**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 245 del Banco Metropolitano, sito en Avenida 26 Esquina 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, 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 en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, con Cuenta Bancaria en CUP No. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en el Banco \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Sucursal \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; Código REEUP: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Código NIT \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, teléfono \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ quien en lo adelante y a los efectos de este Contrato se denominará **EL CLIENTE,** representada 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 Marco,** en lo adelante **Contrato,** en los términos y condiciones siguientes:

1. **OBJETO DEL CONTRATO.** 
   1. El presente Contrato tiene por objeto fijar los términos y condicionesen que **EL PRESTADOR** se obliga a prestar servicios asociados a las tecnologías de la informática, las telecomunicaciones y la automática; así como a la comercialización de servicios y productos de software, interesados por **EL CLIENTE,** quien pagará por este concepto un precio con arreglo a los términos y condiciones que se pactan en el presente **Contrato**.
2. **DEFINICIONES.**
   1. A los fines contractuales y de todos los documentos presentes o futuros que se emitan directamente entre **LAS PARTES**, los términos que a continuación se relacionan se interpretarán de acuerdo con las definiciones siguientes:
3. **Acta de Inicio**: Documento suscrito por **LAS PARTES** que fija el comienzo del período de ejecución de los servicios y proyectos derivados del presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos y/o Suplementos, en el caso que se requiera.
4. **Acta de Terminación**: Acta suscrita por **LAS PARTES** que certificará la culminación de un servicio o proyecto ejecutado como parte de este Contratoy los sucesivos Contratos Específicos y/o Suplementos, en el caso que se requiera.
5. **Acta de Aceptación**: Documento a suscribir entre **LAS PARTES** consignando la aceptación de soluciones y servicios prestados, en el caso que se requiera**.**
6. **Acta de Entrega**: Documento a suscribir entre **LAS PARTES** consignando la entrega de documentos entregables relacionados con los servicios, como son manuales de instalación y de usuario, discos de instalación y códigos de licencias, en el caso que se requiera.
7. **Anexo**: Documento que forma parte integrante del Contrato que se refiere a la ejecución técnica, términos y recursos financieros de la Solución, en correspondencia con el Objeto del mismo.
8. **Capacitación**: Preparación a un grupo de personas, mediante conferencias, seminarios y clases prácticas, para que sean capaces de instalar, configurar y usar una Solución.
9. **Ciclo de vida de la Solución**: El ciclo de vida está compuesto por siete fases: inicio del proyecto, análisis y diseño de alto nivel, desarrollo de requisitos, construcción del producto, cierre de iteración, liberación del producto, transición del producto y cierre del proyecto. Cada fase terminará en un hito con el objetivo fundamental de evaluar y decidir el paso a la siguiente fase de desarrollo.
10. **Especialistas**: Consultores, asesores, técnicos, expertos en general o en determinada materia vinculada a los servicios y proyectos. Se definirá como Especialista Funcional al que designe **EL CLIENTE** con facultad y conocimientos necesarios para participar en el levantamiento de requisitos y consejos técnicos sobre la Solución.
11. **Jefe de Proyecto**: Especialista que en atención a sus condiciones de Experto es designado por **EL PRESTADOR** o por **EL CLIENTE** con esa investidura para controlar, administrar y rendir cuentas de uno de los Proyectos que conforma la Solución y que se da lugar en el marco del Contrato, con plena responsabilidad de la totalidad de los aspectos técnicos, incluyendo el respeto de todas las exigencias contractuales y la gestión del equipo de trabajo.
12. **LAS PARTES**: A los efectos del Contrato y de todos los documentos que deban suscribirse para su instrumentación, se denominará así a **AMBAS PARTES** para referirse a la vez a **EL PRESTADOR** y a **EL CLIENTE**.
13. **Levantamiento de Requisitos**: A los efectos del Contrato se refiere a especificar las condiciones o capacidades que el sistema debe cumplir y las restricciones bajo las cuales debe operar, logrando un entendimiento entre el equipo de desarrollo y el especialista funcional, y especificando las necesidades reales de forma que satisfaga sus expectativas. Los requisitos deben ser claros, correctos, inequívocos, específicos y comprobables.
14. **Proyecto**: Proceso único que conforma una Solución a través de un conjunto de tareas coordinadas, interrelacionadas y controladas llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos definidos teniendo en cuenta las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
15. **Pruebas de Calidad**: Conjunto de actividades, desarrolladas en un entorno controlado, para verificar el cumplimiento y calidad en la implementación de las funcionalidades pactadas para el desarrollo de las soluciones.
16. **Solución**: Conjunto de componentes de software, dan respuesta a una necesidad de informatización.
17. **Despliegue**: Servicio que comprende la instalación, configuración y ejecución de la parametrización, así como la capacitación del personal seleccionado por **EL CLIENTE** tanto para la operatividad como para el Soporte Técnico de la Solución.
18. **Parametrización**: Proceso de configuración en la Solución de las reglas de negocio (Procesos) de **EL CLIENTE**, sin que para ello sea necesaria la manipulación de los códigos fuentes de la Solución.
19. **Asistencia técnica inicial**: Servicio asociado, incluido en el valor de la suscripción de la licencia, que se presta para la instalación y configuración de la aplicación.
20. **Soporte Técnico**: Conjunto de servicios brindados a los usuarios de una aplicación informática, mediante los cuales se proporciona asistencia técnica local o remota relacionada con el manejo y funcionamiento del producto.

**Niveles de Soporte Técnico:**

* + **Nivel 1:** La incidencia reportada no impide el funcionamiento del sistema, ni dificulta la operación y funcionabilidad del sistema; basada fundamentalmente en dudas o aclaraciones básicas, producto del desconocimiento por parte del usuario de la explotación del sistema.
  + **Nivel 2:** La incidencia reportada dificulta la operación y funcionabilidad del sistema, basado fundamentalmente en errores de operación, debido al desconocimiento por parte del usuario en la explotación del sistema.
  + **Nivel 3:** La incidencia reportada afecta el funcionamiento del sistema, cuya solución se realiza a cargo y cuenta de **aicros** como parte del mantenimiento correctivo de la aplicación**.** Las solicitudes de cambios que no impiden el funcionamiento actual de la aplicación, **aicros** lo evaluará para un próximo mantenimiento evolutivo.

1. **Soporte técnico por Iguala**: Servicio contratado anualmente, con pago anticipado como garantía de prestación del servicio, cuyo precio se establece en el Listado de Servicios y Productos vigente bajo el acápite de Soporte Técnico que **EL PRESTADOR** está obligado a brindar a los usuarios de un producto y/o servicio, dígase **EL CLIENTE**. La anualidad de este servicio se circunscribe al año fiscal.
2. **Incidencia:** Cualquier hecho o evento que sucede de manera inesperada y afecta el correcto funcionamiento de la Solución adquirida.
3. **Problema:** Causa subyacente, aún no identificada, de una serie de incidencias o una incidencia aislada de importancia que afecta significativamente a uno o varios elementos de funcionamiento de la aplicación.
4. **Usuario:** Se considera a los especialistas que emplean la Solución en función del cumplimiento de las misiones y funciones a ellos asignadas acorde a las reglas de negocio (procesos).
5. **Especialistas de Soporte:** Se consideran a los especialistas designados por **EL PRESTADOR** para el Soporte Técnico.
6. **Suscripción de la aplicación:** Servicio que permite el acceso total a la funcionalidad de una solución informática web o escritorio. Le garantiza a **EL CLIENTE** disponer de todas las correcciones y mejoras que se le hagan a la solución, incluido la asistencia técnica inicial y soporte técnico. El registro y activación de la licencia se realizará en un término de hasta tres (3) días hábiles contados a partir del pago.
7. **Licencia de Uso:** Autorización expresa, por la cual se conceden facultades para la instalación y uso del programa informático que se entrega. La Licencia concedida tiene el carácter de intransferible y no exclusiva. El registro y activación de la licencia se realizará en un término de hasta tres (3) días hábiles contados a partir del pago.
8. **Licencia de uso temporal**: Autorización expresa por la cual se concede la permisología correspondiente a cada rol/usuario para el uso de un programa informático web, adquirida mediante la contratación del servicio de suscripción a aplicaciones, y que se extenderá por un término determinado de acuerdo al servicio o producto de que se trate, de acuerdo al Listado de Servicios y Productos vigente de aicros.
9. **OBJETO DE LAS PRESTACIONES.**
   1. Los servicios y productos a brindar por parte de **EL PRESTADOR** y sus correspondientes precios y tarifas, son los descritos en el Listado de Servicios y Productos vigente en aicros**,** aprobado mediante Resolución de su Director General, que estará a disposición del **CLIENTE** en el portal institucional de aicros ([www.aicros.cu](http://www.aicros.cu))**.**
   2. Las ofertas comerciales (prefacturas) de los servicios o productos serán elaboradas por **EL PRESTADOR** teniendo en cuenta las solicitudes presentadas por **EL CLIENTE**, y tomando como base el Listado de Servicios y Productos vigente.
10. **CONDICIONES GENERALES.**
    1. El alcance, especificaciones, precios, fechas de entrega, términos y demás condiciones contractuales, de los productos y servicios a los que se refiere la cláusula precedente, que no han sido definidos en el presente Contrato, se regularán mediante Contratos Específicos, Suplementos y/o facturas que se suscriban entre **LAS PARTES.**
    2. A los efectos de garantizar la continuidad, agilidad comercial y trazabilidad del presente Contrato, los documentos enunciados anteriormente, serán aprobados por **AMBAS PARTES** y ampararán las operaciones, constituyendo prueba en la ejecución del Contrato y perfección de la relación jurídica que ampara.
    3. **LAS PARTES** se comprometen a proveer de forma ágil, fiel y eficiente, toda la información necesaria y que solicite su contraparte para la ejecución del mismo, cumpliendo con los términos establecidos.
    4. **EL CLIENTE** es responsable de mantener actualizada la información de su personal que consta en la Ficha de Cliente debiendo reportar a **EL PRESTADOR** en un término nunca inferior a los quince (15) días naturales de los cambios que puedan producirse respecto al personal por él allí autorizado. **EL PRESTADOR** no será responsable de las afectaciones por el incumplimiento por parte de **EL CLIENTE** de lo previsto anteriormente.
    5. En todos los casos se tomará como fecha de inicio de la ejecución de lo acordado en los Contratos Específicos y/o Suplementos firmados al amparo del presente Contrato, la que aparezca en el Acta de Inicio firmada por **LAS PARTES,** en el caso que se requiera.
    6. En caso que existan cambios en el alcance del Contrato por interés de **EL CLIENTE**, **EL PRESTADOR** analizará el impacto de lo solicitado tomándose la decisión más conveniente para **AMBAS PARTES**, sin perjuicio de los términos y condiciones ya establecidas.
    7. Cuando **EL CLIENTE** manifieste la no aceptación y demuestre que la Solución o los entregables asociados a una o varias etapas determinadas, no cumplen con los requerimientos acordados, **EL PRESTADOR** estará obligado a eliminar las causas que generaron la inconformidad y a restituir los resultados, sin costo alguno para **EL CLIENTE**.
11. **OBLIGACIONES DE LAS PARTES.** 
    1. **EL PRESTADOR se obliga a:**
12. Recibir, procesar y firmar si procede las solicitudes de servicios presentadas por **EL** **CLIENTE.**
13. Cobrar por los servicios contratados.
14. Elaborar y entregar a **EL CLIENTE** las ofertas comerciales (Prefacturas) de los servicios o productos solicitados en un término de hasta (5) cinco días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud. La suscripción por **LAS PARTES** de la oferta comercial (Prefactura) se considerará aceptación de la misma y de los términos previstos en ella, y en consecuencia generará obligaciones firmes para **LAS PARTES.**
15. Informar a **EL** **CLIENTE** acerca de las características de los servicios y productos, las modificaciones o mejoras de los programas, los precios y demás particularidades, y a hacerle las recomendaciones pertinentes de modo que le resulte lo más beneficioso. Una vez que **LAS PARTES** acuerden los servicios y productos que se ejecutarán, **EL PRESTADOR** tiene la obligación de entregarle a **EL CLIENTE** la factura comercial que respalda los mismos.
16. Ofrecer los servicios, cuando **EL CLIENTE** haya presentado todos los documentos e informaciones que se exigen para la prestación de los servicios y haya firmado el Contrato.
17. Atender las reclamaciones de **EL** **CLIENTE**, por deficiencias en la prestación del servicio.
18. Mantener una adecuada vigilancia, uso, cuidado y conservación de los documentos y bienes de **EL CLIENTE**, según lo establecido.
    1. **EL CLIENTE se obliga a:**
19. Recibir y firmar las facturas comerciales, así como las Actas de Aceptación en los casos que proceda, como constancia de conformidad con los servicios recibidos.
20. Efectuar el pago por los servicios recibidos en el término previsto y teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos y/o Suplementos firmados entre **LAS PARTES**.
21. No ejecutar acción alguna, para que el programa de computación sea aprovechado por otras personas que no hayan sido aprobadas en el presente Contrato o en los sucesivos Contratos Específicos y Suplementos; y no hacer uso de la información técnica para algún otro propósito, que no sea el establecido en los instrumentos jurídicos suscriptos entre **LAS PARTES**.
22. Permitir el acceso a las dependencias, donde se encuentren aquellos elementos necesarios para el trabajo, al personal designado por **EL PRESTADOR**, a fin de efectuar trabajos de carácter técnico.
23. No podrá reproducir total, ni parcialmente los programas y bases de datos de computación original, sus versiones sucesivas, y programas derivados; así como de las bases de datos o compilaciones de datos u otros materiales cuya selección o disposición tengan carácter creativo, que estén amparados en el presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos y Suplementos.
24. Para garantizar el correcto funcionamiento de los Sistemas, **EL** **CLIENTE**, deberá consultar los correspondientes Manuales de Usuario y/o Instalación suministrados por **EL PRESTADOR**.
25. **CALIDAD Y GARANTÍA.**
    1. **EL PRESTADOR** garantizará la calidad según las Normas Cubanas vigentes aplicables al desarrollo de software: NC ISO IEC 25000:2020 Ingeniería de Software y Sistemas: Requisitos de la Calidad y Evaluación de Software y de Sistemas (SQuaRE); NC ISO IEC-IEEE 15288:2020 Ingeniería de Software y Sistemas: Procesos del Ciclo de Vida del Sistema; NC ISO IEC-IEEE 29119-1 Ingeniería de Software y Sistemas: Pruebas de Software- Parte 1: Conceptos y Definiciones; NRCM 3-1 2020 Requisitos de Calidad SAI Requisitos de la Calidad para los Sistemas y las Aplicaciones Informáticas.
    2. **EL PRESTADOR** garantiza que el servicio prestado esté acorde a las especificaciones proporcionadas por **EL CLIENTE**, respondiendo íntegramente a lo pactado con el mismo.
    3. **EL PRESTADOR** corregirá a la mayor brevedad posible cada vicio, error de funcionamiento y no conformidad que sean de su responsabilidad y que sean detectados, sin costo alguno para **EL CLIENTE** siempre que se evidencie que los fallos o deficiencias no se originaron por la utilización indebida o negligente de **EL CLIENTE** oque no forman parte del alcance del servicio.
    4. **EL PRESTADOR** no será responsable, si por negligencia de **EL CLIENTE** se dañaran los equipos o partes de ellos involucrados en la instalación o funcionamiento de los productos o soluciones informáticas adquiridos; así como los programas y bases de datos.
    5. No obstante, la garantía no es aplicable en los siguientes supuestos:

a) Ante la ocurrencia de daños y perjuicios directos o indirectos, que surjan como consecuencia de la actuación de **EL CLIENTE**.

b) Cuando ocurran dificultades en el funcionamiento del servicio como consecuencia de la actuación de **EL CLIENTE**, previo aviso de sus riesgos por **EL PRESTADOR**.

1. **PRECIO, VALOR Y FORMAS DE PAGO.**
   1. El precio de los servicios contratados por **EL CLIENTE** quedará establecido en el Listado de Servicios y Productos de **EL PRESTADOR**, aprobado mediante Resolución de su Director General**.**
   2. **EL CLIENTE** realizará el pago a **EL PRESTADOR** por la ejecución de los servicios pactados en pago en la moneda de oferta del servicio o producto, de acuerdo al Listado de Servicios y Productos vigente en aicros. El valor total del Contrato se constituye por la sumatoria del importe de los servicios prestados a **EL CLIENTE**, debidamente descritos en los Contratos Específicos y/o Suplementos firmados por **AMBAS PARTES** que forman parte del presente, y/o en las facturas emitidas por **EL PRESTADOR** y aceptadas por **EL CLIENTE**, según sea el caso.
   3. Los pagos se efectuarán por **EL CLIENTE**, mediante cheque o transferencia bancaria, o utilizando los sistemas de pago electrónico autorizados por el Banco Central de Cuba en los términos siguientes:
      1. En caso que el Cliente sea una persona jurídica: hasta treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de recibo y aceptación de la factura que ampara el servicio o producto contratado, conforme a las Normas establecidas por el Banco Central de Cuba.
      2. En el caso de las empresas radicadas en territorio nacional que operen cuentas en USD u otra moneda libremente convertible, podrán realizar el pago en estas monedas por el valor en CUP expresado en la factura, a la tasa de cambio vigente declarada por el Banco Central de Cuba.
      3. En caso que el Cliente sea un Trabajador por Cuenta Propia (TCP): abonará el cien por ciento (100%) del importe total de los servicios a la presentación de la oferta, efectuando el pago en la moneda de oferta del servicio o producto mediante transferencia bancaria desde una cuenta fiscal, en efectivo en el domicilio legal del **PRESTADOR** o travésde los medios electrónicos de pago que se implementen. No se brindarán los servicios contratados por **EL CLIENTE** hasta tanto no se realice el pago correspondiente.
      4. Para el resto de las personas naturales: abonará el cien por ciento (100%) del importe total de los servicios a la presentación de la oferta, efectuando el pago en la moneda de oferta del servicio o producto en efectivo en el domicilio legal del **PRESTADOR** o travésde los medios electrónicos de pago que se implementen. No se brindarán los servicios contratados por **EL CLIENTE** hasta tanto no se realice el pago correspondiente.
   4. En los Contratos Específicos y/o Suplementos que se firmen para los servicios que así lo requieran, quedarán plasmadas otras condiciones de pago que sean necesarias y que no estén descritos en la presente cláusula.
   5. **EL PRESTADOR** podrá cancelar la totalidad de los servicios objeto del presente Contrato si **EL CLIENTE** no abona íntegramente el pago por los mismos. Sólo se restablecerán los servicios contratados, cuando **EL CLIENTE** abone el importe total de su deuda, excepto cuando se acuerde algo diferente entre **LAS PARTES**.
   6. **EL CLIENTE** podrá realizar depósitos, sobre el cual se irán descontando los cargos correspondientes.
2. **LIMITACIÓN O EXENCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD**
3. .
   1. Se consideran causas de limitación o exención de la responsabilidad, aquellas que surjan después de perfeccionado el Contrato Marco y sus Contratos Específicos y/o Suplementos e impidan su cumplimiento a consecuencia de acontecimientos de caracteres extraordinarios, futuros e inciertos que sean imprevisibles y si previsibles, inevitables, de magnitud suficiente para impedir o retrasar directa o indirectamente, total o parcialmente el cumplimiento de cualesquiera de las obligaciones contraídas; las cuales no podrán ser objeto de reclamación ni penalidad para **LAS PARTES**.

* 1. **LA PARTE** que invoque las circunstancias señaladas deberá advertir a la otra por escrito y sin demora el comienzo y cese de las mismas. La carga de la prueba corresponde a quien la alega y deberá probarse mediante documento expedido por autoridad competente, salvo en aquellos eventos que por su notoriedad y publicidad no sea necesario observar este requisito. Probada la causa invocada, el período de tiempo señalado para el cumplimiento de las obligaciones podrá ser prorrogado por período igual al de la vigencia de dichas contingencias.
  2. En un plazo de quince (15) días posteriores a la fecha de notificación, **LA PARTE** que invocó las causas de limitación o exención de la responsabilidad enviará la correspondiente certificación de la Cámara de Comercio de la República de Cuba.
  3. Si la posible duración de la causa invocada sobrepasa los tres (3) meses, **LAS PARTES** se reunirán para examinar todas las cuestiones tratándole de dar solución y consecuentemente, acordar cuantas medidas, términos y condiciones resulten necesarios para regularizar la situación, manteniendo vigente la obligación afectada.
  4. Si las obligaciones contraídas no se cumplen en el nuevo plazo acordado por **LAS PARTES**, podrá resolverse el Contrato.

1. **PENALIDADES.**
   1. Si decursado el término de pago, contado a partir de la fecha de recepción de la factura por **EL CLIENTE**, el pago correspondiente no ha sido realizado por este, al mismo le serán aplicables por concepto de mora las tasas de interés anual acordadas entre **AMBAS PARTES**, vigentes al momento de la firma del presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos y/o Suplementos, entendidas las mismas como el cuatro (4) % del valor facturado.
   2. Igual penalidad le será aplicable a **EL PRESTADOR** en caso de incumplimiento de las obligaciones del presente Contrato.
   3. Este interés por mora se comienza a calcular a partir del día natural siguiente al del vencimiento del término antes señalado. El cómputo de la penalidad total a pagar por concepto de mora se realizará sobre la base del cálculo del valor total de la deuda, por la tasa de interés anual vigente, por la cantidad de días de atraso en el pago.
2. **DERECHOS SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.**
   1. Por el presente Contrato **EL CLIENTE** reconoce la titularidad de **EL PRESTADOR** sobre los derechos de propiedad intelectual vinculados a los servicios contratados, expresamente sobre los derechos de autor y derechos conexos.
   2. **EL CLIENTE** no podrá revelar, divulgar, publicar o reproducir, por cualquier medio, aquellos datos, documentos o informaciones, relacionadas con el servicio, así como no podrá ceder, alterar, transferir, modificar, comercializar o realizar ningún otro acto que agreda la integridad del servicio contratado.
   3. Los derechos reconocidos a **EL PRESTADOR** en el numeral 10.1 se extienden a las metodologías, saber hacer (know how), programas, bases de datos, imágenes, fotografías, animaciones, videos, audio, texto y materiales impresos, con independencia del soporte en que se encuentren, que acompañen o formen parte de los servicios.
   4. **El CLIENTE** responderá ante **EL PRESTADOR** o ante terceros en casos de reclamación por violación de los Derechos de Propiedad Intelectual que se produzca como consecuencia del uso ilegítimo de las aplicaciones informáticas que hayan formado parte de los servicios de **EL PRESTADOR**.
3. **CONFIDENCIALIDAD.**
   1. **CADA PARTE** se compromete a guardar la debida confidencialidad, y a no reproducir, divulgar, revelar, transferir o publicar, por cualquier vía, a terceros, sin el consentimiento previo de **LA OTRA PARTE**, la información a la cual tendrán acceso durante la vigencia del presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos y/o Suplementos.
   2. En caso de que información confidencial intercambiada entre **LAS PARTES** resulte por cualquier vía reproducida, divulgada, revelada, transferida, publicada o utilizada por **LA PARTE** receptora, sin el consentimiento previo de **LA PARTE** que la entregó, de forma dolosa o por mera negligencia, **LA PARTE** afectada tiene el derecho de exigirle a **LA OTRA PARTE** la reparación del daño y la indemnización de los perjuicios causados con su actuar, con independencia de las acciones penales que pueda ejercitar contra éste.
4. **MODIFICACIÓN, TERMINACIÓN O RESOLUCIÓN.**
   1. El presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos que se suscriban podrán ser modificados mediante Suplemento, además de las causales previstas en la ley, por las siguientes causas:
      1. cambio de precios en los servicios, y
      2. cambios en los requerimientos técnicos acordados para los servicios.
   2. El presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos podrán terminarse o resolverse por las siguientes causas:
   3. Por mutuo acuerdo de **LAS PARTES.**
   4. Por decisión de una de **LAS PARTES**, cuando la que invoque la causa de terminación notifique a la otra su pretensión con treinta (30) días de antelación, comunicando las razones fundadas, y siempre que se cumplan las obligaciones pendientes por **AMBAS PARTES**.
   5. Por haber transcurrido el término de vigencia, siempre que **LAS PARTES** no hayan manifestado su voluntad de prorrogarlo.
   6. Por extinción de la personalidad jurídica de cualquiera de **LAS PARTES.**
   7. Por declaración judicial.
   8. El incumplimiento de las obligaciones que **LAS PARTES** asumen mediante el presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos y/o Suplementos, darán a **LA PARTE** cumplidora el derecho a resolver el Contrato, así como a reclamar los daños y perjuicios correspondientes, independientemente de las penalidades que procedan.
   9. **LA PARTE** que interese la modificación o resolución deberá notificar por escrito con treinta (30) días hábiles de antelación a **LA OTRA PARTE** sobre este particular, como requisito indispensable para que surta efectos la modificación o resolución contractual, debiendo **LAS PARTES** dar cumplimiento a las obligaciones que queden pendientes hasta entonces; y acordando la forma y los términos para ejecutar los pagos de los servicios ya prestados.
5. **RECLAMACIONES Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** 
   1. **LAS PARTES** se comprometen a dar cumplimiento al presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos y/o Suplementos, de Buena Fe. Cualquier discrepancia que surja en cuanto a la interpretación de cualquiera de las cláusulas, lo resolverán mediante negociaciones amigables.

* 1. **AMBAS PARTES** tienen derecho a reclamarse mutuamente por cualquier incumplimiento relativo al presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos y/o Suplementos. Las reclamaciones se realizarán mediante correo electrónico, correo certificado o entrega personal en el término de treinta (30) días a partir del incumplimiento y deben dirigirse al domicilio legal **DEL RECLAMADO**, por escrito y adjuntando las pruebas que se consideren oportunas.
  2. **EL RECLAMADO** está en la obligación de examinar las reclamaciones **DEL RECLAMANTE** e informarle de las medidas adoptadas para dar solución a las mismas en un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de su recepción. Si esto no es cumplido, **EL RECLAMANTE** tendrá derecho a adoptar las acciones que estime pertinentes para eliminar las deficiencias que originaron la reclamación, resultando los gastos a cuenta **DEL RECLAMADO**, sin que esto lo libere de sus responsabilidades; y sin menoscabo de que el Reclamante realice las acciones oportunas para exigir la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.
  3. Si **LAS PARTES** no llegaran a un acuerdo, las discrepancias serán sometidas directamente a la Sala correspondiente del Tribunal competente.

1. **VIGENCIA DEL CONTRATO.** 
   1. El presente Contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y se mantendrá vigente por el término de cinco (5) años.
   2. La firma del presente Contrato dejará sin vigor los contratos suscritos entre ambas Partes con anterioridad que amparen los servicios y productos que por este se regulan.
2. **SOLICITUDES, AVISOS Y NOTIFICACIONES.**
   1. **EL CLIENTE** puede formalizar presencialmente las solicitudes de servicios, en el domicilio legal del **PRESTADOR** de lunes a jueves, en el horario de 8:30 a.m. a 12:30 p.m., y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.; y los viernes en el horario de 8:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m; a través de los especialistas comerciales. También podrá formalizar su solicitud a través del portal web, correo electrónico ([comercial@aicros.cu](mailto:comercial@aicros.cu)) y haciendo contacto por los teléfonos pizarra 7 881-2409, 7 881-7142, 7 881-4764, 7 881-8564, 7 881-1845, extensiones 120, 121, 122, 123 y 124.
   2. En los casos de dudas o solicitudes de información relacionados con los trámites de ofertas, facturación, contratación, cobros y pagos, **EL CLIENTE** deberá formalizarlas en los horarios y vías establecidas en el numeral anterior. También podrá comunicar la misma directamente en el local de **EL PRESTADOR** presentándose en el Grupo de Ventas.
   3. En los casos de inconformidades relacionadas con servicios brindados por **EL PRESTADOR**, **EL CLIENTE** podrá formalizarlas en los horarios establecidos en el numeral 15.1.; a través de las siguientes vías: por los teléfonos pizarra 7 881-2409, 7 881-7142, 7 881-4764, 7 881-8564, 7 881-1845, extensiones de la 121 a la 124 y 168, por el correo [atencionalcliente@aicros.cu](mailto:atencionalcliente@aicros.cu) o podrá comunicar la misma directamente en el domicilio legal del **PRESTADOR** solicitando ser atendido por el especialista de gestión de relaciones con clientes del Grupo de Mercadotecnia.
   4. **EL CLIENTE** establece como vías y personas de contactos a través de las cuales **EL PRESTADOR** podrá enviarle informaciones relativas al proceso de tratamiento de quejas, las que se declaran en la Ficha de Cliente.
   5. Igual vía de aviso se empleará por **EL PRESTADOR** en caso que se presuma la eventual posibilidad de incumplimiento de las obligaciones contraídas, a fin de evitar afectaciones. Si la previsión es por parte del **CLIENTE**, el aviso lo realizará por las vías establecidas en la cláusula 15.1 del presente Contrato.
3. **DISPOSICIONES FINALES.** 
   1. El presente Contrato y los sucesivos Contratos Específicos y/o Suplementos, se regirán en su interpretación y ejecución por el Decreto Ley No.304 de fecha 1 de noviembre de 2012 “De la Contratación Económica”, el Decreto No.310 de fecha 17 de diciembre de 2012 “De los tipos de contratos” y por cuantas disposiciones sean aplicables conforme a la legislación cubana.
   2. Toda adición o modificación a este Contrato y los sucesivos Contratos Específicos se realizará por medio de Suplementos fechados y firmados por representantes debidamente autorizados de **LAS PARTES** contratantes, los cuales formarán parte integrante del mismo.

Y para que así conste se suscribe el presente contrato, en dos (2) ejemplares a un solo tenor e iguales efectos legales, en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Por EL PRESTADOR Por EL CLIENTE**