesante, perjuicios o pérdidas de ganancias, aun cuando éstas surjan como consecuencia inmediata del hecho o acto que haya generado los daños o perjuicios; ii) Pago de daños y perjuicios o pérdidas indirectos cuantificables, o lucro cesante, aun cuando dichos daños y perjuicios o pérdidas pudieran haber sido previstos, o GWT hubiera sido informado de tal posibilidad o de su posible ocurrencia; iii) La pérdida total o parcial de datos o el daño causado a ellos; iv) Las pérdidas de negocios, ingresos, reputación o ahorros previstos; v) Por daños, perjuicios o pérdidas ocasionados por culpa (sin intención dolosa) salvo que la legislación aplicable no permita la renuncia o limitación contractual al pago de dichos daños y perjuicios. b) La limitación de responsabilidad de esta sección se aplica no solamente a GWT sino también a

los subcontratistas de GWT, los proveedores de GWT, y representa el monto máximo por el cual responden GWT, sus subcontratistas y proveedores.

## 8. General

**8.1. Sub-contratación:** GWT podrá sub-contratar cualquier parte de los Servicios a uno o más sub-contratistas seleccionados por GWT. Sin embargo, esto no afectará las obligaciones de GWT para con El CLIENTE por Servicios provistos bajo este contrato, sujeto a otras estipulaciones de este Contrato. Cualquier referencia a personal de GWT en este Contrato incluye el personal de los sub-contratistas de GWT.

**8.2. Fuerza Mayor:** Ni El CLIENTE ni GWT serán responsables por el incumplimiento de sus obligaciones debido al Caso Fortuito o a la Fuerza Mayor. Esta Cláusula no aplica a ninguna de las obligaciones de El CLIENTE de pagar cargos por Servicios provistos o facturas pendientes de pago.

**8.3. Cesión:** Ninguna de las partes podrá ceder, transferir, cobrar, o de otra forma buscar negociar ninguno de sus respectivos derechos u obligaciones bajo este Contrato sin el previo consentimiento escrito de la otra parte, pero GWT podrá, sin consentimiento previo de la otra parte, ceder o transferir sus derechos y obligaciones a una persona o personas cuya identidad GWT suministre al CLIENTE por escrito, a quien transfiera en todo o en parte su negocio. También se le permite a GWT ceder sus derechos para recibir pagos bajo este Contrato sin obtener consentimiento del CLIENTE. Las referencias hechas en este Contrato (incluidas sin limitación en la Cláusula 8.7.) al CLIENTE, a GWT a una "parte" o a las "partes" incluirán a sus respectivos beneficiarios o cesionarios bajo esta Cláusula 8.3., a menos que el contexto lo requiera razonablemente de otra forma.

**8.4. Renuncia:** Con sujeción a la Cláusula 8.8., ninguna demora por cualquiera de las partes en exigir alguno de los términos o condiciones de este Contrato afectará o restringirá los derechos y poderes de dicha parte que surjan bajo este Contrato. Ninguna renuncia a cualquier término o condición de este Contrato será efectiva a menos que sea por escrito y acordada entre las partes.

**8.5. Notificaciones y otras comunicaciones:** Las notificaciones tienen que ser por escrito y entregadas, ya sea personalmente o enviadas por correo registrado prepagado o electrónico a la dirección de la otra parte establecida en este Contrato o a cualquier otra dirección que la parte relevante haya notificado a la otra durante el período de este Contrato. Cualquier notificación enviada por correo se considerará como habiendo sido entregada cuarenta y ocho (48) horas después de su envío. Cualquier notificación entregada en forma personal o por vía electrónica se considerará como habiendo sido entregada el primer día hábil después de su entrega.

**8.6. Enmienda:** Cualquier enmienda a este Contrato no será efectiva a menos que se acuerde por escrito y sea firmada por ambas partes. Cualquier cláusula adicional o diferente de las establecidas en este Contrato, que esté contenida en cualquier comunicación por escrito del CLIENTE (por ej. Una orden de compra, una carta, un fax, etc.) carecerá de validez.

**8.7. Trabajar para otros Clientes:** GWT y sus afiliadas (si las hubiere) no estarán impedidas o restringidas por nada en este Contrato para proporcionar Servicios a otros Clientes.

**8.8. Relación de las partes:** GWT es un contratista independiente y es responsable por el pago de todas las contribuciones e impuestos de empleador de los empleados de GWT si los hubiera, según sea requerido por todas las leyes aplicables en Venezuela. GWT no es un



fideicomisario del CLIENTE y no se compromete a realizar ninguna obligación reguladora del CLIENTE o a asumir ninguna responsabilidad por el negocio u operaciones del CLIENTE.

**8.9. Reclamos de Terceros:** El CLIENTE acepta que este Contrato: a) no creará ningún derecho o causa de acción para ningún tercero; b) que GWT no será responsable por cualquier reclamo de terceros con el CLIENTE.

**8.10. Contrato Indivisible:** Este Contrato, incluidos cualquier anexo, factura o documento referenciado, conforma el Contrato indivisible entre El CLIENTE y GWT relacionado con los Servicios de esta Propuesta. Esta Propuesta de Servicios reemplaza y sobresee cualquier propuesta previa, correspondencia, entendimiento u otro documento, ya sea escrito o verbal. Ninguna de las partes es responsable para con la otra, en equidad o de otra forma, por ninguna declaración que no sea estipulada en este Contrato. Cada una de las partes reconoce que no ha confiado en, o ha sido inducida a firmar este Contrato por una declaración distinta a aquellas expresamente estipuladas en este Contrato.

## **9. Garantías**

GWT garantiza que ejecuta cada uno de los Servicios utilizando cuidado y habilidad razonables y de acuerdo con su descripción actual (incluidos los criterios de terminación) contenidos en la Propuesta de Servicios. Estas garantías son garantías exclusivas para El CLIENTE y reemplazan todas las demás garantías o condiciones, expresas o implícitas, incluidas pero no limitadas a las garantías implícitas o a las condiciones de comerciabilidad y adecuación para un propósito particular.

**Fin del texto de los Términos del Negocio - Contrato.**



## DOCUMENTO DE FIRMAS

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

Acordado: EL CLIENTE Por:          Firma Autorizada Nombre: C.I.: Cargo: Fecha: Dirección:          Fecha Estimada Inicio:	Acordado: GWT Por:          Firma Autorizada Nombre: Hernán Rosas C.I.: V – 4.090.277 Cargo: Socio - Director Fecha: 26/11/2007 Dirección: Av. La Estancia, CCCT, Torre A, Piso 3, Of. A303, Caracas 1060, Chuao. Tlf. 959-6889
---	--