



ACUERDOS DEL PROYECTO

Fecha	Cliente
12/02/2019	Universidad Libre
Interlocutor válido por parte de Universidad Libre	
Nombre: Guillermo Schoonewolff	
Interlocutor válido por parte de GRUPO VIDAWA SAS	
Nombre: Diego Fajardo	

El presente documento no es de carácter legal, es una buena practica en gerencia de proyectos para garantizar la comunicación efectiva y relación directa de la partes interesadas.

Universidad Libre y GRUPO VIDAWA SAS Nos comprometemos a dar cumplimiento a cada uno de los ítem mencionados en el documento.

1. Nos comprometemos a dar cumplimiento a todos los compromisos establecidos en el cronograma y en las reuniones que realicemos. Si por alguna razón una de las partes no puede cumplir un compromiso informará por escrito o llamada a la otra parte, con mínimo 24 horas de anticipación, indicando las razones de la imposibilidad de cumplir.
2. Nos comprometemos a que toda comunicación relacionada con el proyecto de implementación será realizada a través de los interlocutores válidos acordados (Los temas Administrativos, Servicio al cliente e Ingeniería y desarrollo tienen responsables diferentes que se comunicaran de acuerdo a escenario que corresponda.)
3. Con el propósito de fortalecer la comunicación entre las partes, acordamos contestar todos los correos electrónicos que remita la otra parte cuando se presente una solicitud, (así sea respondiendo únicamente "recibido"), de manera que la otra parte conozca que el mensaje o respuesta de solicitud fue recibido.
4. Nos comprometemos a asistir de manera puntual a las reuniones, acompañamientos y capacitaciones. Así mismo **Universidad Libre** coordinará con anticipación la asistencia a las actividades del proyecto del personal que considere debe asistir, así como la logística necesaria para el desarrollo de las mismas.
5. **Universidad Libre** se compromete a entregar de manera oportuna las plantillas de migración con la información y los archivos anexos que serán cargados de manera masiva en KAWAK®.
6. Si surgen necesidades de mejoras funcionales de KAWAK® por parte de **Universidad Libre**, éstas serán evaluadas conjuntamente con **GRUPO VIDAWA SAS** para establecer las implicaciones en términos de tiempo y costos y serán formalizadas a través del formato *Identificación de necesidades*.
7. Nos comprometemos a que si se presenta algún cambio, o relevo, de alguna de las personas involucradas en el proyecto, la parte en la que se produce el cambio será la encargada de poner al día al nuevo integrante; así mismo, informará con por lo menos 48 horas de anticipación el cambio a la otra parte. Si **Universidad Libre** requiere repetir algún acompañamiento o capacitación éstas serán evaluadas conjuntamente con **GRUPO VIDAWA SAS** para establecer el costo de las mismas.
8. Ante la más mínima inconformidad, por parte de **Universidad Libre** o de **GRUPO VIDAWA SAS**, la parte afectada se compromete a dar a conocer a la otra parte la situación de manera



ACUERDOS DEL PROYECTO

escrita y directamente al interlocutor válido definido por las partes. Si **Universidad Libre** desea manifestar una queja, reclamo, felicitación o petición lo realizará por medio de la página web www.kawak.net en la sección: **Registre aquí su FQRS**.

9. **Universidad Libre** se compromete a condicionar los pagos en la etapa de implementación del proyecto únicamente a las condiciones fijadas en el contrato firmado por ambas partes.
10. **Universidad Libre** se compromete que las personas que asisten a las sesiones de acompañamiento poseen el conocimiento suficiente de la organización y de Sistemas de gestión.
11. **GRUPO VIDAWA SAS** se compromete a dar respuesta a cualquier requerimiento (Consultoría, Ingeniería, Servicio al Cliente, Administrativa) solicitado por el cliente en las siguientes ocho horas hábiles. La comunicación formal se hará siempre a través de correo electrónico. Horario hábil: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:15 p.m.
12. El proyecto se podrá dar por finalizado una vez **GRUPO VIDAWA SAS** y **Universidad Libre** hayan ejecutado todas las actividades del cronograma. La solución de los casos reportados o identificados en mesa de ayuda están incluidos dentro del contrato suscrito por las partes y no afectará la entrega del proyecto.
Nota: Cuando se requiera se podrá dar las capacitaciones en fechas posteriores, sin afectar la entrega del proyecto.

Nombre y cargo Interlocutor Válido Universidad Libre:	
Firma	

Nombre interlocutor válido GRUPO VIDAWA SAS:	Diego Fajardo
Firma	