

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LLAVE PÚBLICA No. /202

DE UNA PARTE: La Empresa Productora de Software para la Técnica Electrónica, SOFTEL, empresa estatal cubana de subordinación nacional, constituida mediante la Resolución No. 21 del 5 de marzo de 1986, emitida por la Junta Central de Planificación de la República de Cuba, con Cuenta Bancaria CUP No. 0524220016640011 en la Sucursal 242 del Banco Metropolitano, sito en calle 42 y 29, Playa, La Habana, Titular: EMP.PROD. SOFTWARE TECN.ELECTRON. – EES, con autorización del Registro Central Comercial para operar en CUP bajo el número 196388, y Certificado Comercial para Operaciones en Divisas bajo el número 222576, registrada con el código REEUP No. 161.0.02652, NIT No. 01000344448, denominada en lo adelante **EL PRESTADOR**, con domicilio legal en Carretera a San Antonio de los Baños, km 2 ½, Reparto Torrens, Municipio Boyeros, Provincia La Habana, teléfono 78358256 al 59 ó 76453132, correo electrónico softel@softel.cu o comercial@softel.cu, representada en este acto por Ailenis Macias Hernández en su condición de Directora de la UEB Dirección de Comercialización, nombrada por Resolución No. 28 de 18 de diciembre de 2020, emitida por la Directora General de SOFTEL, con facultades suficientes para suscribir el presente Contrato.

Y DE LA OTRA PARTE: _____, constituida mediante Resolución No. _____ de fecha _____ emitido por _____, con Cuenta Bancaria CUP No. _____, en la Sucursal _____ del Banco _____, Titular: _____, registrada con el código REEUP No. _____, NIT No. _____, perteneciente al _____, denominada en lo adelante **EL CLIENTE**, con domicilio legal en _____, Teléfono _____, correo electrónico: _____, representada en este acto por _____, en su condición de _____, con facultades suficientes para suscribir el presente Contrato en virtud de la Resolución No. _____ de fecha _____, emitido por _____.

AMBAS PARTES: Reconociéndose recíprocamente la representación, el carácter y personalidad jurídica con que comparecen en el presente acto, y habiendo expuesto los documentos legales que les acreditan, convienen suscribir el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LLAVE PÚBLICA**, bajo los términos y condiciones que aparecen en las cláusulas que lo integran.

(I). OBJETO DEL CONTRATO

- 1 El presente Contrato tiene por objeto regular las relaciones entre las partes contratantes, en virtud de las cuales **EL PRESTADOR** brindará los Servicios de Llave Pública solicitados por **EL CLIENTE**, cumpliendo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación empleada por el primero, en virtud de Autoridad de Certificación Intermedia; y **EL CLIENTE** efectuará el pago por dichos servicios.

(II). OBLIGACIONES GENERALES DE LAS PARTES

- 1 **EL PRESTADOR** se obliga a:

- a) Brindar los Servicios de Llave Pública que se pacten en el presente Contrato, en correspondencia con los plazos acordados con **EL CLIENTE**, consistentes en:
 1. Asegurar los niveles de seguridad de la Infraestructura de Llave Pública (PKI).
 2. Emisión y revocación de certificados digitales.
 3. Validación en línea del estado de los certificados digitales.
 4. Adiestramiento del personal que realizará operaciones de administración de una Autoridad de Registro o de Firma Digital.
 5. Diferentes niveles de soporte.
- b) Designar un representante ante **EL CLIENTE** que garantice el cumplimiento de los objetivos

estipulados en cada solicitud de servicio.

- c) Garantizar que **EL CLIENTE** tenga acceso y realice las solicitudes del servicio según se establece en la Declaración de Prácticas de Certificación definida por **EL PRESTADOR**.
- d) Garantizar que al aprobarse la emisión de los certificados digitales por parte de la Autoridad de Certificación Intermedia (ACI), se le envíe automáticamente una notificación al correo electrónico proporcionado por el suscriptor, como constancia que el certificado fue emitido.
- e) Garantizar el acceso a los servicios de descarga de certificado digital y validación en línea del estado de los certificados digitales proporcionados por la ACI.
- f) Notificar a la Autoridad de Certificación Raíz, representada por el Ministerio del Interior, ante cualquier inestabilidad en la actualización de la documentación “*en línea*” proporcionada por dicha entidad, que sea necesaria para mantener funcionales los servicios contratados por **EL CLIENTE**, en un intervalo de tiempo no mayor a las cuatro(4) horas a partir de su identificación.
- g) Notificar a **EL CLIENTE** periódicamente sobre el progreso para el restablecimiento del servicio de validación “*en línea*”, o cualquier otro proporcionado por la Autoridad de Certificación Raíz, en caso de afectaciones en la disponibilidad de estos.
- h) Facturar a **EL CLIENTE** los servicios contratados y ejecutados en la forma y condiciones establecidas entre **LAS PARTES**.

2 **EL CLIENTE** se obliga a:

- a) Organizar de conjunto con **EL PRESTADOR**: locales, medios audiovisuales y a los usuarios que utilizarán certificados digitales para recibir el Adiestramiento necesario en los usos correctos de estos, por parte de los especialistas seleccionados por **EL PRESTADOR**.
- b) No utilizar los certificados digitales emitidos por **EL PRESTADOR** en la aplicación de funciones de cifrado a información digital, ya sea clasificada como “*Ordinaria*” o “*Confidencial*”, con intención de almacenarse localmente o distribuirse por cualquier servicio de red.
- c) Estudiar los documentos establecidos por **EL PRESTADOR** y de obligatorio cumplimiento por parte de **EL CLIENTE**, cualquiera sea el rol de entidad de certificación que asuma, fundamentalmente como Autoridad de Registro (AR). Los documentos a tener en cuenta son:
 - a. Reglamento para el empleo de los certificados digitales en la República de Cuba.
 - b. Declaración de Prácticas de Certificación (DPC) de **EL PRESTADOR**.
 - c. Políticas de Seguridad de la información para la PKI en **EL CLIENTE**.
 - d. Código de Ética de **EL CLIENTE**.
 - e. Nuevas regulaciones emitidas por los Órganos Centrales del Estado Cubano, asociados a los Servicios de Llave Pública.
- d) Aplicar lo regulado en los documentos establecidos por **EL PRESTADOR** en cuanto al empleo y administración de los Servicios de Llave Pública, definidos en el inciso anterior.
- e) Garantizar que cada propietario de un certificado digital disponga de una cuenta de correo electrónico, a la cual se le harán llegar las notificaciones pertinentes de acuerdo al estado en que se encuentre su certificado digital.
- f) Designar una persona que se responsabilice de cumplir con el rol de administrador de la RA y recibir la preparación teórico-práctica correspondiente al uso de la PKI contratada con **EL PRESTADOR**. El personal designado por **EL CLIENTE**, será el responsable de crear todas las condiciones necesarias para la ejecución satisfactoria de los servicios por **EL PRESTADOR** y asumirá a su cargo el cumplimiento del cronograma fijado por éste, así como los chequeos y rendiciones de cuenta necesarios con el objetivo de mantener la información actualizada sobre la marcha de los servicios a los niveles superiores requeridos.
- g) Garantizar el cumplimiento de cada tarea planificada dentro de los cronogramas aprobados por ambas partes para la realización de las suscripciones, respetando el orden y correcta ejecución de las mismas.
- h) Respetar los materiales, recursos humanos, metodología de trabajo y operaciones que **EL**

PRESTADOR ponga a disposición de los servicios.

- i) Asumir las obligaciones correspondientes para garantizar las adecuadas condiciones de seguridad y salud en el trabajo en sus instalaciones para el desempeño de las funciones del personal de **EL PRESTADOR** en virtud de la ejecución del objeto del contrato, teniendo en cuenta las características de los servicios, los principales riesgos laborales y biológicos, si los hubiere, así como la obligación de aplicar las medidas de prevención y protección para evitar o reducir los riesgos.
- i) Pagar el servicio recibido en las forma y condiciones establecidas entre **LAS PARTES**.

(III). OTRAS CONDICIONES

- 1 **EL PRESTADOR** no se hace responsable de la demora en los tiempos de respuesta que ante problemas en la infraestructura tecnológica de **EL CLIENTE** puedan sobrevenir. De igual forma, **EL PRESTADOR** queda exento de responsabilidad ante el fallo de la infraestructura central para la validación de los certificados digitales, representada por el Ministerio del Interior en su condición de Autoridad de Certificación Raíz, por encontrarse esta fuera del alcance de **EL PRESTADOR**. En tal caso, **EL PRESTADOR** notificará a **EL CLIENTE** para su conocimiento los problemas presentados y realizará todas las acciones y gestiones pertinentes con la referida Autoridad para instar a favor de la pronta normalización de los servicios. Ante tal situación, las partes se comprometen a prestarse la debida cooperación y mutuamente ejercer todos los actos necesarios con la Autoridad de Certificación Raíz, en aras de la normalización de los servicios “en línea”. **EL PRESTADOR** enviará las evidencias a **EL CLIENTE** de las gestiones realizadas por su parte con la referida autoridad.
- 2 **EL PRESTADOR** no está autorizado a recuperar datos cifrados ante la pérdida de la llave privada de un usuario porque el primero no guarda las llaves privadas emitidas.
- 3 **EL PRESTADOR** podrá, para la prestación de los Servicios de Llave Pública objeto del presente instrumento, utilizar un tercero, debidamente capacitado y autorizado para la realización de los mismos. **EL PRESTADOR** responderá ante **EL CLIENTE** por el desempeño del tercero antes referido, como si fueran sus propios actos.
- 4 Los propietarios de certificados digitales, al igual que la persona a cargo del rol de administrador RA, recibirán un adiestramiento por parte de **EL PRESTADOR**, que garantice el correcto uso de los certificados digitales en los diferentes procesos establecidos por **EL CLIENTE** para su utilización.
- 5 El propietario del certificado digital emitido por la CA contratada, asume la responsabilidad de la custodia y uso del mismo desde el momento de la entrega por la RA autorizada, así como de la respectiva contraseña y llave privada.

(IV). PRECIOS Y TARIFAS

- 1 Las tarifas de los servicios que ofrece **EL PRESTADOR** a sus clientes, se encuentran aprobados de conformidad con las normas establecidas en esta materia y son expresados en moneda nacional (CUP), se establecen por acuerdos con **EL CLIENTE**.

(V). FORMAS DE PAGO

- 1 **EL CLIENTE** efectuará los pagos correspondientes a través del instrumento de pago transferencia bancaria o cheque nominativo, emitidos a favor de **EL PRESTADOR**, dentro del término de los treinta (30) días naturales siguientes a la recepción de la factura comercial, presentándose la misma en formato digital. En caso de efectuarse el pago por transferencia bancaria, los gastos corren por **EL CLIENTE**.
- 2 Transcurridos los treinta (30) días naturales posteriores a la recepción de la factura comercial por **EL CLIENTE** sin que éste haya efectuado el pago, **EL PRESTADOR** realiza la correspondiente CONCILIACIÓN DE LA DEUDA en cuestión, aplicando las penalidades previstas en la cláusula

XIV del presente Contrato.

- 3 Cumplido el término pactado en la CONCILIACIÓN, sin que **EL CLIENTE** haya ejecutado el correspondiente pago, **EL PRESTADOR** procederá a realizar la reclamación comercial, computando las penalidades aplicadas por todo el término del impago, y se reserva el derecho de suspender la ejecución de los servicios debidamente contratados.

(VI). VALOR TOTAL DEL CONTRATO

- 5.1 El valor total del presente Contrato será la sumatoria de todas las facturas emitidas por **EL PRESTADOR** a **EL CLIENTE**, en correspondencia con el Anexo N.º 2, las Ofertas Comerciales, Suplementos, Reporte de Servicios ejecutados u otros que acuerden **LAS PARTES**

(VII). GARANTÍAS

- 1 **EL PRESTADOR** garantiza que el servicio prestado esté acorde a lo pactado con **EL CLIENTE**, y firmado por ambas partes.
- 2 **EL PRESTADOR** garantiza que los algoritmos de cifrado usados para generar los certificados de usuarios y los certificados de servidores cumplen con estándares internacionales, de formato (X.509 v3) y de validación mediante OCSP (Protocolo de Comprobación del Estado de un Certificado en Línea, por sus siglas en inglés), que reducen los riesgos de seguridad sobre la manipulación de la información firmada digitalmente.
- 3 **EL PRESTADOR** garantiza un 98,4% de prestación de los servicios contratados, con una afectación planificada de 11,2 H (horas) mensuales, dentro de las 720 H aproximadas por cada mes. Dichas afectaciones serán notificadas a **EL CLIENTE** con al menos 24 H de antelación y comprenden mantenimientos generales a las infraestructuras de hardware y software, tanto del Prestador de Servicios de Llave Pública de Certificación (MININT) como las de **EL PRESTADOR**.
- 4 **EL PRESTADOR** garantiza atención vía telefónica mientras esté vigente el presente contrato, por parte del representante que atiende a **EL CLIENTE**, mencionado en Cláusula II, inciso b); ante el mal funcionamiento de los servicios pactados entre ambas partes, para notificar inmediatamente al personal de Soporte Técnico y retroalimentar a **EL CLIENTE** sobre las fechas de subsanación de los errores existentes.
- 5 **EL PRESTADOR** garantiza la subsanación de los errores en el servicio prestado, sin costo alguno para **EL CLIENTE**.
- 6 No obstante, la garantía no es aplicable ante la ocurrencia de daños y perjuicios directos o indirectos, que surjan como consecuencia de la actuación de **EL CLIENTE**, quien responde sobre el personal que se involucre en la utilización de las soluciones implementadas en el orden de la protección frente a fallas de alimentación y de alteración o destrucción total o parcial de la información por razones no atribuidas al mismo, incluido virus informáticos, u otro tipo de agresiones externas.

(VIII). CALIDAD

- 1 **EL PRESTADOR** se obliga a ejecutar el servicio con la calidad requerida, garantizando que la firma de documentos digitales pueda comprobarse a través de diferentes indicadores, tales como:
 - a) Disponibilidad de validación de un certificado usando el protocolo OCSP.
 - b) Disponibilidad de validación de un certificado usando la CRL.
 - c) Acceso al sistema de gestión de certificados digitales por parte del administrador de la AR.
- 2 El servicio a realizar por **EL PRESTADOR** se rige por la Resolución No. 2/2016, "Reglamento sobre el funcionamiento de la Infraestructura de Llave Pública (PKI) en interés de la protección criptográfica de la información oficial en la República de Cuba". La Resolución 23/2022, "Reglas generales para el establecimiento y empleo de los servicios de firma digital de documentos electrónicos basados en dispositivos y técnicas criptográficas".

- 3 **EL PRESTADOR** garantiza la competencia del personal encargado de la ejecución y puesta a punto de los diversos servicios contratados, mediante la utilización de materiales digitales o impresos que faciliten la usabilidad de la infraestructura PKI.
- 4 **EL PRESTADOR** asegura que los módulos o aplicaciones que garantizan la funcionalidad pactada, responden a las especificaciones estipuladas en la documentación técnica que se elabore y disponga a favor de **EL CLIENTE** y garantizará las reparaciones y/o los reemplazos de las copias que se requieran ante errores o defectos, sin costo adicional para **EL CLIENTE**.

(IX). DERECHOS SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

- 1 Por el presente contrato **EL CLIENTE** reconoce de forma total y absoluta los derechos de **EL PRESTADOR** sobre la propiedad intelectual y derechos conexos vinculados a los servicios sobre los cuales este último ostente la titularidad, incluidos expresamente los derechos de autor, y los demás derechos de marcas y patentes asociados al diseño, marcas y elementos distintivos de cada Producto o Servicio.
- 2 Los derechos reconocidos a **EL PRESTADOR** se extienden a las imágenes, fotografías, animaciones, video, audio, texto y materiales impresos, con independencia del soporte en que se encuentren, que acompañen o formen parte de los servicios.
- 3 **EL CLIENTE** ostenta la titularidad de los datos que se generen a partir de la utilización de las soluciones informáticas en su institución.
- 4 Si como resultado del trabajo conjunto entre las partes, se crearan nuevos productos o servicios que contribuyeran a perfeccionar las prestaciones de los servicios de llave pública ofertados por **EL PRESTADOR** en virtud del presente Contrato, ambas partes, mediante el correspondiente Suplemento, acordarán las nuevas condiciones de propiedad intelectual que regirán estas creaciones desarrolladas por los esfuerzos y el ingenio de las partes contratantes.

(X). CONFIDENCIALIDAD

- 1 Cada parte se compromete a guardar la más estricta confidencialidad y discrecionalidad, y a no reproducir, divulgar, revelar, transferir o publicar, por cualquier vía, a terceros o para sí, sin el consentimiento previo de la otra parte, la información a la que tendrán acceso cualquiera que esta fuere y el material que se entregasen recíprocamente durante la vigencia del presente Contrato.
- 2 En caso de incumplimiento del apartado anterior, 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.

(XI). COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES

- 1 En caso de necesidad de comunicación con **EL PRESTADOR**, **EL CLIENTE** puede formalizarla a través de los teléfonos 78358256-59 ó 76453132, solicitando ser atendido por la Dirección de Comercialización o por la Unidad de Servicio, de lunes a viernes, dentro del horario de 8:30 am a 4:30 pm, además puede escribir a los correos servicios@softel.cu, comercial@softel.cu, o puede formalizar su comunicación directamente en las oficinas de **EL PRESTADOR**.

(XII). MODIFICACIÓN, TERMINACIÓN O RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

- 1 Este Contrato podrá ser objeto de modificación, siempre y cuando medie para ello el acuerdo expreso de las partes, para lo cual se suscribirá el correspondiente suplemento, debidamente firmado por las partes contratantes.
- 2 La parte afectada con el incumplimiento notoriamente injustificado de una obligación de la otra parte, en uno de los términos previstos en el contrato, tiene el derecho de promover la resolución del Contrato en cuestión, para lo cual dispondrá de un término de treinta (30) días naturales con antelación a la fecha en que pretende dar por culminada la relación contractual existente entre las partes.

- 3 Con independencia de que una de las partes pueda promover la terminación o resolución del presente contrato, en ningún caso serán afectados los pagos pendientes a ejecutar por **EL CLIENTE**, ni las obligaciones pendientes de ejecutar por **EL PRESTADOR** hasta el momento de la solicitud.
- 4 La parte causante de la terminación de un contrato responde, en su caso, de los daños y perjuicios que se deriven a la otra parte, excepto por causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. La resolución no afecta las estipulaciones del contrato relativas a la solución de controversias ni a ninguna otra estipulación que regule los derechos y obligaciones de las partes.

(XIII). DE LAS RECLAMACIONES

- 1 Las partes tienen derecho a reclamarse mutuamente por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones pactadas en este contrato, por escrito, mediante diligencia de notificación de recibo presentado en el domicilio legal de la parte reclamada, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha prevista para el cumplimiento de la obligación de que se trata. Se considera como fecha de notificación de la reclamación la de recepción por la parte reclamada del escrito contentivo de la misma.
- 2 La parte reclamada examinará la reclamación y ofrecerá respuesta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que la hubiere recibido. En caso de incumplimiento del término fijado anteriormente, se entenderá rechazada la reclamación, quedando expedita la vía judicial para presentar demanda ante el Tribunal Municipal competente.
- 3 Las partes acuerdan la posibilidad de establecer reclamaciones por concepto de daños y perjuicios, ante actos que ocasionen afectaciones a los intereses de las partes y lesionen su patrimonio. La reclamación por daños y perjuicios se realizará en los términos previstos en la presente cláusula para formular reclamaciones y se adjuntarán por la parte reclamante las evidencias correspondientes que fundamenten la ocurrencia del daño o perjuicio.

(XIV). PENALIDADES

- 1 En el caso que EL PRESTADOR no brindase el servicio objeto del contrato, o lo hiciere después del plazo establecido, EL CLIENTE tendrá derecho a exigir una sanción pecuniaria calculada en base al valor del servicio brindado con demora o, en su caso no ejecutado. Dicha penalidad comenzará a contarse a partir del primer día de retraso en la cuantía siguiente:
 - a) Durante los primeros treinta (30) días: 0,02 % por cada día.
 - b) Durante los siguientes treinta (30) días: 0,05 % por cada día.
 - c) Más de sesenta (60) días: 0,08 % por cada día.
- 2 La suma total de la penalidad no podrá exceder de 4 % del valor total del servicio afectado.
- 3 El pago de estas penalidades no exonera el cumplimiento de las obligaciones pactadas, ni exime del derecho a la parte afectada de reclamar por daños y perjuicios.
- 4 En el caso de incumplimiento de pago en el término acordado, EL PRESTADOR podrá establecer la reclamación comercial correspondiente por el importe a pagar que refleje la factura, más el 4 % de interés anual por mora en el pago.
- 5 La base de cálculo de los Intereses Moratorios es la siguiente:
(Valor a pagar: Factura) x (Días de Mora en el Pago) x (% aplicado)

360 días

(XV). SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 1 Las partes convienen cumplir de buena fe sus obligaciones derivadas del presente contrato y sus suplementos y resolver cualquier discrepancia que surja utilizando la vía de las negociaciones amigables. Cuando esto no sea efectivo pueden acudir ante la Sección de lo Mercantil del

Tribunal Municipal competente, según la Ley 141 Código de Procesos, cuya sentencia es de obligatorio cumplimiento.

- 2 La presentación de la demanda por una de las partes ante el tribunal correspondiente no exime a la otra parte del cumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato y sus suplementos.

(XVI). CAUSAS EXIMENTES

- 1 Se consideran causas eximentes de responsabilidad por incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas, los supuestos de Fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellos que, surgidos después de la firma de este contrato, no siendo imputables a ninguna de las partes, impidan su cumplimiento como consecuencia de acontecimientos de carácter extraordinario que sean imprevisibles e inevitables o si previsibles inevitables para las partes. De igual forma, se considerarán causas eximentes de responsabilidad por incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato los supuestos de Caso Fortuito, entendiéndose por tales aquellos cuando un acontecimiento hace que no sea posible cumplir una obligación, ya que dicho acontecimiento no podía preverse y, por ese motivo, no podía evitarse.
- 2 La parte que invoque las circunstancias señaladas deberá notificar por escrito a la otra parte el comienzo y la duración de las mismas en un término de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que haya ocurrido tal acontecimiento, debiendo establecer la relación causa-efecto entre ellas y el incumplimiento, lo que no impedirá el cumplimiento de las obligaciones.
- 3 Si las condiciones persistieren y por su causa se viera imposibilitada la ejecución del presente contrato y suplementos, cuando se alegue Fuerza Mayor o Caso Fortuito, la misma será acreditada mediante Certificación emitida por La Cámara de Comercio de la República de Cuba.
- 4 Las partes acordarán los términos en que cumplirán las obligaciones contractuales pendientes al producirse la causa eximente. Si las obligaciones contractuales no se cumplen en el nuevo plazo acordado por mantenerse dicha causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, se podrá terminar el contrato mediante comunicación escrita a la otra parte, sin necesidad de demandar ante el Tribunal la rescisión de los mismos.

(XVII). VIGENCIA DEL CONTRATO

- 1 El presente Contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su firma, extendiendo sus efectos por el término de dos (2) años, siendo prorrogable por igual período de tiempo mediante el suplemento correspondiente si las partes lo consideran, con treinta (30) días naturales de antelación a la fecha de terminación del contrato.

(XVIII). DISPOSICIONES FINALES

- 1 Este contrato se rige por las disposiciones cubanas vigentes al momento de la concertación el contrato, además por la Resolución No. 128/2019, emitida por el ministro de la Informática y las Comunicaciones y por la Resolución No. 12-A/2023, emitida por el director general de SOFTEL "Tarifas Técnico-Productivas".

Las Partes de conformidad con las cláusulas expuestas acuerdan firmar digitalmente el presente Contrato en 1 ejemplar y a un solo tenor, en La Habana, a los ____ días del mes de ____ del año 20____.

POR EL PRESTADOR:

Ailenis Macias Hernández
Directora de la UEB Dirección de Comercialización

POR EL CLIENTE:

ANEXO No. 1
A CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LLAVE PÚBLICA No. ____/20__
ACI SOFTEL

Tabla 1: Servicios de Llave Pública

Servicio	Observación
VENTA	Gestión de Seguridad
	Conexión segura a la Plataforma de Gestión de Certificados Digitales.
	Venta de certificado digital de Usuario
	Tarifa de cada certificado de este tipo que se solicite durante el contrato.
POST-VENTA	Venta de certificado digital SSL
	Tarifa de cada certificado de este tipo que se solicite durante el contrato.
	Adiestramiento
	Adiestramiento a los Titulares. Se cobra por cada sesión de Adiestramiento requerida.
	Transferencia tecnológica
POST-VENTA	Capacitación a los administradores RA. Se cobra por cada sesión de Adiestramiento requerida.
	Disponibilidad de las funcionalidades / Licencia de Uso
	Este servicio se factura en el período acordado con EL CLIENTE.
	Soporte Básico (I)
	Servicio previo a los Soportes II y III.
POST-VENTA	Soporte Básico (II)
	Se cobra por cada usuario atendido.
	Soporte Básico (III)
POST-VENTA	Compuesto por 4 servicios. Si es necesario visitar a EL CLIENTE en su institución, se aplica Tarifa Diaria.
	Soporte Especializado
POST-VENTA	Se refiere a servicios desvinculados a los tipos de Soporte Básico II y III.

Definición de los Servicios de Llave Pública

(Servicios de Venta)

Gestión de Seguridad: se refiere a todas las acciones que garantizan la conexión segura entre **EL CLIENTE** y la infraestructura de servicios PKI de **EL PRESTADOR**, además de la asignación de roles de gestión de usuarios y certificados, tanto temporales como definitivos, al inicio de la contratación.

Adiestramiento: es el proceso de capacitación indicado por las Autoridades de Certificación Raíz e Intermedia, que todo titular de un certificado digital de Usuario debe recibir, ya sea de manera directa o a través de materiales de instrucción (escritos o audiovisuales). Este proceso también incluye la explicación de cómo configurar aplicaciones sugeridas por **EL PRESTADOR** para Firma Digital. En el caso de los certificados digitales SSL, donde el administrador de servicios de red se encarga de instalarlo en su infraestructura, no corresponde Adiestramiento alguno.

Transferencia Tecnológica: Es el proceso de capacitación indicado por las Autoridades de Certificación Raíz e Intermedia, a los administradores de la entidad cliente (RA), ya sea de manera directa o a través de materiales de instrucción (escritos o audiovisuales).

(Servicios de Post-Venta)

Disponibilidad de las funcionalidades / Licencia de Uso: consiste en la garantía del funcionamiento y disponibilidad para el uso por **EL CLIENTE** de la Plataforma de Gestión de Certificados Digitales desde su propia red interna, aplicando la política de Software como Servicio (SaaS). Esta plataforma le facilita a **EL CLIENTE**:

- Capacidad de decisión y autonomía a la hora de aprobar o revocar certificados de acuerdo a la necesidad vigente;
- No comprometer la seguridad de los certificados dado que el Usuario final inserta personalmente los datos que protegerán el mismo, sin solicitar asistencia constante de **EL PROVEEDOR**;
- Una interfaz para listar y controlar qué personal está autorizado a firmar digitalmente sin requerimiento de listas adicionales;
- No sobrepasar el presupuesto planificado para el servicio, por solicitudes que impliquen la visita de **EL PROVEEDOR**, por ejemplo, para generar nuevos certificados digitales;
- Los servicios de la Autoridad de Validación en línea de dichos certificados son totalmente gratis.

Soporte Básico (I): se refiere al sistema de comunicación disponible para **EL CLIENTE**, vía telefónica o correo electrónico con el Gestor de Ventas designado por parte de **EL PRESTADOR** para atenderle, con la finalidad de responder inquietudes sobre la correcta utilización de los certificados digitales, sobre nuevas contrataciones o reportar algún tipo de error. **EL PRESTADOR** del servicio decidirá si la solicitud planteada requiere de otro tipo de servicio, lo cual se pactará con **EL CLIENTE** previamente. Este servicio que no comprende la explicación y/o configuración de aplicaciones tanto para firmar digitalmente como para instalar certificados digitales SSL.

Soporte Básico (II): se refiere al servicio que, luego de recibida la solicitud vía telefónica o por correo electrónico, **EL PRESTADOR** determinará si será atendido de forma presencial (o por videoconferencia, si existieran las condiciones) con el fin de explicar y/o efectuar alguna configuración en las aplicaciones sugeridas por este, para la Firma Digital o para revisar la persistencia de un error durante ese proceso. No incluye los servicios definidos en el Soporte Básico III.

Soporte Básico (III): consiste en la realización de al menos uno de los siguientes servicios. En el caso que aplique, si es necesario visitar a **EL CLIENTE** en su institución para efectuar el servicio, se aplicará la Tarifa Diaria. Estos no incluyen los servicios definidos en el Soporte Básico II.

- Adicionar, Eliminar o Sustituir Administradores de RA posterior a la gestión inicial de la RA;
- Cambiar la contraseña de acceso a la Plataforma de Gestión de Certificados Digitales; y/o,
- Cambiar la configuración IP para la conexión P2P entre **EL CLIENTE** y la Plataforma de Gestión de Certificados Digitales.
- Realizar configuración adicional en la infraestructura de **EL CLIENTE** que tributen al correcto funcionamiento de los servicios de **EL PRESTADOR**.

Soporte Especializado: Aplicable a actividades que **EL PRESTADOR** puede realizar en la Plataforma de Gestión de Certificados Digitales para la correcta emisión de los certificados, previa coordinación y aceptación por **EL CLIENTE**.

La tarifa de los certificados digitales de Usuario y certificados digitales SSL están determinados por "Referencia" teniendo en cuenta el entorno nacional del mercado de los Servicios de Llave Pública. La tarifa de los restantes servicios se establece por acuerdo en correspondencia a la Ficha de Costo vigente de **EL PRESTADOR**.

ANEXO NO. 2
A CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LLAVE PÚBLICA N°. ____/20__
ACI SOFTEL

1. Objeto

Definición de Alcance, Servicios, Descripción del importe y los tiempos de pago por cada servicio relacionado con la PKI – Softel que se ofrecen a **EL CLIENTE**.

2. Alcance:

EL CLIENTE asume la responsabilidad de uso y aplicación correcta de **X** certificados digitales para Usuarios Finales y no requiere de certificado para aplicaciones de red (SSL) en la etapa inicial del Contrato, en correspondencia con la “Declaración de Prácticas de Certificación” emitida por la Autoridad de Certificación Intermedia Softel.

El contrato tiene una validez de dos (2) años de duración, que es el tiempo límite con que se crea un certificado digital generado por la ACI Softel. El valor del contrato durante este tiempo es aproximadamente de **\$ CUP**.

3. Descripción y tarifa de los servicios contratados:

OBSERVACIONES: Los Servicios de Soporte no se listan en la tabla siguiente dado su carácter “a demanda”, pero **EL CLIENTE** debe tenerlos en cuenta en su presupuesto del año, por si los requiere. Se facturarán después de realizados por **EL PRESTADOR**.

Descripción de los Servicios	Tarifa (\$)	Unidad	Valor
Servicios de Venta	CUP	Cant.	CUP
Certificado Digital de Usuario	138,00		
Adiestramiento a Usuarios			
Subtotal			
Servicios de Post-Venta		Años	
Licencia de Uso			
TOTAL APROXIMADO DEL PROYECTO (en 2 años)			

4. Tiempos de pago por los servicios contratados:

Los servicios de Venta y la Licencia de Uso se facturarán al momento de la contratación, y los demás servicios de Post-Venta se facturarán en la medida que **EL CLIENTE** los solicite en tanto esté vigente el contrato.