

ESTIMADO CLIENTE:

A los efectos de agilizar el trámite de la firma del contrato usted debe entregar en nuestra sede los siguientes documentos:

1. Dos (2) originales del contrato y de la ficha de clientes, firmados y acuíñados en todas sus páginas.
2. Tanto el contrato como la ficha de cliente deben ser llenados con letra clara y legible, o a máquina.
3. Una (1) certificación legal de la documentación básica de su entidad, la que debe tener fecha reciente a la de la entrega del contrato, y estar firmada y acuíñada por su Asesor Jurídico.
En el caso de las sociedades mercantiles privadas, cooperativas no agropecuarias, proyectos de desarrollo local **NO TIENEN QUE ENTREGAR** copia de su documentación (escritura de constitución o documento similar, estatutos, contratos de apertura de cuentas bancarias, u otros), **SÓLO LA CERTIFICACIÓN LEGAL** que acredite la legalidad de dichos documentos.
4. Documento contentivo de los criterios de su asesor jurídico y demás especialistas, respecto a la proforma, firmado y acuíñado por su asesor jurídico.
5. La fecha y el número del contrato serán consignados por nuestra entidad en el momento en que se inscriba el contrato en nuestros registros.
6. **NO DEBEN** acompañar copia de la certificación legal emitida por nuestra Asesora Jurídica.

NOTA:

ESTA PÁGINA NO FORMA PARTE DEL CONTRATO

En el supuesto de que falte alguno de los documentos y/o información anteriormente relacionados, el contrato no será recibido por nuestra entidad o puesto a la firma de las personas autorizadas a ello).

Atentamente,

Grupo Gestión Comercial/Asesora Jurídica



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 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; representada por Luis Alberto Mora Rodríguez en su carácter de Director General, en el ejercicio de las facultades que le han sido conferidas mediante la Resolución no. 78, de fecha 5 de mayo del 2016 dictada por el Presidente OSDE GEDIC; que en lo sucesivo y a los efectos de este Contrato se denominará **EL PRESTADOR**.

DE OTRA PARTE: _____; de nacionalidad _____; con domicilio legal en _____, Código REEUP/ONEI _____; NIT _____; inscrita en el Registro Mercantil de _____, como inscripción _____, al Libro _____, Tomo _____, Folio _____, Hoja _____; Cuenta Bancaria en CUP No. _____, titular _____, del Banco _____; Sucursal _____, sita en _____; teléfonos _____; correo electrónico _____; representada en este acto por _____ en su carácter de _____ nombrado por _____ no. _____, de fecha _____, emitida por _____; en uso de las facultades que le han sido conferidas mediante _____ no. _____, de fecha _____, emitida por _____; quien en lo adelante y a los efectos de este Contrato se denominará **EL CLIENTE**.

Ambas partes, reconociendo la personalidad y capacidad jurídicas; así como la representación legal con que comparecen a este acto, convienen en suscribir el presente contrato al amparo de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA No. 1. OBJETO DEL CONTRATO.

- 1.1. Por el presente Contrato **EL PRESTADOR** se obliga a la ejecución de los Servicios de telecomunicaciones; asistencia técnica para equipos informáticos; diagnóstico y reparación de averías; mantenimiento preventivo; actualización de software de uso general; configuración y revisión del funcionamiento de la red para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos y de red; así como otros servicios especializados, solicitados por **EL CLIENTE** tanto en la sede de éste como en sus dependencias; a cambio del pago por aquel del precio establecido para cada uno; de conformidad con los términos y condiciones pactados.
- 1.2. El listado de los servicios amparados por este contrato y sus precios son los aprobados por el Director General de la Empresa de Informática y Automatización para la Construcción, aicros, mediante disposición jurídica publicada en el sitio web de la entidad: <https://www.aicros.cu> y en <https://ftp.netcons.com.cu/Contrataci%C3%B3n%20aicros/>

PRESTADOR

CLIENTE



1.3. Los servicios objeto del presente contrato se describen en el documento denominado **Descripción de los servicios requerimientos y características**, igualmente publicado en el sitio web que se menciona en el numeral anterior.

CLÁUSULA No. 2. OBLIGACIONES Y ATRIBUCIONES DE LAS PARTES.

2.1. Obligaciones y atribuciones de EL PRESTADOR:

- a)** Disponer de la fuerza de trabajo especializada, los medios materiales y los recursos necesarios para la ejecución de los servicios.
- b)** Cumplir los plazos y condiciones pactados para la realización de los servicios.
- c)** Garantizar a **EL CLIENTE** la conectividad a través de la infraestructura de su Centro de Datos, para los servicios que lo requieran.
- d)** Elaborar y presentar a **EL CLIENTE** la Orden de Trabajo/Acta de Aceptación.
- e)** Cumplir los procedimientos establecidos por **EL CLIENTE** para obtener la autorización de acceso a sus instalaciones; así como con las normas de conducta, disciplinarias y las medidas de protección física, durante el desempeño del trabajo, durante su permanencia en ellas.
- f)** Sustituir inmediatamente al personal al que se le prohíba la entrada en las instalaciones de **EL CLIENTE**.
- g)** Garantizar que el servicio sea realizado con la calidad requerida, según las normas de calidad que resulten de aplicación.
- h)** Informar al cliente acerca de las interrupciones al servicio, ya sean por mantenimientos programados o no, o a causa de imprevistos.
- i)** Comunicar a **EL CLIENTE** las recomendaciones, instrucciones y parámetros de explotación de los equipos, antes de la culminación de los trabajos, a los efectos de su adecuada explotación.
- j)** Elaborar y presentar las ofertas comerciales, prefacturas/facturas por los trabajos realizados.

2.2. Obligaciones y atribuciones de EL CLIENTE:

- a)** Designar al especialista responsable de la presentación de la solicitud de los servicios, su tramitación y ejecución; así como de la revisión y aprobación de las ofertas comerciales, prefacturas/facturas.
- b)** Garantizar que su representante cuente con los conocimientos y experiencia necesarios para la atención de los servicios.
- c)** Solicitar los servicios, o su modificación, en la forma y los términos pactados, por escrito y empleando los modelos establecidos para ello publicados en los sitios que se mencionan en el numeral 1.2.
- d)** Garantizar el acceso del personal de **EL PRESTADOR** a las instalaciones de **EL CLIENTE** y otras condiciones necesarias, previa coordinación entre las partes, para que este realice los trabajos contratados.
- e)** Entregar en las fechas pactadas la información y los recursos necesarios para la ejecución de los servicios por **EL PRESTADOR** en los términos y con la calidad pactados.
- f)** Responder por las consecuencias que se deriven de omisiones o errores en la información entregada a **EL PRESTADOR**.
- g)** Asumir la transportación de los técnicos de **EL PRESTADOR**.
- h)** Cumplir lo dispuesto en la legislación vigente relacionada con el uso y disfrute del ciberespacio; así como mantener una conducta ético moral acorde con los principios de nuestra sociedad y con las buenas prácticas, relacionadas con esta materia.

PRESTADOR

CLIENTE

- i) Responder en exclusiva por los contenidos y materiales que envíe, reciba y/o aloje en los sitios y servidores de **EL PRESTADOR**, durante el uso de los servicios de telecomunicaciones que este le brinda; o que sean detectados con posterioridad al vencimiento del contrato y sean de su responsabilidad.
- j) Abstenerse durante el uso y disfrute de los servicios, aplicaciones, enlaces y/o bases de datos, de ejecutar cualquier acción mediante la cual autorice, permita, acepte, admita, tolere o de cualquier manera facilite que otras personas se aprovechen o hagan uso de los servicios, aplicaciones, enlaces y/o bases de datos puestos a su disposición en virtud del presente contrato;
- k) No emplear la información técnica relacionada con los servicios y el contrato para cualquier propósito distinto al pactado ni permitir que lo haga un tercero.
- l) No reproducir total o parcialmente, los programas, aplicaciones, enlaces y/o bases de datos originales, sus versiones sucesivas y los programas derivados; así como las bases de datos o compilaciones de datos de otros materiales cuya selección o disposición tengan carácter creativo.
- m) Cumplir las instrucciones de los manuales de usuario y/o instalación suministrados por **EL PRESTADOR**.
- n) Realizar el pago por los servicios recibidos.
- o) Firmar las ofertas comerciales, prefacturas, órdenes de Trabajo/Acta de Aceptación y facturas presentadas por **EL PRESTADOR**.

CLÁUSULA No. 3. DE LA EJECUCION DE LOS SERVICIOS

3.1. Aspectos generales

- 3.1.1. Los servicios objeto de este contrato serán prestados hasta el valor límite que le haya sido aprobado por presupuesto a **EL CLIENTE**.
- 3.1.2. **EL CLIENTE** designa a _____, quien ocupa el cargo de _____, como su representante.
- 3.1.3. El representante designado en el numeral anterior debe contar con los conocimientos y experiencia necesarios para la atención de los servicios.
- 3.1.4. **EL CLIENTE** presenta la solicitud de servicio personalmente en la sede de **EL PRESTADOR**, o mediante el correo electrónico. Se entenderá como fecha de presentación de la solicitud la de su acuse de recibo por parte de **EL PRESTADOR**.
- 3.1.5. La solicitud de servicio debe presentarse por escrito y contener, al menos, los elementos siguientes:
 - a) Descripción de los trabajos objeto de la solicitud.
 - b) Lugar en que se realizarán los trabajos.
- 3.1.6. Recibida la solicitud, **EL PRESTADOR** la evalúa e informa a **EL CLIENTE** su aceptación o rechazo en la misma fecha o dentro de los 3 días subsiguientes. Si el rechazo se debe a deficiencias en el escrito de solicitud presentado, **EL CLIENTE** cuenta con tres días para su subsanación.
- 3.1.7. Aceptada la solicitud, **EL PRESTADOR** emite la Orden de Trabajo (Anexo no. 1), en la que se relacionan los servicios a ejecutar; la fecha de inicio y el plazo de ejecución estimados; el valor; la cantidad de especialistas que intervienen y su calificación.
Las partes se notificarán por escrito, con 7 días de antelación cualquier circunstancia o evento que pueda retrasar el inicio de los trabajos; e inmediatamente, en el supuesto de que puedan afectar la marcha de la ejecución de los trabajos.

PRESTADOR

CLIENTE

Las modificaciones que se deriven de las precitadas afectaciones o retrasos, serán formalizadas mediante suplemento en el plazo de **10** días subsiguientes a la fecha en que la parte que alegue tales circunstancias o eventos notifique a la otra sobre su ocurrencia.

- 3.1.8.** Durante la realización de los trabajos **EL PRESTADOR** deberá acumular los desechos que se produzcan, en el lugar destinado para ello por **EL CLIENTE**, quien se responsabiliza con su eliminación final.
- 3.1.9.** Durante la ejecución de los servicios, o con posterioridad a su entrega, **EL CLIENTE** notificará a **EL PRESTADOR** las averías y/o problemas detectados, personalmente en la sede de **EL PRESTADOR**; mediante los teléfonos 7881 1845 - 7 881 2409 - 7 881 7142 ext 127, 153; o por el correo electrónico telematicos@aicros.cu.
- 3.1.10.** Recibido el reporte de averías, **EL PRESTADOR** realiza un diagnóstico de las afectaciones detectadas y, siempre que le sean imputables las corrige sin costo para **EL CLIENTE**. En caso que le sean imputables a **EL CLIENTE**, este asume los gastos de la reparación. El plazo para la ejecución de los trabajos de reparación, será objeto de acuerdo entre las partes y estará en dependencia de su alcance, complejidad y magnitud.
- 3.1.11.** Si dichos desperfectos se deben al actuar doloso o negligente de **EL CLIENTE**, o se originan por el uso de softwares no incluidos en el servicio, ambas partes acuerdan el plazo de ejecución de los trabajos que se requieran, sus fechas de inicio y terminación y su valor. En este caso, **EL CLIENTE** asume los costos de los trabajos que se ejecuten.
- 3.1.12.** Concluidos los trabajos, ambas partes de conjunto proceden a su inspección como paso previo a su entrega/recepción, dejando constancia escrita del resultado de dicha revisión en el Acta de Aceptación (Anexo no. 2).
- 3.1.13.** En caso que **EL CLIENTE** no efectúe los pagos según lo pactado, **EL PRESTADOR** puede adoptar una de las decisiones siguientes:
- a) Interrumpir la prestación del servicio cuyo pago no cumpla;
 - b) no aceptar nuevas solicitudes de servicios;
 - c) interrumpir todos los servicios contratados por **EL CLIENTE** si el impago persiste por más de un mes.
- EL PRESTADOR** restablecerá los servicios dentro de las 24 horas siguientes a la fecha en que verifique el pago del importe total de la deuda en su sistema contable.
- 3.1.14.** **EL PRESTADOR** no será responsable de las afectaciones que sufra **EL CLIENTE** si se interrumpe el servicio por impago por parte de **EL CLIENTE**; o, a consecuencia del incumplimiento por este de las instrucciones contenidas en los manuales de usuario y/o instalación.

3.2. De los servicios telemáticos

- 3.2.1.** **EL PRESTADOR** mantendrá los servicios de telecomunicaciones disponibles para **EL CLIENTE** el 98% del tiempo de lunes a sábado entre las 07:00y 20:00 horas, y el 90% el resto del tiempo.
- 3.2.2.** Cuando los niveles de servicio no puedan ser garantizados **EL PRESTADOR** computará a **EL CLIENTE** crédito en su cuenta y dentro del dentro del área que le corresponde; siempre que haya reportado por escrito la afectación dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del momento en que se produjo la interrupción.
- 3.2.3.** La disponibilidad se calcula como la sumatoria de los tiempos de falta reportados por **EL CLIENTE**, medidos en horas sobre treinta (30) días de servicio, lo que equivale a setecientos veinte (720) horas mensuales, para su determinación se emplea la fórmula siguiente:

$$\text{Disponibilidad} = (1 - (\sum \text{Tiempos de falta reportados} / 720)) * 100$$

Para la evaluación de las afectaciones sufridas por **EL CLIENTE** se tendrán en cuenta la cantidad, calidad e importancia de la información perdida y/o no recibida, así como los consecuentes daños y/o perjuicios que tal evento le haya ocasionado.

3.2.4. 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%

3.2.5.EL PRESTADOR no es responsable de las afectaciones que se produzcan a 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**; ni por la pérdida de ni por la pérdida de datos, interrupción de negocio, o pérdidas económicas que dichas afectaciones puedan causar a **EL CLIENTE**.

3.2.6.EL PRESTADOR informará a **EL CLIENTE** con 24 horas de antelación acerca de la interrupción del servicio por la ejecución de trabajos de mantenimiento o cambio de equipamiento, salvo que se requieran realizar estas acciones de manera urgente, como consecuencia de situaciones imprevistas.

3.2.7. Cuando el plazo estimado de ejecución de los trabajos de reparación se extienda más de lo previsto, **EL PRESTADOR** comunicará a **EL CLIENTE** las razones que motivan dicha demora y el plazo estimado para la solución del problema.

3.2.8.EL PRESTADOR informará a **EL CLIENTE** el comienzo de los trabajos de mantenimiento programado con 24 horas de antelación, indicando la hora de inicio de los trabajos y el tiempo estimado del corte del servicio. Si la interrupción del servicio se debe a situaciones imprevistas, **EL PRESTADOR** lo comunicará de inmediato a **EL CLIENTE**.

3.2.9.EL PRESTADOR realizará trabajos de mantenimiento a las aplicaciones, enlaces y/o bases de datos a petición de **EL CLIENTE** o programados.

3.2.10. Los trabajos de mantenimiento programados serán ejecutados cada seis (6) meses, contados a partir de la fecha del acta de aceptación de la instalación y/o los trabajos de mantenimiento ejecutados con anterioridad.

3.2.11. Los trabajos de mantenimiento periódico a los sistemas de **EL PRESTADOR**, necesarios para asegurar las operaciones en curso, realizar actualizaciones o mejoras de los sistemas serán informados por **EL PRESTADOR** a **EL CLIENTE** con al menos 72 horas de antelación, comunicándole la fecha y hora de su inicio y el plazo estimado de ejecución.

3.2.12. Las afectaciones a los servicios que se deriven de estos trabajos no se computarán a la disponibilidad del servicio.

3.2.13. Los trabajos de mantenimiento serán ejecutados desde las 00:00 horas del sábado hasta las 07:00 horas del lunes. Si resulta necesario realizarlos entre semana, se realizarán entre las 20:00 del día en que se inician y las 07:00 horas del día siguiente.

Sólo en casos excepcionales e impostergables, **EL PRESTADOR** llevará a cabo estos trabajos en horarios distintos a los antes señalados, disminuyendo al mínimo posible las afectaciones a las operaciones en curso.

- 3.2.14.** Si **EL CLIENTE** solicita la modificación de los servicios y esto implica cambios en la cantidad de usuarios, la facturación del mes en que se reciba la solicitud se realiza sobre la base del mayor número de usuarios a los que se haya prestado el servicio en ese período.
- 3.2.15.** **EL PRESTADOR** notifica a **EL CLIENTE** la aceptación o rechazo de la solicitud de modificación del servicio, dentro del plazo de 72 horas posteriores a la fecha de su recepción. En caso de rechazo fundamentará su decisión.
- 3.2.16.** En los casos en que la solicitud de **EL CLIENTE** implique la elaboración de un proyecto, **EL PRESTADOR** lo elabora a partir de la notificación a **EL CLIENTE** de la aceptación de su solicitud. El término para su ejecución será objeto de acuerdo entre las partes, en correspondencia con el alcance, la complejidad y la magnitud de los trabajos a ejecutar. Concluido el proyecto lo presenta a la aprobación de **EL CLIENTE** dentro de los 3 días siguientes.
- 3.2.17.** Concluido el proyecto ambas partes lo evalúan de conjunto. De aceptar la propuesta, **EL PRESTADOR** da inicio a los trabajos en la fecha que acuerden en ese acto.
Si **EL CLIENTE** se muestra inconforme, comunica a **EL PRESTADOR** sus criterios. En este caso, las partes acordarán el término para dar solución a las sugerencias y/o señalamientos realizados, en correspondencia con el alcance, la complejidad y la magnitud de los trabajos a ejecutar.
- 3.2.18.** Las partes dejarán constancia escrita de constancia escrita de la aprobación o rechazo del proyecto; en este último caso, **EL CLIENTE** consignará las deficiencias o señalamientos que fundamenten su rechazo.
- 3.2.19.** **EL PRESTADOR**, presenta a **EL CLIENTE** la prefactura correspondiente a los servicios solicitados, dejando constancia escrita o por vía digital de su recibo. Si **EL CLIENTE** no comunica su aceptación o rechazo a **EL PRESTADOR** dentro de los 2 días subsiguientes, éste emitirá la correspondiente factura.
- 3.2.20.** **EL CLIENTE** efectúa el pago del 50% del valor del servicio a la firma del contrato, y el otro 50% en la fecha de firma del Acta de Aceptación de los servicios.

3.1. Del servicio de firma digital

- 3.1.1.** **EL CLIENTE**, será responsable de la conservación, custodia y adecuado uso del certificado digital que se emite al efecto.
- 3.1.2.** Recibida la solicitud de servicio se emite a favor de **EL CLIENTE** la oferta comercial y la correspondiente Orden de Trabajo.
- 3.1.3.** **EL PRESTADOR** tramita con la entidad autorizada la solicitud de servicio de **EL CLIENTE**.
- 3.1.4.** **EL CLIENTE**, una vez recibido el correo electrónico de la entidad autorizada que confirma la emisión del certificado de firma digital, notifica inmediatamente a **EL PRESTADOR** quien emite la correspondiente prefactura. En caso que **EL CLIENTE** no comunique a **EL PRESTADOR** su aceptación o rechazo dentro de los 2 días subsiguientes, éste último emitirá la correspondiente factura.
- 3.1.5.** **EL CLIENTE** efectúa el pago del valor del servicio dentro de los 7 días siguientes a la fecha en que recibió la prefactura.
- 3.1.6.** **EL PRESTADOR**, a solicitud de **EL CLIENTE**, previa coordinación entre ambas partes, presta el soporte técnico para la configuración e instalación del certificado de firma digital.
- 3.1.7.** En caso de pérdida y/o deterioro del certificado de firma digital por causas imputables a **EL CLIENTE**, éste deberá presentar otra solicitud de servicio y pagar nuevamente el valor del servicio. En este supuesto, se cumple el procedimiento descrito en los numerales precedentes.

3.2. De los servicios técnicos de desactivación de equipos informáticos y de comunicaciones

- 3.2.1.** El servicio técnico de **desactivación de equipos informáticos y de comunicaciones** incluye los aspectos descritos en el documento a que hace referencia el numeral 1.2. de la Cláusula no. 1. Objeto del Contrato.
- 3.2.2.** En el caso de los servicios técnicos de desactivación de equipos informáticos y de comunicaciones, se cumplen los requerimientos descritos en el acápite 3.1. de esta cláusula.
- 3.2.3.** Aceptada la solicitud del servicio, **EL PRESTADOR**, en un término de **72 horas** se presenta en el domicilio de **EL CLIENTE** para realizar la evaluación inicial, que incluye:
- a) Identificar los equipos que necesitan ser desactivados.
 - b) Evaluar el estado de cada equipo y el impacto de su desactivación.
- 3.2.4.** El plazo de ejecución de la evaluación inicial estará en dependencia de la cantidad de equipos a examinar y del estado en que se encuentren. Concluida esta evaluación, las partes elaboran de conjunto el plan de desactivación, en el que deben adoptar las medidas necesarias para reducir al mínimo las interrupciones que de este proceso se deriven.
- 3.2.5.** **EL CLIENTE**, es responsable de:
- a) realizar las copias de seguridad y el almacenamiento seguro de la información que considere necesario respaldar;
 - b) desconectar de la red los equipos en proceso de desactivación para evitar accesos no autorizados;
 - c) Desconectar los dispositivos de alimentación y otros accesorios, de manera segura;
 - d) Borrar los datos contenidos en los dispositivos, de manera segura;
 - e) Aplicar el reciclaje o la disposición adecuada de los equipos, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en materia ambiental
- EL PRESTADOR**, no será responsable de la pérdida de información que se produzca durante el proceso de desactivación, si **EL CLIENTE** incumple esta obligación.
- 3.2.6.** Durante el proceso de desactivación cada las partes, en lo que a cada una compete deberán:
- a) Registrar el proceso de desactivación en sus respectivos registros y/o sistemas, a los efectos de futuras referencias.
 - b) Mantener un inventario actualizado de los equipos desactivados.
 - c) Notificación a las autoridades y/o personas que corresponda acerca de desactivación y sus implicaciones.
 - d) Asegurar que no haya riesgo de fuga de información sensible.
- 3.2.7.** **EL PRESTADOR** queda obligado a cumplir con las regulaciones locales y las políticas de la empresa.
- 3.2.8.** **EL CLIENTE** efectúa el pago del 100% del valor del servicio dentro del término de 15 días posteriores a la fecha de firma del Acta de Aceptación de los servicios.

3.3. De los servicios técnicos de instalación partes y piezas

- 3.3.1.** El servicio técnico de instalación partes y piezas incluye los aspectos descritos en el documento a que hace referencia el numeral 1.2. de la Cláusula no. 1. Objeto del Contrato.

3.3.2. Las partes al momento de la aceptación de la solicitud del servicio presentada por **EL CLIENTE**, acordarán a cuál de ellas corresponde el suministro de componentes (tarjetas madre, discos duros, fuentes de poder, memorias RAM, u otros componentes esenciales).

CLÁUSULA No. 4. PRECIO, VALOR Y FORMAS DE PAGO

- 4.1.** El valor límite para garantizar por **EL CLIENTE** el pago de los servicios contratados es de \$ _____, en correspondencia con el presupuesto aprobado a **EL CLIENTE** por la autoridad facultada para ello.
- 4.2.** El valor total del contrato será el que resulte de la sumatoria de las ofertas comerciales/prefacturas/facturas emitidas por **EL PRESTADOR**.
- 4.3.** Si **EL CLIENTE** efectúa el pago mediante cheque, lo entrega personalmente en el domicilio de **EL PRESTADOR**. Si el cheque es devuelto a causa de errores imputables a **EL CLIENTE**, este contará con un término de setenta y dos horas (72) horas para su solución y entrega en el domicilio de **EL PRESTADOR**. De no cumplir con el precitado término se aplicará mora en el pago, sin detrimento de las acciones legales que correspondan, incluidas la reparación de daños y la indemnización por perjuicios.
- 4.4.** En caso de utilizar la transferencia bancaria, **EL CLIENTE** queda obligado a hacer referencia a los datos que acrediten las facturas pagadas mediante dicha transferencia. Se considerará realizado el pago, cuando el documento que acredite realizada la acción sea recibido por **EL PRESTADOR**, o cuando le sean entregadas por el Banco las comunicaciones oficiales de los depósitos en su cuenta bancaria.
- 4.5.** **EL CLIENTE** asume los gastos que se deriven del empleo del instrumento de pago que utilice.
- 4.6.** La moneda de pago es el peso cubano.
- 4.7.** **EL CLIENTE** podrá realizar pagos anticipados, de los cuales se irán descontando los valores correspondientes a los servicios ejecutados. En este caso, las partes conciliarán mensualmente el estado de dichos pagos.

CLÁUSULA No. 5. CALIDAD.

- 5.1.** **EL PRESTADOR** garantiza la calidad de los servicios contratados, designando para su ejecución, personal calificado y confiable, acorde con las normas tecnológicas del equipamiento empleado.
- 5.2.** En el caso de los servicios telemáticos los aspectos a tener en cuenta para evaluar la calidad del servicio prestado son: la velocidad de descarga y carga; latencia o ping; pérdida de paquetes; disponibilidad del servicio; ancho de banda consistente; y, seguridad de la red.

CLÁUSULA No. 6. GARANTIA DEL SERVICIO.

- 6.1.** El período de garantía de los servicios técnicos es de 30 días contados a partir de la fecha de firma del Acta de Aceptación.
- 6.2.** El período de garantía de los servicios telemáticos es el que se señala en la Cláusula 4. De la ejecución de los servicios, acápitemos 4.2. De los servicios telemáticos, numeral 4.2.4.
- 6.3.** Durante el período de garantía **EL PRESTADOR** responderá sin cargo adicional para **EL CLIENTE**, por los defectos que se detecten en los equipos, programas, aplicaciones, enlaces y/o bases de datos, objeto de los servicios ejecutados; siempre que dichos desperfectos le sean imputables.

PRESTADOR

CLIENTE

- 6.4. Para iniciar cualquier reclamación durante el período de garantía, **EL CLIENTE** está obligado a presentar la Solicitud u Oferta Técnico Comercial y el Reporte de Trabajo que se generó por el servicio asociado al equipo defectuoso. De no mostrar dichos documentos, se entenderá cancelado el servicio de garantía y el cliente deberá asumir a su costo los trabajos que se ejecuten.
- 6.5. La garantía no cubre las reparaciones generadas, ni las afectaciones y perjuicios resultantes a consecuencia de daños causados por **EL CLIENTE** como resultado de:
- a) Modificaciones, daños y deterioros causados como consecuencia de maltratos físicos, accidentales o intencionales, por la acción del agua, el fuego, catástrofes naturales o de otra índole, descargas eléctricas, roedores, insectos, entre otras, luego de entregados y/o instalados los equipos en las dependencias de EL CLIENTE y aceptados los trabajos por este.
 - b) Incorrecta operación, manipulación, caídas o averías cualquier clase y magnitud causadas al equipamiento, partes, piezas, componentes, sistemas o desconfiguraciones por el personal de EL CLIENTE.
 - c) Variaciones bruscas del fluido eléctrico producido por conexiones incorrectas u otras causas no imputables a el prestador.
 - d) Incorrecta transportación y/o manipulación por parte del EL CLIENTE o personal ajeno al EL PRESTADOR.
 - e) Conexión del equipamiento a un voltaje inadecuado o fallas en el suministro de la electricidad.
 - f) Ubicación de los equipos en locales sin condiciones ambientales (aire acondicionado, control de la humedad) u otras causas de uso ordinario, que constituyan violaciones de las especificaciones de garantía tanto en su manipulación como en su instalación.
 - g) Revisión, reparación o instalación de los equipos y sistemas por personal ajeno al EL PRESTADOR.
 - h) Alteración de cualquier naturaleza de los sellos de garantía, números de series, y/o cambios de componentes.
 - i) Uso de piezas y/o componentes incompatibles mecánica o eléctricamente con el equipo y/o sistema.
 - j) Daños en accesorios plásticos, de cristal, elementos de protección eléctrica, controles remotos u otros similares.
 - k) Incumplimiento negligente por parte de **EL CLIENTE** con los ciclos de reparaciones y mantenimientos.
 - l) Traslado de los equipos a un lugar distinto a aquel en que fue originalmente instalado.

CLÁUSULA No. 7. PROPIEDAD INTELECTUAL

- 7.1. **EL PRESTADOR** es el autor y titular de los softwares, aplicaciones, enlaces y/o bases de datos u otros productos similares que desarrolle en virtud del presente contrato.
- 7.2. **EL CLIENTE** queda obligado a participar en actos de cualquier naturaleza que afecten los derechos de propiedad o de autor que consten debidamente registrados a favor de **EL PRESTADOR**, y no propiciar que sean vulnerados de cualquier manera por terceros.
- 7.3. Ambas partes se notificarán por escrito cualquier violación de los derechos antes mencionados por parte de terceros, en el término de 24 horas siguientes a la fecha en que tengan conocimiento de ello.

PRESTADOR

CLIENTE



CLÁUSULA No. 8. DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y SOLUCIÓN DE LITIGIOS

- 8.1.** Las partes cumplirán el presente contrato de buena fe y tratarán de resolver mediante negociaciones amigables todo litigio, controversia o discrepancia, resultante de su ejecución o interpretación.
- 8.2.** Las partes serán responsables por el incumplimiento total o parcial de cualquiera de sus obligaciones.
- 8.3.** En caso de no lograr la solución del litigio durante las negociaciones, la parte afectada por el incumplimiento podrá presentar la reclamación que proceda.
- 8.4.** Toda reclamación deberá hacerse por escrito, en el plazo de **10** días posteriores al vencimiento del término pactado para el cumplimiento de la obligación, dirigida a la parte incumplidora en su domicilio legal, y se presentará personalmente, o mediante correo electrónico. Se considerará como fecha de presentación de la reclamación la de su acuse de recibo.
- 8.5.** La parte reclamante adjuntará al escrito de reclamación las pruebas que considere pertinentes para demostrar el incumplimiento, sus causas, los daños y/o perjuicios sufridos, su magnitud e importe, así como el nexo causal entre éstos y el incumplimiento de la obligación
- 8.6.** La parte contratante a la que se presente una reclamación, deberá examinarla y dar respuesta sobre su contenido dentro de los **10** días siguientes a la fecha de su recepción. Si el reclamado no da respuesta en el plazo señalado, se entenderá rechazada la reclamación; y el reclamante podrá adoptar las medidas necesarias para eliminar o disminuir, según el caso, las consecuencias derivadas del incumplimiento, quedando los gastos a cuenta del reclamado.
- 8.7.** Si las partes no llegaran a acuerdo durante las negociaciones amigables o durante la tramitación de las reclamaciones, el reclamante presentará la correspondiente demanda ante la sección de lo mercantil del Tribunal Municipal Popular que resulte competente por razón del lugar y la materia.
- 8.8.** La presentación de la reclamación, no exime a la parte incumplidora del cumplimiento de sus otras obligaciones contractuales.
- 8.9.** Las partes podrán exigir la reparación de los daños y/o la indemnización de los perjuicios en la cuantía en que no estén cubiertos por la penalidad referente; siempre que sean certificados por una entidad competente, según proceda.

CLÁUSULA No. 9. SANCIONES PECUNIARIAS

- 9.1.** Las Partes podrán exigirse mutuamente el pago de una sanción pecuniaria por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, a partir del primer día de demora.
- 9.2.** La sanción pecuniaria será de **\$ 225.00** pesos cubanos por cada día de demora.
- 9.3.** La reclamación de la sanción pecuniaria será presentada dentro de los 10 días contados a partir de la fecha en que se cumplió la obligación.

CLÁUSULA No. 10. CAUSAS EXIMENTES DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL

- 10.1.** Las partes no serán responsables por el incumplimiento o cumplimiento inadecuado de sus obligaciones en el presente Contrato, si el mismo se debe a hechos de carácter extraordinario, futuros e inciertos que sean imprevisibles y aún previsibles, inevitables, de magnitud suficiente para impedir o retrasar directa o indirectamente, de manera total o parcial el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas, que ajenos a su voluntad surjan una vez perfeccionado el Contrato.
- 10.2.** A los efectos de este Contrato se considerarán como tal:

PRESTADOR

CLIENTE

- a) Cualquier acción violenta de la naturaleza contra la que no sería razonable esperar que las partes pudieran tomar precauciones.
 - b) movilizaciones militares o no, convocadas por decisión del Estado o el Gobierno.
 - c) Restricciones ordenadas por las autoridades de salud pública, veterinarias o fitosanitarias, a consecuencia de epidemias, pandemias u otros eventos de similar naturaleza.
 - d) Detención o embargo ordenado por las autoridades, no imputables a las partes.
 - e) Situaciones excepcionales relacionadas con la situación energética o la defensa del país.
 - f) Acciones de salvamento de vidas humanas o de bienes materiales.
- 10.3.** No se consideran causas eximentes de la responsabilidad contractual:
- a) La falta de liquidez de las partes o el endeudamiento que afronten, cuando ello les sea imputable.
 - b) Otras deficiencias e insuficiencias imputables a la gestión de las partes.
- 10.4.** La parte que invoque las circunstancias señaladas en el numeral 11.2. deberá notificar a la otra antes de los 5 días naturales posteriores a la fecha de su ocurrencia, la causa que se lo impide y sus efectos sobre su capacidad para cumplirlas. De no cumplir con el término antes señalado, será responsable de los daños y perjuicios que pueda provocar.
- 10.5.** La notificación del evento reconocido como causa eximente de la responsabilidad deberá estar acompañada de un certificado emitido por la autoridad competente, en el que se confirme la ocurrencia de los acontecimientos alegados como causa del incumplimiento, salvo que por su notoriedad no resulte necesario cumplir con este requisito. En cualquier caso, la parte que solicite invoque una de las causas eximentes deberá demostrar el nexo causal entre esta y el incumplimiento de sus obligaciones.
- 10.6.** La exoneración prevista en esta cláusula sólo surtirá efectos durante el período de tiempo en que persista el impedimento reconocido como causa eximente de la responsabilidad. Dicho período no se computará a los efectos del cumplimiento de las obligaciones.
- 10.7.** Si la situación provocada por alguna de las causas relacionadas en el numeral 11.2 subsistiera por un período mayor de 3 meses, las partes acordarán las nuevas condiciones que regirán a partir de ese momento o darán por terminado el Contrato; en ambos casos de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula no. 10, sin perjuicio de las obligaciones pendientes de cumplimiento.
- 10.8. EL PRESTADOR** no será responsable por los incumplimientos de sus obligaciones en los supuestos siguientes:
- a) Los tiempos de inactividad causados por la utilización de hardwares y/o softwares propios de **EL CLIENTE**; o, por no haber sido instalados los sistemas, por no ser operados ni mantenidos de conformidad con las directrices del fabricante o **EL PRESTADOR**.
 - b) Los tiempos de inactividad reportados erróneamente por **EL CLIENTE** debido a los errores con los servicios internos o externos de monitorización, que no le sean imputables.
 - c) Los tiempos de inactividad como consecuencia del mantenimiento de **EL PRESTADOR** o de sus proveedores.
 - d) La vulneración de los derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos derivados del uso de los servicios software, aplicaciones, enlaces y/o bases de datos contratados por **EL CLIENTE**.
 - e) La ocurrencia de hechos extraordinarios y/o delitos derivados de los contenidos alojados en los servicios contratados, y/o derivados de aquellos.

CLÁUSULA No. 11. MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO

- 11.1.** El Contrato podrá ser modificado por:
- a) Acuerdo de las partes o por decisión de la autoridad competente.

PRESTADOR

CLIENTE

- b) Incumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas.
- c) Interrupción o suspensión del servicio por responsabilidad de una de las partes, o a consecuencia de causas eximentes de la responsabilidad.
- d) Modificación de las condiciones, términos y el alcance del arrendamiento inicialmente pactado.
- e) Otras causas establecidas en la legislación vigente.

La parte que proponga modificar el contrato deberá notificarlo a la otra con **60 días** de antelación a la fecha en que pretende surta efectos dicha modificación.

- 11.2. La modificación del Contrato se formaliza mediante suplemento, debidamente suscrito por ambas partes.
- 11.3. Las partes pueden dar por terminado el contrato cuando concurra alguna de las siguientes causas:
 - a) Expiración del término por el que fue suscrito;
 - b) incumplimiento reiterado por alguna de las partes de sus obligaciones;
 - c) decisión de un órgano jurisdiccional;
 - d) resolución;
 - e) otras causas establecidas en la legislación vigente.
- 11.4. La Parte que proponga la terminación del contrato, lo comunicará a la otra con treinta (30) días de antelación a la fecha en que pretende que surta efectos dicha decisión, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones pendientes.
- 11.5. La parte que proponga la modificación o terminación del contrato será responsable por los daños y perjuicios derivados de dicha acción, salvo que tal decisión se deba a causas imputables a la otra parte, o a una causa eximente de la responsabilidad contractual.
- 11.6. La modificación o terminación del Contrato deberá formalizarse mediante suplemento.
- 11.7. En caso que las partes acuerden la terminación del contrato, el suplemento deberá establecer los términos y condiciones para el cumplimiento de las obligaciones pendientes, la reparación de los daños y el resarcimiento de los perjuicios y cualquier otra cuestión que las partes determinen incluir en dicho documento.
- 11.8. La parte que haya cumplido sus obligaciones puede exigir la resolución del contrato, si la otra incumple las suyas; así como la reparación de los daños y/o la indemnización de los perjuicios que de ella se deriven.

CLÁUSULA No. 12. LEGISLACIÓN APLICABLE

- 12.1. El presente contrato se rige por su clausulado; y en lo que no lo contradiga y le sea de aplicación, por lo dispuesto en la Ley No. 140 “Ley de los tribunales de justicia”, de fecha 28 de octubre de 2021; Ley No. 141 “Código de procesos”, de fecha 28 de octubre de 2021; el Decreto Ley No. 304 “De la contratación Económica” de fecha 1 de noviembre de 2012, Decreto No. 310 “De los Tipos de Contratos” de fecha 17 de diciembre de 2012; la Resolución No. 183 “Normas Bancarias para los Cobros y los Pagos” del Banco Central de Cuba de fecha 26 de noviembre de 2020; el Acuerdo No. 655 del Consejo de Gobierno del Tribunal Supremo Popular, de fecha 25 de agosto de 2022; y supletoriamente por la Ley No. 59 “Código Civil” de fecha 16 de julio de 1987, así como por la legislación vigente que resulte de aplicación.

CLÁUSULA No. 13. OTRAS CONDICIONES

- 13.1. Una vez firmado el presente Contrato, toda correspondencia que hubieran cursado las Partes entre sí se tendrá por nula en todo cuanto lo contradiga total o parcialmente.

PRESTADOR

CLIENTE

- 13.2.** Se consideran parte del presente contrato el listado de productos y servicios, aprobado por el Director General de la Empresa de Informática y Automatización para la Construcción, aicros mediante su Resolución no. 1, de fecha 6 de enero de 2025; y, el documento denominado **Descripción de los servicios requerimientos y características**, publicados en el sitio web de la entidad: <https://www.aicros.cu> y en <https://ftp.netcons.com.cu/Contrataci%C3B3%20aicros/>
- 13.3.** Ambas partes se obligan a guardar la debida confidencialidad sobre todas las informaciones y/o documentos referidos al contenido del presente contrato y a su ejecución, absteniéndose de comunicarlo a terceras personas sin el consentimiento escrito de la otra parte, salvo que la información haya sido debidamente requerida por la autoridad facultada mediante una orden judicial o administrativa, debiendo en este supuesto, informarse inmediatamente a la parte propietaria de la información
- 13.4.** Ninguna de las partes podrá ceder, transferir o enajenar las obligaciones y derechos adquiridos en virtud del presente contrato, sin que medie un acuerdo suscrito a tales efectos entre ellas.
- 13.5.** Todos los términos de días, meses, y años relacionados en el presente contrato, deberán interpretarse como hábiles, salvo estipulación en contrario. Cuando el plazo pactado venza en día inhábil, se prorrogará hasta el siguiente día hábil.
- 13.6.** Ambas Partes reconocen expresamente la validez del uso del correo electrónico como medio de comunicación entre ellas, siempre que quede debida constancia y trazas auditables de su emisión y recibo.
- 13.7.** Cualquier modificación a los términos pactados en el presente Contrato se formalizará mediante suplemento, firmado y fechado por las **PARTES**, las que se obligan a responder en un término de **10** días posteriores al recibo de la propuesta de modificación.
- 13.8.** Las Partes se obligan a remitir aviso a la otra con 10 días de antelación acerca del posible incumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas, o en los 3 días subsiguientes a su ocurrencia, según proceda, al efecto de acordar las nuevas condiciones para el cumplimiento del contrato, utilizando las vías de comunicación siguientes:

DATOS	PRESTADOR	CLIENTE
Servicios Telemáticos		
Nombre	Jorge Luis Legrá Álvarez	
Cargo	Jefe Grupo de Telemática y Automática	
Móvil	+53 5 2135079	
Correo electrónico	legra@aicros.cu/telematicos@aicros.cu	
Servicios Técnicos		
Nombre	Jorge Luis Legrá Álvarez	
Cargo	Jefe Grupo de Telemática y Automática	
Móvil	+53 5 2135079	
Correo electrónico	legra@aicros.cu	
Servicios de Ciberseguridad		
Nombre	Félix Manuel Ruibal Berenguer	
Cargo	Jefe Grupo de Ciberseguridad	
Móvil	+53 5 2135061	
Correo electrónico	felix.ruibal@aicros.cu	

PRESTADOR

CLIENTE



Empresa de Informática y Automatización para la Construcción
Dirección : Calle 45, No. 1107, e/ ave. 26 y Ulloa,
Nuevo Vedado, Plaza de la Revolución, La Habana, Cuba.
Teléfonos: 7 881-2409, 7 881-1845 y 7881-7149
E-mail: aicros@aicros.cu



CLÁUSULA No. 14. VIGENCIA

- 14.1.** El presente contrato entra en vigor en a fecha de su firma y mantiene su vigencia por un período de **5 años**, contado a partir de la fecha de firma del contrato.
- 14.2.** Transcurrido el plazo de vigencia, sin que ninguna de las partes haya notificado a la otra, al menos con tres meses de antelación, su voluntad de no renovarlo, el contrato quedará prorrogado por un término igual al de su vigencia, salvo pacto en contrario.

Y para que así conste, a todos los efectos legales pertinentes, se expide y firma el presente contrato en dos (2), a un sólo tenor y efectos legales, en La Habana, a los ____ días del mes de _____ de ____.

PRESTADOR

CLIENTE



ANEXO NO. 1
MODELO ORDEN DE TRABAJO

 aicros	Orden de Trabajo			
Servicios _____				
Fecha: ____/____/____				
Cliente: _____				
Representante Cliente				
Nombre: _____				
Cargo: _____				
Teléfono/correo: _____				
SERVICIOS	CANTIDAD	PLAZO DE EJECUCIÓN (ESTIMADO)	VALOR	
			CUP	USD
INSUMOS				
CODIGO	DESCRIPCIÓN	UM	CANT.	VALOR
				USD CUP
Fecha de inicio de los trabajos: _____				
EJECUTORES				
Nombres y Apellidos			Calificación	Tarifa

PRESTADOR

CLIENTE

ANEXO NO. 2 MODELO ACTA DE ACEPTACIÓN

	ACTA DE ACEPTACIÓN								
	Servicios _____								
Siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ de _____, en virtud de lo pactado en el Contrato de Prestación de Servicios no. _____ de fecha _____, suscrito entre EL PRESTADOR y EL CLIENTE, a los efectos de este acto representados por: Representante Prestador Nombre: _____ Cargo: _____ Teléfono: _____ Correo: _____ Representante Cliente Nombre: _____ Cargo: _____ Teléfono: _____ Correo: _____ Con el objetivo de proceder a la inspección de los servicios prestados, como resultado de la cual EL CLIENTE se encuentra: _____ Conforme _____ Inconforme Comentarios: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ Y para que así conste firman la presente en dos ejemplares									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 80%;">Entrega</th> <th style="width: 20%;">Fecha</th> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> </tr> </table>	Entrega	Fecha			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 80%;">Recibe</th> <th style="width: 20%;">Fecha</th> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> </tr> </table>	Recibe	Fecha		
Entrega	Fecha								
Recibe	Fecha								

PRESTADOR

CLIENTE