

# CONTRATO MARCO DE SUSCRIPCIÓN - SOLUCAB SUITE ERP

Prestación de software empresarial bajo modalidad de suscripción

**Versión contractual candidata. Requiere revisión y aprobación de asesor jurídico hondureño antes de su uso con clientes reales.**

**PROVEEDOR:** Solucab Group S. de R.L., RTN 01019026417895, con domicilio contractual en La Ceiba, Atlántida, Honduras, correo consultas@solucabgroup.com y teléfono +504 3387-3163.

**CLIENTE:** La persona natural o jurídica identificada en la Orden de Servicio asociada a este Contrato.

## 1. Objeto y alcance

SOLUCAB concede al CLIENTE un derecho de acceso y uso, temporal, no exclusivo, no transferible y sujeto a suscripción, sobre Solucab Suite ERP, conforme al plan, usuarios, vigencia, dominio autorizado y condiciones consignadas en la Orden de Servicio.

La suscripción no implica venta, cesión ni transferencia del código fuente, arquitectura, llaves criptográficas, panel central, instaladores, marca, documentación propietaria o derechos de propiedad intelectual de SOLUCAB.

## 2. Documentos contractuales y prelación

Forman parte de la relación contractual: este Contrato Marco, la Orden de Servicio, las políticas de Privacidad, Entrega Digital, Cancelación y Reembolsos, Soporte, Respaldos y Recuperación, Niveles de Servicio (SLA), Datos/Exportación/Baja, Uso Aceptable y los anexos firmados o aceptados electrónicamente.

En caso de contradicción, una condición especial expresamente pactada en la Orden de Servicio prevalece sobre la condición general únicamente respecto del punto específico negociado, sin afectar derechos irrenunciables establecidos por la ley.

## 3. Alta, implementación y entrega

La implementación estándar comprende el despliegue de una instancia independiente, configuración corporativa inicial, creación o validación del administrador inicial, parametrización básica, respaldo inicial y capacitación según el plan contratado.

No se incluyen, salvo cotización expresa: migraciones masivas, digitación histórica, integraciones de terceros, desarrollos exclusivos, visitas presenciales, equipos, redes, soporte sobre software ajeno o servicios contables/tributarios.

La entrega se considera realizada cuando la instancia está accesible, la identidad empresarial y licencia están verificadas, la prueba funcional mínima y el respaldo inicial han sido completados, o cuando el CLIENTE inicia operación productiva, lo que ocurra primero.

## 4. Planes, usuarios y precios

| Plan         | Usuarios | Base mensual | ISV incluido | Precio final mensual | Implementación final |
|--------------|----------|--------------|--------------|----------------------|----------------------|
| Starter      | 5        | L. 1,295.65  | L. 194.35    | L. 1,490.00          | L. 2,500.00          |
| Professional | 15       | L. 3,034.78  | L. 455.22    | L. 3,490.00          | L. 5,500.00          |
| Enterprise   | 50       | L. 7,382.61  | L. 1,107.39  | L. 8,490.00          | L. 12,500.00         |

Los precios finales mostrados incluyen ISV calculado al 15 % como criterio contractual candidato. La clasificación fiscal definitiva y cualquier obligación tributaria específica de SOLUCAB deberán confirmarse con asesor fiscal antes del primer cobro real.

## 5. Suscripción, pago y renovación

La modalidad será mensual o anual según la Orden de Servicio. La anualidad recibe un descuento comercial del 10 % sobre la suscripción de doce meses; la implementación, cuando aplique, se cobra por separado.

La renovación requiere pago confirmado o una autorización válida de cobro recurrente. Un intento de pago, comprobante no validado o transacción rechazada no constituye renovación.

Cuando el pago se realiza antes del vencimiento, el nuevo período se suma al período vigente para evitar pérdida de días. La referencia, monto y período deben quedar registrados en Solucab Control.

## 6. Período de gracia, suspensión y reactivación

Luego del vencimiento sin pago confirmado, el CLIENTE dispone de cinco (5) días de gracia. Durante ese período pueden emitirse avisos de continuidad y cobro.

Finalizada la gracia, SOLUCAB podrá colocar la licencia en modo consulta/suspendido, bloqueando nuevas operaciones sin eliminar de inmediato los datos del CLIENTE.

La reactivación por mora ocurre tras confirmar el pago correspondiente. Reactivar un estado no equivale por sí solo a registrar una renovación, salvo que exista un pago y período válidos.

## 7. Upgrade, downgrade y usuarios

Los upgrades pueden aplicarse de inmediato una vez aceptado el ajuste comercial. Los downgrades se aplican normalmente al siguiente ciclo y requieren que el número de usuarios activos y demás condiciones sean compatibles con el nuevo plan.

Enterprise incluye hasta 50 usuarios; Enterprise Custom se cotiza según usuarios, sucursales, volumen, soporte, integraciones y condiciones particulares.

## 8. Obligaciones del CLIENTE

- Proporcionar datos empresariales, fiscales y de contacto correctos y mantenerlos actualizados.
- Gestionar adecuadamente usuarios, contraseñas, permisos, altas y bajas internas; mantener equipos y redes bajo su control en condiciones razonables de seguridad.
- No intentar eludir licencias, copiar código, efectuar ingeniería inversa prohibida, introducir malware, interferir con otras instalaciones ni utilizar el servicio para actividades ilícitas.
- Validar con su asesor tributario la parametrización fiscal y entregar CAI, rangos, fechas límite y demás autorizaciones cuando correspondan. El ERP no sustituye asesoría contable o tributaria.

## 9. Obligaciones de SOLUCAB

- Operar razonablemente la infraestructura bajo su administración, aplicar controles técnicos de acceso y seguridad, mantener el sistema de licenciamiento y brindar soporte conforme al plan.
- Mantener separación lógica por empresa y base de datos en las instalaciones comerciales conforme a la arquitectura vigente.
- Mantener mecanismos de respaldo, telemetría técnica y actualización en los términos descritos en sus políticas y anexos.

## 10. Soporte y niveles de servicio

Los tiempos de respuesta son objetivos de primera atención, no garantías de resolución. Starter: 1 día hábil; Professional: 4 horas hábiles; Enterprise: 2 horas hábiles; las incidencias críticas Enterprise tendrán objetivo de primera respuesta de hasta 1 hora hábil.

La severidad se clasifica como Crítica, Alta, Normal o Consulta conforme al Anexo de SLA/Soporte. Los horarios, exclusiones y canales oficiales se detallan en dicho Anexo.

## 11. Disponibilidad y mantenimiento

SOLUCAB procurará una operación continua y realizará mantenimientos de manera razonable. Los objetivos de disponibilidad son 99.5 % mensual para Professional y 99.7 % mensual para Enterprise; Starter se presta bajo mejor esfuerzo, salvo pacto especial.

No se consideran indisponibilidad atribuible a SOLUCAB los mantenimientos anunciados, suspensión contractual, fallas de Internet/equipos del CLIENTE, fuerza mayor, indisponibilidad de terceros fuera del control razonable de SOLUCAB, ataques masivos o acciones del CLIENTE.

## 12. Respaldos y recuperación

Los respaldos estándar de base de datos son diarios con retención mínima objetivo de 7 días para Starter, 15 días para Professional y 30 días para Enterprise. Las verificaciones de restauración se realizan, como objetivo, semestralmente, trimestralmente y mensualmente, respectivamente.

Los respaldos no sustituyen los controles internos del CLIENTE ni constituyen garantía absoluta de recuperación de toda información ante cualquier evento. El alcance técnico se desarrolla en el Anexo de SLA/Respaldos.

## 13. Datos del CLIENTE y telemetría

El CLIENTE conserva la titularidad de sus datos empresariales. SOLUCAB los trata únicamente en la medida necesaria para alojar, respaldar, soportar, proteger, recuperar y operar el servicio o cumplir obligaciones legales.

La telemetría central se limita a métricas técnicas de salud, versión, capacidad, seguridad, respaldo, licencia y continuidad; no requiere enviar clientes, facturas, inventario, precios, documentos, cuentas bancarias ni contraseñas al panel central.

## 14. Confidencialidad y proveedores

Cada parte protegerá la información confidencial de la otra con medidas razonables y la utilizará únicamente para la relación contractual, salvo autorización o deber legal.

El servicio puede utilizar subproveedores de hosting, correo, DNS, pagos y servicios técnicos. SOLUCAB procurará seleccionar proveedores razonables y limitar el acceso a lo necesario.

## 15. Propiedad intelectual

SOLUCAB conserva todos los derechos sobre Solucab Suite ERP, Solucab Control, actualizadores, instaladores, documentación, diseño y componentes propios. El CLIENTE conserva derechos sobre sus datos, marcas y materiales propios.

Las personalizaciones financiadas por un CLIENTE no transfieren automáticamente propiedad sobre componentes reutilizables, bibliotecas, arquitectura o mejoras generales, salvo contrato escrito que disponga otra cosa.

## 16. Cancelación, datos y baja

La cancelación se programa para el final del período pagado, salvo causa legal o acuerdo distinto. Finalizada la vigencia, la instancia podrá permanecer en consulta durante el período de conservación.

La conservación estándar posterior es de 30 días para Starter/Professional y 60 días para Enterprise, salvo acuerdo especial. Dentro de ese plazo el CLIENTE puede solicitar exportaciones disponibles y/o respaldo de su base de datos, sujeto a verificación de identidad y obligaciones pendientes.

Cumplido el plazo y la confirmación de baja definitiva, SOLUCAB podrá revocar la licencia, eliminar instancia, base de datos, usuario técnico, subdominio y respaldos expirados, conservando únicamente registros administrativos que deban mantenerse por ley o legítima gestión empresarial.

## 17. Reembolsos y cobros incorrectos

Los cargos duplicados o procesados por error deben corregirse o reembolsarse una vez verificados. Los reembolsos por cancelación, implementación iniciada o anualidades se regirán por la política publicada, la Orden de Servicio y la normativa obligatoria aplicable.

Cuando una implementación no haya iniciado y el CLIENTE cancele antes del despliegue, las partes procurarán devolver los importes no devengados, descontando únicamente cargos no recuperables cuando sea legalmente procedente.

## 18. Seguridad e incidentes

SOLUCAB aplicará controles razonables de acceso, cifrado en tránsito, segregación, auditoría, verificación de integridad, gestión de actualizaciones y respaldo. Ninguna medida elimina todo riesgo.

Ante un incidente material que afecte datos o continuidad, SOLUCAB investigará, contendrá y comunicará al CLIENTE de manera razonable según la naturaleza del evento y las obligaciones aplicables.

## 19. Responsabilidad

Cada parte responde por los daños directos que le sean legalmente imputables. Salvo dolo, fraude, culpa grave, violación de confidencialidad/datos, infracción de propiedad intelectual, obligaciones de pago o derechos que por ley sean irrenunciables, la responsabilidad agregada de SOLUCAB derivada del servicio quedará limitada al monto efectivamente pagado por el CLIENTE durante los seis (6) meses anteriores al hecho que origine la reclamación.

En la medida permitida por la ley, ninguna parte responderá por pérdidas indirectas, lucro cesante, pérdida de oportunidad o daños consecuenciales que no sean razonablemente previsibles. Esta cláusula deberá ser validada por asesor jurídico antes de su uso definitivo.

## 20. Fuerza mayor y terceros

Ninguna parte será responsable por incumplimientos causados por hechos fuera de su control razonable, incluyendo desastres, cortes generalizados, actos de autoridad, conflictos, fallas masivas de telecomunicaciones o proveedores esenciales, siempre que adopte medidas razonables de mitigación.

## 21. Modificaciones y versiones

Las mejoras normales, correcciones y actualizaciones de seguridad pueden desplegarse durante la vigencia. Cambios materiales de condiciones contractuales se comunicarán razonablemente y se identificarán mediante una nueva versión legal.

Las funciones desarrolladas exclusivamente por solicitud de un CLIENTE se cotizan aparte, salvo que SOLUCAB decida incorporarlas al producto general.

## 22. Comunicaciones y aceptación electrónica

Las notificaciones contractuales podrán enviarse al correo registrado, mostrarse dentro del ERP o documentarse en el portal/Orden de Servicio. El CLIENTE es responsable de mantener vigente su contacto principal.

La contratación puede perfeccionarse mediante firma manuscrita, firma electrónica, aceptación en portal con trazabilidad o una combinación de estos medios, conforme a la legislación aplicable y evidencia disponible.

## 23. Ley aplicable y solución de controversias

Este Contrato se rige por las leyes de la República de Honduras. Las partes procurarán resolver de buena fe cualquier controversia mediante negociación directa antes de acudir a la autoridad competente.

Si el CLIENTE tiene la calidad jurídica de consumidor en una relación a la que resulten aplicables normas de protección al consumidor, prevalecerán los derechos que legalmente sean irrenunciables.

24. Vigencia y aceptación

Este Contrato entra en vigor en la fecha indicada en la Orden de Servicio o en la fecha de activación de la instancia, según corresponda, y se mantiene mientras exista una suscripción vigente o sobrevivan obligaciones que por su naturaleza deban continuar.

Anexos incorporados por referencia

- Orden de Servicio / plan contratado.
- Política de Privacidad y Tratamiento de Datos.
- Política de Entrega Digital.
- Política de Cancelación y Reembolsos.
- Anexo de SLA, Soporte y Respaldos.
- Política de Datos, Exportación y Baja.
- Política de Uso Aceptable.
- Anexo de Tratamiento y Seguridad de Datos.

| Por SOLUCAB                             | EL CLIENTE                                  |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------|
| Nombre: _____                           | Nombre: _____                               |
| Cargo: _____                            | Cargo: _____                                |
| Firma/aceptación: _____                 | Firma/aceptación: _____                     |
| Fecha de aceptación: ____ / ____ / ____ | Versión legal aceptada: E9.5.3 · 2026-08-16 |