

2008



CONTRATOS
INFORMÁTICOS

G E S L E X · A B O G A D O S

José María Núñez
Socio

Introducción

EQUIPO **GESLEX**

Despacho de abogados dedicado a la consultoría, asesoría y auditoría en materia legal de NT e IT.

Nuestros Departamentos:

Procesal	Comercio electrónico
Protección datos	Protección de Software
Propiedad intelectual	Nuevas Tecnologías
Telecomunicaciones	Auditoría LOPD

Introducción

ALGUNAS CUESTIONES PREVIAS PARA LA EMPRESA:

- ✓ Importancia del conocimiento de la Legislación vigente
- ✓ Conocimiento del momento en que la Empresa está sujeta a ella
- ✓ Implicación de la dirección de la Empresa
- ✓ Creación de un departamento para su desarrollo y adaptación
- ✓ Exigencia del mismo nivel de cumplimiento a otros terceros con quien la empresa mantiene relaciones comerciales
- ✓ Riesgos del incumplimiento de la normativa vigente

Introducción

Fundamentalmente seis son las áreas que afectan al mundo de la Empresa en materia de NT:

- ☑ Propiedad intelectual
- ☑ Protección Jurídica de software
- ☑ Protección de Datos
- ☑ Seguridad de Datos
- ☑ Comercio Electrónico e Internet
- ☑ Telecomunicaciones

Introducción

El marco regulador de este derecho de las NT para la Empresa, es muy reciente -salvo derechos de autor- la primera normativa se publicó a principios de los noventa, para regular los aspectos jurídicos del software.

En cuanto a los derechos de autor, esta legislación ya regulaba este tipo de propiedad en el siglo anterior (1880), la cual ha venido siendo "parcheada" para implementar los avances de la tecnología

Introducción

PROPIEDAD INTELECTUAL:

Regula las condiciones de creación explotación y cesión a terceros de los siguientes tipos de activos empresariales:

- ✓ Obras susceptibles de derechos de autor
- ✓ Libros, textos, informes, fotografías
- ✓ Software
- ✓ Sitios Web
- ✓ Gestión de Bases de datos
- ✓ Recopilaciones de datos, anuarios, guías

Introducción

PROTECCIÓN DE DATOS:

Regula las condiciones para la creación, mantenimiento, uso y cancelación de datos de carácter personal de personas físicas.

- ✓ Internamente en la empresa
- ✓ Frente a las personas
- ✓ Frente a la agencia española de protección de datos
- ✓ Frente a terceros

Introducción

SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES:

Regula las condiciones de confidencialidad y seguridad de datos de carácter personal para llevar a cabo la creación, mantenimiento, uso y cancelación de los mismos respecto de:

- ✓ Las condiciones técnicas
- ✓ Las condiciones organizativas y
- ✓ Las condiciones físicas del tratamiento

Introducción

COMERCIO ELECTRÓNICO:

Regula las condiciones que deben cumplirse para:

- ✓ “Estar” en Internet
- ✓ Vender productos y servicios a través de Internet
- ✓ Realizar publicidad por Internet
- ✓ Servicios de intermediación, como la provisión de redes y acceso a Internet y almacenamiento y alojamiento de datos de las comunicaciones

Introducción

El cumplimiento de la legislación vigente en NT en la empresa debe pasar por el análisis y auditoría previa por tanto respecto de:

- Contratos informáticos
- Derechos de autor
- Protección de datos
- Seguridad de datos
- Servicios web

Introducción

RIESGOS DEL NO CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE:

- ✓ Pérdida y no protección de activos importantes para la empresa
- ✓ Denuncias internas y/o externas
- ✓ Demandas de terceros
- ✓ Responsabilidades administrativas, penales y civil subsidiaria
- ✓ Imagen y credibilidad
- ✓ Viabilidad de la empresa
- ✓ De un grano de arena se hace una montaña

Introducción

LA REGULACIÓN LEGAL DE LAS NT:

Con relación al marco legal de las NT, en 1994 la UE elaboró un plan de actuación que incluía la regulación de:

- ✓ La propiedad Intelectual
- ✓ La intimidad
- ✓ La protección electrónica y jurídica
- ✓ La seguridad de redes y servicios

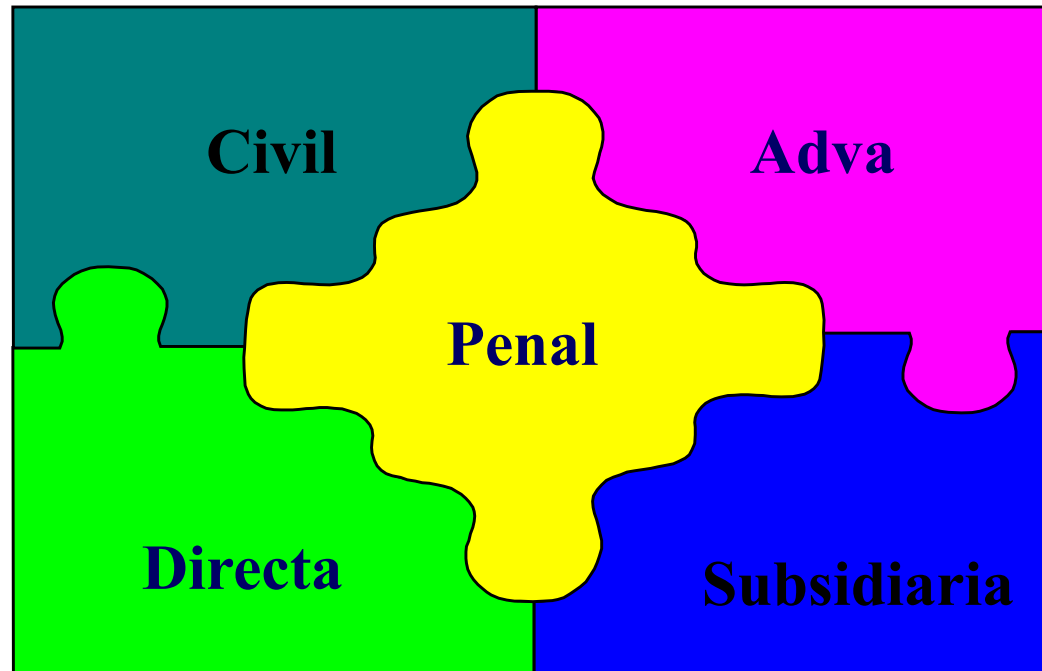
Introducción

NORMATIVA A TENER EN CUENTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN CONTRATO

- ✓ Ley de propiedad intelectual
- ✓ Ley de protección de datos
- ✓ Reglamento de medidas de seguridad
- ✓ Ley de servicios de la sociedad de la información
- ✓ Ley de firma electrónica
- ✓ Ley general de telecomunicaciones
- ✓ Otras normas del derecho
- ✓ Código civil y código de comercio

Introducción

RESPONSABILIDAD DERIVADA DE LAS RELACIONES ENTRE PARTES:



Introducción

Tradicionalmente se ha conocido a la contratación informática como aquella que tiene por objeto bienes y/o servicios de naturaleza informática **sin que por ello pueda afirmarse que los contratos informáticos constituyen una nueva categoría de contratos** en nuestro derecho, dado que en realidad, los modelos utilizados para su elaboración y formalización ya existían en nuestra Legislación -la mayoría incluso ampliamente regulados en algunas normas- y tan solo ha sido necesario incorporarles las connotaciones que rodean a los negocios sobre programas de ordenador.

Introducción

Ello ha supuesto que, los contratos utilizados para negocios como la compraventa, el alquiler o la prestación de servicios, se acomodaron al mundo de la informática -adoptando el lenguaje y las expresiones utilizadas en el sector- para regular y solucionar los problemas derivados de las actividades entre:

- ✓ Fabricantes
- ✓ Prestadores de servicios informáticos
- ✓ Empresas usuarias

Introducción

Además, la convergencia de redes, servicios de comunicaciones y sus tecnologías, han llevado a que el término contratación informática también se aplique a una serie de supuestos en que, si la contratación no tiene por objeto exactamente un producto o servicio informático propiamente dicho:

- ✓ Contratos de uso de base de datos
- ✓ Contratos de cesión o alquiler de datos
- ✓ Contratos de acceso a datos

Introducción

Por otro lado ahora existe otro concepto cuya denominación hace referencia, no al negocio u objeto del contrato sino al modo de formalización: **la contratación electrónica**

Es definida como la que se celebra a distancia sin que las partes estén simultáneamente presentes, siendo enviado en origen y recibido en destino el contrato por medio de equipos electrónicos de tratamientos y almacenaje de datos y que son enteramente transmitidos, encaminados y recibidos por medio de cable, radio, medios ópticos o por otros medios electromagnéticos.

Introducción

En la actualidad, la diversidad de bienes y servicios informáticos y la integración cada vez mayor en el mundo de la informática, han provocado un aumento de los tipos de contratos informáticos por lo que no es posible establecer un “numerus clausus” de categorías que los integran.

Por otro lado, los contratos informáticos como cualquier contrato implican por un lado, **un acuerdo de voluntades** entre las partes contratantes y por el otro lado, una **fuerza de obligaciones** para las mismas con fuerza de ley.

Introducción

En cuanto a las **características** de los contratos informáticos podemos señalar las siguientes con carácter general:

- a) Existen desde que una o varias personas físicas y/o jurídicas consienten en obligarse a dar alguna cosa o prestar algún servicio relacionado con la informática y sistemas de información.
- b) Se rigen por el principio espiritualista de libertad de forma, basta con la exteriorización de la voluntad de las partes.
- c) Son contratos atípicos, de manera que puede determinarse que, no tienen un contenido reglamentado legalmente.

Introducción

- d) Son contratos atípicos, de manera que puede determinarse que, no tienen un contenido reglamentado legalmente.
- e) Aunque pueden ser contratos de ejecución instantánea o tracto único es muy común la formalización de estos contratos con obligaciones de tracto sucesivo
- f) Muchos de estos contratos se configuran como contratos de adhesión.
- g) Forma parte del contrato en muchas ocasiones “Documentación preparatoria, documentación técnica y manuales de uso” de las aplicaciones informáticas.
- h) Normativa especial Legal en IT

Introducción

- i) Es habitual la existencia de un cierto desequilibrio que se agrava en los contratos de adhesión, v.gr . Como los de licencia de uso

En general debe pensarse que las normas aplicables a los contratos informáticos no dejan de establecer un sistema de protección de mínimos (muy eficaz cuando no hay un contrato escrito), sobre la base de que el contrato escrito entre las partes tras un periodo de negociaciones previas, seguramente habrán establecido unas estipulaciones más complejas.

Software



Software

El uso de software en la empresa implica el paso por cada una de las siguientes fases en función de la necesidad concreta:

- ✓ Compra de licencias de uso
- ✓ Elaboración de desarrollos a medida
 - Análisis funcional
 - Diagrama de flujo
 - Especificaciones técnicas
 - Elaboración del desarrollo
- ✓ Implantación
- ✓ Fase de pruebas

Software

- ✓ Implantación definitiva
- ✓ Garantía
- ✓ Manual de usuario
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Cambio de versión o actualización
- ✓ Modificación del software

Cada una de estas fases está protegida en nuestra legislación.

Software

¿Cómo?

- Registro de las obras ante el R P Intelectual
- Registro de la marca comercial ante el R P Industrial
- Inclusión de advertencias de reservas de derechos
- Acciones legales para su titular
- Depósitos institucionales o en terceros de confianza
- Contractualmente

En general, la contratación informática suele ser la forma más eficaz de la protección de software, además de suponer una forma de gestión de la actividad comercial por la que el empresario centra su atención en el negocio objeto de su empresa y encomienda a un tercero el “desarrollo y manejo de los sistemas informáticos”.

Software

ALGUNAS RECOMENDACIONES PREVIAS

- Analizar los riesgos que pueden afectar al núcleo del negocio.
- Definir los objetivos económicos (ahorro) y tecnológicos (eficiencia) que se persiguen con la externalización o contratación externa.
- Comparar las posibilidades existentes en el mercado y su experiencia.

Software

- Definir los recursos internos dedicados a la gestión de la relación con el contratado y la supervisión del servicio.
- Formalizar en contrato la relación que se establezca entre las partes.
- Las empresas usuarias deben romper en la medida de lo posible su dependencia con el aplicativo y con quien implanta la aplicación.
- Solicitar referencias.

Software

- Redactar los contratos con previo asesoramiento, con claridad y concisión, definiendo términos oscuros y sin incluir cláusulas abusivas que no van a poder cumplirse.
- Planificación de los proyectos a afrontar y la necesidad de crear un “Comité de Seguimiento y Control” entre cliente y proveedor.

Software

Algunas posibilidades contractuales:

- ✓ Contrato de desarrollo a medida
- ✓ Contrato de depósito de fuentes
- ✓ Contrato de Licencia de Uso
- ✓ Contrato de Mantenimiento
- ✓ Contrato de Distribución
- ✓ Contrato de Implantación
- ✓ Contrato de outsourcing
- ✓ Contrato de SLA (Acuerdo de Nivel de Servicios)
- ✓ Contrato ASP (Proveedor de Servicios de Aplicaciones)

Software

Problemas frecuentes entre las partes que deben ser resueltas en el contrato:

- Establecimiento de obligaciones por escrito
- Coordinación entre comerciales y técnicos
- Falta de conocimiento por los consultores de la empresa y negocio del cliente
- Calendarios
- Tiempos de dedicación por los consultores al cliente
- Rotación del personal
- Desplazamiento del personal del proveedor al cliente
- Migración de datos al sistema antiguo
- Reciclaje del personal usuario del sistema antiguo

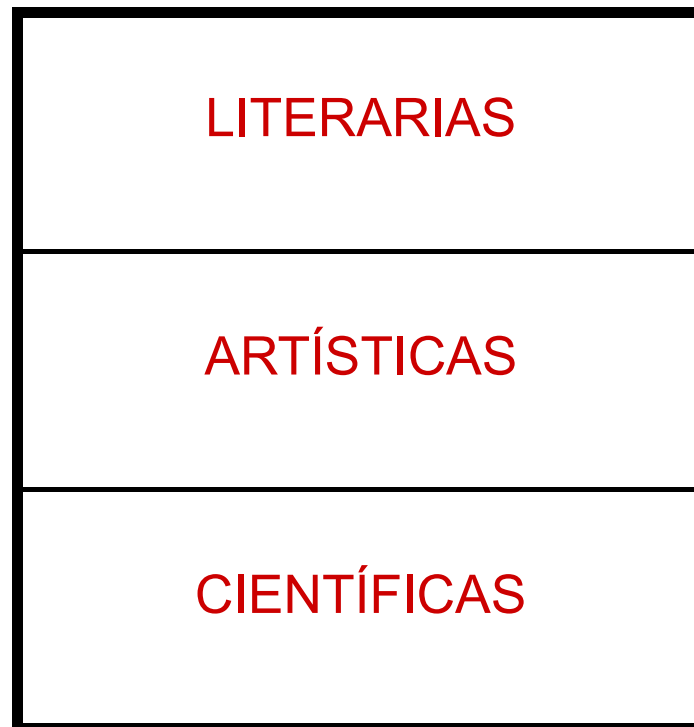
Software

Otras cuestiones a tener en cuenta por las partes:

- ✓ Elaboración de un inventario
- ✓ Mantenimiento de un inventario permanente
- ✓ Políticas de la empresa
- ✓ Formación a los empleados
- ✓ Cumplimiento de las penalizaciones
- ✓ Atención de los clientes, siempre el que más protesta
- ✓ La continuidad del servicio con terceros
- ✓ Falta de pruebas ante demandas legales
- ✓ Siempre es mejor un mal arreglo que un buen pleito
- ✓ Realizar una auditoria legal y de sistemas previa a la contratación informática

Software

La base de negociación sobre la titularidad del software está en la LPI, si bien en cuanto a qué obras son susceptibles de derechos de propiedad intelectual versus autor: las obras originales expresadas en cualquier soporte



Software

Algunos tipos de obras protegidas por los derechos de autor:

Software	Escritos	Proyectos	Audiovisual	Coreografías
Bdd	Conferencias	Maquetas	Pinturas	Diseños
Sitios Web	Informes	Planos	Tebeos	Cinematográficas
Libros	Esculturas	Gráficos	Comics	Colecciones
Folletos	Fotografías	Mapas	Ensayos	Bocetos

Software

Algunos derechos de autor:

MORALES	PATRIMONIALES	SUI GENERIS
Divulgación o no obra Nombre o pseudónimo Reconocimiento autoría Respeto integridad obra Modificar la obra Retirar la obra del comercio por cambio de convicciones	Reproducción Distribución Comunicación pública Transformación	Inversión cualitativa y cuantitativa de los medios: Financieros Tiempo Esfuerzo Energía Otros similares

Software

Características de los Derechos de autor:

MORALES	PATRIMONIALES	SUI GENERIS
Personalísimos Irrenunciables Inalienables Imprescriptibles Inembargables	Duración toda la vida + 70 años muerte Independencia de los D° Transmisibles	Nace en el momento en que finaliza la fabricación de la bdd Dura 15 años desde el 1 de enero siguiente al año de terminación Transmisible

Software

¿Cuáles son los derechos sobre un programa de ordenador desde el punto de vista de la LPI?. La LPI los limita a:

Derechos Morales

Decidir si su obra ha de ser divulgada y en qué forma.

Determinar si tal divulgación ha de hacerse con su nombre, bajo seudónimo o signo, o anónimamente.

El reconocimiento de la condición de autor de la obra.

Exigir el respeto a la integridad de la obra.

Impedir cualquier deformación, modificación, alteración.

Modificar la obra respetando los derechos adquiridos por terceros.

Retirar la obra del comercio, por cambio de sus convicciones intelectuales o morales, previa indemnización de daños y perjuicios a los titulares de derechos de explotación.

Software

¿Cuáles son los derechos sobre un programa de ordenador desde el punto de vista de la LPI?.

Derechos sui generis sobre las bases de datos:

protege la inversión sustancial, evaluada cualitativa o cuantitativamente, que realiza su fabricante ya sea de medios financieros, empleo de tiempo, esfuerzo, energía u otros de similar naturaleza, para la obtención, verificación o presentación de su contenido.

Derechos económicos de explotación y/o patrimoniales

Software

Reproducción (fijación de la obra en un medio que permita su comunicación y la obtención de copias de toda o parte de ella)

Distribución (puesta a disposición del público del original o copias de la obra mediante su venta, alquiler, préstamo o de cualquier otra forma, cuando la distribución se efectúe mediante alquiler se entenderá la puesta a disposición de los originales y copias de una obra para su uso por tiempo limitado y con un beneficio económico directo o indirecto)

Transformación (traducción, adaptación y cualquier otra modificación en su forma de la que se derive una obra diferente)

Software

Parte de la doctrina también incluye la Comunicación Pública (todo acto por el cual una pluralidad de personas pueda tener acceso a la obra sin previa distribución de ejemplares a cada una de ellas).

Si bien los artículos de la LPI dedicados a la protección jurídica del software no comprenden este derecho de explotación.

Cesión de los Derechos de explotación del autor:

- ✓ Inter vivos
- ✓ Mortis causa

Software

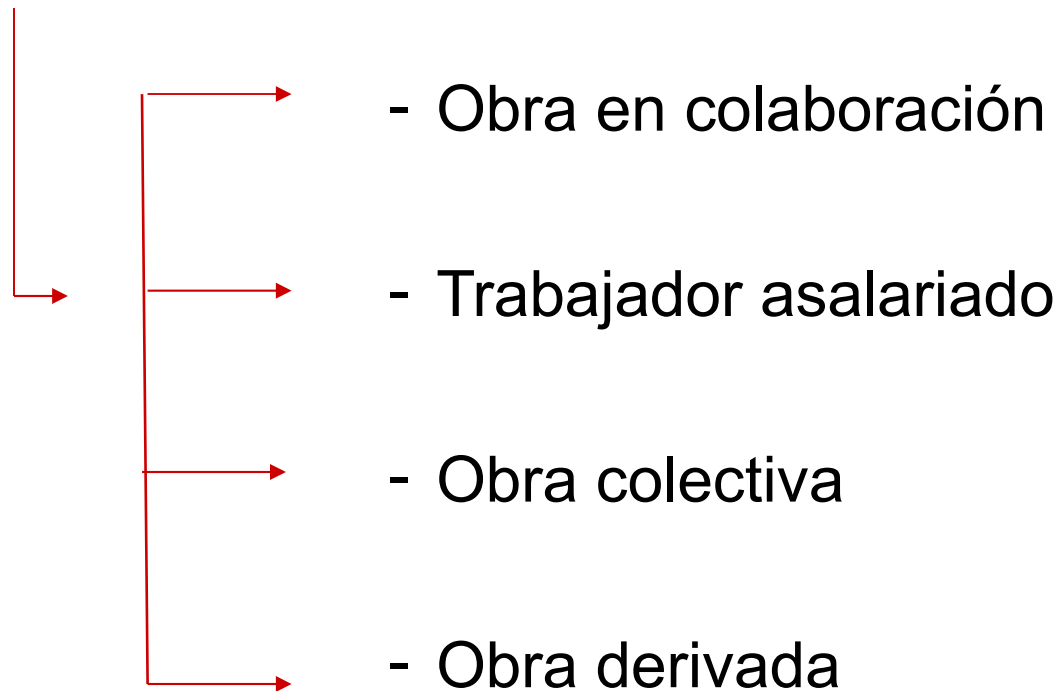
- ✓ Inter vivos:
 - ✓ en exclusiva o no
 - ✓ por escrito
 - ✓ tiempo
 - ✓ ámbito territorial
 - ✓ modalidades de explotación existentes o conocidos
 - ✓ Obras presentes

- ✓ Mortis causa

Software

EL AUTOR

Autor = persona natural que crea obra literaria, artística o científica



Software

En este punto es necesario distinguir entre dos tipos de titularidades y cesiones:

- De proveedor a cliente
- De empleado a empresario

Software

CESIÓN DE DERECHOS DE PROVEEDOR A CLIENTE:

1. Transmisión por contrato de los derechos de explotación: la cesión se limita al derecho o derechos cedidos, a las modalidades de explotación expresamente previstas y al tiempo y ámbito territorial que se determinen.
2. La falta de mención del tiempo limita la transmisión a cinco años y la del ámbito territorial al país en el que se realice la cesión. Si no se expresan específicamente y de modo concreto las modalidades de explotación de la obra, la cesión quedará limitada a aquella que se deduzca necesariamente del propio contrato y sea indispensable para cumplir la finalidad del mismo.

Software

CESIÓN DE DERECHOS PROVEEDOR A CLIENTE :

3. Será nula la cesión de derechos de explotación respecto del conjunto de las obras que pueda crear el autor en el futuro así como las estipulaciones por las que el autor se comprometa a no crear alguna obra en el futuro.
4. La transmisión de los derechos de explotación no alcanza a las modalidades de utilización o medios de difusión inexistentes o desconocidos al tiempo de la cesión.

Software

CESIÓN DE DERECHOS PROVEEDOR A CLIENTE:

Toda cesión deberá formalizarse por escrito. Si, previo requerimiento fehaciente, el cesionario incumpliere esta exigencia, el autor podrá optar por la resolución del contrato.

La cesión otorgada por el autor a título oneroso le confiere una participación proporcional en los ingresos de la explotación, en la cuantía convenida con el cesionario.

Podrá estipularse, no obstante, una remuneración a tanto alzado para el autor cuando, atendida la modalidad de la explotación, exista dificultad grave en la determinación de los ingresos o su comprobación sea imposible o de un coste desproporcionado con la eventual retribución.

Software

CESIÓN DE DERECHOS PROVEEDOR A CLIENTE:

En exclusiva: deberá otorgarse expresamente con este carácter y atribuirá al cesionario:

- a) la facultad de explotar la obra con exclusión de otra persona, comprendido el propio cedente,
- b) salvo pacto en contrario, las de otorgar autorizaciones no exclusivas a terceros,
- c) legitimación, con independencia de la del titular cedente, para perseguir las violaciones que afecten a las facultades que se le hayan concedido.

Esta cesión constituye al cesionario en la obligación de poner todos los medios necesarios para la efectividad de la explotación concedida, según la naturaleza de la obra y los usos vigentes en la actividad.

Software

CESIÓN DE DERECHOS PROVEEDOR A CLIENTE :

El cesionario en exclusiva podrá transmitir a otro su derecho con el **consentimiento expreso** del cedente.

En defecto de consentimiento, los cesionarios responderán **solidariamente** frente al primer cedente de las obligaciones de la cesión.

No será necesario el consentimiento cuando la transmisión se lleve a efecto como consecuencia de la disolución o del cambio de titularidad de la empresa cesionaria.

Software

CESIÓN DE DERECHOS PROVEEDOR A CLIENTE :

Cesión no en exclusiva: El cesionario no exclusivo quedará facultado para utilizar la obra:

a) de acuerdo con los términos de la cesión

b) en concurrencia tanto con otros cesionarios como con el propio cedente

c) su derecho será intransmisible, salvo cuando la transmisión se lleve a efecto como consecuencia de la disolución o del cambio de titularidad de la empresa cesionaria.

Software

CESIÓN DE DERECHOS TRABAJADOR EMPRESARIO:

Cuando un trabajador asalariado cree un programa de ordenador, en el ejercicio de las funciones que le han sido confiadas o siguiendo las instrucciones de su empresario, la titularidad de los derechos de explotación correspondientes al programa de ordenador así creado, tanto el programa fuente como el programa objeto, corresponderán, exclusivamente, al empresario, salvo pacto en contrario.

Ahora bien si se trata de una base de datos:

Software

CESIÓN DE DERECHOS TRABAJADOR EMPRESARIO:

Cuando se trata de una base de datos la LPI cambia el régimen y establece que la transmisión al empresario de los derechos de explotación de la obra creada en virtud de una relación laboral se regirá por lo pactado en el contrato, debiendo éste realizarse por escrito y a falta de pacto escrito, se presumirá que los derechos de explotación o económicos han sido cedidos en exclusiva y con el alcance necesario para el ejercicio de la actividad habitual del empresario en el momento de la entrega de la obra realizada en virtud de dicha relación laboral, no pudiendo en ningún caso el empresario, utilizar la obra o disponer de ella para un sentido o fines diferentes de lo expuesto.

Software

FASES DE LA CONTRATACIÓN INFORMÁTICA:

1. Preparación
2. Negociación
3. Elaboración
4. Suscripción
5. Ejecución
6. Resolución

Software

PREPARACIÓN

Las actuaciones que preceden a la suscripción del contrato componen la preparación del contrato.

Cualquier departamento de una empresa puede detectar la necesidad de suscribir un contrato informático.

Pero es conveniente que posteriormente a ello tres departamentos actúen conjuntamente: Legal, Sistemas y el que vaya a explotar el software sobre el que se pretenda contratar.

Software

PREPARACIÓN

Detectada la necesidad y puestos en coordinación los Departamentos mencionados seguirá una labor de búsqueda en el mercado para:

- El análisis de los productos existentes

- La elección del proveedor

- La preparación del borrador inicial del contrato

- La negociación del texto del contrato

Software

NEGOCIACIÓN Y ELABORACIÓN DEL CONTRATO

En base a los documentos previos a la contratación tales como oferta de producto, oferta económica, calendario e identificación de las partes, se inicia la redacción del primer borrador contractual:

Debe huirse de cláusulas abusivas

La redacción debe ser clara y ordenada

Hay que tener en cuenta que lo no pactado por las partes se regirá por la Legislación supletoria aplicable.

Software

NEGOCIACIÓN Y ELABORACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato se divide en los siguientes apartados:

- Reunidos
- Intervienen
- Expositivos
- Cláusulas con los pactos y estipulaciones
- Anexos

Software

NEGOCIACIÓN Y ELABORACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULAS COMUNES A CUALQUIER CONTRATO:

Definición de los términos

Legislación aplicable

Objeto del contrato

Condiciones

Recursos disponibles y titularidad

Plazos de entrega y cumplimiento del servicio (calendario)

Actualizaciones y nuevas versiones

Condiciones económicas (servicio y productos)

Software

NEGOCIACIÓN Y ELABORACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULAS COMUNES A CUALQUIER CONTRATO:

Sustituciones de personal

Cambios al contrato y forma de las mismas

Interlocutores válidos

Forma de las comunicaciones

Garantía (funcionamiento, originalidad y soporte)

Responsabilidad por los incumplimientos o cumplimientos defectuosos

Pacto de no contratación

Software

NEGOCIACIÓN Y ELABORACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULAS COMUNES A CUALQUIER CONTRATO:

Confidencialidad

Duración

Obligaciones de las partes

Titularidad y derechos de explotación

Acceso , uso y destino de los datos

Parte del mantenimiento durante el servicio

Terminación

Consecuencias de la terminación

Software

NEGOCIACIÓN Y ELABORACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULAS COMUNES A CUALQUIER CONTRATO:

Seguro por responsabilidad civil contractual y extracontractuales (pero no sustitución de las obligaciones contractuales) o conformidad del sistema de calidad

Elevación a público

General

Solución de conflictos (arbitraje y jurisdicción)

CLÁUSULAS ESPECIALES SEGÚN EL TIPO DE CONTRATO

Software

NEGOCIACIÓN Y ELABORACIÓN DEL CONTRATO

LOS ANEXOS:

El análisis funcional de un programa de ordenador.

Descripción del lenguaje, entorno de comunicaciones y especificaciones técnicas de un programa de ordenador.

Fases de trabajo a desarrollar.

Certificados de aceptación de los trabajos terminados.

Calendario de horas trabajadas y aceptadas en el cliente.

Calendario de actuaciones.

Precios y tarifas.

Software

SUSCRIPCIÓN, EJECUCIÓN Y RESOLUCIÓN:

Redactado el contrato será firmado por las dos partes y se iniciará su ejecución para lo cual siempre es conveniente crear una Comisión de Seguimiento.

Llegado su término por cualquier causa, las partes lo resolverán de acuerdo con lo estipulado previamente o con los nuevos pactos a que lleguen entre ellas. Las causas de la terminación del contrato pueden ser:

- a) El propio vencimiento del contrato porque llega a su término.
- b) La resolución anticipada.

Software

SUSCRIPCIÓN, EJECUCIÓN Y RESOLUCIÓN:

b.I) La resolución anticipada:

Por la decisión unilateral de una de las partes.

Por la decisión común de ambas partes.

Por el incumplimiento de una de las partes.

Por la quiebra o suspensión de pagos.

Por las causas comunes del C.C.

En cualquiera de los casos hay que prever:

Software

SUSCRIPCIÓN, EJECUCIÓN Y RESOLUCIÓN:

La terminación de acuerdo a la buena fe.

Pago por el cliente de cantidades debidas.

Facilitar el proveedor el cambio de prestador o a la propia empresa.

La declaración de mantenimiento del cliente en el uso legítimo de todas las aplicaciones objeto del contrato.

Destino de toda la documentación relacionada con el programa de ordenador.

Destino de los datos y en caso de destrucción método.

Devolución de la documentación confidencial.

Contrato con Programadores



Contrato con programadores

EL CONTRATO CON EMPLEADOS

Contrato a suscribir entre empresa desarrolladora y los empleados que participen en el desarrollo de un bien informático.

Cláusulas a contemplar:

Objeto: cesión de los derechos económicos sobre la obra a la empresa; los derechos morales se caracterizan por ser personales, irrenunciables e inalienables.

Condiciones de la cesión: derechos cedidos, tiempo, modalidades de explotación, en exclusiva o no y ámbito geográfico.

Contrato con programadores

Pacto de no concurrencia.

Pacto de no competencia.

Pacto de exclusividad en la prestación de servicios del empleado.

Remuneración, cuando el programador es un trabajador asalariado, que crea el programa en el ejercicio de su actividad laboral, no se produce propiamente una cesión de los derechos de explotación, ya que éstos le corresponden originariamente al empresario pero si presta servicios como profesional independiente la situación es distinta, es el llamado **ENCARGO DE OBRA**

Contrato con programadores

Garantía de autoría, funcionamiento.

Responsabilidad.

Registro del programa y reconocimiento de la participación en una obra colectiva.

Terminación del contrato.

Sumisión.

Desarrollo a Medida



Desarrollo a medida

DEFINICIÓN

Una de las partes se obliga a desarrollar un programa de ordenador para la otra parte contratante a cambio de un precio cierto, que se ajuste a las características funcionales y técnicas previamente especificadas por la parte adquiriente del mismo con el fin de alcanzar unos determinados objetivos.

Cláusulas a contemplar:

Objeto: La elaboración del programa de ordenador.

Desarrollo a medida

Cláusula o anexo de especificaciones.

Incluirá al menos:

- la descripción funcional del software
- especificaciones técnicas de la maquinaria o hardware adecuado o compatible para el correcto funcionamiento del programa
- especificaciones del sistema operativo
- lenguajes de programación
- programas con los que se interconectará
- informes de rendimiento del software
- normas sobre programación
- documentación del proyecto

Desarrollo a medida

Posibilidad de ampliación de requisitos inicialmente pactados.

Cuando el cliente no aporte los requerimientos concretos para la creación del programa, será necesario suscribir previamente un contrato de consultoría en el que entran en juego una serie de servicios de los cuales algunos posteriormente se convertirán en un contrato de desarrollo a medida del software.

Calendario para las fases de análisis y programación.

Desarrollo a medida

Calendario de plazos de entrega con fechas límite para la entrega total y entregas parciales. Con cada entrega se establecerá igualmente un plazo de prueba y aceptación definitiva o comunicación de fallos o defectos para su depuración por el desarrollador.

Entrega de un módulo

Tiempo de pruebas

Aceptación / Informe de incorrecciones

Implementación

Nueva entrega

Penalizaciones

Desarrollo a medida

Propiedad del programa desarrollado con las siguientes posibilidades:

Para el desarrollador (Contrato de Licencia de Uso).

Para la empresa cliente.

Copropiedad entre las dos partes.

Desarrollo a medida

En **Sentencia TS mayo 2003**, en que se discute la entrega de las llaves fuentes de un programa para poder adaptarse a las necesidades especiales del cliente o a las nuevas necesidades surgidas del uso, sin necesidad de autorización especial del autor a realizar en el programa los actos necesarios para la utilización del mismo, aunque implique modificación del programa, el TS establece algunas afirmaciones como:

El programa fue encargado y además hecho a medida del cliente y es el que ha corrido con los gastos de investigación y desarrollo, lo que ha supuesto una considerable inversión para el mismo, por lo que su viabilidad para el futuro no puede dejarse al puro interés, capricho o veleidad del proveedor del programa.

Desarrollo a medida

La LPI establece que no necesitarán autorización del titular, salvo disposición contractual en contrario, la reproducción o transformación de un programa de ordenador incluida la corrección de errores, cuando dichos actos sean necesarios para la utilización del mismo por parte del usuario legítimo, con arreglo a su finalidad propuesta y según la sentencia:

- 1.- Se cumplen los requisitos exigidos en la LPI.
- 2.- Porque hay que tener presente que el programa informático objeto de autos, no se refiere a un producto standard, sino que ha sido un programa individualizado.
- 3.- Lo que se pretende hacer no es una reproducción del mismo, sino de una modificación para adaptarlo a las necesidades del usuario que encargó el programa.

Desarrollo a medida

4.- Además se cumple que son los legítimos usuarios del programa y los actos de modificación son necesarios para la utilización del programa de ordenador, con arreglo a la finalidad propuesta -supuesto este último que se deduce la propia prueba pericial acordada para mejor proveer, y del propio hecho de que los demandados reconvinientes tuvieron que adquirir de distinto proveedor nuevo programa, apenas utilizado el anterior y ello, por no haberles sido entregada una copia de las «fuentes», del programa de ordenador individualizado, ya que sin ella no se puede actualizar el programa hecho a medida ni por supuesto introducir posibles mejoras-.

Desarrollo a medida

Se alega por el proveedor que perfeccionado el contrato por la anuencia de la oferta y la aceptación, los términos del mismo no pueden ser modificados ni ampliados, de forma distinta a lo acordado en razón de que ello produciría un desequilibrio de las prestaciones, por lo que no habiéndose convenido nada por los contratantes en torno a la propiedad de los programas que se confeccionaron “ad hoc”, en su día para, no pueden estar comprendidas dentro de la obligación de entrega la de esas «fuentes de los programas».

Desarrollo a medida

El motivo ha de ser **desestimado** porque el CC, refiere la obligación de las partes contratantes no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley, precepto que obliga a un plus, sobre la literalidad de los términos del contrato, recogidos en la oferta de la entidad demandante y suministradora del programa, habida cuenta de que el programa que se convino, fue uno creado por la suministradora “ad hoc”, para que cubriese las necesidades informáticas del cliente y por tratarse de un programa personalizado, y haber corrido el cliente con todos los gastos de investigación y desarrollo del programa, **la proveedora debió de entregarle una copia de las fuentes**, ya que sin ella no se puede actualizar el programa hecho a medida, ni introducir posibles mejoras.

Desarrollo a medida

Calidad de la aplicación: funcionamiento, autoría, soporte y objetivos alcanzados.

Garantía sobre la aplicación a partir del momento de la entrega final de la aplicación y aceptación por Cliente, duración y tipo de cobertura. Finalizada la garantía se iniciará el periodo de mantenimiento.

Acceso a datos.

Actualización y nuevas versiones.

Soporte o mantenimiento posterior a la entrega.

Deposito de Fuentes



Depósito de Fuentes

CONCEPTO

Aquél contrato por el que ambas partes se comprometen a depositar el código fuente de un programa de ordenador, de manera que ninguna de ellas tenga acceso al mismo, salvo en los casos determinados por ambas de común acuerdo.

Este contrato en general se formaliza por la necesidad de la empresa usuaria de un programa de ordenador de acceder en determinadas ocasiones al código fuente del programa y para romper la situación de dependencia tecnológica creada para la empresa respecto del desarrollador o proveedor informático, además de constituir prueba de originalidad del programa.

Depósito de Fuentes

Este contrato puede constituir una pieza separada de un contrato de licencia de uso de programa de ordenador o de un desarrollo a medida o bien puede estar integrado en las cláusulas tanto de la licencia como del desarrollo a medida.

El **tercero depositario** puede ser tanto:

- ✓ un notario
- ✓ una de las partes
- ✓ un tercero de confianza

Depósito de Fuentes

Cláusulas más habituales:

- ✓ Definición de las partes y concreción del programa de ordenador objeto del depósito, así como cualquier otra documentación adjunta al mismo.
- ✓ Condiciones del depósito y determinación del depositario del programa.
- ✓ Compromiso de entrega del código fuente en condiciones óptimas para ser reproducido por ordenador y permitir el uso al Cliente en el momento de la retirada, así como para llevar a cabo posibles modificaciones al mismo.
- ✓ Compromiso de sustitución del código depositado y toda la documentación, cada vez que elabore una nueva versión mejorada.

Depósito de Fuentes

- ✓ Determinación del pago de los gastos ocasionados por el depósito inicialmente realizado así como cualesquiera derivados del cambio de la versión del código.
- ✓ Duración.
- ✓ Motivos de retirada del código para cada parte, de los cuales suelen ser habituales:
 - Concurso de Acreedores. (Quiebra, suspensión de pagos), liquidación y disolución
 - Cambio de objeto y actividad social de Proveedor.
 - Incumplimiento por Proveedor de sus obligaciones de mantenimiento para Cliente.

Depósito de Fuentes

Incumplimiento por Proveedor respecto de la interoperabilidad del programa de ordenador con otros programas implementados en la Cliente.

- ✓ Titularidad de los derechos de explotación sobre el programa.
- ✓ Anexo Contrato de Depósito de las tres partes: cliente, proveedor y depositario, siendo las cláusulas más habituales:

Objeto

Depósito de Fuentes

El objeto del contrato consiste en la realización por el Proveedor de común acuerdo con el Cliente del depósito del código fuente del programa de ordenador así como la documentación adjunta en el depositario.

El depositario puede recibir la aplicación en el mismo acto de la suscripción del contrato o en un plazo posterior, con la obligación de guardarla y de restituirla.

También serán objeto del contrato las actualizaciones posteriores.

Depósito de Fuentes

Respecto de todo lo depositado el depositario tiene la obligación de guardar y restituir.

Finalmente puede exigirse al depositario la garantía de que no utilizará el código fuente ni desvelará el mismo a cualquier tercero excepto en las situaciones pactadas.

Otras cláusulas:

- ✓ Duración
- ✓ Precio
- ✓ Terminación
- ✓ Condiciones de la restitución
- ✓

Depósito de Fuentes

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Lugar del depósito
- ✓ Gestión de los cambios al contrato
- ✓ Terminación del depósito

En definitiva, se trata de un **contrato de depósito** de los regulados en el código civil

Licencia de Uso



Licencia de uso

CONCEPTO

Mediante este contrato el titular del derecho de explotación de un programa autoriza a otro a utilizar y/o usar el mismo, conservando el cedente del uso la titularidad del programa.

Es habitual que previamente a la suscripción de estos contratos entre las partes se cruce el llamado "documento de petición de requerimientos" en el que se detalla por parte del cliente las condiciones relativas a:

- Descripción funcional del programa
- Descripción de lo que debería hacer el sistema

Licencia de uso

- Cómo interactuarán los usuarios en el sistema
- Las condiciones en que el programa operará
- Los criterios de información que deben ser satisfechos por el programa.

Y para obtener el cumplimiento de estos criterios, en la etapa de definición de los requerimientos el Cliente debe:

- Identificar y consultar a los interesados para conocer sus expectativas.
- Detectar y corregir conflictos y establecer prioridades.
- Convertir los requerimientos del usuario en requerimientos del programa y sistema en que se integre.

Licencia de uso

Establecer los requerimientos en un formato estructurado.

Tipos de Licencia de uso:

Licencia de software básica: por la que el usuario puede utilizar el software cuando lo precise en cualquier ordenador.

Licencia de software individual: por la que el usuario puede utilizar el software solo en un ordenador especificado e individual.

Licencia corporativa de uso concurrente: el licenciatarario puede hacer uso del software al mismo tiempo en un número máximo de puestos previamente determinados.

Cláusulas a contemplar:

Definir (distribuidor, licenciatarario, usuario, aplicación, módulos)

Extensión de la licencia

Tipos de instalación (paralelo y productivo)

Garantía de autoría, funcionamiento y calidad

Actualización y soporte

Explotación desde un centro de cálculo.

Licencia de uso

Licencia Demo: por la cual solo puede utilizarse el software de forma no productiva durante un cierto tiempo.

Licencia a medida, licencia estándar, etc.

Cláusulas a contemplar:

Definiciones, un ejemplo:

Proveedor, cliente (empresa), usuario (persona física integrada en la organización del Cliente ya sea en virtud de una relación laboral o mercantil).

Licencia de uso

Programa de ordenador y funcionalidades del mismo de acuerdo con Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual otorga a "programa de ordenador" en su artículo 96: "Secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en un sistema informático para realizar una función o una tarea o para obtener un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión y fijación".

En el concepto legal y contractual están incluidas la documentación técnica y manuales de uso o páginas de ayuda, todos los cuales tienen la consideración y/o tratamiento de programa de ordenador.

Licencia de uso

Licencia de uso de cliente o licencia cliente: Se referirá a la licencia de uso aplicable al programa cliente que se instalará en el puesto de trabajo del usuario.

Licencia de uso del servidor: Se referirá a la licencia de uso aplicable al programa servidor, que será compartido por más de un usuario.

Puesto de trabajo: Máquina específica autorizada en la que se instalará y utilizará el programa.

Fallo de aplicación, fallo de reproducción, problema de integración, fallo intermitente, fallo puntual, carencia funcional, etc.

Licencia de uso

Forma de instalación y requerimientos técnicos de funcionamiento e interoperabilidad con otras aplicaciones o sistemas.

Condiciones de exclusividad o no, duración y ámbito geográfico.

Condiciones de uso.

De acuerdo con la LPI no necesitarán autorización del titular salvo disposición contractual en contrario la reproducción o transformación de un programa de ordenador incluida la corrección de errores, cuando dichos actos sean necesarios para la utilización del mismo por parte del usuario legítimo, con arreglo a su finalidad propuesta.

Licencia de uso

La realización de una copia de seguridad por parte de quien derecho a utilizar el programa no podrá impedirse por contrato en cuanto resulte necesaria para dicha utilización.

El usuario legítimo de la copia de un programa estará facultado para observar, estudiar o verificar su funcionamiento, sin autorización previa del titular, con el fin de determinar las ideas y principios implícitos en cualquier elemento del programa, siempre que lo haga durante cualquiera de las operaciones de carga, visualización, ejecución, transmisión o almacenamiento del programa que tiene derecho a hacer.

Licencia de uso

El autor -salvo pacto en contrario- no podrá oponerse a que el cesionario titular de derechos de explotación realice o autorice la realización de versiones sucesivas de su programa ni de programas derivados del mismo.

No será necesaria la autorización del titular del derecho cuando la reproducción del código y la traducción de su forma sea indispensable para obtener la información necesaria para la interoperabilidad de un programa creado de forma independiente con otros programas, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

a) Que tales actos sean realizados por el usuario legítimo o por cualquier otra persona facultada para utilizar una copia del programa, o, en su nombre, por parte de una persona debidamente autorizada.

Licencia de uso

b) Que la información necesaria para conseguir la interoperabilidad no haya sido puesta previamente y de manera fácil y rápida, a disposición de las personas a que se refiere la letra anterior.

c) Que dichos actos se limiten a aquellas partes del programa original que resulten necesarias para conseguir la interoperabilidad.

d) Se utilice únicamente para conseguir la interoperabilidad del programa creado de forma independiente.

e) Sólo se comuniquen a terceros cuando sea necesario para la interoperabilidad del programa creado de forma independiente.

Licencia de uso

f) No se utilice para el desarrollo, producción o comercialización de un programa sustancialmente similar en su expresión, o para cualquier otro acto que infrinja los derechos de autor.

Aceptación de los niveles de calidad funcional y operativa.

Titularidad del software.

Extensión de la licencia para un centro de cálculo.

Garantía de autoría, funcionamiento, soporte y calidad.

Precio y condiciones económicas.

Responsabilidad sobre los datos personales y otras responsabilidades (gestión de nóminas, email marketing, etc).

Límites de la responsabilidad del fabricante.

Licencia de uso

Actualización e información sobre nuevas versiones.

Soporte mantenimiento.

Causas de la terminación y consecuencias.

Mantenimiento



Mantenimiento

CONCEPTO

Aquel por el cual una de las partes se presta a proporcionar a la otra un servicio de mantenimiento sobre una determinada aplicación informática o equipo físico de hardware.

TIPOS DE MANTENIMIENTO

- ✓ Mantenimiento preventivo
- ✓ Mantenimiento correctivo
- ✓ Mantenimiento de valor añadido
- ✓ Mantenimiento formativo
- ✓ Mantenimiento informativo

Mantenimiento

Un ejemplo respecto de la prestación de servicios de mantenimiento correctivo:

PROVEEDOR no asume a título de mantenimiento objeto de este Contrato compromiso alguno de adjuntar o añadir a solicitud del CLIENTE nuevas funcionalidades al software, ni de desarrollar el software con otros desarrollos de otros software que pudieran ser utilizados conjuntamente con el software, ni, tampoco, de hacer funcionar el software en otros tipos de hardware o sistemas operativos distintos a los que se hubiera previsto.

Mantenimiento

“Se excluyen expresamente de las prestaciones cubiertas por el mantenimiento todas aquellas intervenciones que no hubiesen sido expresamente incluidas como prestaciones de mantenimiento en la presente Estipulación, tales como:

Las disfunciones causadas por una utilización incorrecta del software por el CLIENTE o por las modificaciones realizadas por el CLIENTE en el software, así como la reconstrucción de ficheros en el supuesto de destrucción accidental o el archivo de ficheros.

Tales prestaciones, de llevarse a cabo, se facturarán complementaria y automáticamente por PROVEEDOR conforme a sus tarifas en vigor.”

Mantenimiento

Cláusulas más comunes:

Definición de cada tipo de mantenimiento y aplicaciones (o módulos) sobre las que se contrata.

Algunas definiciones en cuanto al mantenimiento correctivo: **a)** error crítico, aquel que se produce en la aplicación, desarrollos derivados de la aplicación, en el sistema operativo de la aplicación o sistema de ficheros de la base de datos de la aplicación, que hace inoperativo el producto o causa un resultado catastrófico en la aplicación y requiere de una solución urgente, **b)** mal funcionamiento, aquel funcionamiento defectuoso de la aplicación que se produce en uno o varios de los ordenadores usados por el Cliente que provoca un resultado o acción incorrecta al utilizar la aplicación o restrinja materialmente su uso.

Mantenimiento

Tipo de soporte y condiciones de su prestación: horarios, medios de comunicación, recursos disponibles tanto humanos como de cualquier otra naturaleza, material utilizado, tiempos de respuesta.

Titularidad de los recursos.

Elaboración y titularidad de nuevo material.

Gastos por dietas y desplazamientos y supuestos de desplazamiento.

Mantenimiento

Forma de ampliación del servicio.

Subcontratación a terceros.

Niveles de servicio (LSA como anexo).

Responsabilidad. Un ejemplo:

“El software es utilizado bajo la única dirección, control y responsabilidad del CLIENTE al que corresponde:

Mantenimiento

- 1.- asegurarse de que la configuración del hardware está bien adaptada para la utilización del software.
- 2.- asegurarse de que todos los programas de ordenador utilizados conjuntamente con el software no presentan defectos que tengan consecuencias perjudiciales en el software.
- 3.- establecer los controles de funcionamiento suficiente y llevar a cabo los métodos de explotación adecuados;
- 4.- establecer, en su caso, planes de reparación adecuados, previendo procedimientos de sustitución y, de una forma general, adoptar toda medida que resulte apropiada para prevenir cualquier consecuencia dañina debida a la utilización del software.

Mantenimiento

PROVEEDOR no será en ningún caso responsable de los daños derivados de o relacionados con la no ejecución o ejecución defectuosa de las obligaciones a cargo de CLIENTE en virtud del presente Contrato, ni de la incorrecta utilización del software al no utilizarse conforme a su documentación, ni de cualquier daño indirecto que pueda resultar de la utilización del software por el CLIENTE. En particular, las partes convienen que el lucro cesante, la pérdida de ingresos o pedidos o pérdida de datos tendrán la consideración de daños indirectos y que los mismos **no darán lugar a ningún tipo de derecho indemnizatorio.**

Mantenimiento

Cualquiera que sea la causa por la que pudiera reclamarse responsabilidad al PROVEEDOR derivada de la prestación de mantenimiento, la pretensión indemnizatoria **no podrá exceder**, salvo en el supuesto de culpa grave o dolo, del canon anual por mantenimiento del software (impuestos no incluidos) pagado por el CLIENTE a PROVEEDOR, del año en curso en el que se genera la responsabilidad de PROVEEDOR.

Ninguna de las partes asumirá responsabilidad alguna por la no ejecución o el retraso en la ejecución de cualquiera de las obligaciones en virtud del presente Contrato si tal falta de ejecución o retraso resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito.”

Outsourcing



Outsourcing

DEFINICIÓN

Aquél por el cual una de las partes se obliga a prestar un servicio informático por cuenta de la otra.

Dada la necesidad de utilizar cada vez más información y con mayor celeridad, se impone la búsqueda de una especialización en materia informática: o bien esta especialización se hace desde una perspectiva interna de la empresa, lo que exige una mayor inversión y por ello limita esta opción a las grandes compañías; o bien por el contrario, la gestión informática se exterioriza, encomendándose a un tercero, que de forma especializada se encargará de su funcionamiento, solución más interesante para la gran generalidad de las empresas.

Outsourcing

Recomendaciones a la hora de realizar la implantación del Outsourcing:

En **primer lugar**, el Director Técnico o encargado del Departamento involucrado, debería preguntarse si su empresa está en condiciones de externalizar y analizar los posibles riesgos que puedan afectar al núcleo del negocio. Otro de los riesgos es la incapacidad de monitorizar la prestación.

En **segundo lugar**, se debe definir los objetivos económicos (ahorro), de negocio (competitividad) y tecnológicos (eficiencias) que se persiguen mediante la externalización.

Outsourcing

La **tercera recomendación** hace mención a la posibilidad de crear una plataforma de licitación en la que los mejores proveedores compitan. Entre los factores más importantes a la hora de seleccionar un proveedor de outsourcing se encuentran la experiencia en procesos similares, capacidad de infraestructura, capacidad tecnológica, capacidad financiera, alcance de la solución propuesta y niveles de servicio, coste y objetivos mutuos.

En **cuarto lugar**, destaca la importancia de evitar el proporcionar los costes del Cliente al Outsourcer. Debe ser el proveedor en cada caso el que oferte el precio y servicios que el crea beneficioso para la empresa y para él.

Outsourcing

En **quinto lugar**, hay que hacer referencia a que raramente es posible liberarse de todos los costes tras la externalización. Además de los cargos del Outsourcer, se tendrá que contar con los costes generados por la gestión de la externalización.

En **sexto lugar**, los contratos de outsourcing son de larga duración, por lo que podría suceder que la provisión externalizada no fuera capaz en un periodo a corto plazo de estar a la altura de los nuevos objetivos que surjan en el negocio.

Outsourcing

En cuanto a la naturaleza jurídica, si lo que se contrata es la **gestión informática**, con independencia de cualquier tipo de resultado, indudablemente nos encontramos ante la naturaleza propia del **arrendamiento de servicios**. Lo único importante es la actividad por la que se fijará un precio determinado. Este precio podrá establecerse atendiendo al tiempo empleado, o bien de una forma alzada. Las dificultades de la previa determinación de las horas a emplear en la gestión, impedirán en cierto modo, esta última solución. Si por el contrario en un previo estudio de las prestaciones solicitadas se pudiera determinar de forma más o menos exacta, el tiempo de servicio, una y otra solución vendrían a coincidir.

Outsourcing

Pero la consideración de arrendamiento de servicios y la forma de solicitar el mismo por parte de la empresa que subcontrata la gestión informática, la colocan en una cierta inseguridad, dado que sin haber fijado un objetivo determinado, el tiempo a emplear en esta actividad se puede desarrollar sin un resultado palpable.

La segunda opción se presenta como mucho más segura para ambas partes contratantes, pero también es cierto que la propia esencia del contrato de outsourcing nos muestra cómo el mismo puede alcanzar unos grados de complejidad tales, que impidan la prefijación del resultado a obtener, de forma clara e indubitada.

Outsourcing

La solución exigirá un estudio casuístico de los problemas que plantee cada contrato en particular, sus dimensiones, alcance, la intención de las partes, etc.

En cualquier caso, el precio del contrato, dada su naturaleza y aún en el caso de haberse predeterminado de forma exacta, debe admitir unas cláusulas de revisión fundadas en el justo equilibrio de las prestaciones.

El contrato de Outsourcing, junto con sus Anexos debe contener, en líneas generales los siguientes aspectos:

Outsourcing

- ✓ Detalle minucioso de los servicios que van a ser provistos por el Outsourcer.
- ✓ Detalle de los niveles a los cuales los servicios van a ser provistos.
- ✓ Deben de desarrollarse los siguientes listados:
 - Equipo existente y perteneciente al Cliente.
 - Equipo que vaya a ser vendido.
 - Equipo que vaya a ser arrendado.
 - Equipo provisto por el outsourcer para ser usado en provisión de los servicios.
 - Listado de software perteneciente al Cliente.
 - Listado de software perteneciente a un tercero.
 - Software que va a ser usado en la provisión de los servicios contratados.

Outsourcing

Especial importancia cobra en esta figura contractual, la propiedad del hardware y los derechos del software. Si se plantea la adquisición del hardware, se tendrá que determinar si la propiedad corresponde a una u otra de las partes contratantes.

El contrato deberá contener una descripción detallada de los elementos que forman el sistema informático, así como su utilización durante la vigencia del contrato de outsourcing.

Derechos sobre el software.

Outsourcing

Por otro lado es habitual que el outsourcer no ceda los derechos de reproducción y transformación ni el código fuente de aquellos elementos cuya propiedad intelectual le pertenecen, si bien el Cliente podrá obtener una licencia de uso para su utilización en el futuro.

En cuanto a la titularidad de las modificaciones realizadas en los programas de la empresa Cliente, deberá fijarse de forma precisa quien va a ser titular de los derechos de propiedad intelectual resultantes.

Los conocimientos que adquiere la empresa outsourcer de la empresa Cliente, en caso de que una vez resuelto el contrato pueda facilitárselos a empresas competidoras, podría serle muy perjudicial a la segunda. Lo más conveniente es pactar cesión en exclusiva, de estas transformaciones.

Outsourcing

Debe establecerse la situación laboral, de los trabajadores del Cliente, que va a surgir con la nueva relación contractual entre las dos empresas: cliente y outsourcer.

Duración del contrato.

El precio fijándose los momentos, cantidades y condiciones de este pago habitualmente unidos a las recepciones parciales de las prestaciones que se vayan cumpliendo.

Criterios de medición del servicio prestado, en líneas generales son los siguientes:

Outsourcing

- Disponibilidad.
- Capacidad.
- Utilización.
- Accesibilidad.
- Fiabilidad.

Dichos criterios deben de estar definidos en su correspondiente **Anexo**, para exigir al outsourcer el cumplimiento de los servicios prestados, e incluso como un baremo para solicitar las responsabilidades que se establezcan.

Cambios al contrato incluidos los motivos legales

Outsourcing

Condiciones de acceso a datos

Establecimiento de la Comisión de Seguimiento y Control, en el que participará personal de la organización de la Empresa Cliente y personal del outsourcer. A dicho órgano, se le debe facultar de poderes para gestionar el proyecto, de forma que la Empresa contratante conozca el estado del proyecto y, pueda de esta forma, realizar un control sobre el mismo. Entre sus funciones estará:

Coordinación entre el outsourcer y la dirección de la empresa Cliente.

Outsourcing

Seguimiento del Plan de Actuación y comprobación que se cumple.

Comprobar las desviaciones que se produzcan respecto a la integración en el Plan estratégico global de la empresa.

Elaborar informes sobre la calidad o nivel de servicio:
tiempos de respuesta, averías, nuevos desarrollos, etc.
Coordinación global a través de reuniones periódicas.

Outsourcing

Nivel de decisión y dirección que debe asumir la Empresa cliente en función del tipo de contrato de Outsourcing.

Procedimientos de comunicaciones y periodicidad de reuniones entre los responsables designados por las empresas participantes.

Dentro del apartado de las **comunicaciones** destacar:

- ✓ Calendario de Reuniones.
- ✓ Establecimiento de los procedimientos para convocar reuniones urgentes.
- ✓ Determinación de los Horarios de ambas entidades para realizar las pertinentes comunicaciones.

Acuerdo de Nivel de Servicio



Acuerdo de Nivel de Servicio

CONCEPTO

Es un documento que acompaña generalmente al contrato de outsourcing y desde este punto de vista consiste simplemente en la identificación de ciertos niveles de servicio o estándares que el prestador del servicio debe alcanzar o exceder.

Puede especificar las consecuencias de los fallos de servicio en los niveles acordados por las partes.

Puede incluir incentivos para la superación de determinadas metas

Acuerdo de Nivel de Servicio

Exige una planificación de los proyectos que hay que afrontar, sus prioridades y los recursos con que se puede contar.

Fijar unos criterios de valoración de cada servicio es una tarea muy compleja. El concepto de nivel de servicio debe ser el nexo de unión entre los Departamentos de Tecnologías de la Información y los usuarios.

Aunque en realidad es la parte fundamental de una relación de outosourcing, la negociación de este tipo de acuerdos puede resultar difícil, muchas empresas prestadoras imponen unos contratos, prácticamente de adhesión, que únicamente son modificados, dependiendo del tamaño y el precio de la transacción.

Acuerdo de Nivel de Servicio

Cláusulas del acuerdo:

Estructuras de dirección y las medidas que van a ser acordadas por las partes.

Provisiones interpretativas que contiene todos los términos definidos y que son utilizados por el contrato de outsourcing.

Garantías que van a ser aplicables y régimen de responsabilidad, que va a ser aplicable durante el tiempo de vigencia del Acuerdo.

Acuerdo de Nivel de Servicio

La descripción del servicio

Definición de los niveles de servicios clave.

Definición de los criterios o medidas para evaluar.

Establecimiento de procedimientos para seguir el cumplimiento de los niveles de servicio prefijados.

Alguno de los criterios que pueden resultar útiles a la hora de efectuar una valoración para desarrollar correctamente los Acuerdos de Nivel de servicio, son los siguientes:

Acuerdo de Nivel de Servicio

1) Disponibilidad

Comprende aquellas medidas temporales que nos señalan el tiempo durante el cual podemos utilizar el servicio ofertado. En principio, una disponibilidad del 100 por 100 sería la deseable pero esto tiene un coste exponencial cuanto más nos acerquemos al 100 por lo que habrá que elegir un grado de disponibilidad a partir del cual no sea rentable mejorar.

El tiempo durante el cual podemos utilizar el servicio tiene un comienzo y un final y puede medirse fácilmente en términos de horas, minutos, etc. Ahora bien, habrá que tener en cuenta dos factores más: número de interrupciones y frecuencia de las mismas.

Acuerdo de Nivel de Servicio

2) Capacidad

Comprende aquellas medidas que nos facilitan la carga que se podrá soportar o procesar durante el periodo de disponibilidad de un servicio.

3) Utilización

No siempre el usuario utiliza toda la capacidad de carga que tenía disponible por ello es preciso conocer cuál ha sido la carga realmente utilizada.

Acuerdo de Nivel de Servicio

4) Accesibilidad

Se trata de establecer una medida que sirva para el control del acceso de los usuarios al servicio.

5) Fiabilidad

Se precisa una medida que cuantifica la confianza que un usuario puede depositar en la oferta de servicio. Acompaña a los demás criterios y sirve para ponderarlos en el momento de fijar los niveles de servicios.

Acuerdo de Nivel de Servicio

En definitiva se debe incluir una definición de los objetivos a alcanzar incluyendo contenidos, plazos e informes de resultados.

Los niveles de aceptación de los servicios estableciendo unos mínimos de calidad:

- Tiempo de servicio
- Demoras
- Tiempo de resolución de fallos o averías
- Porcentajes de incumplimiento de tiempos

Acuerdo de Nivel de Servicio

Definición de las herramientas de control y medición de los servicios que se prestan en función de los parámetros que las partes acuerden.

Informes de Seguimiento y elaboración de encuestas.

Definición de los canales de comunicación entre las partes.

Penalizaciones por la falta de prestación o prestación defectuosa del servicio así como incumplimiento de los plazos.

Acuerdo de Nivel de Servicio

Consecuencias del aporte de servicios de valor añadido al cliente, régimen de transferencia de tecnología y del saber hacer en su caso.

Responsabilidades y garantías que se pactan entre las partes de cara a cubrir negligencias e incumplimientos.

Mail Marketing



Mail Marketing

SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

- Servicios de la sociedad de la información: todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario.
- El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.
- Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

Mail Marketing

SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

- 1) La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.
- 2) La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.
- 3) La gestión de compras en la red por grupos de personas.
- 4) El envío de comunicaciones comerciales.
- 5) El suministro de información por vía telemática.
- 6) El vídeo bajo demanda, como servicio en que el usuario puede seleccionar a través de la red, tanto el programa deseado como el momento de su suministro y recepción, y, en general, la distribución de contenidos previa petición individual.

Mail Marketing

SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

También son servicios de la Sociedad de la Información aquellos de intermediación por los que se facilita la prestación o utilización de otros servicios de la sociedad de la información o el acceso a la información.

V.gr. Provisión de servicios de acceso a Internet, transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios, alojamiento en los propios servidores de datos, aplicaciones o servicios suministrados por otros y provisión de instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos o de enlaces a otros sitios de Internet

Mail Marketing

SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

¿Quién es prestador de un servicio de la SI?

- Toda persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información, sea como:
 - Prestador de servicios o prestador.
 - Prestador de servicios de intermediación.

¿Condiciones para prestar un servicio de la SI?

- Pudiendo prestarse los servicios de la sociedad de la información:
 - Libremente
 - Sin necesidad de autorización previa

Mail Marketing

SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

PROTECCIÓN DE PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

- ✓ Orden Público
- ✓ Salud Pública
- ✓ Respeto a la dignidad de las personas
- ✓ Protección de la juventud y la infancia

OBLIGACIONES

- ✓ Constancia registral del nombre de dominio
- ✓ Información General a los destinatarios de servicios y a los órganos administrativos y judiciales
- ✓ Obligaciones con relación a los contenidos

Mail Marketing

SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

- ✓ **Regla general:** los prestadores solo responden de los contenidos que ellos elaboren o se hayan elaborado por cuenta suya
- ✓ **Prestadores intermediarios:** Operadores de redes, proveedores de acceso, de alojamiento o almacenamiento de datos, prestadores de enlaces a contenidos, o los que realizan la copia temporal: solo responden si no modifican, permiten el acceso, respetan las normas del sector, retiran la información

Mail Marketing

SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Las condiciones para la publicidad electrónica:

- ✓ Consentimiento para el uso del dato personal o fuente pública (garantizando la oposición en el momento de la recogida de datos y el derecho de información momento de la recogida del dato finalidades, responsable, dirección, destinatarios y ejercicio de derechos)
- ✓ Consentimiento para el uso del medio electrónico (garantizando la oposición en el momento de solicitud del consentimiento y la revocación)
 - Expresamente autorizados o solicitados no clientes
 - Tácito para clientes con obtención lícita del dato y productos de la propia empresa y similares a los contratados

Mail Marketing

SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Además en cada correo **debe garantizarse** al destinatario:

- La oposición y/o revocación al consentimiento prestado para el uso del medio electrónico como medio publicitario
- El ejercicio de los derechos ARCO
- Indicarse el origen de los datos personales (email) utilizados para el envío
- Indicarse claramente que se trata de publicidad

Asimismo deberá garantizarse al afectado un derecho de información claro y completo acerca del almacenamiento y recuperación en equipos terminales de las cookies garantizando la posibilidad de rechazar el tratamiento

Mail Marketing

EL CONTRATO PARA REALIZAR PUBLICIDAD POR E-MAIL

- Es otro contrato publicitario
- Pero el canal de la publicidad es electrónico
- El email es dato de carácter personal
- La herramienta de envío masivo de los correos es una aplicación informática
- De manera que las posibilidades de contratación suelen ser:
 - ✓ Licencia uso de la herramienta en casa del cliente + prestación de servicio de mantenimiento + contrato de acceso a datos acompañando al mantenimiento
 - ✓ Envío de información (publicidad y datos de correo) al proveedor para que ejecute la campaña (contrato de acceso a datos) o petición de compra de bdd para la realización de los envíos

Mail Marketing

EL CONTRATO PARA REALIZAR PUBLICIDAD POR E-MAIL

En cualquier caso es preciso pactar:

- ✓ Titularidad de los datos
- ✓ Origen de los datos
- ✓ Responsabilidad de los datos
- ✓ Redacción cláusulas informativas
- ✓ Responsabilidades
- ✓ Garantías
- ✓ La subcontratación de servicios

Acceso y Uso de Servicios WEB



Acceso y uso de servicios web

INFORMACIÓN GENERAL A DISPOSICIÓN DEL USUARIO

Artículo 10 de la LSSI, el prestador de servicios de la sociedad de la información deberá facilitar de forma permanente, fácil, directa y gratuita a los destinatarios del servicio (incluyéndola por ejemplo en su página web) la siguiente información:

- Nombre o denominación social;
- Residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España;
- Dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.

Acceso y uso de servicios web

INFORMACIÓN GENERAL A DISPOSICIÓN DEL USUARIO

- Datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que se encuentren inscritos, o a aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad, relativos a su nombre de dominio o dirección de Internet que, en su caso, utilice para su identificación en Internet, así como todo acto de sustitución o cancelación de los mismos.
- Los códigos de conducta a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente.
- En el caso de que su actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión.

Acceso y uso de servicios web

INFORMACIÓN GENERAL A DISPOSICIÓN DEL USUARIO

Si ejerce una profesión regulada deberá indicar:

- Colegio profesional al que pertenezca y número de colegiado.
- El título académico oficial o profesional con el que cuente.
- El Estado de la UE o Espacio Económico Europeo en el que se expidió dicho título y correspondiente homologación o reconocimiento.
- Las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión y los medios a través de los cuales se puedan conocer, incluidos los electrónicos.
- El número de identificación fiscal que le corresponda.
- Información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío.

Acceso y uso de servicios web

EL CONTRATO PARA ACCEDER Y VISITAR UN SITIO WEB

- Se trata de las llamadas políticas de uso de la web
- Tienen carácter temporal, debiendo ser modificadas y adaptadas en función de los servicios que se vayan incorporando posteriormente y de las modificaciones que se produzcan en la legislación vigente o futura
- La inclusión de las Condiciones de Uso del sitio no obsta ni exime de la obligación legal de informar y en su caso proporcionar, las condiciones del correspondiente contrato que pudiera suscribirse por su utilización
- Asimismo, estas condiciones de uso pueden quedar modificadas o ser suprimidas en todo o en parte por las condiciones particulares de uso de los servicios que se suministren a través de la página

Acceso y uso de servicios web

EL CONTRATO PARA ACCEDER Y VISITAR UN SITIO WEB

- Las Condiciones Generales de Uso deben estar disponibles y accesibles en cualquier momento para los usuarios, en un lugar visible y ser redactadas de forma clara y precisa
- El título del encabezado que deba seleccionarse con el ratón deberá estar resaltado, ser explícito y específico, de manera que transmita al visitante del sitio web una idea clara del contenido que se le va a mostrar
- Pueden sustituir en todo o en parte, completar y/o modificar lo dispuesto la Condiciones Particulares respecto a la regulación del acceso y uso de un determinado servicio y/o contenido del sitio web, cuyo caso habrá de determinarse en caso de contradicción (Condiciones Generales con aquellos determinados en las Condiciones Particulares) para un concreto servicio o contenido, que prevalecerá

Acceso y uso de servicios web

EL CONTRATO PARA ACCEDER Y VISITAR UN SITIO WEB

Aspectos a tener en cuenta:

- Objeto del sitio web
- Derechos, obligaciones y prohibiciones generales para el usuario:
 - A que puede acceder el usuario
 - Sus obligaciones
 - Prohibiciones
- Derechos y obligaciones de titular del sitio web
- Exención y limitación de responsabilidad de titular del sitio web
- Uso y custodia de claves de acceso
- Propiedad intelectual e industrial

Acceso y uso de servicios web

EL CONTRATO PARA ACCEDER Y VISITAR UN SITIO WEB

Aspectos a tener en cuenta:

- ✓ Solicitud de información
- ✓ Consulta de las dudas o sugerencias
- ✓ Duración
- ✓ Acuerdo completo
- ✓ Nulidad y anulabilidad
- ✓ Jurisdicción y resolución de conflictos

Acceso y uso de servicios web

EL CONTRATO PARA ACCEDER Y VISITAR UN SITIO WEB

En realidad se trata de **CONDICIONES GENERALES DE ADHESIÓN**

de manera que deberá tenerse en cuenta:

- ✓ Letra pequeña de los contratos
- ✓ Cláusulas nulas por abusivas
- ✓ Protección judicial
 - ✓ Acciones colectivas
 - ✓ Sentencias
 - ✓ Publicidad de las sentencias
 - ✓ Sanción administrativa

Acceso y uso de servicios web

EL CONTRATO PARA ACCEDER Y VISITAR UN SITIO WEB

Protección extrajudicial

- Notarios
- Corredores
- Registradores

Acceso y uso de servicios web

TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE NAVEGACIÓN

- ✓ Información en el momento de la recogida de datos personales
- ✓ En la página inicial del sitio y en todos los lugares donde se recojan datos personales en línea deberá poderse acceder directamente a información completa sobre la política de protección de la intimidad (incluida la forma de ejercer el derecho de acceso.
- ✓ Información relativa a la cesión de datos personales
- ✓ Consentimiento del afectado para el tratamiento
- ✓ Consentimiento del usuario para la cesión de sus datos
- ✓ Usos y finalidades

Acceso y uso de servicios web

TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE NAVEGACIÓN

- ✓ Seguridad de los datos
- ✓ Cookies y tratamientos invisibles de datos
- ✓ Movimiento internacional de datos
- ✓ Consideración de la dirección electrónica como dato personal

Acceso y uso de servicios web

SERVICIOS PARTICULARES WEB

- ✓ En realidad son un anexo de las condiciones particulares.
- ✓ Establecer particularidades a las CG según los servicios web
- ✓ Titularidad del servicio
- ✓ Condiciones del servicio
- ✓ Usos permitidos del servicio
- ✓ Requerimientos específicos a cumplir por el usuario
- ✓ Comunicaciones y LOPD
- ✓ Remisión expresa a la aplicación de las CG en lo no previsto

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

- Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.
- Para que sea válida la celebración de contratos por vía electrónica no será necesario el previo acuerdo de las partes sobre la utilización de medios electrónicos. En el caso de que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico.

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

- El soporte electrónico en que conste un contrato celebrado por vía electrónica será admisible en juicio como prueba documental.
- Las partes podrán pactar que un tercero archive las declaraciones de voluntad que integran los contratos electrónicos y que consigne la fecha y la hora en que dichas comunicaciones han tenido lugar. El tercero deberá archivar en soporte informático las declaraciones que hubieran tenido lugar por vía telemática entre las partes por el tiempo estipulado que, en ningún caso, será inferior a cinco años.

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

Obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación

El prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de informar al destinatario de manera clara, comprensible e inequívoca, y antes de iniciar el procedimiento de contratación, sobre los siguientes extremos:

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

Obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación

- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y
- d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando:

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

- a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o
- b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, cuando estos medios no sean empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.

Las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

Información posterior a la celebración del contrato

El oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación al que la hizo por alguno de los siguientes medios:

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

- a) El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o
- b) La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

En los casos en que la obligación de confirmación corresponda a un destinatario de servicios, el prestador facilitará el cumplimiento de dicha obligación, poniendo a disposición del destinatario alguno los medios citados

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a que se dirijan puedan tener constancia de ello.

En el caso de que la recepción de la aceptación se confirme mediante acuse de recibo, se presumirá que su destinatario puede tener la referida constancia desde que aquél haya sido almacenado en el servidor en que esté dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.

No será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta al igual que en los casos anteriores (no consumidores y no ánimo de vulnerar la norma

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

Lugar de celebración del contrato

Los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervenga como parte un consumidor se presumirán celebrados en el lugar en que éste tenga su residencia habitual.

Los contratos electrónicos entre empresarios o profesionales, en defecto de pacto entre las partes, se presumirán celebrados en el lugar en que esté establecido el prestador de servicios.

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

En la venta directa se descargará del sitio web producto (v.gr. Software) y en la indirecta se emplearán medios convencionales de mensajería

En conclusión, vender por Internet:

- *Contrato de venta directa
- *Contrato de venta indirecta
- *Información previa al contrato
- *Información posterior
- *Contratos con operadores logísticos, portales, entidades financieras, mantenimiento sistemas y otros

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

Finalmente mencionar que es muy importante tener en cuenta las disposiciones de la Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero de ordenación del Comercio Minorista para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias y en concreto contemplar en los contratos de venta:

Acceso y uso de servicios web

VENTA A TRAVÉS DE LA WEB

- ✓ Propuesta de contratación
- ✓ Información previa
- ✓ Consentimiento expreso de la aceptación de la oferta
- ✓ Ejecución y pago
- ✓ Derecho de desistimiento
- ✓ Pago por tarjeta
- ✓ Información al consumidor
- ✓ Garantía de sus derechos

Acceso y uso de servicios web

ACUERDOS PARA LA EXPLOTACIÓN COMERCIAL DE LOS SERVICIOS WEB

- ✓ Las partes
- ✓ Los expositivos
- ✓ Las condiciones
- ✓ La obligación de notificar y solicitar el consentimiento para incluir los links
- ✓ No adquisición de derechos
- ✓ No cesión de marcas
- ✓ Respeto de los logos y marcas

Acceso y uso de servicios web

ACUERDOS PARA LA EXPLOTACIÓN COMERCIAL DE LOS SERVICIOS WEB

- ✓ Notificación inmediata de cambios en URLs o web
- ✓ Solución amistosa de las diferencias
- ✓ Vigencia
- ✓ Condiciones de presentación del link
- ✓ No cesión del acuerdo

Muchas Gracias por su atención

Con excepción de la reproducción y distribución realizada por IIR ESPAÑA, queda prohibida la reproducción, transformación, distribución, copia y/o comunicación pública, total o parcial por cualquier forma o medio de este documento, salvo expresa autorización por escrito de GESLEX ABOGADOS, S.L..