

CONTRATO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS GENERALES

No. 17-034-06-71

Cliente: GRUPO HOTELERO CUBANACAN S.A

No. del Cliente: 108000

UEB GET: AT&C+

CONTRATO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS GENERALES

De una PARTE: La Empresa de Servicios Informáticos Especializados, en forma abreviada GET, creada por Resolución No. 36 de 16 de febrero 1995, de nacionalidad cubana, con domicilio legal en calle: O Nº.157 entre 23 y Humboldt, Vedado, perteneciente al Ministerio de Turismo; Código REEUP Nº.256.0.04950, NIT: 01000346735; con Cuenta Bancaria en CUC Nº. 0300000004580720, Agencia Bancaria BFI y Cuenta Bancaria en CUP Nº. 0526420029090017, Agencia Bancaria Banco Metropolitano, Sucursal 264; representada en este acto por Dulce María Tamayo Cabrera, quien comparece en su carácter de Director de la UEB GET AT&C +, otorgado por la Resolución 95/2013 de fecha 30 de agosto del 2013; del Director General de GET; en lo adelante se denominará **EL PRESTADOR**.

De otra PARTE: GRUPO HOTELERO CUBANACAN S.A., creada por la Resolución No. 97/1987 y de nacionalidad cubana, con domicilio legal en 23 Nº.156 e/ N y O Vedado, Municipio Plaza de la Revolución, Provincia La Habana, FAX 8364090 ext 362, correo electrónico jadmin@cubanacan.tur.cu, perteneciente al (grupo/ cadena) cubanacan, Código REEUP Nº. 256.6.0431 Licencia Bancaria Nº G02448900043, Cuenta Bancaria en CUC 0300000004689726, Agencia Bancaria BFI, Cuenta Bancaria en CUP Nº. 0526420013910411, Agencia Bancaria Banco Metropolitano representado(a) en este acto por José Antonio Mesa Bejerano, quien comparece en su carácter de Director de la Unidad Administrativa de Servicios Internos (UASI), otorgado por el Acuerdo No.34/17; en lo adelante se denominará; en lo adelante se denominará **EL CLIENTE**.

Ambas PARTES: se reconocen recíprocamente la personalidad y representación jurídicas con que comparecen y manifiestan su intención de llevar a efectos el presente Contrato en los términos y condiciones siguientes:

1. OBJETO DEL CONTRATO.

1.1. El presente Contrato tiene como Objeto regular las relaciones y establecer los términos y condiciones necesarias, para la prestación de los Servicios Informáticos que **EL PRESTADOR** se compromete a brindar a **EL CLIENTE**

1.2. El Servicio Objeto de este Contrato es:

1.2.1. Asistencia Técnica de Hardware



1.3. El Servicio descrito anteriormente podrá ser recibido por EL CLIENTE a cambio de un precio, siempre que esté identificado en el Anexo correspondiente de este Contrato o esté amparado mediante Suplemento firmado por personas autorizadas en representación de Ambas Partes.

2. OBLIGACIONES GENERALES DE LAS PARTES.

De las Obligaciones de este Contrato solo serán de aplicación para las PARTES, únicamente las que se correspondan con los Servicios Informáticos contratados por EL CLIENTE, que estén identificados en el Objeto y en los Anexos correspondientes del presente Contrato o estén amparados mediante Suplemento.

2.1 Obligaciones de EL CLIENTE:

2.1.1 Aceptar y firmar las facturas presentadas por EL PRESTADOR por los servicios recibidos, siempre que esté conforme con los mismos.

2.1.2 Pagar a EL PRESTADOR el valor representado en las facturas aceptadas, en los términos que se pacten en este Contrato.

2.1.3 Revisar, aceptar si están conforme y firmar cada Reporte (Orden de Trabajo) presentado por EL PRESTADOR por los servicios prestados, según corresponda.

2.1.4 Comunicar a EL PRESTADOR de manera inmediata en aquellos casos en que cambie alguna de sus generales identificativas.

2.1.5 Comunicar a EL PRESTADOR de manera inmediata cuando considere que deba ser modificado los Cronogramas de Ejecución acordados y firmados entre las Partes, según corresponda.

2.1.6 Presentar todos los Reportes y Solicitudes de servicios que requiera a través del Centro de Atención al Cliente (CAC), por cualquiera de las vías previstas para ello en el Anexo Nº.1.

2.1.7 Garantizar que en sus instalaciones existan las condiciones organizativas y materiales internas, necesarias para que los especialistas de EL PRESTADOR cumplan con las obligaciones que se deriven de este Contrato, facilitándoles un adecuado acceso a todas las áreas donde se encuentren instalados los equipos y componentes amparados por los Servicios.



2.1.8 Garantizar el uso adecuado de los Sistemas instalados por EL PRESTADOR y del equipamiento empleado para operar los mismos, siempre por personal capacitado y autorizado para ello.

2.1.9 Cumplir con lo estipulado en la legislación vigente sobre los aspectos relacionados con los servicios que constituyen el Objeto de este Contrato.

2.1.10 En caso de dispersión geográfica de las instalaciones de EL CLIENTE o alguna otra razón propia del servicio que se le esté brindando a este último y que sea considerada por Ambas Partes, el CLIENTE deberá garantizar el acceso de los especialistas de EL PRESTADOR al servicio de alimentación que reciben sus trabajadores, en aquellos casos en que a dichos especialistas les sea imposible recibir la alimentación que les corresponde.

2.1.11 Confiar sólo a EL PRESTADOR la prestación de los servicios amparados por el presente Contrato.

2.2 Obligaciones de EL PRESTADOR:

2.2.1 Brindar los servicios contratados por EL CLIENTE, presentando las facturas correspondientes en cada momento.

2.2.2 Garantizar que los servicios sean ejecutados por personal calificado y confiable, acorde con las normas tecnológicas del equipamiento empleado y con las normas del Código de Ética para los Trabajadores del Turismo.

2.2.3 Presentar a la firma de EL CLIENTE, el Reporte (Orden de Trabajo) por los servicios prestados en cada ocasión.

2.2.4 Atender todos los Reportes y Solicitudes de servicios presentados a través del Centro de Atención al Cliente (CAC), durante las 24 horas de los 365 días del año, en correspondencia con el tiempo de respuesta acordado para los servicios en el Anexo Nº.2 del presente contrato.

2.2.5 Cumplir con las medidas de Protección Física y con la disciplina administrativa y tecnológica que tiene establecida EL CLIENTE en sus locales.

3. VALOR DEL CONTRATO.

El Importe Total del presente Contrato asciende a la suma del importe total de las facturas emitidas por EL PRESTADOR y aceptadas por EL CLIENTE, durante el período de vigencia de este Contrato, en correspondencia con el Anexo Nº.3

4. PRECIOS Y TARIFAS.

Los precios de los servicios, se describen en el Anexo Nº.2 del presente contrato, amparados todos por la Resolución de Tarifas y Precios del Director General de la Empresa de Servicios Informáticos Especializados vigente en el período en que se firma el presente Contrato.

5. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.

5.1. EL CLIENTE realizará los pagos dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de aceptación de las facturas correspondientes, mediante Letras de Cambio cuando los

Unidad Administrativa Servicios Internos Cubanet S.A. Nivel Central



montos son superiores a 500.00 pesos., Transferencia Bancaria y/o Cheque y siempre serán dirigidos a los Números de Cuentas Bancarias que aparezcan en las facturas emitidas por EL PRESTADOR.

5.2. Las partes podrán acordar otros términos inferiores de pagos, de acuerdo con la naturaleza de los servicios prestados.

6. EFECTOS DE LA FALTA DE PAGOS O EJECUCIÓN DE SERVICIOS

6.1. Si durante la ejecución del contrato, EL CLIENTE incumple su obligación de pago, EL PRESTADOR podrá suspender la ejecución del servicio, previo aviso a EL CLIENTE con un mínimo de 3 días hábiles a la fecha en que se pretende suspender el servicio, hasta tanto no se cumpla la obligación de pago.

6.2. POR MORA EN EL PAGO:

Las Partes convienen que de incumplirse el término de pago establecido en el presente Contrato, se aplicará a EL CLIENTE un interés por mora, calculado a partir del día hábil siguiente al del vencimiento del término del pago. En tal sentido:

- a) Para el caso del peso cubano, el interés por concepto de mora ascenderá a un 0.01 % por cada día hábil de demora sin que pueda exceder del cuatro (4 %) del valor total del Contrato.
- b) Con relación al peso convertible, el interés por mora ascenderá a un 0.02 % por cada día de demora en el pago, sin que exceda del dos (2 %) del valor total del Contrato.

6.3. POR MORA EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

Las Partes convienen que, de incumplirse el término previsto en la ejecución de los servicios o cronogramas, EL PRESTADOR responderá con las siguientes penalizaciones sobre el importe pactado:

- a) 0.1 % por cada día, durante los primeros 10 días de incumplimiento
- b) 0.2 % por cada día, durante los 10 días siguientes de incumplimiento
- c) 0.5 % por cada día, durante los días siguientes a los primeros 20 días de incumplimiento

La suma total de la penalidad no podrá exceder del diez (10 %) del valor total del servicio de que se trate.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD

7.1. 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 y con las normas del Código de Ética para los Trabajadores del Turismo.

7.2. EL PRESTADOR garantiza que los requisitos acordados con EL CLIENTE en las prestaciones demandadas por éste se cumplirán en el alcance declarado en el Sistema de Gestión de la Calidad que se encuentra certificado en correspondencia con la Norma NC-ISO 9001, en el momento de firma del contrato.

7.3. EL PRESTADOR entregará las mercancías objeto del Contrato conforme a las normas técnicas, especificaciones de calidad, muestras, catálogos o modelos autorizados al fabricante para la producción y comercialización de las mercancías según las normas



internacionales, las cuales aparecerán en la documentación que provee el fabricante en el embalaje de estas.

7.4. En caso de verificarse no conformidades en la calidad de los servicios, será responsabilidad absoluta de EL PRESTADOR la reparación y subsanación adicionales requeridas para ello, sin costo alguno para EL CLIENTE, siempre que sea debidamente demostrado y esté en relación con el numeral 2.2.2. de este propio Contrato.

8. PLAZOS DE GARANTÍA COMERCIAL

8.1 El equipamiento, partes, piezas y componentes suministrados al amparo de este Contrato que requieran condiciones y términos de garantía, se le dará a EL CLIENTE la garantía correspondiente según los términos establecido en el Anexo Nº.4 del presente contrato, obligándose EL PRESTADOR a reponer sin cargo adicional y contra la defectuosa, las partes y piezas dañadas durante el período de garantía, excluyendo los casos que se especifican dentro de los límites de esta. EL PRESTADOR asume los costos requeridos por la mano de obra en la ejecución de las garantías previstas.

8.2 Para los defectos de software y otros servicios donde se aplique, la garantía será de 30 (treinta) días naturales siguientes a la aceptación de los servicios por parte de EL CLIENTE según conste en documento firmado por Ambas Partes estableciendo la conformidad con el servicio.

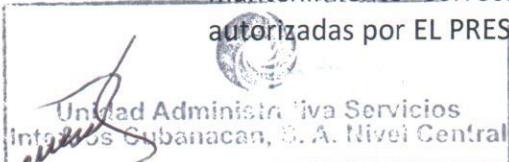
8.3 La garantía será ejecutada siempre que EL CLIENTE cumpla con las condiciones y términos acordados. Para iniciar cualquier trámite de garantía EL CLIENTE deberá presentar obligatoriamente el documento Acta de Entrega, Instalación y Garantía y hacer referencia al número de Reporte en cuestión, así como deberá entregar todo lo que se detalla en dicha Acta.

8.4 Las reposiciones por concepto de garantía no generan un nuevo plazo de tiempo, serán continuación del tiempo original otorgado, expirando en el término acordado para el original.

8.5 EL PRESTADOR garantiza el funcionamiento correcto de los sistemas siempre que los mismos se exploten bajo las condiciones de configuración técnica y organizativa planteadas en sus manuales y/o explicadas en su instalación.

8.6 La Garantía No Cubre las reparaciones generadas, ni las afectaciones y perjuicios resultantes a consecuencia de daños causados como resultado de:

- a) Incorrecta operación o manipulación del equipamiento, partes, piezas, componentes y sistemas.
- b) Incorrecta transportación o manipulación de las mercancías por personas ajenas no autorizadas por EL PRESTADOR.
- c) Daños producidos por la acción de inundaciones, descargas eléctricas, fuego, roedores, insectos, entre otras, luego de entregados y/o instalados las mercancías en las dependencias de EL CLIENTE.
- d) Cualquier acción de instalación o reinstalación violando las normas establecidas, o mantenimiento correctivo o tentativas del mismo, por personas ajenas o no autorizadas por EL PRESTADOR.



- e) Conexión del equipamiento a un voltaje inadecuado o fallas en el suministro de electricidad
- f) Ubicación de los equipos en locales sin condiciones ambientales (aire acondicionado, control de humedad) u otras causas de uso ordinario, que constituyan violaciones de las especificaciones de garantía tanto en su manipulación como en su instalación.

9. CONFIDENCIALIDAD

Las Partes se comprometen a tratar como confidencial y a no reproducir, divulgar, difundir, transferir y/o publicar ningún documento, información ni demás elementos relacionados con la ejecución del presente Contrato. Asimismo, se comprometen a no propiciar ni participar en actos que puedan implicar, directa o indirectamente, el menoscabo de los derechos de propiedad intelectual que ostente alguna de las Partes o la pérdida de los mismos.

10. AVISO.

Ante la eventual posibilidad de incumplimiento en la ejecución del contrato por cualquiera de las partes, ésta quedará obligada a avisar por vía telefónica, correo electrónico, o cualquier otra vía, a la otra, en un término que no exceda las 72 horas contados a partir de la fecha en que se suscitan las causas impeditivas.

11. SOLUCIÓN ALTERNATIVA PARA EL CUMPLIMIENTO

11.1. Las Partes se reconocen el derecho a reclamarse mutuamente, ante el cumplimiento inadecuado o el incumplimiento de las obligaciones contraídas por ellas en el presente Contrato.

11.2. Toda reclamación deberá formularse por carta, con la correspondiente documentación de argumentación adjunta, dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha en que se conoció por la Parte afectada el cumplimiento inadecuado o el incumplimiento de cierta obligación de la otra Parte. Las reclamaciones deberán presentarse directamente en el domicilio legal de la Parte reclamada.

11.3. La Parte que reciba una reclamación está en la obligación de contestarla por carta, fax o correo electrónico, en el término de diez (10) días contado a partir de la fecha en que recibió dicha reclamación. La falta de contestación en el término acordado se entenderá como rechazo a la reclamación y quedará expedita la posibilidad de las Partes de someter el asunto ante el órgano de solución de conflictos pactado en este Contrato.

12. LIMITACION O EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.

12.1. Serán consideradas Causas Limitación o Exención de Responsabilidad, los hechos o acontecimientos que se produzcan o se pongan de manifiesto sin la participación de la voluntad del incumplidor o en contra de su voluntad, imprevisibles, irresistibles e inevitables que impidan el normal cumplimiento de lo pactado, debido a causas totalmente naturales, ajenas a toda voluntad humana, aquello que es azaroso, que deriva de lo casual o debido también al resultado del obrar humano, o que proviene de la

- e) Conexión del equipamiento a un voltaje inadecuado o fallas en el suministro de electricidad
- f) Ubicación de los equipos en locales sin condiciones ambientales (aire acondicionado, control de humedad) u otras causas de uso ordinario, que constituyan violaciones de las especificaciones de garantía tanto en su manipulación como en su instalación.

9. CONFIDENCIALIDAD

Las Partes se comprometen a tratar como confidencial y a no reproducir, divulgar, difundir, transferir y/o publicar ningún documento, información ni demás elementos relacionados con la ejecución del presente Contrato. Asimismo, se comprometen a no propiciar ni participar en actos que puedan implicar, directa o indirectamente, el menoscabo de los derechos de propiedad intelectual que ostente alguna de las Partes o la pérdida de los mismos.

10. AVISO.

Ante la eventual posibilidad de incumplimiento en la ejecución del contrato por cualquiera de las partes, ésta quedará obligada a avisar por vía telefónica, correo electrónico, o cualquier otra vía, a la otra, en un término que no exceda las 72 horas contados a partir de la fecha en que se suscitan las causas impeditivas.

11. SOLUCIÓN ALTERNATIVA PARA EL CUMPLIMIENTO

11.1. Las Partes se reconocen el derecho a reclamarse mutuamente, ante el cumplimiento inadecuado o el incumplimiento de las obligaciones contraídas por ellas en el presente Contrato.

11.2. Toda reclamación deberá formularse por carta, con la correspondiente documentación de argumentación adjunta, dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha en que se conoció por la Parte afectada el cumplimiento inadecuado o el incumplimiento de cierta obligación de la otra Parte. Las reclamaciones deberán presentarse directamente en el domicilio legal de la Parte reclamada.

11.3. La Parte que reciba una reclamación está en la obligación de contestarla por carta, fax o correo electrónico, en el término de diez (10) días contado a partir de la fecha en que recibió dicha reclamación. La falta de contestación en el término acordado se entenderá como rechazo a la reclamación y quedará expedita la posibilidad de las Partes de someter el asunto ante el órgano de solución de conflictos pactado en este Contrato.

12. LIMITACION O EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.

12.1. Serán consideradas Causas Limitación o Exención de Responsabilidad, los hechos o acontecimientos que se produzcan o se pongan de manifiesto sin la participación de la voluntad del incumplidor o en contra de su voluntad, imprevisibles, irresistibles e inevitables que impidan el normal cumplimiento de lo pactado, debido a causas totalmente naturales, ajenas a toda voluntad humana, aquello que es azaroso, que deriva de lo casual o debido también al resultado del obrar humano, o que proviene de la

intervención de un tercero ajeno a las partes contratantes, aun cuando se hayan tomado todas las medidas para evitarlos, por quedar fuera la posibilidad objetiva de preverlos en el curso ordinario o normal de la vida, impidiendo temporal o definitivamente el cumplimiento de las obligaciones pactadas, o que para la evitación de los mismos se requiriera una diligencia tan extraordinaria del incumplidor, que de acuerdo con el común actuar, deberá considerarse imposible de cumplir y, por tanto, exonerado de todo tipo de culpa. La parte que alegue la eximente de responsabilidad, deberá presentar la Certificación correspondiente emitida por la Cámara de Comercio de la República de Cuba.

12.2. La Parte que alegue la imposibilidad de cumplir sus compromisos contraídos por Causas de Limitación o Exención de Responsabilidad deberá probar de modo absoluto y fehaciente la relación causa y efecto del incumplimiento, así como, los actos que efectuó para salvar el cumplimiento de la obligación, es decir, que actuó con la debida diligencia para evitar sus efectos, por cuanto si lo que debió hacer no lo hizo, el hecho calificado como Causa de Limitación o Exención de Responsabilidad, no le liberará de la responsabilidad por el incumplimiento de la obligación.

12.3. Si las causas que originan la limitación o exención de responsabilidad y sus efectos posteriores perduran por más de treinta (30) días, Las Partes deberán acordar las medidas necesarias para la normalización, modificación o terminación de las obligaciones pactadas.

13. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Todo conflicto o discrepancia que surgiera sobre la interpretación o ejecución del presente Contrato, será solucionado por las Partes de manera amistosa por la vía de las negociaciones. De no arribarse a un acuerdo satisfactorio, la Parte inconforme podrá someter el caso ante la Sala de lo Económico del Tribunal Popular Provincial.

14. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.

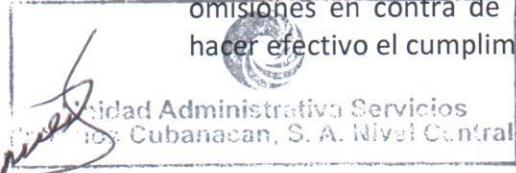
La Parte contratante que considere necesario el esclarecimiento de algún punto abordado en el presente Contrato, ya sea por exceso o por omisión, deberá recurrir a la otra Parte para de conjunto arribar a una conclusión.

15. MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

15.1. Cualquiera de las Partes puede proponer a la otra la realización de modificaciones o enmiendas al Contrato, pero esto solo tendrá validez cuando se exprese mediante Suplemento.

15.2. El presente Contrato podrá darse por terminado, teniendo en cuenta las causas siguientes:

- a) Por acuerdo o voluntad de las *Partes*
- b) Por incumplimiento de las obligaciones pactadas
- c) Por cese de los negocios conjuntos entre las Partes o cambio esencial de las circunstancias bajo las cuales se suscribió el presente Contrato.
- d) Por incurrir por cualquier causa o motivo, alguna de las Partes en acciones u omisiones en contra de las voluntades recogidas en este Contrato, que impida hacer efectivo el cumplimiento de su objeto.



15.3. Para poder alegar algunas de las causas de terminación reconocidas en este Contrato, la Parte interesada deberá comunicárselo a la otra con no menos de treinta (30) días de antelación a la fecha propuesta, mediante documento escrito, y se hará efectiva una vez transcurridos los treinta (30) naturales, siguientes a la fecha de recibida la notificación por la Parte denunciada, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieran proceder.

15.4. La modificación o terminación del presente contrato no exime a las partes de la responsabilidad material derivada del incumplimiento de las obligaciones, ni del derecho a establecer reclamaciones directas entre sí o en la vía judicial.

16. CESIÓN DEL CONTRATO.

Ninguna de las Partes contratantes podrá ceder o traspasar, por cualquiera de las vías reconocidas en Derecho, su posición en este Contrato o alguno de los derechos y/u obligaciones adquiridos en virtud del mismo, salvo en aquellos casos en que exista acuerdo mutuo entre las Partes expresado mediante Suplemento.

17. VIGENCIA DEL CONTRATO.

El presente Contrato entrará en vigor a partir del momento de su firma por ambas partes y estará vigente por el término de dos (2) años; pudiendo ser prorrogado automáticamente por igual periodo de tiempo, a menos que las Partes, por iniciativa de una de ellas o por mutuo interés Acuerden su modificación o resolución por cualquier procedimiento escrito y por persona autorizada con no menos de treinta (30) días de antelación a la fecha de culminación del Contrato.

18. LEGISLACIÓN APLICABLE

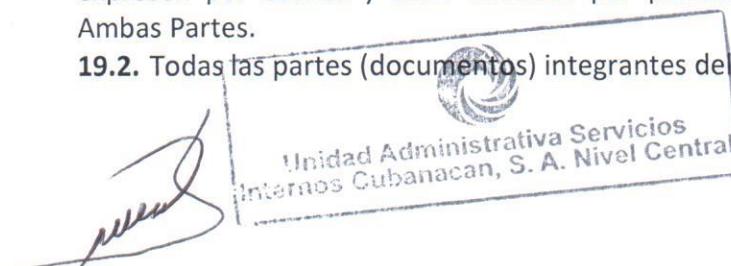
Este Contrato se rige por los siguientes cuerpos legales:

- a) Decreto Ley No. 304/2012. "De la Contratación Económica".
- b) Decreto 310/2012 "De los Tipos de Contratos"
- c) Decreto Ley No. 241/ 2006 modificativo de la Ley de Procedimiento Civil Administrativo y Laboral y que le adiciona el nuevo procedimiento de las Salas de lo Económico. (LPCALE).
- d) Resolución No. 101/ 2011 del 18.11.2011 del Banco Central de Cuba que establece las normas sobre cobros y pagos.
- e) Decreto Ley 341 del 09.02.2017 de la letra de cambio, el pagaré y el cheque.
- f) Resoluciones de aplicación de Tarifas emitidas por el Director General de GET.

19. OTROS PACTOS.

19.1. Todos los Anexos y Suplementos de este Contrato tendrán validez cuando se expresen por escrito y sean firmados por personas autorizadas en representación de Ambas Partes.

19.2. Todas las partes (documentos) integrantes del Contrato tienen igual valor legal.



19.3. En caso de quejas por el servicio recibido, EL CLIENTE podrá dirigirse al Centro de Atención al Cliente (CAC), por cualquiera de las vías previstas para ello en el Anexo Nº.1, contando con un tiempo de respuesta de tres (3) días.

19.4. EL PRESTADOR se reserva el derecho de cambiar el sistema de tarifas empleado, sobre la base de las disposiciones legales vigentes y previa notificación a EL CLIENTE, con no menos de treinta (30) días de antelación a la fecha en que entrarán en vigor las nuevas tarifas.

19.5. La utilización en el Contrato de los términos "días", "meses" y "años" serán entendidos por las Partes como "naturales", excepto disposición expresa en contrario.

19.6. Forman parte integrante del presente Contrato los siguientes documentos:

Anexo Nº.1 "DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE EL PRESTADOR PARA SOLICITUDES DE SERVICIOS".

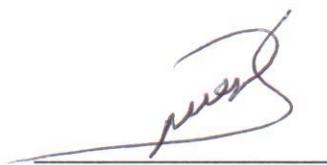
Anexo Nº.2 "DESCRIPCION, ALCANCE, PRECIOS Y TARIFAS DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS".

Anexo Nº.3 "IMPORTE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y VALOR TOTAL DEL CONTRATO".

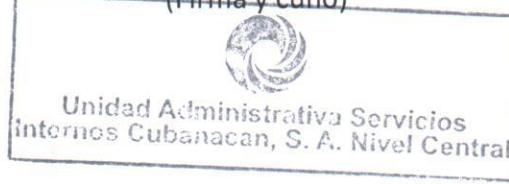
Anexo Nº.4 "LIMITES DE GARANTÍA DE EQUIPOS, PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS"

19.7. Las Partes se comprometen a cumplir de buena fe todas las cláusulas de este Contrato.

Y para que así conste, se extienden y firman dos (2) originales con iguales efectos legales, en La Habana a los 11 días del mes de mayo del año 2017.



Por EL CLIENTE
(Firma y cuño)



Por EL PRESTADOR
(Firma y cuño)



ANEXO N°. 1
"DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE EL PRESTADOR"

El **Centro de Atención al Cliente (CAC)** es un área con alta accesibilidad, disponibilidad y flexibilidad, habilitada por EL PRESTADOR para recibir y encausar todos los Reportes y Solicitudes de servicios que realice EL CLIENTE, durante las 24 horas de los 365 días del año, garantizando un contacto inmediato con los especialistas de EL PRESTADOR y permitiendo adicionalmente a EL CLIENTE cuando acceda vía web, conocer el estado de solución de varios de los problemas planteados y disponer de un número importante de información vinculadas con las actividades que desarrolla EL PRESTADOR.

Para facilitar y disminuir los tiempos de respuesta, el cliente siempre que sea posible podrá suministrar a EL PRESTADOR, ejemplos documentados que ilustren tales fallas o desperfectos.

Vías para acceder al Centro de Atención al Cliente (CAC):

Teléfono: +537 8367577, +537 8378423

Número Telefónico de Alcance Nacional (Callcenter): **18800**

Sitio Web: <http://www.get.tur.cu>

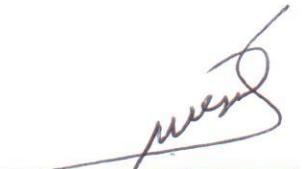
Correo Electrónico: cac@get.tur.cu

Otras Vías de Contacto con EL PRESTADOR:

Fax: _____

Pizarra: 7-836-66-74

No.	UEB	DIRECCIÓN	NOMBRE DEL DIRECTOR	TELÉFONO
1	AT&C+	Calle O No. 157 e/ 23 y Humboldt	Ing. Dulce María Tamayo Cabrera	7-837-84-16 7-837-84-24
2				
3				
4				



Por EL CLIENTE
(Firma y cuño)



Por EL PRESTADOR
(Firma y cuño)



ANEXO N°. 2
"DESCRIPCION, ALCANCE, PRECIOS Y TARIFAS DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS"

El Tiempo de Respuesta para todos los servicios que brinda EL PRESTADOR, es de 24 horas durante los siete (7) días de la semana y puede extenderse hasta cuarenta y ocho (48) horas, dependiendo de la dispersión geográfica de las instalaciones de EL CLIENTE. Durante el fin de semana (sábado y domingo) y días festivos, EL PRESTADOR se compromete a mantener una guardia técnica para dar respuesta en el mismo tiempo previsto a las solicitudes de servicios presentadas por EL CLIENTE.

El Tiempo de Restauración o solución del problema puede ser vía remota una vez recibida la solicitud de reporte o mediante la intervención directa de un especialista en un plazo no mayor a 72 horas. Los tiempos de restauración pueden ser negociables entre Las Partes, en función de la dispersión geográfica de EL CLIENTE y las características de cada uno de los servicios.

SERVICIOS DE HARDWARE

EL PRESTADOR brinda el Servicio de Asistencia Técnica de Hardware, de forma Integral y personalizada a cada equipamiento informático de EL CLIENTE contratado e incluye la reparación por daños o desperfectos, el mantenimiento técnico preventivo, la instalación, configuración y puesta a punto y la asesoría en hardware.

El Servicio de Asistencia Técnica de Hardware comprende tres (3) Niveles de Atención, según el grado de complejidad del problema planteado:

- a) Primer Nivel: Soporte Remoto a nivel de escritorio.
- b) Segundo Nivel: Soporte Presencial.
- c) Tercer Nivel: Soporte de Expertos.

Estos Niveles de Asistencia Técnica utilizan dos (2) formas esenciales de respuesta:

- a) Asistencia Técnica No Presencial: solución a un problema reportado por EL CLIENTE a través del CAC, que es atendido por los especialistas de EL PRESTADOR utilizando las vías no presenciales, como pueden ser: teléfono, chat, e-mail u otras formas alternativas.
- b) Asistencia Técnica Presencial: solución a un problema reportado por EL CLIENTE a través del CAC, que es atendido por los especialistas de EL PRESTADOR mediante la intervención directa de estos en las instalaciones de EL CLIENTE o de EL PRESTADOR, según la complejidad y dificultad que presente el equipamiento



La Reparación por daños o desperfectos que se produzcan en el equipamiento informático de EL CLIENTE, consiste en lo que a continuación se describe:

- a) Defectación del fallo y diagnóstico del equipamiento.
- b) Corrección o solución del fallo
- c) Restitución de partes, piezas y componentes en los casos que se requieran.
- d) Instalación y configuración de los sistemas operativos del equipamiento informático objeto de la reparación.

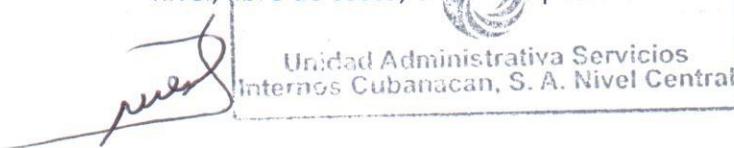
Se ejecutan por parte de EL PRESTADOR dos (2) Mantenimientos Técnicos Preventivos programados en el año. El contenido y alcance del mantenimiento técnico preventivo es el descrito en las instrucciones técnicas para cada tipo de equipo. El servicio se desarrolla en el local de EL CLIENTE e incluye:

- a) Limpieza de partes y cubiertas internas y externas del equipo.
- b) Aplicación de productos contra la humedad y el polvo.
- c) Cambio de partes mecánicas, eléctricas y electrónicas que se encuentren en mal estado.
- d) Chequeo de las líneas de alimentación.
- e) Desmagnetización de los CTR de los monitores (en caso necesario).
- f) Revisión y ajuste de partes eléctricas y electrónicas.
- g) Revisión, ajuste y lubricación de las partes mecánicas.
- h) Chequeo de los sistemas operativos.
- i) Comprobación de las capacidades tecnológicas de los sistemas con la utilización de los test de pruebas.

Ambas Partes dejarán acuerdo escrito del Plan de Mantenimiento, formando parte de la documentación del Contrato. La Parte que interese modificar el cronograma pactado, deberá notificar a la Otra Parte, con un plazo no menor de 30 días naturales, exponiendo las causantes y se firmará un ajuste al Plan.

Además de los servicios antes descritos, el Servicio de Asistencia Técnica de Hardware que brinda EL PRESTADOR al equipamiento de Puntos de Venta (cajas registradoras y PC-POS) de EL CLIENTE, incluye adicionalmente los siguientes beneficios:

- a) Instalación y puesta en marcha del equipo.
- b) Programación del equipo, según las especificaciones de EL CLIENTE y las características del punto de venta donde se encuentre instalado.
- c) Asesoría para las modificaciones al sistema por cambios de precios, productos, entre otros.
- d) En el caso de los PC-POS, se realizará un mantenimiento preventivo de primer nivel; libre de costo, en el mes posterior al vencimiento del período de garantía.



Notas Importantes:

1. El servicio incluye la restitución de los componentes discretos que se requieran, tales como: baterías de motherboard, condensadores, transistores, resistencias y diodos. Todas las demás partes, piezas y componentes que sea necesarios restituir, se le facturarán a EL CLIENTE al valor de costo de las mismas.
2. Las Reparaciones que se le realicen al equipamiento informático de EL CLIENTE, como consecuencia de daños causados por accidentes, maltrato, utilización inadecuada, envejecimiento, incumplimiento de los requerimientos de instalación y explotación, acción de insectos y roedores, incendios, inundaciones, virus informáticos y descargas eléctricas, quedan excluidas de los importes acordados en este Contrato, por lo que el valor de las mismas será objeto de acuerdos adicionales entre Las Partes.

Obligaciones de Ambas Partes para los servicios de hardware

1. Las Partes conciliarán sistemáticamente en un plazo no menor de 30 días naturales a la facturación y dejarán constancia escrita, de la cantidad de equipos contratados en el servicio de Asistencia Técnica de Hardware, excluyéndose aquellos que no estén funcionando y/o que dependan de partes y piezas que deba suministrar EL PRESTADOR en virtud del servicio, para que sean deducidos de la facturación.

Requerimientos Técnicos de Explotación del Equipamiento Informático:

a) Especificaciones Técnicas:

- Tensión de la red	110 o 220 v ± 10%
- Potencia total de consumo aproximado	250 w
- Frecuencia	60 Hz.
- Temperatura	21 a 23 °C
- Humedad Relativa	55 a 85%

b) Condiciones Generales de Instalación:

- Superficie mínima para instalar el sistema: 150 cm x 72 cm.
- No podrá existir en el lugar entrada de polvo.
- No puede estar expuesto a la radiación directa del sol.
- En la línea donde se conecta la PC no deben estar conectados otros equipos que alteren la estabilidad de la alimentación, como por ejemplo: fotocopiadoras, acondicionadores de aire, elevadores, entre otros.
- Línea de tierra cuya resistencia no sobrepase los 5 ohm, para las instalaciones de máquinas en redes.

c) Condiciones Específicas para Puntos de Venta:

Unidad Administrativa Servicios
Internos Cubanacan, S. A. Nivel Central



- Utilizar solamente el papel con las dimensiones y gramaje que recomienda el fabricante.
- No utilizar cintas re-entintadas.
- Utilizar siempre los dos rollos de papel (cinta auditora y ticket).

Las tarifas para los servicios de Hardware se detallan a continuación:

DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	UM	TARIFARIO			IMPORTE	
			PRECIO CUC	PRECIO MN	PRECIO MT	CUC	MN
Unidad Central Servidores		Anual	\$ 157.56	\$ 51.43	\$ 208.99	0.00	0.00
Unidad Central no Servidores	145	Anual	\$ 122.98	\$ 40.15	\$ 163.13	17832.10	5821.61
Display Color / Mono TRC		Anual	\$ 23.37	\$ 7.62	\$ 30.99	0.00	0.00
Display LCD	140	Anual	\$ 21.99	\$ 7.17	\$ 29.16	3078.60	1004.22
Impresora Matriz de Punto CL/CC		Anual	\$ 33.39	\$ 10.89	\$ 44.28	0.00	0.00
Impresora Laserjet Color		Anual	\$ 42.89	\$ 14.00	\$ 56.89	0.00	0.00
Impresora Laserjet B/N	50	Anual	\$ 17.72	\$ 5.78	\$ 23.50	886.00	288.90
Impresora a Color Deskjet	3	Anual	\$ 26.71	\$ 8.72	\$ 35.43	80.13	26.16
Registradora Electronica (CRE)		Anual	\$ 130.99	\$ 42.76	\$ 173.75	0.00	0.00
Slip Printers, Kitchen Printers		Anual	\$ 14.28	\$ 4.65	\$ 18.93	0.00	0.00
Scanner CRE		Anual	\$ 5.03	\$ 1.64	\$ 6.67	0.00	0.00
Etiquetadora		Anual	\$ 17.77	\$ 5.80	\$ 23.57	0.00	0.00
Pesa Electrónica		Anual	\$ 23.32	\$ 7.61	\$ 30.93	0.00	0.00
PCPOS		Anual	\$ 128.12	\$ 41.82	\$ 169.94	0.00	0.00
UPS hasta 1 KVA	160	Anual	\$ 19.83	\$ 6.47	\$ 26.30	3172.80	1035.36
UPS > 1 KVA hasta 2,5 KVA		Anual	\$ 42.84	\$ 13.99	\$ 56.83	0.00	0.00
Estabilizadores de Voltaje		Anual	\$ 15.41	\$ 5.02	\$ 20.43	0.00	0.00
Coef. recargo dispersión geográfica		Anual	10%	10%		0.00	0.00
108000 Grupo Hotelero Cubanacan SA						VALOR TOTAL	25049.63 8176.25
						Descuento	
						VALOR ANUAL	25049.63 8176.25
						VALOR TRIMESTRAL	6262.41 2044.06
						VALOR MENSUAL	2087.47 681.35
CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO							
DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	FRECUENCIA (marcar con una cruz)				OBSERVACIONES GENERALES		
	PUNTUAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL			
Servicio Asistencia Técnica Hardware		X					




Unidad Administrativa Servicios
Internos Cubanacan, S.A. Nivel Central



ANEXO N°.3
"IMPORTE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y VALOR TOTAL DEL CONTRATO"

TOTAL POR ACTIVIDAD	IMPORTE TOTAL		IMPORTE TOTAL CUP	IMPORTE TOTAL MT
	CUC	CUP		
Asistencia Técnica Hardware	\$ 25,049.63	\$ 8,176.25	\$ 33,225.88	\$ -
			\$ -	\$ -
			\$ -	\$ -
			\$ -	\$ -
IMPORTE TOTAL ANUAL DEL CONTRATO:	\$ 25,049.63	\$ 8,176.25	\$ 33,225.88	
IMPORTE TRIMESTRAL DEL CONTRATO:	\$ 6,262.41	\$ 2,044.06	\$ 8,306.47	
IMPORTE MENSUAL DEL CONTRATO:	\$ 2,087.47	\$ 681.35	\$ 2,768.82	
OBSERVACIONES GENERALES				



Por EL CLIENTE
(Firma y cuño)



Por EL PRESTADOR
(Firma y cuño)

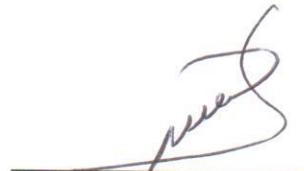


ANEXO N°.4
"LIMITES DE GARANTÍA DE EQUIPOS, PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS"

Tiempos de garantía de equipos, partes, piezas y accesorios	
DESCRIPCIÓN GENÉRICA	TIEMPO DE GARANTÍA, EXCLUSIONES
Cables, conectores, adaptadores	Sustitución de defectuosas de origen en un mes
Cámara digital	45 días, (baterías no tienen garantía)
Kit cargadores para cámaras	45 días
Dispositivos externos sintonizadores, capturadores, convertidores de video	3 meses
Enclosures de HDD	3 meses
Ext memorias para notebooks	3 meses
FDD externos	3 meses
HDD externos	6 meses
Transformadores	No tienen garantía
Scanner y proyectores	6 meses equipo, lámparas 15 días de garantía
Impresoras LaserJet	6 meses equipo (fuser garantía hasta 12500 copias)
Impresoras matriciales	6 meses equipo, cabezal y cinta de cabezal 45 días
Memorias para cámaras (memory sticks, mmc, flash, etc.	3 meses
Mouse, bocinas, teclado, aurífonos	30 días
Notebooks	6 meses equipo, 45 días baterías y el adaptador no tiene garantía
Monitores CRT y LCD	6 meses
Pcs Unidad central	6 meses
Pen drivers	45 días
Estabilizadores de voltaje	6 meses
Reproductores de mp3	3 meses
Data switch k,t,m	6 meses
Tarj video	5 meses
Tarjetas multi I/O	3 meses
UPS o Backup	6 meses el equipo y 45 días la baterías
Baterías UPS	45 días
Webcams	3 meses
Modem internos y externos	45 días
Tarjetas de redes	45 días
Switch 8 hasta 24 puertos	6 meses
Tarjeta pcmcia	6 meses
Cartuchos p/ impresoras deskjet	Sustitución de defectuosos de origen en un mes
Toner p/ impresoras láser	Sustitución de defectuosos de origen en un mes
Cartridge p/ impresoras de punto	Sustitución de defectuosos de origen en un mes
Cintas entintadas	Sustitución de defectuosos de origen en un mes
CD/DVD vírgenes	No tienen garantía
CD/DVD RW	No tienen garantía



Disquetes 1.44 3.5	No tienen garantía
Chasis con fuente	45 días (solo la fuente)
Fuente interna de PC	45 días
HDD	6 meses
Motherboard	6 meses
Memorias DDR y SDRAM	6 meses
Quemador de DVD int/ext	6 meses
Lectores de tarjetas de memoria	3 meses
FDD internos	6 meses
Todos los demás accesorios no especificados	Sustitución de defectuosos de origen en un mes
Materiales de conectividad utilizados en el proceso de instalación	6 meses contra defectos de fabricación



Por EL CLIENTE
(Firma y cuño)



Por EL PRESTADOR
(Firma y cuño)

