

**CONTRATO ESPECÍFICO PARA LOS SERVICIOS DE TRANSMISION DE DATOS A LAS BASES PERMANENTES DE CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS No. 36554/2**

**DE UNA PARTE:** La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA), Empresa Mixta, con domicilio legal edificio Beijing, 5to piso, calle 3ra entre 76 y 78, Centro de Negocios Miramar, Playa, La Habana, Cuba, legalmente constituida a través de escritura pública No.1657 de fecha 28 de junio de 1994, otorgada ante la Licenciada Lurdes Lucía Díaz – Canel Navarro, Notaria de la Notaría Especial del Ministerio de Justicia; inscrita en el Registro Central de Compañía Anónimas en el Libro 135, Folio 159, Hoja 9405, Sección Primera; inscrita en el Registro Mercantil Primero de La Habana, en el Libro 1189, Folio 91, hoja 16738, ambas inscripciones realizadas en fecha 29 de junio de 1994; e inscrita en el Registro de Inversiones Extranjeras, actualmente Registro Mercantil Central, a cargo del Ministerio de Justicia, en el Libro de Empresas Mixtas, Tomo II, Folios 043 al 047, en fecha 21 de julio de 1994; la que a través de su Oficina Comercial Empresas Oeste, con sede en, Edif Lonja del Comercio, sito en Lamparilla no.2 esq. Oficios, Habana Vieja, La Habana, Teléfono 7801-2418 con correo electrónico: mailen.fernandez@etecsa.cu, Cuenta Bancaria USD Nro. 0300000003060334 en el Banco BFI, Sucursal 265 sita en Teniente Rey y Oficios y Cuenta Bancaria MN No. 0526521007612710 en el Banco Metropolitano, Sucursal 255 sita en Empedrado y Aguiar, Habana Vieja representada en este acto por Ing. Mailen Fernández Oliva, en su carácter de Jefa de Unidad B, con facultades para suscribir estas Bases Generales, según Resolución No. 60 dictada por la Presidente Ejecutivo en fecha 14 de septiembre de 2014, que en lo adelante se denominara **PRESTADOR**.

**DE OTRA PARTE:** Agencia Italiana de Coop.para el Desarrollo, con domicilio legal en Calle D # 8 / 1ra y 3ra .Vedado, Código (REEUP u ONEI) 264.0.00264, que opera mediante la Licencia Bancaria No. \_\_\_\_\_, teléfono \_\_\_\_\_, correo electrónico \_\_\_\_\_, Cuenta Bancaria en CUP No. no posee, en el Banco no posee, Sucursal \_\_\_\_\_, sita en \_\_\_\_\_ y Cuenta Bancaria en CUP No. \_\_\_\_\_, en el Banco \_\_\_\_\_, Sucursal \_\_\_\_\_, sita en \_\_\_\_\_, con Número de Identificación Tributaria (NIT) NO POSEE, representada en este acto por Sra Mariarosa Stevan, en su carácter de Agregado de Cooperacion, nombrado mediante \_\_\_\_\_ No.\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, dictada por \_\_\_\_\_, con facultades para suscribir este Contrato Especifico, quien en lo adelante se denominará **CLIENTE**.

**AMBAS PARTES:** reconociéndose mutuamente la personalidad jurídica, capacidad y representación legal con que comparecen, convienen en suscribir el presente Contrato Especifico, en los términos y condiciones siguientes:

## CLÁUSULAS

### 1. OBJETO.

1.1. Por el presente Contrato Especifico, el **PRESTADOR** se obliga a prestar los servicios de transmisión de datos, que incluye la instalación y el servicio de datos contratado y especificado en el Anexo No.1, que forma parte integrante del mismo, mediante el uso de enlaces digitales que interconectan permanentemente su red de cómputo a otras redes, conforme a las especificaciones de calidad que se definen en Anexo No. 2 "Indicadores de Calidad", del presente Contrato, obligándose el **CLIENTE** a pagar de conformidad con las tarifas oficialmente establecidas para el servicio de transmisión de datos.

### 2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

2.1 El **PRESTADOR** se obliga a:





2.1.1 Garantizar el cien por ciento (100%) del ancho de banda contratado por el **CLIENTE**, en todos los enlaces especificados en el Anexo No.1, que se adjunta al presente Contrato, excluyendo de tal garantía las degradaciones que puedan ocurrir como resultado del equipamiento aportado por el **CLIENTE**.

2.1.2 Prestar los servicios con la calidad pactada en el Anexo No.2 al presente Contrato.

2.1.3 Comunicar al **CLIENTE**, por escrito, la posibilidad o no de prestación del servicio solicitado y garantizar su provisión, en el término establecido en el Anexo No.2 al presente Contrato.

2.1.4 Efectuar el bloqueo del servicio cuando le sea comunicado por el **CLIENTE** la sospecha o detección del uso de su acceso por intrusos, una vez tomadas las medidas a su alcance para impedir que terceros hagan uso del mismo.

2.1.5 Reparar las averías que afectan los servicios dedicados del **CLIENTE** dentro del tiempo máximo estipulado y que consta en Anexo No. 2 al presente Contrato.

2.1.6 Ejecutar acciones de supervisión y control sobre los servicios del **CLIENTE**, previstas en la legislación vigente o por incumplimiento de lo establecido en el Reglamento para las Redes Privadas de Datos.

## 2.2 El **CLIENTE** se obliga a:

2.2.1 Pagar el servicio contratado en correspondencia con las tarifas establecidas, tomándose como fecha de inicio la reflejada en el Modelo de la Orden de Servicio, el que se adjunta al presente Contrato.

2.2.2 Notificar por escrito antes de que comience a decursar el mes, si desea suspender temporalmente el servicio. El tiempo de suspensión deberá ser como mínimo de un (1) mes y no mayor de tres (3) meses, prorrogable excepcionalmente por una sola vez por igual período, debiendo abonar el costo por reconexión de acuerdo a las tarifas vigentes.

2.2.3 Garantizar la observancia de los requerimientos exigidos por el **PRESTADOR** para la instalación de sus unidades remotas, en caso de que se decida de mutuo acuerdo que el servicio deba ser provisto mediante la red de acceso satelital.

2.2.4 Notificar por escrito al **PRESTADOR** cualquier cambio que desee realizar para enmendar la configuración inicialmente solicitada.

2.2.5. Informar al **PRESTADOR** en las primeras veinticuatro (24) horas la sospecha o detección del uso de su acceso por intrusos, una vez tomadas las medidas a su alcance, asumiendo los costos y gastos generados por el uso del servicio antes del momento de haber sido comunicado al **PRESTADOR**, el hecho de forma oficial.

2.2.6 Reportar en el territorio nacional, las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, las averías de los servicios de datos contratados, reflejados en el Anexo No. 1 al número del Servicio de Asistencia Técnica que se le comunique operativamente por el **PRESTADOR**, y exigir su número de reporte.

2.2.7 Dar su conformidad con la instalación del servicio, firmando el Modelo de Orden de Servicio presentada por el **PRESTADOR**.

## 3. DERECHOS DE LAS PARTES.

### 3.1 Derechos del **PRESTADOR**:

3.1.1 Desconectar el servicio y notificar la resolución del Contrato, cuando concurren las causales relacionadas en las Bases Permanentes.

### 3.2 Derechos del **CLIENTE**:

3.2.1 Exigir las compensaciones relativas a los servicios de acuerdo a los conceptos y cuantías establecidas en el Anexo No. 2, cerca de los Indicadores de calidad.





**4. VALOR, TARIFAS Y TÉRMINOS DE LA FACTURACIÓN**

4.1 El valor del presente Contrato es la suma de todas las facturas pagadas por el **CLIENTE**.

4.2 Las tarifas a aplicar, así como su moneda de pago serán las publicadas en el sitio oficial del **PRESTADOR** [www.eteicsa.cu](http://www.eteicsa.cu), las cuáles se mantendrán actualizadas.

4.3 El valor de la factura emitida por el **PRESTADOR** contiene varios conceptos:

- A) Fecha de vencimiento: Fecha tope para el pago del valor total de la factura por el **CLIENTE**.
- B) Cuota: Se refiere a las tarifas mensuales del servicio pactadas por contrato en el mes de vencimiento de la factura.
- C) Consumo: Se refiere al consumo por los servicios solicitados por el **CLIENTE** y suministrados por el **PRESTADOR** en el mes de consumo (mes anterior - mes vencido). Comprende: costo de instalación y cargo parcial por cuota de un nuevo servicio, cambio de velocidad, traslado interior o cambio de lugar, tarifa a plicar por una desconexión y reconexión, reposición de un equipo terminal, visita técnica, cargo por algún importe dejado de facturar al **CLIENTE** y que se acuerda entre ambas partes que corresponde facturar, entre otros.

4.4 El **CLIENTE** efectuará mensualmente el pago antes de la fecha de vencimiento de la factura, mediante la orden de cobro sin aceptación, o en su caso, a través de los restantes instrumentos de pago establecidos en la legislación bancaria vigente.

**5. VIGENCIA.**

5.1 El presente Contrato Especifico, entrará en vigor a partir de la fecha de su firma, manteniéndose vigente durante el término establecido en las **BASES PERMANENTES DE CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS No. \_\_\_\_\_**, pudiendo terminarse por voluntad de una de las partes, lo que deberá comunicarlo por escrito con treinta (30) días hábiles de antelación a dicha pretensión.

**6. OTRAS CONDICIONES.**

6.1 Es requisito indispensable para suscribir este Contrato Especifico por las partes, haber firmado las **BASES PERMANENTES DE CONTRATACIÓN PARA LOS SERVICIOS DE DATOS**.

6.2 El presente Contrato constituye una proforma por adhesión, siendo inalterables las condiciones para la prestación del servicio que se enuncian en la misma

Y para que así conste se suscribe el presente Contrato Especifico, en dos (2) ejemplares a un solo tenor e iguales efectos legales, en La Habana, a los 30 días del mes de Abril del 2021.

Por el **PRESTADOR**  
Nombre y Apellidos  
Cargo

Por el **CLIENTE**  
Nombre y Apellidos  
Cargo





**BASES PERMANENTES DE CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS DE DATOS No. 36554**

**DE UNA PARTE:** La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA), Empresa Mixta, con domicilio legal edificio Beijing, 5to piso, calle 3ra entre 76 y 78, Centro de Negocios Miramar, Playa, La Habana, Cuba, legalmente constituida a través de escritura pública No.1657 de fecha 28 de junio de 1994, otorgada ante la Licenciada Lurdes Lucía Díaz – Canel Navarro, Notaria de la Notaría Especial del Ministerio de Justicia; inscrita en el Registro Central de Compañía Anónimas en el Libro 135, Folio 159, Hoja 9405, Sección Primera; inscrita en el Registro Mercantil Primero de La Habana, en el Libro 1189, Folio 91, hoja 16738, ambas inscripciones realizadas en fecha 29 de junio de 1994; e inscrita en el Registro de Inversiones Extranjeras, actualmente Registro Mercantil Central, a cargo del Ministerio de Justicia, en el Libro de Empresas Mixtas, Tomo II, Folios 043 al 047, en fecha 21 de julio de 1994; la que a través de su Oficina Comercial Empresas Oeste, con sede en, Edif Lonja del Comercio, sito en Lamparilla no.2 esq. Oficios, Habana Vieja, La Habana, Teléfono 7801-2418 con correo electrónico: [mailen.fernandez@etecsa.cu](mailto:mailen.fernandez@etecsa.cu), Cuenta Bancaria USD Nro. 0300000003060334 en el Banco BFI, Sucursal 265 sita en Teniente Rey y Oficios y Cuenta Bancaria MN No. 0526521007612710 en el Banco Metropolitano, Sucursal 255 sita en Empedrado y Aguiar, Habana Vieja representada en este acto por Ing. Mailen Fernández Oliva, en su carácter de Jefa de Unidad B, con facultades para suscribir estas Bases Generales, según Resolución No. 60 dictada por la Presidente Ejecutivo en fecha 14 de septiembre de 2014, que en lo adelante se denominara **PRESTADOR**.

**MANIFESTACIONES**

1. Que las presentes BASES PERMANENTES DE CONTRATACIÓN, estarán determinadas por los principios generales emitidos por el órgano regulador del país (MINCOM) y las características propias de los servicios que se ofertan, los que podrán ser consultados en el sitio oficial de ETECSA [www.etecsa.cu](http://www.etecsa.cu) y en correspondencia con las políticas y procedimientos comerciales que **PRESTADOR** se obliga a cumplir.
2. Que estas BASES PERMANENTES DE CONTRATACIÓN definen las relaciones económicas en las cuales se basarán los sucesivos Contratos Específicos de Servicios, que sean suscritos entre las Partes, según la demanda del **CLIENTE**.

**LAS PARTES** convienen en suscribir las presentes **BASES PERMANENTES DE CONTRATACIÓN**, bajo los términos y condiciones acordados en las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**1. OBJETO.**

1.1 Por las presentes Bases Permanentes de Contratación, en lo adelante "Las Bases," el **PRESTADOR** se obliga a prestar los servicios de datos que más abajose relacionan y otros que puedan ofertarse, que serán definidos en suplementos a las presentes Bases Permanentes y descritos en Contratos Específicos, formando parte integrante de las presentes Bases; y el **CLIENTE** se obliga al pago de las tarifas establecidas, bajo los términos y condiciones que se detallen en dichos contratos específicos. Los servicios que se ofrecen son de:

- Acceso conmutado.
- Transmisión de datos.





- \_\_\_\_\_ Hospedaje de sitios web y aplicaciones. (Hosting)
- \_\_\_\_\_ Hospedaje en servidores dedicados y virtuales.
- \_\_\_\_\_ Alojamiento de servidores. (Housing)
- \_\_\_\_\_ Plataforma pública de acceso (PAP).

## 2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

2.1 El **PRESTADOR** se obliga a:

2.1.1 Brindar sus servicios con la calidad requerida en cada Contrato Específico que sea suscrito por las Partes, de conformidad con los indicadores de calidad y principios generales aprobados por el MINCOM, los cuales se encuentran publicados en el sitio web del **PRESTADOR**, durante los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, incluyendo el soporte técnico, y además, disponer de un sistema de respaldo energético, que garantice la continuidad de los servicios durante las contingencias. En el caso de empleo de la tecnología de gabinetes telefónicos, este respaldo es de al menos cuatro (4) horas.

2.1.2 Garantizar el principio de la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones del **CLIENTE**, así como la privacidad de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República y la legislación vigente.

2.1.3 Notificar al **CLIENTE** con un tiempo mínimo de doce (12) horas hábiles de antelación sobre el requerimiento de acceder a sus dependencias en caso de requerirlo por motivos del servicio; comunicando los datos generales del personal técnico facultado por parte del **PRESTADOR**.

2.1.4 Atender los reportes de interrupciones del **CLIENTE** derivadas de deficiencias en la prestación de los servicios contratados, o por incumplimiento de los indicadores de calidad establecidos, realizando la apertura de un ticket o reporte, cuyo número comunicará al **CLIENTE** en ese mismo momento, como constancia de haberlo recibido.

2.1.5 Facturar en el término previsto para cada servicio contratado, según el Contrato Específico.

2.1.6 Realizar los ajustes a la facturación, como la compensación, entre otros, por aquellas causas que expresamente se definan en el Contrato Específico, sus Anexos, Suplementos y según la legislación vigente.

2.1.7 Informar por correo electrónico y/o vía telefónica al **CLIENTE**, con tres (3) días hábiles de antelación, de los trabajos programados por **ETECSA** que pudieran afectar los servicios contratados, especificándolos que pudieran afectarse y el tiempo estimado de solución.

2.1.8 Responsabilizarse solo por el uso de las redes para aquellos servicios que le sean contratados.

2.1.9 Comunicar al **CLIENTE**, vía telefónica o por correo electrónico, el incumplimiento en el pago y la fecha a partir de la cual le serán desconectados sus servicios.

2.2 EL **CLIENTE** se obliga a:

2.2.1 Realizar el pago de los servicios contratados, según lo facturado por el **PRESTADOR**, antes de la fecha de vencimiento de la factura y en los términos y condiciones que se pacten en el Contrato Específico que se suscriba.

2.2.2 Notificar por escrito cualquier cambio técnico que desee realizar, para modificar la configuración por él solicitada.

2.2.3 No permitir la conexión a terceros, ni revender los servicios objeto del presente Contrato, salvo que estuviese debidamente autorizado por el MINCOM.

2.2.4 No realizar actos que atenten contra la independencia y la soberanía nacional de la República de Cuba o de otros Estados; el correcto funcionamiento de los servicios de Datos contratados y las telecomunicaciones en general; o cualquier otra acción que quebrante el





funcionamiento de programas, equipos y sistemas informáticos sobre los que se sustentan los servicios, así como cumplir con las regulaciones relativas a la seguridad o protección de la privacidad y de los datos personales o sociales; los derechos sobre la propiedad intelectual e industrial de terceras personas; y las normas sobre difamación, obscenidad y demás regulaciones sobre el contenido de la información.

2.2.5 Actuar con total respeto a la ley o disposiciones vigentes, y asumir la total responsabilidad civil y penal de sus acciones.

2.2.6 Permitir el acceso a las dependencias donde se encuentren aquellos elementos necesarios para la prestación de sus servicios, al personal designado por **PRESTADOR**, a fin de efectuar trabajos de carácter técnico.

2.2.7 Comunicar oficialmente al **PRESTADOR**, vía telefónica o por correo electrónico cualquier incumplimiento de los parámetros establecidos en los indicadores de calidad pactados en cada Contrato Específico.

2.2.8 Reportar las averías al número del Servicio de Asistencia Técnica correspondiente según lo establecido en el Contrato Específico de cada servicio y exigir su número de reporte.

2.2.9 Brindar, por su cuenta, la debida protección física y eléctrica a los componentes y equipamientos del **PRESTADOR** instalados en interés del **CLIENTE** en sus instalaciones y redes, no pudiendo provocar acciones de ninguna índole para cambiar la configuración de estos. En casos de la no observancia en el cuidado de los mismos, el **CLIENTE** asumirá en su totalidad el costo de la reparación o sustitución de estos.

2.2.10 Responsabilizarse por las modificaciones técnicas que realice y que difieran a lo declarado para el uso de los servicios contratados al **PRESTADOR**, sin el consentimiento expreso de este último.

### **3. DERECHOS DE LAS PARTES.**

#### **3.1 Derechos del PRESTADOR:**

3.1.1 Realizar modificaciones, mantenimientos correctivos y mejoras, así como la inclusión de nuevas facilidades, siempre en beneficio del servicio prestado.

3.1.2 Suspender los servicios contratados por el **CLIENTE** en caso de violaciones de lo establecido en la cláusulas 2.2.3 y 2.2.4; por falta de pago antes de la fecha de vencimiento consignada en la factura; por no solicitud de reconexión de un servicio más allá del tiempo de suspensión previsto, o por incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones previstas para el **CLIENTE**.

#### **3.1 Derechos del CLIENTE:**

3.1.1 Ser notificado con la antelación prevista en el Contrato Específico, ante cualquier variación o alteración sustancial en el sistema, que pueda producir interrupción o afectación a los servicios contratados.

3.1.2 Negociar vías alternativas con el **PRESTADOR**, que disminuya las afectaciones del servicio ante posibles interrupciones.

3.1.3 Exigir al **PRESTADOR**, las compensaciones o indemnizaciones que correspondan, por prestación deficiente del servicio o debido al incumplimiento de los indicadores de calidad estipulados en cada Contrato Específico suscrito entre las partes. El valor de dicha compensación o indemnización se fija en el Anexo denominado "Indicadores de Calidad", que se adjunta a cada Contrato Específico, correspondiente a cada servicio contratado.

3.1.4 Realizar las reclamaciones relativas al servicio, mediante llamadas telefónicas o correos electrónicos al servicio de "Asistencia Técnica", según se pacte oportunamente en el Anexo del Contrato Específico, a cualquier hora o día de la semana.





- 3.1.5 Ser indemnizado por los incumplimientos de los indicadores de calidad del servicio contratado, según el Contrato Específico suscrito, siempre que el plazo de solución de la afectación exceda los términos reflejados en el Anexo "Indicadores de Calidad".
- 3.1.6 Reclamar por escrito, la mala calidad y el tiempo de provisión del servicio, lo que de proceder a su favor, originará el reajuste de la facturación.
- 3.1.7 Instalar en caso de deseárselo, equipos terminales de su elección, de preferencias aquellas que comercializa el **PRESTADOR**, o estén debidamente homologados, siempre que los mismos no violen lo establecido en la legislación vigente y no provoquen afectaciones a la red o interferencia a los servicios que se brindan por éste.
- 3.1.8 Recibir la facturación del servicio en el tiempo establecido, según lo pactado en cada Contrato Específico.
- 3.1.9 Realizar pagos adelantados mediante créditos a su favor, sobre el cual se irán descontando las cuotas mensuales.
- 3.1.10 Solicitar la desconexión provisional del servicio, por interés propio, conservando todos los derechos por el término máximo establecido en cada Contrato Específico, debiendo abonar la cuota mensual pactada; así como requerir el servicio de reconexión antes del vencimiento del mencionado término, pagando la tarifa establecida.

#### 4 TARIFAS, FACTURACIÓN Y FORMAS DE PAGO.

- 4.1 El valor total del contrato es la suma de todos los valores de los Contratos Específicos.
- 4.2 Las tarifas establecidas para cada servicio son las que estarán a disposición del **CLIENTE**, en la página [www.eteccsa.cu](http://www.eteccsa.cu), y se especificarán según el servicio en los Contratos Específicos que se suscriban entre las Partes en el Anexo correspondiente.
- 4.3 El **PRESTADOR** podrá modificar las tarifas fijadas para cada servicio, lo que deberá notificar al **CLIENTE** con sesenta (60) días de antelación a la entrada en vigor de la nueva tarifa, y nunca se podrán aplicar con carácter retroactivo.
- 4.4 El **PRESTADOR** enviará mensualmente al **CLIENTE**, mediante el uso del correo postal o electrónico, la factura por los servicios principales pactados en los Contratos Específicos.
- 4.5 Cuando el **CLIENTE** solicite la modificación del servicio inicialmente contratado, lo hará por escrito, el que pasará a formar parte del correspondiente expediente del contrato, procediendo el **PRESTADOR** a la activación o provisión del servicio solicitado, cobrando el mismo según las tarifas establecidas. La nueva provisión o activación será suplementada al Contrato Específico, según solicitud de las partes y en su defecto una (1) vez al año.
- 4.6 El **CLIENTE** efectuará mensualmente el pago antes de la fecha de vencimiento de la factura, mediante la orden de cobro sin aceptación, o en su caso, a través de los restantes instrumentos de pago establecidos en la legislación bancaria vigente.
- 4.7 En caso de que el **CLIENTE** esté inconforme con la factura, deberá reclamarla mediante escrito, dentro del término fijado para el pago, debiendo liquidar previamente lo cual constituye un requisito para su aceptación. El **PRESTADOR** cuenta con un término de treinta (30) días, contados a partir de la recepción de la reclamación, para emitir el dictamen de aceptación o rechazo. De proceder la reclamación, el **PRESTADOR** realizará el ajuste correspondiente en la factura del mes siguiente al de la emisión del dictamen.

#### 5 PARÁMETROS DE CALIDAD.

- 5.1 La calidad de los servicios que se prestan será determinada en cada Contrato Específico, en correspondencia con los Indicadores de Calidad fijados por disposición del órgano regulador (MINCOM). Cuando la calidad no pueda ser determinada o fijada, la prestación será de una calidad razonable según el tipo de servicio contratado.





## 6 SANCIÓN PECUNIARIA.

6.1 Las Partes acuerdan que ante la mora o el incumplimiento total o parcial de las obligaciones pactadas, la infractora será penalizada en los términos que se describen en la presente Cláusula.

6.2 En caso de que el **CLIENTE** no realice el pago correspondiente a los servicios contratados antes de la fecha de vencimiento consignada en la factura, el **PRESTADOR** procederá a desconectar los servicios y una vez que el **CLIENTE** pague la deuda, para la reconexión de los mismos se le aplicará una cuota por este concepto en dependencia del tipo de servicio, de acuerdo con las tarifas establecidas en la legislación vigente.

6.3 Ante incumplimiento por el **PRESTADOR** de los parámetros establecidos en los indicadores de calidad pactados en cada Contrato Específico, este procederá a compensar al **CLIENTE** en la próxima factura realizando descuentos, según los conceptos, en la cuantía y el tipo de servicio de que se trate, acorde a lo establecidos en la legislación vigente.

## 7. CAUSAS EXIMENTES DE LA RESPONSABILIDAD.

7.1 Las partes no serán responsables del incumplimiento o cumplimiento inadecuado de sus respectivas obligaciones contractuales, cuando las mismas sean imposibles de satisfacer por causas eximentes de responsabilidad.

7.2 Se considerarán causas eximentes de responsabilidad el caso fortuito y la fuerza mayor, entendidas éstas como todo evento o hecho extraordinario proveniente de la naturaleza o del actuar humano, imprevisible o imposible de evitar, que paralice de modo total o parcial el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.

7.3 La parte afectada por un evento de esta naturaleza notificará y probará a la otra su comienzo, naturaleza, eventual duración; así como oportunamente su terminación, certificada por autoridad competente para tales efectos, mediante documentos que la justifiquen que se entregarán en el término de quince (15) días naturales, contados a partir de la fecha de terminación del propio evento.

7.4 Si estas causas perduraran por más de sesenta (60) días naturales cada parte podrá solicitar de la otra, un nuevo plazo para el cumplimiento de las obligaciones. Si las obligaciones contractuales no se cumplen en el nuevo plazo acordado, cualquier parte podrá resolver el Contrato, por medio de comunicación escrita, sin necesidad de demandar su resolución ante ningún tribunal.

## 8. RECLAMACIONES.

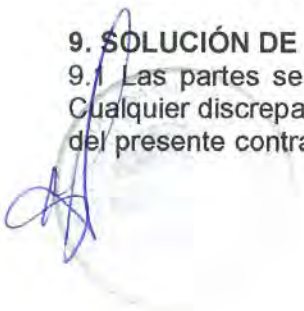
8.1 Las partes podrán reclamarse mutuamente por escrito, ante el incumplimiento o cumplimiento inadecuado de sus obligaciones contractuales, firmado por la autoridad que suscribió el contrato, con duplicado como acuse de recibo a la parte reclamada y deberá notificarse directamente a las direcciones que se establecen en las generales de cada una de las Partes o por medio de correo certificado dentro del término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha en que se tuvo conocimiento del incumplimiento.

8.2 La parte reclamada deberá examinar la reclamación y dar respuesta sobre su contenido dentro del término de treinta (30) días siguientes a su recibo.

8.3 En caso de que la parte reclamada no dé respuesta dentro del plazo anteriormente concedido se entenderá rechazada la reclamación y quedará expedita la vía judicial.

## 9. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

9.1 Las partes se comprometen a dar cumplimiento al presente contrato de buena fe. Cualquier discrepancia que surja en cuanto a la interpretación y ejecución de las cláusulas del presente contrato, la resolverán a través de negociaciones amigables y en caso de no





llegar a acuerdo la someterán a la decisión de la Sala de lo Económico del Tribunal Provincial Popular competente, cuyo fallo será de obligatorio cumplimiento por las partes.

#### 10. AVISO.

10.1 Las Partes acuerdan que ante la eventual posibilidad de un incumplimiento en la ejecución del presente contrato, se enviarán los avisos y notificaciones correspondientes debidamente fundamentadas, por escrito, con tres (3) días hábiles de antelación a la fecha eventual del posible incumplimiento, a través de correo electrónico o personalmente a las direcciones que se establecen en las generales de cada una de las Partes; quedando exoneradas las mismas de las penalidades establecidas en el presente contrato.

#### 11. MODIFICACIÓN, RESOLUCIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

11.1 Las presentes Bases Generales y los Contratos Específicos, que se suscriban por las partes, podrán ser modificados por ETECSA, lo cual deberá comunicar al **CLIENTE** por escrito, dentro del término de diez (10) días hábiles de antelación, haciendo efectiva esta modificación mediante Suplemento suscrito por las partes.

11.2 Las presentes Bases Generales y los Contratos Específicos, que se suscriban por las partes, pueden terminar por las causas establecidas en Ley y serán además causas de terminación de las presentes Bases Generales y sus Contratos Específicos las siguientes causas:

- a) Cuando se atente contra la independencia y la soberanía nacional de la República de Cuba, cuando se atente contra el correcto ejercicio de los Servicios Telemáticos y de Centro de Datos y las telecomunicaciones en general; contra el funcionamiento de programas, equipos y sistemas informáticos, o la violación de las regulaciones relativas a la seguridad o protección de la privacidad y de los datos.
- b) Cuando se viole los derechos sobre la propiedad intelectual e industrial de terceras personas; y las normas sobre difamación, obscenidad y demás regulaciones sobre el contenido de la información.
- c) La utilización de los servicios en actividades delictivas o que atenten contra la Seguridad Nacional y otra actividad que transgreda la legislación vigente.

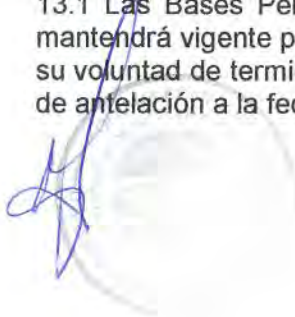
11.3 Las partes pueden resolver unilateralmente el contrato por incumplimiento de las obligaciones esenciales, debiendo comunicarlo por escrito a la otra, dentro del término de treinta (30) días hábiles anteriores a la fecha en que pretende resolver el mismo.

#### 12. CONFIDENCIALIDAD.

12.1 Las Partes se brindarán y recibirán recíprocamente la información y documentación para la realización de las prestaciones establecidas en el presente contrato, la que reviste un carácter absolutamente confidencial. En consecuencia, ambas partes asumen la obligación de mantener el principio de absoluta confidencialidad de dicha información, así como de utilizar ésta exclusivamente para el cumplimiento de este contrato, reservándose el derecho de establecer la acción por indemnización de daños y perjuicios que sea procedente en caso de incumplimiento.

#### 13. VIGENCIA.

13.1 Las Bases Permanentes entrarán en vigor a partir de la fecha de su firma, y se mantendrá vigente por el término de cinco (5) años, siempre que las partes no manifiesten su voluntad de terminarlo previa comunicación a la otra parte, con treinta (30) días hábiles de antelación a la fecha en que se desee que surta efecto dicha terminación.





**14. LEY APLICABLE.**

14.1 La legislación aplicable para la interpretación y ejecución del presente Contrato serán las disposiciones jurídicas vigentes en la República de Cuba que sean de aplicación a la presente relación jurídica.

**15. INTEGRIDAD DEL CONTRATO.**

15.1 Las Partes reconocen haber leído las presentes BASES PERMANENTES DE CONTRATACION, entenderlas, aprobar sus términos y condiciones, así como suscribirlo voluntariamente.

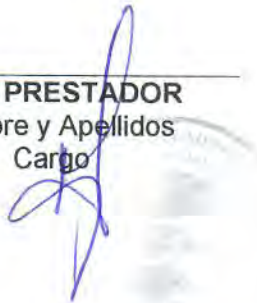
15.2 Las partes reconocen que las presentes BASES PERMANENTES DE CONTRATACION son la expresión más completa, fiel y exacta de los acuerdos alcanzados entre ellos, así como que reemplaza y sustituye de manera absoluta, cuantos contratos, tratados, convenios, acuerdos y cualesquiera otra comunicación que, tanto verbal, como de forma escrita, se hubiesen hecho con anterioridad a su otorgamiento.

15.3 En lo no regulado en los Contratos Específicos, LAS PARTES se regirán, por lo establecido en las presentes Bases Permanentes de Contratación.

15.4 Las presentes Bases Permanentes, constituyen una proforma por adhesión, siendo inalterables las condiciones establecidas en este y en los Contratos Específicos que se contraten.

Y para que así conste se suscribe el presente, en dos (2) ejemplares a un solo tenor e iguales efectos legales, en La Habana, a los 30 días del mes de Abril del 2021.

Por el **PRESTADOR**  
Nombre y Apellidos  
Cargo



Por el **CLIENTE**  
Nombre y Apellidos  
Cargo





CUB/SLF/2021/011

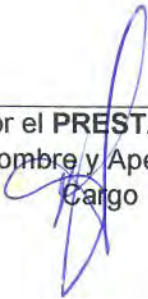
ANEXO No. 1 MODELO DE SERVICIOS DE DATOS CONTRATADOS  
No. 36554/2

Fecha: 30/Abril/2021.

ENLACES DEDICADOS DE NAVEGACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL Y  
CONECTIVIDAD IP

Nombre de Enlace (Alias)	LC	Número de Facturación / Número de Servicio	Ancho de Banda y tráfico promedio	Tarifas CUP	
				Costo de Instalación	Cuota mensual
Agencia Italia de Coop.para el Desarrollo ( ADSL )	ED060208	92045476 / INA69071 - 1	ADSL 3072/1024 Kbps -PLANA EMPRESARIAL - JE	1250	\$13000
Agencia Italia de Coop.para el Desarrollo	ED094108	92049864 / INA69071 - 2	ADSL 2048/1024 Kbps -PLANA EMPRESARIAL - JE	1250	\$8250

Por el **PRESTADOR**  
Nombre y Apellidos  
Cargo



Por el **CLIENTE**  
Nombre y Apellidos  
Cargo





**ANEXO No.2 INDICADORES DE CALIDAD.  
CONTRATO ESPECÍFICO PARA LOS SERVICIOS DE TRANSMISION DE  
DATOS No. 36554/2**

1. EL **PRESTADOR** enviará por escrito la confirmación de que es posible brindar servicio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de haber recibido la solicitud oficial por el **CLIENTE**, garantizando la provisión del servicio dentro de los (15) días hábiles después de confirmada la solicitud. En caso de que el **PRESTADOR** conozca que no existe disponibilidad para ofrecer este tipo de servicio, la solicitud quedará cancelada de lo cual se dará conocimiento al **CLIENTE** y se suspende el término, hasta tanto se creen las condiciones por el **PRESTADOR**.

2. El **PRESTADOR** garantiza una calidad de servicio que permita al **CLIENTE** percibir una disponibilidad del noventa y cinco por ciento (95%) y el cien por ciento (100%) del ancho de banda en todos de los servicios de transmisión de datos contratados en el Anexo 1 del presente Contrato Específico. Para los servicios de internet el **PRESTADOR** garantiza el ancho de banda solo hasta el NAP (Punto de Acceso a la Red)

3. El **CLIENTE** tendrá derecho a exigir una compensación por retraso en la entrega, tal y como se detalla en la tabla siguiente, si el **PRESTADOR** no proporcionara el servicio dentro de la fecha prevista de provisión y no pudiera demostrar que la causa del retraso no le es imputable.

Días laborables de retraso sobre la fecha prevista de provisión del servicio	Compensación como descuento sobre la cuota de instalación
De 1 a 5	5%
De 6 a 10	10%
Más de 11	20%

4. El **PRESTADOR** debe reparar las averías que afectan los servicios de transmisión de datos del **CLIENTE** en un tiempo máximo de sesenta (60) horas.

5. El **CLIENTE** tendrá derecho a que se le realicen descuentos en la cuota mensual según la siguiente tabla, cuando el **PRESTADOR** no repare las averías que afectan los servicios dedicados del **CLIENTE** en un tiempo máximo de sesenta (60) horas. Esto no incluye los tiempos de inactividad planificados por el **PRESTADOR**, debido al mantenimiento programado.

Tiempo de reparación por encima de lo que debe garantizar EL <b>PRESTADOR</b> (horas)	Compensación como descuento de la cuota mensual de servicio afectado.
De 0,5 a 1	2,5%
Más de 1 y hasta 1,5	5%
Más de 1,5 y hasta 72	7%





Más de 72

La compensación será de acuerdo a la cantidad de días sin servicio.

6. El **CLIENTE** podrá exigir una indemnización del cinco por ciento (5%) de la cuota mensual del servicio, cuando el **PRESTADOR** no garantice el total (100%) del ancho de banda contratado en cualquiera de sus enlaces, siempre que oportunamente el **CLIENTE** haya realizado el reporte pertinente, sea comprobado por los especialistas del **PRESTADOR** y no se haya solucionado el problema dentro del tiempo máximo para la solución de averías.

7. El **CLIENTE** tendrá derecho a que se le realicen descuentos en la cuota mensual, cuando el **PRESTADOR** siendo capaz de solucionar la averías dentro del límite máximo de tiempo dispuesto para ello en la cláusula anterior, no garantice al concluir el mes, una disponibilidad del servicio del noventa y cinco por ciento (95%), equivalente a seiscientos ochenta y cuatro (684) horas de servicio. Si la indisponibilidad del servicio al concluir el mes, totalizaran más de treinta y seis (36) horas, se aplicarán las siguientes compensaciones, por las horas de exceso:

Tiempo de exceso, en la indisponibilidad del servicio.	Compensación como descuento de la cuota mensual de servicio afectado.
De 3 a 5	2,5%
De 5 a 7	5%
Más de 7 y hasta 72	7%
Más de 72	La compensación será de acuerdo a la cuota correspondiente a un día, por cada 24 h de indisponibilidad del servicio.

Esta garantía no cubre las interrupciones siguientes:

- Circuitos o equipos propiedad del usuario, o en el caso en que, siendo aquellos propiedad del **PRESTADOR**, se haya plasmado contractualmente su gestión y seguridad por parte del **CLIENTE**
- Fallos en el hardware del equipo del usuario
- Actos indebidos u omisiones del usuario
- Causas de fuerza mayor
- Otras causas que sin constituir fuerza mayor no son imputables al **PRESTADOR**.

Y para que así conste se suscribe el presente Anexo, en dos (2) ejemplares a un solo tenor e iguales efectos legales, a los 30 días del mes de Abril del 2021.

  
 Por el **PRESTADOR**  
 Nombre y Apellidos  
 Cargo

  
 Por el **CLIENTE**  
 Nombre y Apellidos  
 Cargo

