**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ANUAL**

**RECONOCIMIENTO DE LAS PARTES:**

**DE UNA PARTE:** La **EMPRESA DE APLICACIONES INFORMÁTICAS**, conocida por **DESOFT**, representada por la División Territorial de Holguín, de nacionalidad Cubana, constituida mediante Resolución No. 6 de fecha 5/1/2015 emitida por el Director General perteneciente al Grupo Empresarial de la Informática y las Comunicaciones (GEIC), , con domicilio legal en Carretera Central y Prolongación de Martí Nro24, Holguín teléfono 24468888, e-mail: [negocio@hlg.desoft.cu](mailto:negocio@hlg.desoft.cu), con Registro Estatal de Empresas y Unidades Presupuestadas: 161.0.14506, Número de Identificación Tributaria: 01001138226 Cuenta Bancaria en Moneda Libremente Convertible No. 0669225326470026 y Cuenta Bancaria en Moneda Nacional No. 0669221326470015 ambas en el Banco de Crédito, sito en Calle Arias % Maceo y Libertad municipio Holguín , provincia Holguín representada en este acto por Ing. Alexeis Torres Leyva en su carácter de Director División, designado a través de la Resolución 233/2015 de 24 de Junio de 2015, en lo adelante y a los efectos de este Contrato se denominará **EL PRESTADOR.**

**DE LA OTRA PARTE:** {{ data.name }}, con identificación abreviada \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, de nacionalidad \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ constituida legalmente por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, con domicilio legal en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Registro Estatal de Empresas y Unidades Presupuestadas\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Número de Identificación Tributaria\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ teléfono \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Cuenta Bancaria en Moneda Nacional No.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, titular \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en la Sucursal No.\_\_\_\_\_\_\_\_\_, del Banco \_\_\_\_\_\_\_\_\_, sito en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, municipio \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, provincia \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, representada en este acto por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en su carácter de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y en ejercicio de las facultades que le han sido conferidas y acreditadas por Resolución No.\_\_\_\_\_\_\_\_\_, de fecha\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, dictada por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en lo adelante y a los efectos del presente instrumento jurídico **EL CLIENTE.**

Las partes reconociéndose mutuamente la capacidad legal con que comparecen a este acto, convienen en suscribir el presente Contrato al Contrato Marco de Referencia, con las condiciones y términos que aparecen en las siguientes cláusulas.

1. **OBJETO DEL CONTRATO.**

El presente **CONTRATO** tiene como objeto establecer y regular las relaciones y obligaciones entre **EL CLIENTE** y **EL PRESTADOR** para la realización por este último al primero del **SERVICIO DE SOPORTE y MANTENIMIENTO del Sistema de Contratación MENTOR** por el desarrollador de un sistema informático a los clientes finales que comprende el derecho a nuevas versiones y/o actualizaciones de dicho sistema que sean liberadas durante el período contratado, a cambio de una contraprestación económica anual equivalente a un por ciento del valor de la licencia.

1. **DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**
   1. Las Partes acuerdan que la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE y MANTENIMIENTO** se realizará de acuerdo a las obligaciones, condiciones y términos pactados en el **Contrato Marco de Prestación de Servicios Informáticos**, además del cumplimiento de las condiciones y obligaciones que se refieren a continuación:
      1. **2.1.1** Para la **Asistencia Técnica:**
2. La **SOLICITUD DE SERVICIOS** se remite por **EL CLIENTE** a **EL PRESTADOR**, a los teléfonos **468316 o al 468888 ext. 304**.
3. **EL PRESTADOR** radica cada **SOLICITUD DE SERVICIOS**, al momento de su recepción, otorgando a **EL CLIENTE** el No. de Registro que le corresponde, entendiéndose a partir de este momento, a todos los efectos, como notificada la referida solicitud.
4. **EL PRESTADOR** realiza estos servicios en horario laborable, de lunes a viernes, entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m.
5. Cuando se requiera la asistencia presencial, el servicio se hace efectivo dentro del término de tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la **SOLICITUD DE SERVICIOS**.
6. **EL CLIENTE** asume los gastos viáticos correspondientes, en aquellos casos que resulte imprescindible la presentación del especialista de **EL PRESTADOR** en sus oficinas y/o establecimientos y estos radiquen en localidad distinta a la de **EL PRESTADOR**.
7. El especialista de **EL** **PRESTADOR** al realizar su presentación entrega el **REPORTE DE TRABAJO** que firmará **EL CLIENTE**, a la conclusión del servicio solicitado, como muestra de su conformidad o no, en dos originales, uno para cada una de las partes.
8. **EL PRESTADOR** no se responsabiliza con cualquier daño o pérdida de datos o resultado de procesos, durante sus transmisiones por los distintos medios de telecomunicación.
   * 1. **2.1.2 EL SERVICIO** objeto de este Contrato no incluyen los problemas que se relacionan a continuación, los cuales serán contratados de manera independiente:
9. Captación de datos;
10. Configuraciones de sistemas operativos, hardware y redes;
11. Enlaces y/o interfaces con otros sistemas;
12. Cambios en el clasificador que generen modificaciones en las tablas de salida;
13. Adiestramiento;
14. Instalación de EL SOFTWARE en equipos o puestos de trabajo informatizados distintos a aquellos pactados por las Partes al realizar la instalación; en el caso de que el software no sea Cliente-Servidor.
15. La no instalación de otros softwares que se relacionan con facilidades y/o salidas del producto objeto de instalación, tales como: Excel, Word, softwares de mensajería, entre otros.
16. Los cambios de EL SOFTWARE debidos a circunstancias externas, como cambios legislativos, si los mismos traen consigo, cambios significativos que conlleven a una reprogramación por parte de **EL** **PRESTADOR**.
17. Otras tareas técnicas que según la problemática presentada por **EL CLIENTE**, no esté incluida en este servicio y requiera de procedimiento diferente al pactado, el procedimiento de la prestación de este último y su cotización se acordará en Contrato que formará parte integral de este Contrato, salvo que se trate de procesos distintos y que exigen la formalización de contrato que responda a la naturaleza de este proceso.
    * 1. **2.1.3** Para el **Mantenimiento**:
18. Firmado por ambas partes el presente Contrato y abonado por **EL CLIENTE** el precio que corresponda, éste último tendrá derecho a recibir, por el término de un año, las nuevas versiones y/o actualizaciones liberadas durante el período contratado.
19. **EL PRESTADOR** no se responsabiliza por los problemas que puedan surgir como consecuencia del uso del software por **EL CLIENTE**, cuando se requiere el Mantenimiento y este no es debidamente contratado por ambas partes.
20. **EL PRESTADOR** no está obligado a brindarle a **EL** **CLIENTE** por el precio del mantenimiento contratado la nueva versión cuando esta, transcurrido el término de seis meses de la notificación de su liberación a **El** **CLIENTE**, no fue aceptada por éste. No obstante, **E**L **CLIENTE** podrá adquirir la nueva versión y/o actualización a partir de otras condiciones y precios debidamente pactados entre las partes.
21. **FORMA DE EJECUCIÓN.**

Visitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Descripción (Meses a visitar)** | **Especialista** |
| **1** | Noviembre | Yoanny Dominguez Carrero |
| **2** | Febrero |  |
| **3** | Mayo |  |
| **4** | Agosto |  |

# CONDICIONES Y FORMA DE PAGOS.

**4.1** Las Partes acuerdan fijar el precio correspondiente por el servicio de soporte técnico, por un costo anual, desglosado como sigue:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Servicio** | **Importe CUP** |
| **1** | Soporte y Mantenimiento anual (Asistencia, Corrección de errores funcionales, Nuevas Capacitaciones y Actualización sistemática) | **4 879.68** |
| **TOTAL** | | **$ 4 879.68** |

**4.2** Formas de Pagos

1. **DESOFT** presentará factura por concepto de **EL SERVICIO**, según convenio con **El CLIENTE**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Concepto** | **Mes** | **Importe CUP** |
| 1 | Soporte y Mantenimiento anual |  | **$ 4 879.68** |
| **TOTAL** | | | **$ 4 879.68** |

**4.2.1 El CLIENTE** abonará a **EL PRESTADOR** el 100 % del valor total de la factura, teniendo un crédito de hasta 30 días posteriores a la firma de esta para realizar el pago.

**4.2.2** **El CLIENTE** pagará a **EL PRESTADOR** a través de cheque o transferencia bancaria, a los datos siguientes: EES Emp. Aplic. Inf. División Territ. DESOFT Holg. Código REEUP: 60184 Cuenta Bancaria: **0669221326470015, NIT 30001138226. BANDEC y especificando el número de la factura.**

**4.2.3** Los precios del Servicio de Software se forma según:

* + Resolución Conjunta 1/2005 de MEP y MFP- Establece el cobro en CUP.
  + Indicación DCPE-68/11 MIC. – Actualización de las Fichas de Costo
  + Resolución 5/2016 del Director de **DESOFT** - Aprueba la Ficha de Costo para los Servicios Informáticos.
  + Resolución 87/2016 del Director de **DESOFT** - Se desglosa los Precios de Servicios y Cursos.

**4.2.4 EL CLIENTE** abonará a **EL** **PRESTADOR** el valor correspondiente al tiempo de trabajo que por problemas inherentes a el no le permita a **EL** **PRESTADOR** el cumplimiento del cronograma de ejecución.

**4.2.5** **EL PRESTADOR** tendrá derecho a la suspensión inmediata de los servicios pactados en este contrato, en los casos de incumplimientos de los términos de pago total y/o parcial por parte de **EL CLIENTE**, hasta que se salden los importes adeudados. Dicha determinación será notificada por escrito.

1. **GARANTÍA.**
   1. El término de la garantía se corresponde con el periodo de vigencia del presente Contrato, durante el cual **EL PRESTADOR** garantiza la total satisfacción del software, haciendo posible su uso eficiente.
   2. No obstante, la garantía no es aplicable en los siguientes supuestos:
2. Cuandoel **SOFTWARE** ha sido modificado, afectándole por ello sus operaciones y fiabilidad; instalado y utilizado fuera de lo establecido; dañado por accidente, hecho natural, o alteración del sistema eléctrico al que su equipamiento haya estado incorporado, fuera del control de **EL PRESTADOR**.
3. Ante la ocurrencia de daños y perjuicios directos o indirectos en el **SOFTWARE,** que surjan como consecuencia de la actuación de **EL CLIENTE**.
4. Cuando ocurran dificultades en el funcionamiento del **SOFTWARE** como consecuencia de incompatibilidad con los sistemas informáticos seleccionados por **EL** **CLIENTE**,previo aviso de sus riesgos.
5. Cuando se originen nuevas condiciones por determinada disposición legal dictada durante la vigencia de la **LICENCIA DE USO**.

**5. VIGENCIA.**

**5.1** El presente Contrato entrará en vigor en la fecha de su firma durante 1 año, formando parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios Informáticos suscrito, contando su contenido con la misma fuerza legal que aquel.

* 1. **6. CALIDAD**.
  2. **6.1 EL PRESTADOR** garantiza el nivel profesional y los conocimientos técnicos de los especialistas que ejecutaran los servicios.
  3. **6.2 EL PRESTADOR** garantiza la confidencialidad de la información aportada por **EL CLIENTE**.

**6.3** **EL PRESTADOR** garantiza el cumplimiento de las tareas planificadas en el cronograma de ejecución pactado con **EL CLIENTE**.

**6.4** **EL PRESTADOR** garantiza el cumplimiento y aprovechamiento plazos pactados.

**6.5** **EL PRESTADOR** al finalizar cada servicio es responsable de emitir el Acta de Aceptación ante **EL CLIENTE**, la cual es tomada como referencia para medir la calidad percibida del servicio prestado.

**6.6** **EL CLIENTE** al finalizar cada servicio es responsable de firmar el Acta de Aceptación o el Reporte de Soporte y emitir los criterios y valoración general del servicio recibido.

**6.7** **EL PRESTADOR** garantiza que las aplicaciones a las cuales **EL CLIENTE** se suscribe cuente con el Aval de Calidad y que están registradas y certificadas en las Agencias que correspondan.

**6.8** **EL PRESTADOR** garantiza en dependencia del servicio que se preste el cumplimiento de lo establecido en los documentos vigentes por la empresa.

**7. AVISO**.

**7.1** El término que utilizará **EL PRESTADOR** ante la eventual posibilidad de incumplimiento del presente Contrato Específico seráde 15 días, utilizando las vías siguientes: correo electrónico o llamada telefónica a los teléfonos y dirección electrónica que aparece consignado en las generales de las partes comunicando a **EL CLIENTE** la imposibilidad de prestarle el servicio.

**8. DISPOSICIONES LEGALES.**

**8.1** Este Contrato se atempera a lo regulado por el Decreto Ley No. 304 “De la Contratación Económica”, de fecha 1ro de noviembre de 2012; Decreto No. 310, de fecha 17 de diciembre de 2012; la Resolución No. 101, de fecha 18 de noviembre del 2011, del Banco Central de Cuba, Ley 7 de 1997 , Ley de Procedimiento Civil Administrativo, Laboral y Económico, LPCALE y con carácter supletorio la Ley No. 59 “Código Civil”, y las demás disposiciones vigentes que resulten de aplicación en materia de contratación.

Las Partes de conformidad con las cláusulas expuestas acuerdan firmar el presente Contrato en dos ejemplares, con igual validez, a un solo tenor y en la fecha ut supra, quedando un ejemplar en poder de cada una.

Holguín, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_\_\_. “Año \_\_ de la Revolución”.

**Por EL PRESTADOR Por el CLIENTE**

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

**Ing. Alexeis Torres Leyva**

**Director División Holguín**