

Contrato de Implementación y Personalización de CRM datasolutions.latincrm.com

COMPARECIENTES.- Intervienen por una parte, el Ing. José Ortega y representante legal de DATASOLUTIONS S.A. identificada con Ruc No. **0992510722001**, en adelante “**EL CLIENTE**”, domiciliado en **Avenida Domingo Comín s/n e intersección onceava. Parque Industrial Anglo Automotriz** en Guayaquil - Ecuador, y por otra parte el Sr. Luis Fernando Briceño, con pasaporte No. 1018403154, en su calidad de representante legal de ALFACONSULTING DIGITAL S.A, en adelante “**ALFADIGITAL**” identificada con RUC No. 1792286018001, domiciliada en la

Calle Elia Liut OE3 – 135 y Av. Brasil, Edificio Artemisa, Piso 3, Oficina 6, en la ciudad de Quito, Ecuador, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar el presente contrato para la implementación y personalización de un sistema CRM por parte de ALFADIGITAL, al servicio del CLIENTE con fundamento en las siguientes cláusulas y garantías:

PRIMERA.- Definiciones: Términos Definidos: para efectos del presente contrato, las palabras entre comillas se entenderán de conformidad con las definiciones que aquí se estipulan: el “Contrato” es el contrato de implementación y personalización de un sistema CRM; el “Proyecto” consiste en la implementación y personalización para la gestión de prospectos comerciales, procesos de negociación y ventas al servicio del cliente “Sistema CRM” es la aplicación en versión web multiusuario al cual podrá acceder el cliente por medio de una url de acceso; la “Propuesta” es el documento por medio del cual se negoció el presente contrato presentado por ALFADIGITAL a EL CLIENTE, presentada el 24 de Agosto de 2015.

SEGUNDA.- Objeto: ALFADIGITAL desarrolla, implementa y personaliza sistemas de información con funcionalidad cloud computing al servicio del cliente.

La naturaleza de este contrato es civil, no se genera ninguna relación laboral. Todo el personal técnico y administrativo para ejecutar el servicio objeto del presente contrato es contratado directamente por ALFADIGITAL, no por EL CLIENTE., con lo cual no tienen relación alguna. EL CLIENTE contrata los servicios temporales de ALFADIGITAL para la ejecución de un proyecto descrito en el presente contrato.

TERCERA.- El Proyecto:

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Se planea la implementación del software CRM en la nube bajo los siguientes estándares:

- Lenguaje de Programación Php
- Base de Datos MySQL Versión 5.6
- Servidor Linux Centos 5.X
- Sistema Bajo Funcionalidad Cloud Computing

Contrato de Implementación y Personalización de CRM – DATASOLUTIONS S.A.

Alfa Digital S.A. – Elia Liut OE3-135 y Av. Brasil. Edif. Artemisa. P3 Of.6.–Quito, Ecuador

Teléfono: (+5932) 600 3725 - Celular: 0983 046 175

Email: info@alfadigital.com.ec

2. MÓDULOS DEL SISTEMA Y FUNCIONALIDAD:

- Usuario del Sistema (Multiusuario)
 - Definición por roles
 - Definición de Perfiles
 - Permisos detallados por cada usuario del sistema
 - Acceso a interfaz personalizada
- Clientes
 - Datos demográficos de los clientes
 - Manejo de incidencias y requerimientos por cliente
 - Manejo de Oportunidades por esquema actual:
 - Detalle
 - Físico
 - Digital
 - Dinero
 - Servicio
 - Tipo de Cliente

Nota: ALFADIGITAL ofrece al cliente un soporte sin costo durante los primeros 90 días de finalizado el proyecto, en caso de que el cliente requiera incorporar o editar campos de información del cliente en los módulos sin costo alguno como parte de la garantía y para tranquilidad del cliente en caso de haber olvidado algún aspecto en data.

- Prospectos/Prospección
 - Motor de prospección por ingreso de data de eventos y campañas de marketing
- Agentes Comerciales
 - Registro de llamadas y reuniones
 - Estadísticas por comercial y grupo de ventas
 - Funcionalidades Comerciales
 - Registro de eventos, reuniones y llamadas comerciales
 - Registro de tareas realizadas al cliente por parte del comercial
 - Manejo de Oportunidades de Negocio.
- Servicio al Cliente
 - Sistema de gestión de incidencias y solicitudes
 - Casos generados por periodos de tiempo
 - Casos resueltos por periodo de tiempo
 - Reportes estadísticos del área de atención y servicio al cliente
- Marketing
 - Registro de campañas y esfuerzos en marketing (BTL y Eventos)

3. FASES DEL PROYECTO

- **Levantamiento / Ingeniería de Requerimientos**

Primera fase del proyecto en que se desarrolla una metodología para documentar y levantar cada uno de los requerimientos detallados del sistema de los módulos de programación nombrados.

Esta fase de basa en la interiorización por parte de todos los procesos actuales de la organización; la administración de clientes y prospectos.

Tiempo estimado de desarrollo: 1 semanas

- **Adecuación e Implementación del Sistema**

En esta fase, el equipo de programación realizará la lógica de adecuación de la implementación y personalización del sistema, la estructuración de la base de datos y campos adicionales, así como la modelación de variables y objetos dentro del mismo de ser necesario.

Tiempo estimado de desarrollo: 2 semanas

- **Pruebas de Fase de Implementación**

En esta fase del sistema, se realizarán todas las pruebas de funcionalidad y sostenibilidad del sistema. Se generarán diferentes roles de usuarios y se realizarán pruebas exhaustivas del sistema.

Tiempo estimado de desarrollo: 1 semanas

- **Capacitación Organizacional – Cultura CRM (10 Horas)**

- a. Abanderados del Sistema

Se elegirá como mínimo 1 líderes del proyecto dentro de la organización. Dichas personas serán los encargados de dar soporte interno a las personas que interactúen con el sistema.

- b. Capacitaciones

Alfa Digital S.A desarrollará junto con el área de Marketing tres clases de capacitaciones generales a usuarios del sistema (Gerentes, Comerciales, Recepción y Servicio al Cliente), donde se cubrirán tres temas fundamentales en la implementación del CRM:

- Ventajas y Beneficios del CRM
- Optimización del trabajo diario
- La importancia de convivir con el sistema
- Capacitación de uso sobre el sistema

Dichas capacitaciones estarán enfocadas al personal de recepción y servicio al cliente, agentes comerciales y gerencia.

Tiempo estimado de desarrollo: 1 semanas

Modificaciones al cronograma: El cronograma con fechas puede modificarse por las siguientes causales:

Por fuerza mayor o caso fortuito tales como, daño de equipos de hardware y software comprometidos en el proyecto, accidentes o enfermedades de los directores a cargo del desarrollo del sitio Web, que afecte el cumplimiento del cronograma, su ejecución se suspenderá automáticamente por el tiempo que dure el evento, el cual se procurará que no sea mayor a dos semanas calendario.

En caso que ALFADIGITAL no cumpliera con el cronograma por retrasos en la colaboración prestada por EL CLIENTE, tales como la disponibilidad para las sesiones de Levantamiento/Ingeniería de Requerimientos, el cual debe estar planeado para los siguientes 7 días de la firma del presente contrato, se entenderá que ALFADIGITAL no es responsable de dicho retraso. Las Partes consienten en que en dicho evento los plazos establecidos en el cronograma se prorrogarán automáticamente durante el tiempo que establezca EL CLIENTE.

El cronograma podrá modificarse por mutuo acuerdo entre los Directores del Proyecto.

CUARTA.- ALFADIGITAL se compromete a la ejecución de dicho proyecto en el plazo de 20 días hábiles equivalente a 5 semanas, a contar desde la fecha de la firma del presente contrato y el abono pertinente para el inicio del proyecto.

QUINTA.- ALFADIGITAL desarrollará el proyecto con la colaboración activa de EL CLIENTE para incorporar, según sus instrucciones los campos de información y los reportes deseados por parte del sistema CRM.

ALFADIGITAL se reserva el derecho, previa comunicación y acuerdo mutuo, a ampliar el plazo de ejecución o modificar la fecha de puesta en pruebas y producción del sistema por cuestiones técnicas en caso de que EL CLIENTE solicitase una modificación esencial del proyecto acordado.

SEXTA.- ALFADIGITAL reconoce que no es propietaria de ninguno de los datos de clientes incorporados en el sistema, que el producto final objeto del presente contrato es para uso exclusivo de EL CLIENTE. Sin embargo, EL CLIENTE reconocerá la autoría de ALFADIGITAL en la implementación y personalización del sistema CRM para anunciarlo con fines publicitarios.

SÉPTIMA.- Las partes reconocen y aceptan que los dominios de internet de EL CLIENTE (en caso de existir), son de propiedad de EL CLIENTE y que nada en este contrato deberá ser interpretado como una cesión del mismo a ALFADIGITAL o a un tercero.

OCTAVA.- En cuanto al material que EL CLIENTE proporcione para el desarrollo del proyecto tales como contenidos (gráficos, textos, vídeos, etc...), éste se hace responsable de cualquier tipo de reclamación de terceros en relación a la titularidad de dichos contenidos, eximiendo de toda responsabilidad a ALFADIGITAL.

NOVENA.- EL CLIENTE declara que el material proporcionado no es ilegal y que no infringe los derechos de terceras personas.

DÉCIMA.- El precio por la realización del servicio será de **1900,00 dólares más IVA**, para un total de **2.128,00 dólares**.

DÉCIMO PRIMERA.- El pago del servicio se efectuará de la siguiente forma:

1. En el momento de la firma del presente contrato se abonará el 50% del total del proyecto, en efectivo, cheque o transferencia Bancaria, correspondiente a **950,00 dólares más iva para un total de 1064,00 dólares**, contra factura emitida.
2. Una vez se finaliza el proyecto y el cliente está conforme se procede al pago del 50% restante, correspondiente a **950,00 dólares más iva para un total de 1064,00 dólares**, contra factura emitida.

DÉCIMO SEGUNDA.- Orden de Servicio y Especificaciones:

Servicios Complementarios:

Una vez aprobada la entrega del Proyecto, ALFADIGITAL ofrecerá soporte técnico por 3 meses a lo que considere como modificaciones menores al proyecto desarrollado; sí y solo sí EL CLIENTE lo requiere. Se entiende como modificaciones menores el cambio de campos de información del sistema y en reportes del mismo. Para esto EL CLIENTE deberá dar las indicaciones correspondientes y de ser necesario proporcionar los elementos para la actualización, sin embargo, lo que no sea considerado como modificaciones menores, tendrá un costo adicional según su naturaleza.

DÉCIMA TERCERA.- ALFADIGITAL se compromete a dar garantía de funcionamiento y disponibilidad del sistema siempre y cuando la aplicación se encuentre y continúe alojada en sus servidores. EL CLIENTE podrá estar tranquilo por el funcionamiento de su sistema y del respaldo de ALFADIGITAL.

DECIMO CUARTA.- ALFADIGITAL realizará un back up de la aplicación y la data 1 vez por mes sin costo. De igual manera, EL CLIENTE podrá ingresar al servidor y descargar un respaldo en el momento que ellos lo consideren necesario sin limitaciones de ninguna naturaleza.

DECIMO QUINTA.- ALFADIGITAL garantiza, la confidencialidad de los datos personales y corporativos aportados por parte de EL CLIENTE, así como la no aplicación o utilización

Contrato de Implementación y Personalización de CRM – DATASOLUTIONS S.A.

Alfa Digital S.A. – Elia Liut OE3-135 y Av. Brasil. Edif. Artemisa. P3 Of.6.–Quito, Ecuador

Teléfono: (+5932) 600 3725 - Celular: 0983 046 175

Email: info@alfadigital.com.ec

de dichos datos para un fin distinto al del ámbito de la actividad suscrita en el presente contrato, y la no cesión de los datos a personas ajenas al cumplimiento de los acuerdos derivados de la prestación del objeto del presente contrato.

DECIMO SEXTA.- ALFADIGITAL garantiza que en el momento de la entrega del proyecto, y en posteriores modificaciones, si las hubiere, el código se ajustará a requerimientos adicionales en campos de información y data de los clientes.

DECIMO SÉPTIMA.- De acuerdo con sus principios de ética profesional, ALFADIGITAL garantiza que en ningún momento empleará técnicas ilegales de desarrollo e implementación de software, que puedan suponer algún tipo de penalización para EL CLIENTE.

DECIMO OCTAVA.- El presente contrato se considerará finalizado con la realización del proyecto y la entrega, y hospedaje del SISTEMA CRM por parte de ALFADIGITAL y con el pago de la contraprestación económica del servicio por parte EL CLIENTE. Y el contrato sigue siendo válido hasta que se acabe el periodo de servicio estipulado en el contrato.

DECIMO NOVENA.- Si EL CLIENTE no abona el valor final acordado en plazo, o decide no desarrollar el proyecto luego de realizar el primer anticipo del 50%, ALFADIGITAL considerará resuelto el contrato, sin reintegrar a EL CLIENTE cualquier cantidad adelantada y retirando cualquier contenido publicado en el sistema si el incumplimiento no es subsanado en treinta días.

VIGÉSIMO.- En caso de que ALFADIGITAL no cumpla con el cronograma establecido para el cumplimiento de este contrato, sin que éste se deba a un caso de fuerza mayor o caso fortuito, o por causas imputables al CLIENTE, sin que exista acuerdo para modificar el cronograma, ALFADIGITAL devolverá el abono del 50% hecho por EL CLIENTE tres días después de haber recibido la notificación por escrito por parte de EL CLIENTE, y se dará por terminado el contrato.

VIGÉSIMO PRIMERO.- El incumplimiento de alguna de las cláusulas será causa de rescisión del presente contrato por cualquiera de las partes. En el supuesto que este retraso persistiese más allá de ocho semanas se entenderá que se ha producido el incumplimiento del contrato y, las partes de común acuerdo aceptan que toda controversia o diferencia relativa a este acuerdo, a su ejecución y liquidación será resuelta con la asistencia de un mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento las partes lo someterán a la resolución de un Arbitraje de la misma Cámara, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, y, las siguientes normativas y preceptos:

El árbitro será designado por el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito de conformidad a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación. El árbitro decidirá en derecho.

Para la ejecución de medidas cautelares el árbitro está facultado para solicitar a los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno.

El lugar del arbitraje será las instalaciones del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. El procedimiento arbitral será confidencial.

Los honorarios de árbitros y todos los gastos que se generen de estas acciones serán pagados por la parte que resulte desfavorecida en el procedimiento arbitral.

Firmado en Quito, a los 09 días, del mes de Noviembre del año 2015.

Sr. Luis Fernando Briceño

Ing. José Ortega

ALFACONSULTING DIGITAL S.A.

Ruc: 1792286018001

Ruc: 0992510722001



