GRUPO HERNÁNDEZ

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

_____/2026

DE UNA PARTE: La Sociedad Mercantil denominada **GRUPO HERNÁNDEZ S.R.L.**, de nacionalidad cubana, con domicilio social en Calle Novena No. 22, entre Roberto Cuenca y Eugenio González, Reparto La Aduana, municipio y provincia de Holguín, República de Cuba; autorizada inicialmente mediante Aprobación No. SOL23013270, emitida por el Ministerio de Economía y Planificación el 22 de febrero de 2024, y constituida mediante Escritura Pública No. 384, de 5 de abril de 2024, inscrita en el Registro Mercantil de Holguín, Tomo XIV de Sociedades Mercantiles, folio 180, hoja 528, como inscripción PRIMERA de fecha 9 de abril de 2024. Mediante Escritura Pública No. 204, de 18 de febrero de 2026, quedó formalizada la incorporación de un nuevo socio y la sociedad comenzó a operar bajo la forma de Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), modificación inscrita como inscripción TERCERA, visible al folio 181 del Tomo XIV, hoja 528. Se encuentra inscrita en la ONAT con NIT 50004427389 e Identificación Fiscal Única RC-05 No. 5372-9800-5440-6023; posee cuenta bancaria en CUP No. 06 6653 4000 0530 17, titular MPM-GRUPO HERNANDEZ SRL, en la Sucursal 6651 del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC); teléfono +53 63409197 y correo electrónico institucional comercial@grupohernandez.cu. Comparece representada por **LUIS ERNESTO PANEQUE AZAHARES**, en su condición de Administrador y Representante Legal, designado mediante la Decisión No. 8, de 1 de diciembre de 2025, elevada a público mediante Escritura Pública No. 819, de 16 de diciembre de 2025, e inscrita en el Registro Mercantil como inscripción SEGUNDA, de fecha 12 de enero de 2026, con facultades para suscribir contratos y demás actos jurídicos necesarios para el funcionamiento de la entidad; que en lo adelante se denominará **EL PRESTADOR.**

DE OTRA PARTE: _____, constituida conforme a las leyes de _____, con domicilio legal en _____, municipio/ciudad _____, provincia/estado _____, país _____; Código REEUP/Registro Mercantil _____ (si aplica); NIT/RUC/Identificación Fiscal _____; correo para notificaciones contractuales _____; representada en este acto por _____, en su carácter de _____, facultad que acredita mediante _____ No. _____ de fecha _____, emitida por _____, que en lo adelante se denominará **EL CLIENTE.**

AMBAS PARTES: Reconociéndose recíprocamente la personalidad, capacidad y representación con que comparecen, convienen suscribir el presente CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS (en lo adelante, el "Contrato"), sujeto a las cláusulas siguientes.

1. OBJETO DEL CONTRATO Y DOCUMENTOS QUE LO INTEGRAN

1.1. Por el presente Contrato EL PRESTADOR se obliga frente a EL CLIENTE a prestar servicios informáticos y tecnológicos comprendidos dentro de su objeto social vigente y de las autorizaciones legalmente aplicables, a cambio del precio que corresponda.

1.2. Las categorías generales de servicios que puede ofertar EL PRESTADOR se relacionan en el Anexo I. Dicho Anexo no constituye por sí solo una obligación de ejecutar todos los servicios allí indicados.

1.3. Cada prestación concreta se definirá mediante Oferta Técnico Comercial, Contrato Específico, Suplemento, Orden de Trabajo, ticket o documento equivalente expresamente aceptado por las Partes, en el que se precisarán como mínimo el alcance, entregables, precio o tarifa, cronograma, dependencias, criterios de aceptación y, cuando proceda, condiciones de soporte y garantía.

1.4. En caso de contradicción, prevalecerán: a) las disposiciones legales imperativas; b) las condiciones especiales del Contrato Específico o Suplemento, en aquello que identifiquen expresamente; c) la Oferta Técnico Comercial aceptada; d) los Anexos aplicables; y e) el presente Contrato.

2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

2.1. **EL PRESTADOR** se obliga a:

2.1.1. Ejecutar los servicios con diligencia profesional, personal técnicamente competente y de conformidad con el alcance, plazos y condiciones aceptados.

2.1.2. Mantener mecanismos razonables de control de calidad, pruebas y supervisión de los trabajos a su cargo.

2.1.3. Informar a EL CLIENTE, tan pronto como resulte razonablemente posible, sobre impedimentos, riesgos, dependencias o cambios que puedan afectar materialmente el alcance, costo o plazo.

2.1.4. Corregir, sin costo adicional, los defectos cubiertos por la garantía y atribuibles directamente a trabajos realizados por EL PRESTADOR, conforme a la cláusula 5.

2.1.5. Emitir la documentación de facturación y cobro correspondiente y, cuando proceda, el Acta o Certificado de Terminación y Conformidad.

2.1.6. Custodiar razonablemente la información, documentación, credenciales y activos digitales que EL CLIENTE le entregue para la ejecución del servicio, limitando su uso al objeto contractual.

2.1.7. Entregar los artefactos y documentación expresamente definidos como entregables. Las herramientas internas, ambientes, plantillas, librerías, utilidades y medios propios de desarrollo no se considerarán entregables salvo pacto expreso.

2.1.8. Aplicar las obligaciones de confidencialidad, seguridad, protección de datos y propiedad intelectual previstas en este Contrato.

2.2. **EL CLIENTE** se obliga a:

2.2.1. Proporcionar en tiempo la información, documentación, datos de prueba, accesos, infraestructura, licencias, decisiones funcionales y demás recursos bajo su responsabilidad que resulten necesarios para ejecutar el servicio.

2.2.2. Designar representantes funcionales y técnicos con autoridad suficiente para emitir instrucciones, priorizar actividades, validar entregables y firmar documentos de conformidad.
2.2.3. Revisar y aceptar o rechazar justificadamente los entregables dentro de los plazos establecidos en la cláusula 5 o en el documento específico.
2.2.4. Pagar los servicios en la forma, moneda y término pactados, incluyendo los gastos de terceros previamente autorizados.
2.2.5. Garantizar que dispone de derechos, licencias y autorizaciones suficientes sobre los datos, contenidos, software, módulos, APIs, marcas y demás materiales que instruya utilizar a EL PRESTADOR.
2.2.6. Mantener copias de seguridad adecuadas antes de cambios en sistemas productivos cuando el servicio de backup no haya sido contratado expresamente a EL PRESTADOR.
2.2.7. Comunicar de inmediato cualquier cambio de domicilio, representantes, contactos autorizados o datos de facturación.
2.2.8. Cuando el servicio requiera presencia física, garantizar las condiciones de acceso, seguridad y protección necesarias; y, si así se acuerda, asumir transporte, alojamiento y alimentación del personal de EL PRESTADOR.

2.3. **AMBAS PARTES** se obligan a:
2.3.1. Actuar de buena fe, colaborar razonablemente y mantener canales de comunicación y trazabilidad adecuados a la naturaleza del servicio.
2.3.2. Notificar con antelación razonable los cambios que puedan afectar la ejecución. Cuando el cambio no pueda preverse con setenta y dos (72) horas de antelación, se notificará tan pronto como resulte posible.
2.3.3. Cumplir las demás obligaciones derivadas de este Contrato, de sus documentos complementarios y de la legislación aplicable.

3. LUGAR, MODALIDAD Y HORARIO DE PRESTACIÓN

3.1. Los servicios podrán prestarse de forma remota, en el domicilio de EL PRESTADOR, en instalaciones de EL CLIENTE o en otro lugar pactado, según la naturaleza del servicio y lo previsto en la Oferta Técnico Comercial o Contrato Específico.
3.2. El horario ordinario de EL PRESTADOR es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m., hora de Cuba, salvo feriados y días no laborables. Los servicios fuera de ese horario, la atención 24/7 o la cobertura en otra zona horaria solo serán exigibles cuando se pacten expresamente y podrán tener tarifa diferenciada.
3.3. Los tiempos de respuesta, niveles de severidad, disponibilidad o tiempos objetivo de resolución únicamente serán vinculantes cuando se definan expresamente en un SLA, Oferta Técnico Comercial o Contrato Específico.

4. COLABORACIÓN, DEPENDENCIAS, RETRASOS Y GESTIÓN DE CAMBIOS

4.1. EL CLIENTE proporcionará la información, accesos e infraestructura que le correspondan dentro del cronograma acordado. Si una dependencia a cargo de EL CLIENTE se retrasa, EL PRESTADOR podrá suspender las actividades afectadas y el plazo se extenderá, como mínimo, por un período equivalente al retraso más el tiempo razonable necesario para replanificar.
4.2. Si la suspensión imputable a EL CLIENTE supera sesenta (60) días naturales, EL PRESTADOR podrá terminar el servicio específico mediante notificación escrita. EL CLIENTE deberá pagar el trabajo efectivamente ejecutado, la capacidad expresamente reservada y los compromisos con terceros previamente autorizados y no recuperables.
4.3. Toda solicitud que altere materialmente el alcance, entregables, integraciones, volumen de datos, arquitectura, cronograma, infraestructura o criterios de aceptación será tratada como Solicitud de Cambio. Antes de ejecutarla, las Partes acordarán su impacto estimado en precio, horas y plazo, salvo urgencia expresamente autorizada por EL CLIENTE.
4.4. El mero cambio de prioridad dentro de un backlog no amplía el alcance total contratado. Las funcionalidades nuevas o sustancialmente distintas serán objeto de cotización o ajuste.
4.5. Los retrasos de EL PRESTADOR darán derecho a EL CLIENTE a requerir un plan de recuperación y, si existe incumplimiento material no subsanado dentro del plazo previsto en la cláusula 14, a terminar la parte afectada. Los importes correspondientes a trabajos aceptados o utilizables no estarán sujetos a devolución por el solo hecho de existir retraso en otros entregables.

5. CALIDAD, PRUEBAS, ACEPTACIÓN Y GARANTÍA

5.1. EL PRESTADOR ejecutará los servicios con criterios de calidad adecuados a su naturaleza. Para proyectos de software podrán utilizarse como referencia técnica, cuando resulte aplicable, características y prácticas reconocidas internacionalmente en materia de calidad de producto y seguridad de la información, sin que ello implique que EL PRESTADOR declare poseer una certificación determinada.
5.2. Los Criterios de Aceptación deberán ser objetivos y estar contenidos en la Oferta Técnico Comercial, documento funcional, ticket, historia de usuario o documento equivalente aceptado.
5.3. Salvo plazo distinto pactado, EL CLIENTE dispondrá de siete (7) días hábiles desde la entrega para aceptarla o comunicar por escrito las no conformidades materiales respecto de los Criterios de Aceptación. El rechazo deberá identificar el defecto y, cuando sea posible, aportar evidencias o pasos de reproducción.
5.4. Si transcurre el plazo sin rechazo material documentado, o si EL CLIENTE pone voluntariamente el entregable en uso productivo, este se considerará aceptado, sin perjuicio de la garantía.
5.5. Salvo término distinto pactado, los desarrollos personalizados tendrán una garantía de treinta (30) días naturales desde su aceptación. La garantía cubre defectos reproducibles atribuibles directamente al código o configuración ejecutados por EL PRESTADOR que provoquen incumplimiento material de los criterios acordados.
5.6. La garantía no cubre nuevas funcionalidades, cambios de alcance, datos erróneos, modificaciones de EL CLIENTE o terceros, cambios posteriores de infraestructura, actualizaciones, cambios de versión o modificaciones de aplicaciones, sistemas, código, librerías, frameworks, módulos, dependencias o Componentes de Terceros posteriores a la aceptación, uso contrario a las instrucciones, incidentes de servicios externos o vulnerabilidades ajenas al trabajo de EL PRESTADOR.

5.7. La firma del Acta de Conformidad del Anexo III acredita la aceptación de los servicios allí relacionados. La firma o pago de una factura no sustituye por sí sola la aceptación técnica, salvo que las Partes lo acuerden expresamente.

6. PRECIO, FACTURACIÓN, MONEDA, IMPUESTOS Y FORMA DE PAGO

6.1. El valor de cada servicio, su moneda y modalidad de cobro se establecerán en la Oferta Técnico Comercial, Contrato Específico, Suplemento o factura correspondiente. El valor global de la relación será el resultado de las prestaciones efectivamente contratadas.

6.2. Los precios se pactan por acuerdo entre las Partes y conforme a las disposiciones tributarias, financieras, monetarias y de precios que resulten aplicables.

6.3. Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria u otro instrumento de pago legalmente permitido a la cuenta indicada por EL PRESTADOR en la factura, pre-factura, Oferta Técnico Comercial o documento de cobro vigente.

6.4. Salvo que la Oferta Técnico Comercial, el Contrato Específico o un Suplemento establezcan otra modalidad, la política general de pago será el abono anticipado del cien por ciento (100 %) del precio antes del inicio de los trabajos, contra la pre-factura, factura u otro documento de cobro que legalmente corresponda. Por acuerdo expreso podrá utilizarse una modalidad fraccionada de cincuenta por ciento (50 %) como anticipo antes del inicio y cincuenta por ciento (50 %) restante al concluir el servicio, hito o entregable contratado, contra la emisión del documento de cobro correspondiente y, cuando proceda, el Acta de Conformidad. Cuando excepcionalmente se autorice el pago total o parcial posterior a la prestación, como crédito comercial, el importe pendiente vencerá dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la emisión o recepción de la factura por el canal pactado, salvo que las Partes acuerden expresamente otro término o resulte aplicable una norma imperativa que establezca un plazo diferente.

6.5. Si EL CLIENTE objeta una factura, lo comunicará por escrito dentro de cinco (5) días hábiles, indicando las razones y el importe cuestionado. La parte no controvertida deberá pagarse en plazo.

6.6. Las retenciones, tributos, comisiones bancarias y gastos de transferencia se tratarán conforme a la legislación aplicable y a lo expresamente acordado. Cuando una retención sea obligatoria, EL CLIENTE entregará el comprobante legal correspondiente.

6.7. En operaciones internacionales, si el canal de pago acordado queda legal o materialmente indisponible por restricciones bancarias, de corresponsalía o regulatorias no imputables a la Parte acreedora, las Partes cooperarán de buena fe para identificar un mecanismo lícito alternativo. La indisponibilidad del canal no extingue las obligaciones económicas ya devengadas.

7. EFECTOS DE LA FALTA DE PAGO

7.1. El incumplimiento de una obligación de pago no controvertida faculta a EL PRESTADOR, previa notificación, a suspender la prestación afectada hasta su regularización, sin que el período de suspensión se impute como retraso de EL PRESTADOR.

7.2. A partir del vencimiento, EL PRESTADOR podrá exigir una sanción pecuniaria del cero coma cero cinco por ciento (0,05 %) diario sobre el importe vencido, hasta un máximo acumulado del cuatro por ciento (4 %) de dicho importe, o el límite inferior que establezca una norma imperativa.

7.3. Si el impago persiste por más de quince (15) días naturales después de la notificación de mora, EL PRESTADOR podrá resolver el servicio específico, sin perjuicio del derecho a cobrar las cantidades vencidas, el trabajo realizado y los daños directos que legalmente procedan.

7.4. La suspensión por impago no libera a EL CLIENTE de sus obligaciones de confidencialidad, propiedad intelectual, protección de datos ni de pago.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL, LICENCIAS Y COMPONENTES DE TERCEROS

8.1. Cada Parte conserva la titularidad de sus conocimientos, marcas, metodologías, documentación, software, código, librerías, plantillas, herramientas, configuraciones y demás propiedad intelectual preexistente o desarrollada independientemente del servicio.

8.2. EL CLIENTE conserva los derechos sobre sus datos, contenidos, signos distintivos y materiales que entregue legítimamente a EL PRESTADOR.

8.3. Salvo cesión exclusiva expresamente pactada en el Contrato Específico, una vez pagado íntegramente el servicio EL CLIENTE recibirá sobre los desarrollos personalizados entregados una licencia mundial, permanente, no exclusiva y libre de regalías para utilizarlos, modificarlos y mantenerlos para sus fines empresariales.

8.4. Aun cuando se pacte cesión de derechos patrimoniales sobre un desarrollo a medida, quedan excluidos el know-how, metodologías, componentes genéricos o reutilizables, librerías, frameworks, herramientas y Propiedad Intelectual Preexistente de EL PRESTADOR, salvo identificación expresa en contrario.

8.5. El software libre o de código abierto, así como aplicaciones, plataformas, sistemas, frameworks, librerías, módulos, APIs, SDK, dependencias y cualesquiera otros Componentes de Terceros, se regirán por sus respectivas licencias, términos y condiciones. EL CLIENTE será responsable de disponer de las licencias, suscripciones, permisos o derechos de uso que le correspondan.

8.6. Ninguna cesión o licencia derivada del servicio entrará plenamente en vigor mientras existan importes vencidos y no controvertidos directamente asociados al entregable.

8.7. EL PRESTADOR podrá reutilizar conocimientos generales, técnicas, ideas, patrones y componentes no confidenciales adquiridos durante la ejecución, siempre que ello no revele Información Confidencial ni datos de EL CLIENTE.

9. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

9.1. Se considera Información Confidencial toda información no pública revelada por una Parte que esté identificada como confidencial o que, por su naturaleza y circunstancias, razonablemente deba entenderse reservada, incluidos código fuente no

público, credenciales, arquitectura, precios, estrategias, datos financieros, listas de clientes, documentación interna, secretos empresariales y datos personales.

9.2. La Parte receptora utilizará la Información Confidencial únicamente para la relación contractual, limitará el acceso a las personas que necesiten conocerla y aplicará medidas razonables de protección. Podrá revelarla cuando sea exigido por ley o autoridad competente, en la medida necesaria.

9.3. No se considerará confidencial la información que pueda demostrarse que era pública sin incumplimiento, ya se poseía legítimamente, fue recibida lícitamente de un tercero sin deber de reserva o fue desarrollada de manera independiente.

9.4. La obligación de confidencialidad se mantendrá durante la vigencia y por cinco (5) años después. Los secretos empresariales, credenciales, código fuente privado y demás información cuya naturaleza justifique protección superior permanecerán protegidos mientras conserven razonablemente ese carácter.

9.5. Las Partes cumplirán la legislación de protección de datos personales que les resulte aplicable, incluida la Ley No. 149/2022 de Protección de Datos Personales de la República de Cuba. Cuando EL PRESTADOR trate datos personales por cuenta de EL CLIENTE, se documentarán las instrucciones, finalidad, categorías de datos, medidas y subencargados en el documento específico o en el Anexo IV.

9.6. Cuando un cliente o tratamiento quede sujeto al RGPD u otra normativa extranjera que exija cláusulas contractuales específicas o garantías de transferencia internacional, las Partes suscribirán el instrumento legal correspondiente antes de iniciar el tratamiento afectado. El presente Contrato no sustituye las Cláusulas Contractuales Tipo que, en su caso, deban utilizarse en su texto oficial.

9.7. EL PRESTADOR aplicará, según el riesgo y alcance contratados, medidas razonables de seguridad como control de acceso, principio de mínimo privilegio, gestión de credenciales, autenticación multifactor cuando esté disponible, cifrado en tránsito, trazabilidad y separación de ambientes. Estas medidas se inspiran en buenas prácticas de gestión de seguridad de la información, sin constituir declaración de certificación ISO.

9.8. EL PRESTADOR notificará a EL CLIENTE sin demora indebida después de confirmar un incidente de seguridad que afecte materialmente datos o sistemas de EL CLIENTE bajo su control, aportando la información razonablemente disponible para su investigación y mitigación.

9.9. EL PRESTADOR podrá utilizar herramientas de automatización e inteligencia artificial como apoyo al desarrollo y documentación, bajo revisión humana. Sin autorización de EL CLIENTE, no introducirá Información Confidencial, credenciales, datos personales ni código fuente privado en servicios públicos de IA que puedan reutilizar dicho contenido para entrenamiento general o que no ofrezcan garantías razonables de confidencialidad.

10. SERVICIOS DE TERCEROS, INFRAESTRUCTURA, RESPALDO Y CONTINUIDAD

10.1. Salvo que se contrate expresamente su administración, EL PRESTADOR no controla ni garantiza la disponibilidad de servicios de Odoo S.A., proveedores de hosting, nubes, registradores de dominio, APIs, pasarelas de pago, telecomunicaciones, sistemas operativos u otros terceros.

10.2. EL PRESTADOR no responderá por fallos directamente originados en Componentes de Terceros, salvo en la medida en que el perjuicio sea consecuencia directa de una configuración incorrecta o actuación negligente imputable a EL PRESTADOR.

10.3. Las obligaciones de copia de seguridad, monitoreo, recuperación, RPO, RTO, alta disponibilidad y continuidad deberán pactarse expresamente. En ausencia de pacto, EL CLIENTE conservará la responsabilidad primaria sobre backups de sus ambientes productivos.

10.4. Las cuentas de servicios de terceros deberán quedar, preferentemente, a nombre de EL CLIENTE. Si se administran temporalmente por EL PRESTADOR, el documento específico definirá titularidad, acceso, costos y procedimiento de transferencia.

11. RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO Y LIMITACIÓN

11.1. El Contrato deberá cumplirse de buena fe. Cada Parte responderá por los daños directos, ciertos, demostrados y causalmente vinculados a un incumplimiento que le sea imputable.

11.2. En la medida permitida por la legislación aplicable, ninguna Parte responderá por daños indirectos o consecuenciales, lucro cesante, pérdida de oportunidad, pérdida de reputación o pérdida de beneficios esperados, salvo cuando tales exclusiones no sean legalmente admisibles.

11.3. La responsabilidad agregada de EL PRESTADOR derivada de un servicio específico no excederá, como regla general, del cien por ciento (100 %) del importe pagado o pagadero por EL CLIENTE por el servicio específico que originó la reclamación durante los doce (12) meses anteriores al hecho o, si su duración fuera menor, del valor total de dicho servicio.

11.4. La limitación anterior no será aplicable a fraude, dolo, culpa grave cuando legalmente no pueda limitarse, ni al incumplimiento deliberado de obligaciones de confidencialidad o al uso no autorizado de propiedad intelectual de la otra Parte. Las obligaciones de pago de EL CLIENTE no estarán sujetas al límite de responsabilidad.

11.5. EL PRESTADOR no garantiza resultados comerciales, fiscales, contables, jurídicos o regulatorios que dependan de decisiones, procesos, datos o validaciones de EL CLIENTE, salvo que dichos resultados formen parte expresa y objetivamente verificable del alcance contratado.

12. CAUSAS EXIMENTES Y FUERZA MAYOR

12.1. Serán eximentes de responsabilidad los hechos extraordinarios, imprevisibles o inevitables, posteriores a la contratación y ajenos al control razonable de la Parte afectada, que impidan materialmente el cumplimiento, incluidos, cuando reúnan esas condiciones, desastres naturales, actos de autoridad, conflictos, epidemias, interrupciones extraordinarias de energía o telecomunicaciones y otras causas legalmente reconocidas.

12.2. La Parte afectada notificará a la otra tan pronto como resulte posible, indicando naturaleza, duración estimada, obligaciones afectadas y medidas de mitigación. Cuando la legislación lo exija o sea razonablemente posible, aportará certificación de la Cámara de Comercio de la República de Cuba u otra autoridad o entidad competente.

12.3. Los plazos afectados se prorrogarán por el tiempo razonablemente necesario. La fuerza mayor no extingue las obligaciones de pago ya vencidas por servicios prestados.

12.4. Si el evento o sus efectos impiden sustancialmente la prestación durante más de sesenta (60) días naturales, cualquiera de las Partes podrá terminar el servicio afectado por comunicación escrita, sin penalidad por la terminación, debiendo pagarse el trabajo efectivamente ejecutado y los compromisos no recuperables previamente autorizados.

13. RECLAMACIONES, AVISOS Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

13.1. La Parte que detecte un incumplimiento formulará la reclamación por escrito dentro de los términos establecidos en la legislación aplicable, procurando hacerlo con prontitud suficiente para permitir su subsanación. La reclamación indicará el contrato, hechos, obligación afectada, evidencia disponible y remedio solicitado.

13.2. La Parte reclamada responderá dentro de diez (10) días hábiles, salvo que por complejidad comunique justificadamente la necesidad de un plazo adicional. El silencio no constituye aceptación de la reclamación.

13.3. Las notificaciones contractuales podrán realizarse mediante entrega física, correo electrónico institucional o mecanismos electrónicos que permitan conservar evidencia razonable de su envío y recepción. Para EL PRESTADOR se fija como correo institucional comercial@grupohernandez.cu y como teléfono +53 63409197, sin perjuicio de otros contactos operativos.

13.4. Las Partes intentarán resolver amigablemente cualquier controversia mediante negociación directa durante un término de hasta quince (15) días naturales desde la notificación formal.

13.5. Cuando ambas Partes estén domiciliadas en Cuba y no exista acuerdo, la controversia se someterá al órgano jurisdiccional cubano competente conforme a la legislación vigente.

13.6. Cuando EL CLIENTE esté domiciliado fuera de Cuba, las Partes podrán pactar expresamente en el Contrato Específico, Suplemento u otro documento contractual el arbitraje, mediación o jurisdicción competente que resulte conveniente para la operación. Si no se pacta expresamente un foro distinto, toda controversia de carácter comercial internacional que no haya podido resolverse conforme a la cláusula 13.4 se someterá a la Corte Cubana de Arbitraje Comercial Internacional, con sede en La Habana, República de Cuba, de conformidad con el Decreto-Ley No. 87/2024 y las Reglas de Procedimiento vigentes de dicha Corte. El tribunal arbitral estará integrado por un (1) árbitro y el idioma del procedimiento será el español, salvo acuerdo posterior de las Partes.

14. MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y TRANSICIÓN

14.1. Las modificaciones de alcance, precio o condiciones esenciales se formalizarán mediante Suplemento, Contrato Específico, Oferta Técnico Comercial aceptada o documento de cambio firmado o aceptado por representantes autorizados, según corresponda.

14.2. El Contrato podrá terminar por: a) acuerdo de las Partes; b) vencimiento sin prórroga; c) cumplimiento de su objeto cuando corresponda; d) imposibilidad definitiva por causa legal; e) incumplimiento esencial; f) fuerza mayor en los términos de la cláusula 12; o g) las demás causas previstas en la legislación.

14.3. Cualquiera de las Partes podrá terminar el Contrato por conveniencia mediante aviso escrito con treinta (30) días naturales de antelación. Salvo acuerdo distinto, los servicios específicos ya iniciados continuarán hasta su cierre ordenado o se liquidarán conforme al trabajo realizado y compromisos asumidos.

14.4. Ante un incumplimiento material subsanable, la Parte cumplidora notificará el incumplimiento y concederá diez (10) días hábiles para corregirlo, salvo que la naturaleza del hecho justifique otro término. Para impagos aplica el plazo especial de la cláusula 7.

14.5. EL PRESTADOR podrá suspender inmediatamente actividades que impliquen riesgo grave para la seguridad, instrucciones manifiestamente ilícitas, uso de software sin licencia o acciones fuera de su objeto social/autorizaciones, notificando a EL CLIENTE tan pronto como resulte razonablemente posible.

14.6. A la terminación, EL PRESTADOR entregará los entregables pagados y, cuando tenga datos de EL CLIENTE bajo su control, los devolverá o pondrá a disposición en un formato razonablemente disponible y eliminará las copias operativas que no deba conservar. Podrán persistir copias en respaldos cíclicos o registros legales, sujetas a confidencialidad.

14.7. La asistencia de transición que exceda las obligaciones de cierre acordadas podrá ser facturada conforme a la tarifa vigente.

15. SUBCONTRATACIÓN, TERCEROS Y NATURALEZA DE LA RELACIÓN

15.1. EL PRESTADOR podrá utilizar trabajadores, colaboradores o subcontratistas cualificados para ejecutar los servicios, manteniendo frente a EL CLIENTE la responsabilidad contractual por las actividades que les encomiende dentro del alcance.

15.2. Las personas que accedan a información de EL CLIENTE estarán sujetas a deberes adecuados de confidencialidad. Los subencargados que traten datos personales estarán sujetos, además, a las obligaciones de protección de datos aplicables.

15.3. La relación entre las Partes es de naturaleza mercantil y empresarial. Nada en este Contrato crea sociedad, agencia, relación laboral, joint venture ni representación distinta de la expresamente conferida.

15.4. Ninguna Parte podrá ceder su posición contractual a un tercero sin consentimiento escrito de la otra, salvo reorganización societaria o sucesión legal que no reduzca sustancialmente las garantías de cumplimiento.

16. OTRAS CONDICIONES

16.1. Todos los Anexos, Contratos Específicos, Suplementos y Ofertas Técnico Comerciales aceptadas se consideran parte integrante de la relación contractual.

16.2. El término general de prescripción para el ejercicio de las acciones derivadas del incumplimiento se regirá por el Decreto-Ley No. 304/2012 y demás disposiciones vigentes aplicables.

16.3. La invalidez o ineficacia de una estipulación no afectará las restantes. Las Partes procurarán sustituirla por otra válida que preserve, en lo posible, su finalidad económica.

16.4. La falta de ejercicio de un derecho no se interpretará como renuncia.

16.5. El Contrato, sus Suplementos y documentos complementarios podrán suscribirse mediante firma manuscrita, copias escaneadas o mecanismos de firma electrónica válidos conforme a la legislación aplicable. Las aprobaciones operativas por correo, Odoo, sistema de tickets o repositorio serán válidas cuando provengan de contactos autorizados y permitan identificar inequívocamente la aprobación.

16.6. EL PRESTADOR podrá describir de manera anonimizada las tecnologías y tipo general de servicios prestados. El uso público del nombre, logotipo o testimonio de EL CLIENTE requerirá autorización previa, salvo que la relación haya sido divulgada públicamente por EL CLIENTE o de común acuerdo.

17. VIGENCIA

17.1. El presente Contrato entrará en vigor a partir de su firma y tendrá una vigencia de cinco (5) años, salvo que las Partes pacten un término distinto.

17.2. La vigencia podrá prorrogarse mediante Suplemento o acuerdo escrito. La terminación del Contrato no extingue las obligaciones que por su naturaleza deban subsistir, incluyendo pago, confidencialidad, propiedad intelectual, protección de datos, responsabilidad y solución de controversias.

18. LEGISLACIÓN APLICABLE

18.1. El presente Contrato se rige por la legislación vigente de la República de Cuba, en particular por el Decreto-Ley No. 304, de 1 de noviembre de 2012, “De la Contratación Económica”; el Decreto No. 310, de 17 de diciembre de 2012, “De los tipos de contratos”; el Decreto-Ley No. 88/2024, “Sobre las micro, pequeñas y medianas empresas”; el Decreto-Ley No. 100/2024, “Sobre el Sistema de Pagos”, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Cuba el 12 de enero de 2026; el Decreto No. 160/2026, “De las actividades no autorizadas o condicionadas para el ejercicio por las empresas privadas, micro, pequeñas y medianas empresas privadas, las cooperativas no agropecuarias y trabajadores por cuenta propia”; la Ley No. 149/2022, “De Protección de Datos Personales”, cuando corresponda; el Decreto-Ley No. 87/2024, “Sobre Arbitraje y Mediación Comercial Internacional”, cuando resulte aplicable; el Código Civil y el Código de Procesos en lo que correspondan; y las demás disposiciones tributarias, financieras, bancarias, de precios, propiedad intelectual, comercio y contratación económica vigentes.

18.2. En contratos con elementos internacionales podrán incorporarse normas, cláusulas de protección de datos, reglas de arbitraje y disposiciones imperativas de la jurisdicción correspondiente, mediante Contrato Específico o Suplemento, sin contravenir las normas cubanas que sean de aplicación obligatoria a EL PRESTADOR.

Este Contrato consta de cuatro (4) anexos:

ANEXO I — Categorías de actividades que se ofertan por EL PRESTADOR.

ANEXO II — Ficha de Cliente.

ANEXO III — Acta de Conformidad / Encuesta al Cliente / Conciliación.

ANEXO IV — Ficha de Protección de Datos, Seguridad y Nivel de Servicio (cuando resulte aplicable).

Y para que así conste, se firma el presente Contrato en ejemplares de igual tenor y efecto legal, en la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

EL PRESTADOR	**EL CLIENTE**
GRUPO HERNÁNDEZ S.R.L.	_____
Luis Ernesto Paneque Azahares	_____
Administrador y Representante Legal	Cargo: _____
Firma y cuño: _____	Firma y cuño: _____

GRUPO HERNÁNDEZ

ANEXO I
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
_____/2026

CATEGORÍAS DE ACTIVIDADES QUE SE OFERTAN POR EL PRESTADOR

- Brindar servicios en actividades de programación informática.
- Brindar servicios de planificación y diseño de sistemas informáticos que integran equipos, programas informáticos y tecnología de las comunicaciones.
- Prestar servicios de asistencia técnica asociados a la informática y las comunicaciones.
- Gestión y manejo in situ de sistemas informáticos y/o instalaciones de procesamiento de datos de los clientes y servicios de apoyo conexos.
- Explotación de sitios web.
- Brindar servicios de edición de programas informáticos.
- Brindar servicios de recuperación en casos de desastre informático, de instalación y configuración de ordenadores personales, así como de instalación de programas informáticos.

NOTA: La prestación concreta queda limitada al objeto social vigente de GRUPO HERNÁNDEZ S.R.L., a las autorizaciones y habilitaciones que resulten exigibles y a lo definido en la Oferta Técnico Comercial o Contrato Específico. Este Anexo no autoriza actividades prohibidas o reservadas por la legislación vigente.

EL PRESTADOR
Firma: _____

EL CLIENTE
Firma: _____

GRUPO HERNÁNDEZ

ANEXO II
FICHA DE CLIENTE

DATO	INFORMACIÓN
Contrato No.	____ / 2026
Fecha de actualización	_____
Nombre / denominación legal	_____
Nombre comercial	_____
País / jurisdicción	_____
Domicilio legal	_____
Registro Mercantil / REEUP (si aplica)	_____
NIT / RUC / Identificación fiscal	_____
Correo contractual / facturación	_____
Teléfonos	_____
Sitio web	_____
Moneda / cuenta bancaria para pagos (si aplica)	_____

PERSONAL AUTORIZADO A FIRMAR O APROBAR DOCUMENTOS

Nombre y apellidos	Identificación	Cargo	Correo	Firma

CONTACTOS OPERATIVOS

Área	Nombre	Correo / teléfono	Facultad
Dirección/Contrato			
Facturación			
Funcional/Proyecto			
Técnico/Infraestructura			

Para clientes cubanos, aportar o exhibir la documentación legal y de representación exigible conforme a la contratación económica vigente. Para clientes extranjeros, aportar los documentos equivalentes razonablemente necesarios para acreditar existencia, identificación fiscal y facultades del firmante.

GRUPO HERNÁNDEZ

ANEXO III

ACTA DE CONFORMIDAD / ENCUESTA AL CLIENTE / CONCILIACIÓN

Contrato No. _____ Servicio/Proyecto: _____

DE UNA PARTE: GRUPO HERNÁNDEZ S.R.L., representada para este acto por _____, en el cargo de _____.

DE OTRA PARTE: la entidad/cliente _____, representada por _____, en el cargo de _____.

Las Partes dejan constancia de la entrega de los siguientes productos y/o servicios:

_____

_____

_____

_____

Facturas / hitos relacionados: _____

¿Se corresponde con el alcance y cronograma vigente? Sí _____ No _____ Parcial _____

Incidencias, trabajos pendientes o reservas de aceptación:

_____

_____

_____

_____

EL CLIENTE declara que los entregables: Aceptados _____ Aceptados con reservas _____ Rechazados _____

En caso de reservas o rechazo, indicar los Criterios de Aceptación no cumplidos y evidencia:

_____

_____

_____

ENCUESTA AL CLIENTE

Atributo	Muy satisfecho	Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho
Calidad técnica	☐	☐	☐	☐
Cumplimiento del alcance	☐	☐	☐	☐
Comunicación	☐	☐	☐	☐
Rapidez / tiempos	☐	☐	☐	☐
Profesionalidad	☐	☐	☐	☐
Atención	☐	☐	☐	☐

Sugerencias o comentarios:

_____

_____

_____

Y para que así conste, ambas Partes firman la presente Acta en _____, a los ____ días del mes de _____ de 20____.

EL PRESTADOR

Nombre: _____

Firma: _____

EL CLIENTE

Nombre: _____

Firma: _____

GRUPO HERNÁNDEZ

ANEXO IV

FICHA DE PROTECCIÓN DE DATOS, SEGURIDAD Y NIVEL DE SERVICIO

Este Anexo se completa únicamente cuando el servicio implique tratamiento de datos personales, acceso sensible, administración de infraestructura o compromisos de soporte específicos.

CONTROL	CONDICIÓN ACORDADA
¿Trata EL PRESTADOR datos personales por cuenta de EL CLIENTE?	☐ No ☐ Sí
Categorías de titulares	_____
Categorías de datos	_____
Datos sensibles / especiales	☐ No ☐ Sí: _____
Finalidad e instrucciones	_____
Ubicación / ambientes	_____
Subencargados autorizados	_____
Retención / eliminación	_____
MFA / control de acceso	_____
Backups	Responsable: _____ Frecuencia: _____ Retención: _____
RPO / RTO	_____
Canal oficial de soporte	_____
Horario de soporte	_____
Cobertura 24/7	☐ No ☐ Sí
Uso de IA externa	☐ Prohibido ☐ Permitido sin datos confidenciales ☐ Permitido bajo condiciones: _____
Transferencia internacional de datos	☐ No ☐ Sí: mecanismo legal _____

MATRIZ DE SEVERIDAD Y RESPUESTA (solo si se contrata soporte con SLA)

Severidad	Ejemplo	Respuesta inicial	Objetivo / observación
P1 Crítica	Producción indisponible o incidente de alto impacto	_____	_____
P2 Alta	Función principal severamente degradada	_____	_____
P3 Media	Defecto con alternativa / impacto limitado	_____	_____
P4 Baja	Consulta, mejora o defecto menor	_____	_____

Las Partes reconocen que, si una transferencia internacional de datos exige Cláusulas Contractuales Tipo u otro instrumento obligatorio, dicho instrumento se anexará en su texto oficial y prevalecerá en materia de transferencia de datos.

EL PRESTADOR
Firma: _____

EL CLIENTE
Firma: _____