



**Contrato de Soporte y Mantenimiento**

**ASOCIACIÓN DE EGRESADOS UCV**

**Preparada por:  
GLOBALWEBTEK**

**Mayo, 2007**

**PROPUESTA DE SERVICIOS**  
**Contrato de Soporte y Mantenimiento**  
**Egresados UCV**

## **1. INTRODUCCIÓN**

GlobalWebTek.(GWT), se complace en presentar este Contrato de Soporte y Mantenimiento a la Asociación de Egresados UCV, con la finalidad de darle continuidad operativa a la plataforma y soluciones desarrolladas por GWT.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS**

A continuación se detallan los objetivos, alcance y servicios técnicos a ofrecer bajo la presente propuesta de servicios.

### **2.1 Objetivos**

El objetivo de la presente propuesta es brindar servicios técnicos en tecnología de Información a la aplicación: Portal Egresados UCV y todas las funcionalidades contenidas, además del Hosting, SSL y dominio.

### **2.2 Alcance de los servicios técnicos**

Los Servicios Técnicos contemplados en esta Propuesta de Servicios se separan en dos sesiones bien definidas.

- La primera sesión incluye todo lo referente al plan de hospedaje de 10/100 (10 cuentas de correo máximo/100Mb de espacio en disco) y la administración del hospedaje. El costo asociado al plan y al sitio Web más su administración es de Doscientos mil con 00/100 Bolívares (Bs. 200.000,00) mensuales. Las horas asociadas a esta administración son ocho (8) horas mensuales e incluye las siguientes actividades:

1. Administración de cuentas de correo
2. Administración de espacio en disco usado por la aplicación
3. Administración de backup/restore de la data
4. Administración del SSL

**PROPUESTA DE SERVICIOS**  
**Contrato de Soporte y Mantenimiento**  
**Egresados UCV**

5. Administración del dominio
  6. Soporte remoto en el manejo de configuración de la plataforma N2C y WIB donde residen las aplicaciones de Egresados UCV
- La segunda sesión incluye todas las actividades asociadas al mantenimiento del Portal y sus funcionalidades. El costo mensual asociado a esta actividad es de trescientos cuarenta mil con 00/100 Bolívares (Bs.340.000,00), abarca las siguientes actividades:
1. Adaptación de funcionalidad de la aplicación por cambios en el negocio
  2. Mejora a la funcionalidad de la aplicación.
  3. Modificaciones al diseño de la Base de Datos en Net2Client.
  4. Diseño y programación de funcionalidades avanzadas en Net2Client.
  5. Diseño y configuración de reportes de consulta de información.
  6. Adaptaciones o cambios en el diseño del site
  7. Consultas/Asesoría técnica telefónica, en aquellas áreas de conocimiento y experiencia de dominio del personal de GlobalWebTek.
  8. Adiestramientos sobre uso de la aplicación que no supere las horas del mes estipuladas en el contrato

Si el esfuerzo para desarrollar la funcionalidad, modificar, adaptar o mejorar el sistema, subsistemas, partes o componentes, supera las cuatro (4) horas, la solicitud debe administrarse como un proyecto o requerimiento mayor e incluir los recursos adicionales (ejm.: Gerencia de Proyectos, Aseguramiento de Calidad, Analistas, etc.) que pueda requerir y con las tarifas acordadas en este documento.

Las fallas que presente el Portal serán atendidas por personal de GWT sin afectar las cuatro (4) horas de Mantenimiento, siempre y cuando estas no sean ocasionadas por el usuario al hacer un mal uso de la funcionalidad. La categoría de falla o

**PROPUESTA DE SERVICIOS**  
**Contrato de Soporte y Mantenimiento**  
**Egresados UCV**

requerimiento de una solicitud siempre será acordada entre ambas partes ( Asociación de Egresados UCV y GlobalWebTek).

**2.3 Premisas para la solicitud de Servicios Técnicos**

Los Servicios Técnicos serán solicitados por el personal de Egresados UCV a través de un sistema de Tickets que GWT facilitará a la persona de Egresados UCV que se encargará de gestionar las solicitudes.

Una vez que GLOBALWEBTEK., reciba un Ticket (Solicitud de Servicio Técnico) de parte de Egresados UCV, GLOBALWEBTEK confirmará su recepción por la misma vía y procederá a analizar el requerimiento de Servicio Técnico. La respuesta a una Solicitud de Servicio Técnico con el análisis del requerimiento, estará conformada por una lista de los tipos de servicios técnicos necesarios para la satisfacción del requerimiento, junto con las horas requeridas respectivamente para cada tipo de servicio y el entregable asociado. Esta respuesta a la Solicitud de Servicio Técnico debe ser aprobada por la Directora Ejecutiva Lourdes Sánchez, una vez aprobada, GLOBALWEBTEK procederá a su ejecución.

Con la firma de este contrato, GlobalWebTek se compromete a adiestrar a la Directora Ejecutiva Lourdes Sánchez en el manejo del "Ticket Handling System".

Se sostendrán reuniones de seguimiento mensuales, los últimos martes del mes, de 10:00am a 11:00am, donde se supervisará la atención recibida, se tratarán puntos de atención que se tengan de ambas partes.

**2.4 Niveles de Servicio para procesar las Solicitudes de Servicios Técnicos**

A continuación se describen los niveles de servicio para el procesamiento de las Solicitudes de Servicios Técnicos en función de los días y horas de recepción de las solicitudes de servicio, y de la complejidad de los Servicios Técnicos requeridos. Solo se contabiliza el tiempo invertido en la ejecución de los servicios técnicos referidos en las SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICO.

**Acuerdos de Niveles de Servicios:**

**PROPUESTA DE SERVICIOS**  
**Contrato de Soporte y Mantenimiento**  
**Egresados UCV**

1. Cualquier mantenimiento correctivo que sea generado por una falla en la aplicación será atendido en las siguientes ocho (8) horas laborables de ser reportado. Entendiéndose por falla, el evento que interrumpe la operación del sistema bajo las condiciones que se encuentra definido su alcance y especificaciones. No implica cambios de funcionalidad.
2. Todo requerimiento que implique cambios en la programación tendrá un tiempo de garantía de (3) tres días por parte de GWT, no facturable. Este tiempo comienza a partir de la fecha de puesta en producción de la solución asociada al requerimiento. Si después de la fecha de vencimiento de la garantía, ocurre una falla asociada al mismo requerimiento originada por cambios que el cliente haga en parámetros o configuración del sistema o mal uso de la funcionalidad, este trabajo será facturado.
3. Serán atendidos aquellos mantenimientos que tengan un estimado aprobado de hasta máximo cuatro (4) horas.
4. Si un requerimiento se estima para su ejecución en más de cuatro (4) horas, será considerado una solicitud que debe manejarse como un proyecto o requerimiento mayor.
5. GWT se hace responsable de la plataforma y de los respaldos de la data.
6. El requerimiento mínimo será de 1/2 hora, es decir, todo requerimiento por debajo de la media hora será facturado como 0,5 hora.
7. El cliente aprobará el estimado de horas y recursos de un requerimiento previo al arranque de la ejecución del mismo.
8. Las horas no utilizadas en el mes caducan a los seis meses.
9. El contrato contempla máximo cuatro (4) horas al mes prepagadas.
10. Todo requerimiento mayor será facturado al cierre del mes que se concluya el mismo a una tarifa de Bs.92.450

**PROPUESTA DE SERVICIOS**  
**Contrato de Soporte y Mantenimiento**  
**Egresados UCV**

11. Todo requerimiento mayor no contemplado en este contrato (supera las 4 horas) será estimado en tiempo y costo por GWT e informado a Egresados UCV para acordar su ejecución.
12. Mensualmente GWT informará las horas mensuales de mantenimiento consumidas y restantes. Semestralmente GWT informará a Egresados UCV la inicialización de las horas de mantenimiento.

**2.5 Premisas y supuestos claves para el Análisis y Manejo de los Requerimientos de una “SOLICITUD DE SERVICIOS TÉCNICOS”.**

- Egresados UCV. asume la responsabilidad de asignar personal que aclare el requerimiento objeto de la Solicitud de Servicio Técnico.
- El requerimiento debe ser canalizado por una persona en la Asociación de Egresados UCV responsable de centralizar las solicitudes, analizarlas, integrarlas (de ser necesario) y priorizarlas, para que luego sean enviadas a GlobalWebTek a través de tickets.
- El análisis de los requerimientos se hará en función de los datos recibidos, nuestro conocimiento acerca de la plataforma Net2Client y de las aplicaciones.
- Todos los servicios de esta propuesta serán realizados y completados en idioma español. Cualquier requerimiento adicional relativo a la documentación de los servicios técnicos implicará una extensión al alcance del mismo.
- GWT se reserva la asignación del personal necesario para la ejecución del Servicio Técnico requerido y puede cambiar a su entera discreción el personal asignado cumpliendo con el servicio estipulado en la Solicitud de Servicio Técnico. En cualquier caso que se requiera la movilidad del personal, GWT será totalmente autónoma e independiente de este manejo, sin perjuicio de los niveles de servicios comprometidos con Egresados UCV.
- GWT proporcionará los Servicios bajo esta Propuesta durante horas hábiles normales de 8:00 AM a 5:00 PM, hora de Venezuela, de Lunes a Viernes.

**PROPUESTA DE SERVICIOS**  
**Contrato de Soporte y Mantenimiento**  
**Egresados UCV**

**3. PROPUESTA ECONÓMICA**

El costo de nuestra Propuesta de Servicios de acuerdo con el alcance anteriormente mencionado es el siguiente:

**Costos de Servicios Técnicos:** El servicio constará de cuatro (4) horas prepagadas mensuales acumulables hasta seis (6) meses para el mantenimiento de la funcionalidad del portal y ocho(8) horas mensuales (no acumulables) para la administración del hosting, dominio y ssl. El pago total de estos servicios prepagados será de Quinientos cuarenta mil Bolívares (Bs. 540.000,00). El cual se facturará por adelantado los primeros cinco días del mes. El monto de la presente oferta no incluye ningún impuesto de Ley.

El mes se considera calendario, iniciándose con la firma del presente acuerdo. Se entiende que de no llegar la ejecución real del semestre: veinticuatro (24) horas, dicho número real de horas no se acumulará para el siguiente semestre.

GLOBALWEBTEK facturará a Egresados UCV esta propuesta de servicios, de acuerdo al siguiente esquema:

- EL monto acordado por ambas partes los primeros cinco (5) días de cada mes.
- Cada "Solicitud de Servicio Técnico" ejecutada con horas adicionales a las acordadas mensualmente, será facturada independientemente una vez ejecutada y aceptada por el cliente, con la tarifa de horas prepagadas al final del mes en que fueron consumidas.

• **Duración del Servicio**

La duración estimada del servicio es anual, renovada automáticamente a menos que una de las partes indique con 10 días de antelación a la fecha de vencimiento del contrato suspender el servicio.

• **Validez:**

La validez de esta Propuesta Económica es de un año a partir del 01 de Mayo del 2007.

**PROPUESTA DE SERVICIOS**  
**Contrato de Soporte y Mantenimiento**  
**Egresados UCV**

**4. CRITERIOS DE TERMINACIÓN**

GLOBALWEBTEK, habrá cumplido con sus obligaciones bajo esta Propuesta de Servicios cuando ocurra una de las siguientes situaciones:

- i) Una de las partes indique con 10 días de antelación al vencimiento del contrato suspender el servicio.
- ii) Egresados UCV da por terminado los servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato.

**5. INFORMACIÓN DE CONTACTOS**

Si requiere información relativa a esta propuesta de servicios, por favor contacte a sus representantes:

Nombre: Gigliola Merola – Gerente de Operación, Soporte y Mantenimiento GLOBALWEBTEK

Oficina No.: +58 (212) 959-6889

Correo electrónico: [gmerola@GlobalWebTek.com](mailto:gmerola@GlobalWebTek.com)

**PROPUESTA DE SERVICIOS**  
**Contrato de Soporte y Mantenimiento**  
**Egresados UCV**

**ANEXO A-1: DOCUMENTO DE FIRMAS**

La firma autorizada en esta página por parte de la Asociación de Egresados UCV indica su aceptación de esta Propuesta de Servicios.

<b>DOCUMENTO DE FIRMAS</b>	
Acordado: <b>Asociación de Egresados UCV</b> Caracas, Venezuela	Acordado: <b>GLOBALWEBTEK</b> Caracas, Venezuela
Por: Lourdes Sánchez  Firma Autorizada Nombre: Lourdes Sánchez	Por: Gigliola Merola  Firma Autorizada Nombre: Gigliola Merola
C.I.: V-	C.I: V-11.558.849
Cargo: Directora Ejecutiva	Cargo: Gerente Operaciones, Soporte y Mantenimiento
Fecha:	Fecha:
ASOCIACIÓN DE EGRESADOS UCV Caracas, Venezuela	GLOBALWEBTEK. Centro Ciudad Comercial Tamanaco, Torre A, Ofic. 303, Caracas, Venezuela.
<b>Propuesta de Servicios para Soporte y Mantenimiento Asociación de Egresados UCV</b>	
Fecha Estimada de Inicio: 01/Mayo/2007	