**CONTRATO ESPECÍFICO PARA SERVICIOS TELEMÁTICOS No. \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_**

**AL CONTRATO MARCO No.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_**

**DE UNA PARTE:** La **Empresa de Informática y Automatización para la Construcción, aicros**, de nacionalidad cubana, con domicilio legal en Calle 45 No.1107 entre Avenida 26 y Ulloa, Reparto Nuevo Vedado, Municipio Plaza de la Revolución, La Habana, Cuba; inscrita en el Registro Mercantil de La Habana en el Libro EP, Tomo III, Folio 100, Hoja 25, en fecha 25 de febrero de 2003; con el Código REEUP 126.0.06226; Número de Identificación Tributaria NIT-01000355340; con Cuenta Bancaria en CUP No.0524520006010114, en la Agencia Bancaria No.245 del Banco Metropolitano, sita en Avenida 26 esquina a 32, Nuevo Vedado, Plaza de la Revolución, La Habana; Titular: EES Empresa de Informática y Automatización para la Construcción; teléfono 78812409 y e-mail comercial@aicros.cu; que en lo sucesivo y a los efectos de este Contrato se denominará **EL PRESTADOR**, representada por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en su carácter de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en el ejercicio de las facultades que le han sido conferidas mediante la \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_\_\_\_\_, dictada por\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**DE OTRA PARTE:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, con domicilio legal \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; Cuenta Bancaria en CUP No.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en el Banco \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Sucursal \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Código REEUP (solo para las personas jurídicas) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, NIT o Número del Carné de Identidad de la persona natural \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, quien en lo adelante y a los efectos de este Contrato se denominará **EL CLIENTE,** representada en este acto por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en su carácter de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_en uso de las facultades que le han sido conferidas mediante: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**AMBAS PARTES:** Reconociéndose mutuamente el carácter y representación con que comparecen, **CONVIENEN** en suscribir el presente **CONTRATO ESPECÍFICO PARA SERVICIOS TELEMÁTICOS** (CE TEL),en lo adelante **Contrato,** en los términos y condiciones siguientes:

1. **OBJETO DEL CONTRATO.**
	1. Por el presente Contrato **EL PRESTADOR** se obliga a la prestación de los Servicios Telemáticos interesados por **EL CLIENTE**, relacionados en el Listado de Servicios y Productos aprobado por Resolución de su Director General, y bajo los términos y condiciones que se describen a continuación. Así mismo, **EL CLIENTE** se obliga a pagar el precio establecido por los servicios solicitados**.**
2. **OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

**2.1.** Obligaciones de **EL PRESTADOR**:

* Garantizar la conectividad a través de la infraestructura del Centro de Datos de **EL PRESTADOR**,para aquellos servicios que lo requieran.
* Mantener los servicios de telecomunicaciones disponibles a terceros el 98% del tiempo cuantificado comprendido de Lunes a Sábado entre las 07:00 y 20:00 horas, y el 90% el resto del tiempo.
* **EL PRESTADOR** no puede garantizar la disponibilidad del servicio cuando existan problemas propios de la Red Nacional (ETECSA) u otros proveedores de infraestructura, problemas técnicos, o derivados del mal uso por parte de **EL CLIENTE**. Por tanto, **EL PRESTADOR** no será responsable de pérdida de datos, interrupción de negocio, o pérdidas económicas que la no disponibilidad pueda provocar a **EL CLIENTE**.
* No se hará responsable de la violación de la legislación vigente por parte de **EL CLIENTE**.
* Informar con 24 horas de antelación la interrupción del servicio a **EL CLIENTE** por mantenimiento o cambio de equipamiento, salvo que se requieran realizar estas acciones de manera urgente, como consecuencia de situaciones imprevistas.
* **EL PRESTADOR** comunicará a **EL CLIENTE** las razones físicas de la demora y el plazo estimado de resolución, cuando por causas ajenas a **EL PRESTADOR**, el tiempo total de reparación se demorase más de lo establecido.
* **EL PRESTADOR** informará a **EL CLIENTE,** con 24 horas de antelación del mantenimiento programado, indicando el tiempo estimado del corte de servicio y la hora en que se producirá, salvo que se requieran realizar estas acciones de manera urgente, como consecuencia de situaciones imprevistas.
* Facturar los servicios a **EL CLIENTE** en base a las solicitudes que este presente por escrito y utilizando los modelos establecidos.

**2.2.** Obligaciones de **EL CLIENTE**:

* Garantizar la organización, seguridad y permisos de acceso proveniente desde sus sedes al Centro de Datos de **EL PRESTADOR**.
* Comunicar por las vías definidas (Teléfonos: **7 881 1845 - 7 881 2409 - 7 881 7142** **ext 601**; Correo: **telematicos@aicros.cu**) para el soporte técnico de los problemas detectados en los servicios, aplicaciones y/o enlace.
* Cumplir con la legislación vigente.
* Mantener actualizados los medios de contacto comunicados a **EL PRESTADOR**, al efecto de informarse de cualquier incidencia relevante que pudiera producirse.
* Es responsable exclusivo de los contenidos que aloje, envíe o reciba haciendo uso de los servicios de telecomunicaciones que brinda **EL PRESTADOR**, dichos contenidos deberán ajustarse al Ordenamiento Jurídico en general, careciendo **EL PRESTADOR** de algún tipo de responsabilidad en esta materia.
* Solicitar los servicios por escrito empleando los modelos establecidos para ello en los Anexos al presente Contrato.
* Ejecutar el pago por el 100% de los importes de los servicios solicitados y facturados, en el término establecido.
* Realizar las solicitudes de modificaciones en los servicios empleando los modelos establecidos en los Anexos al presente Contrato.
1. **DEFINICIONES.**

A los efectos del presente Contrato los términos que se relacionan a continuación serán interpretados, de acuerdo a las siguientes definiciones:

**3.1.** **Servicio:** Componente, producto o solución de software que se le brinda a **EL CLIENTE.**

**3.2. Consulta General:** No existen averías en el servicio prestado, **EL CLIENTE** está pidiendo información.

**3.3. Avería:** El servicio prestado es todavía alcanzable, pero con limitaciones.

**3.4. Avería Urgente:** El servicio contratado no puede ser alcanzado.

**3.5. Latencia:** Retardo producido por la demora en la propagación y transmisión de datos dentro de la red.

**3.6. Declaración calificada:** Respuesta y/o notificación sobre los próximos pasos a realizar después de la finalización del proceso. Dependiendo de la categoría, la declaración calificada también contiene información sobre la duración prevista y la magnitud de la avería.

**3.7. Tiempo de respuesta:** Periodo de tiempo en el que **EL CLIENTE** recibe una declaración calificada de un empleado de **EL PRESTADOR** en respuesta a su solicitud y/o informe, siempre y cuando el informe llegue por la vía de comunicación correcta.

**3.8.** **Nivel de servicio:** Definido y con criterios medibles para la entrega de un determinado servicio de **EL PRESTADOR**.

**3.9. Tiempo de Servicio:** Tiempo en el que el servicio contratado está disponible.

**3.10. Disponibilidad:** Posibilidad de utilizar efectivamente los servicios subyacentes.

**Disponibilidad** [%]: 100 \* ((tiempo de servicio acordado - el tiempo de inactividad no programado en el tiempo deservicio) / tiempo de servicio acordado)). La disponibilidad garantizada incluye intervalos para el trabajo de mantenimiento planificado. El valor se refiere a la media mensual.

**3.11. Tiempo de reparación (TdR):** Tiempo desde la recepción de un informe de fallo para un servicio seleccionado de **EL CLIENTE** en el canal de comunicación correcto hasta la reparación de la avería para que el hardware o servicio está disponible de nuevo.

**3.12. Tiempo de respuesta:** comienza con la recepción del informe de **EL CLIENTE** por el canal de comunicación establecido hasta que se le da solución a la avería. Los tiempos de respuesta se clasifican de la siguiente manera:

* Tiempo de respuesta para consultas generales.
* El tiempo de respuesta para averías: el servicio puede todavía ser alcanzado, pero la disponibilidad es limitada.
* El tiempo de respuesta para averías urgentes: el servicio contratado ya no puede ser alcanzado.
1. **MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS.**

* 1. Los intervalos de mantenimiento deberán ser aprobados para trabajos de mantenimiento periódicos, programados o no programados en los sistemas de **EL PRESTADOR** y sus proveedores, necesarios para asegurar la operación en curso y llevar a cabo actualizaciones o mejoras. Todas las limitaciones a la disponibilidad a través de este tipo de trabajos necesarios no se computarán en la Disponibilidad del Servicio**.**
	2. El mantenimiento de los servicios se lleva a cabo los fines de semana entre el sábado a las 00:00 horas y lunes a las 07:00 horas, o de noche en cualquier día de la semana entre las 20:00 horas y las 07:00 horas del día siguiente. En casos excepcionales, el mantenimiento se puede llevar a cabo en cualquier otro momento, con la debida consideración hacia la limitación más baja posible de operaciones en curso.
	3. **EL PRESTADOR** deberá indicar el tiempo estimado del corte de los servicios y la hora aproximada a la que se producirá el corte. Este tiempo se considerará fuera de la garantía de disponibilidad del servicio, es decir, no afectará al 98% de disponibilidad garantizada.
1. **INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO.**
	1. Si los niveles de servicio garantizados no pudiesen ser respetados, **EL PRESTADOR** computará a **EL CLIENTE** crédito en su cuenta dentro del área de **EL CLIENTE**, siempre y cuando éste lo haya notificado de forma escrita en el plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la interrupción**.**
	2. La disponibilidad se calculará como la sumatoria de los tiempos de falta reportados por el usuario medidos en horas sobre treinta (30) días de servicio, esto es setecientos veinte (720) horas mensuales. 𝐷𝑖𝑠𝑝𝑜𝑛𝑖𝑏𝑖𝑙𝑖𝑑𝑎𝑑 = (1− (Σ𝑇𝑖𝑒𝑚𝑝𝑜𝑠𝑑𝑒𝑓𝑎𝑙𝑡𝑎𝑟𝑒𝑝𝑜𝑟𝑡𝑎𝑑𝑜𝑠/720)) ∗100
	3. La compensación en crédito en cuenta que se puede entregar a **EL CLIENTE** por incumplimiento con los distintos niveles de disponibilidad es la siguiente:

**Disponibilidad del servicio Compensación**

87,00 a 89,99 10%

85,00 a 86,99 25%

80,00 a 84,99 50%

0,00 a 79,99 100%

1. **PRECIO, VALOR Y FORMAS DE PAGO.**
	1. El precio de los servicios que podrá contratar **EL CLIENTE** quedará establecido en el Listado de Servicios y Productos de **EL PRESTADOR**, aprobado mediante Resolución de su Director General.
	2. El valor total del Contrato se constituye por la sumatoria del importe de los servicios prestados, debidamente facturados por **EL PRESTADOR** tomando como base las solicitudes por escrito realizadas por **EL CLIENTE** en los modelos establecidos al efecto.
	3. **EL CLIENTE** efectuará los pagos en el domicilio de **EL PRESTADOR**, mediante cheque o transferencia bancaria, dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de recibo y aceptación de la factura que ampara el producto o servicio contratado, conforme a las Normas establecidas por el Banco Central de Cuba.
	4. **EL CLIENTE** efectuará los pagos de los servicios telemáticos a tenor de las tarifas y precios recogidas en el Listado de Servicios y Productos de **EL PRESTADOR** aprobado mediante Resolución del Director General de aicros.
	5. **EL CLIENTE** es el máximo responsable de las solicitudes de servicios que realice y del uso que haga de estos. Así mismo **EL PRESTADOR** es responsable de facturar los servicios solicitados, siendo obligación del **CLIENTE** pagar el 100% del importe de la factura aunque después no haga uso de los servicios.
	6. Cuando **EL CLIENTE** solicite, por escrito y en los modelos establecidos, una variación en los servicios que conlleve la disminución o el aumento de los usuarios contratados, **EL PRESTADOR** atendiendo a esta solicitud realizará la modificación correspondiente en los servicios de que se trate, pero se facturará el mes en que se recepcione la solicitud en base a la mayor cantidad de usuarios a que se le haya brindado el servicio en el período afectado.
	7. En caso que **EL CLIENTE** no ejecute el pago de las facturas en las condiciones y términos establecidos en el presente Contrato, **EL PRESTADOR** podrá interrumpir el servicio específico origen del impago o la totalidad de los servicios objeto del presente Contrato si la situación de impago persiste. Una vez cancelados los servicios, solamente serán restablecidos una vez comprobado el pago por **EL CLIENTE** del importe total de su deuda, excepto acuerdo entre **LAS PARTES**.
	8. Para la Suscripción a la aplicación Firma Digital en la Web, **EL CLIENTE** es el máximo responsable del certificado digital que se emite al efecto, por lo que, en el caso de pérdida del mismo, por lo que deberá pagar nuevamente el valor del mismo.
	9. **EL CLIENTE** podrá realizar depósitos, sobre el cual se irán descontando los cargos correspondientes.
2. **RECLAMACIONES.**
	1. **EL CLIENTE** podrá presentar reclamaciones contra **EL PRESTADOR** en los casos de incumplimiento en los niveles de servicio solamente si existiera responsabilidad por parte de **EL PRESTADOR**, y se procederá en correspondencia con lo establecido en la Cláusula 5 del presente Contrato**.**
	2. Para que **EL CLIENTE** pueda obtener la compensación referida anteriormente deberá comunicar en los siguientes **cinco (5) días hábiles** desde que sufrió dicha afectación de servicio, enviando un correo electrónico a la dirección **telematicos@aicros.cu** en el que deberá indicar los siguientes datos:
* Servicio afectado.
* Fecha y horario de falta de servicio.
* Aquella documentación que sea requerida por **EL PRESTADOR** para evaluar la garantía.
* Evidencias que demuestren la responsabilidad por parte de **EL PRESTADOR.**
1. **LIMITACIÓN O EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

**8.1.** Cualquier responsabilidad por parte de **EL PRESTADOR** por el incumplimiento con el nivel de servicio sólo será concedida si **EL PRESTADOR** fue responsable del incumplimiento. En particular, **EL PRESTADOR** no se hace responsable de:

* Los tiempos de inactividad por los que **EL CLIENTE** tenga avería, en particular, el tiempo de inactividad causado por ataques de hackers entrantes y/o salientes debido al mantenimiento incorrecto o inadecuado del hardware y software propio de **EL CLIENTE**.
* Los tiempos de inactividad basados en el hecho de que se utilizó hardware o software propio de **EL CLIENTE** o no se han instalado los sistemas, y no están operados ni mantenidos de acuerdo con las directrices del fabricante o **EL PRESTADOR**.
* Los tiempos de inactividad reportados erróneamente por **EL CLIENTE** debido a los errores con los servicios internos o externos de monitorización.
* Los tiempos de inactividad como consecuencia del mantenimiento de **EL PRESTADOR** o de sus proveedores.
* La vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos derivados del uso del servicio contratado por **EL CLIENTE.**
* Del contenido alojado en los servicios contratados, la información transmitida y almacenada será responsable **EL CLIENTE**.
1. **OTRAS CONDICIONES.**
	1. Por averías y averías urgentes relacionadas con uno o varios servicios, se garantiza un periodo de respuesta en base al Soporte Técnico contratado**.**
	2. La avería reportada por **EL CLIENTE** se resolverá en el tiempo de reparación (TdR) establecido por servicios. El punto de partida para este intervalo es la recepción del informe en la entidad de **EL PRESTADOR** a través del canal de comunicación especificado.
	3. Para que se cumplan los tiempos de respuesta y reparación en averías urgentes, éstas deben ser comunicadas por teléfono o correo electrónico, con una descripción detallada del problema y cumpliendo los requerimientos de la cláusula 7.2.
	4. Dentro del tiempo de respuesta establecido, **EL CLIENTE** recibe una declaración calificada por un empleado de **EL PRESTADOR**. Una declaración calificada incluye el cierre de la transacción, una evaluación inicial del informe y la información sobre los próximos pasos a realizar.
2. **ANEXOS.**
	1. Constituirán Anexos del presente Contrato los modelos a emplear por **EL CLIENTE** para solicitar la prestación de los servicios que este regula y el alcance de los mismos. De igual manera **EL CLIENTE** presentará la solicitud de modificación de los servicios que recibe.
	2. Los modelos a emplear por servicios serán los que se describen a continuación en correspondencia con los servicios de que se trate:
* Servicios de Comunicación Unificada en Móviles:
1. **Anexo No.1: Modelo-1 CU Móviles:** Para la solicitud a aicros de activación, modificación y eliminación del servicio de Comunicación Unificada en los Móviles. (Para los servicios de Navegación, Tráfico de correo electrónico, Intercambio de ficheros, Mensajería instantánea, Audio llamada, Video llamada y Correo Electrónico corporativo/ Usuarios)
2. **Anexo No.2: Modelo-2 CU Móviles:** Para la solicitud a la Dirección de Servicios Móviles de ETECSA de la activación del servicio de datos (GPRS) en los móviles que se conectarán a la APN AICROS.
* Servicios de Comunicación Unificada en Redes:
1. **Anexo No.3: Modelo-3 CU Redes:** Para la solicitud a aicros de activación, modificación y eliminación del servicio de Comunicación Unificada en Redes. (Para los servicios de Navegación y Tráfico de correo electrónico/ Ancho de Banda)
2. **Anexo No.4: Modelo-4 CU Redes:** Para la solicitud a aicros de activación, modificación y eliminación del servicio de Comunicación Unificada en Redes. (Para el servicio de Intercambio de Ficheros/ Usuario)
3. **Anexo No.5: Modelo-5 CU Redes:** Para la solicitud a aicros de activación, modificación y eliminación del servicio de Comunicación Unificada en Redes. (Para los servicios de Mensajería instantánea, Audio llamada, Video llamada, Correo Electrónico corporativo y Descargas del servidor FTP/ Usuarios)
4. **Anexos No.6 y 7:** **Modelo-6 CU Redes y Modelo-7 CU Redes:** Para la solicitud a aicros de activación, modificación y eliminación del servicio de Firma Digital.
5. **Anexo No.8:** **Modelo-8:** Para la solicitud a aicros de activación del servicio de Videoconferencia.

1. **VIGENCIA.**
	1. El presente Contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y se mantendrá vigente por igual período al del Contrato Marco suscrito entre **LAS PARTES**.
	2. Para el resto de los requerimientos contractuales serán de aplicación las cláusulas del Contrato Marco No.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_ suscrito entre **LAS PARTES**, las que permanecerán inalterables.

Y para que así conste se suscribe el presente Contrato Específico de Servicios Telemáticos (CE TEL), en dos (2) ejemplares a un solo tenor e iguales efectos legales, en Las Habana a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **Por El PRESTADOR Por EL CLIENTE**