

## **CASO PRÁCTICO 2: OFERTA DE CONTRATO “LLAVE EN MANO” PARA PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES**

### **Contexto**

Este tipo de proyectos, caracterizados por realizarse bajo la modalidad de contrato llave en mano, suelen regirse por un contrato de licencia y soporte de software, que regulan tanto la implementación y uso del software como los servicios incluidos dentro del soporte técnico necesario para su uso en sistemas productivos del cliente (usuario o licenciatario)

La especialidad de la licencia “llave en mano” consiste en que se pacta expresamente una garantía o resultado concreto: que el software satisfaga las necesidades concretas del usuario-licenciatario. De hecho, la licencia “llave en mano” puede, en principio, recaer tanto sobre software propietario como sobre software libre.

Esta especialidad no se da en el software de uso doméstico comercializado en masa, sino en el caso de software de aplicaciones complejo, destinado a empresas. No se trata de un software que el proveedor desarrolle por encargo del usuario (en cuyo caso estaríamos ante un contrato de desarrollo de software), sino que el proveedor licencia al usuario un software estándar de su titularidad.

Sin embargo, aun siendo estándar, el proveedor sí que se encarga de realizar una serie de adaptaciones al software para adecuarlo a las necesidades concretas del usuario, según lo que éste le haya solicitado. Estas adaptaciones se conocen con el término de parametrizaciones o extensiones (cuando no modifican parte del código fuente), o personalizaciones o modificaciones (cuando conllevan la adaptación del código fuente), siendo estas últimas las que caracterizan las licencias “llave en mano”.

En tal caso, en la licencia de uso se pactan servicios adicionales como la “instalación” del software, que queda a cargo del proveedor; así como la existencia de un período de prueba y/o test de conformidad, durante los cuales el usuario comprueba que el software funciona de acuerdo con sus necesidades. Una vez transcurrido el período de prueba o superado con éxito el test de conformidad, el usuario da su aceptación al software y se inicia propiamente la licencia. Claro está, el usuario-licenciatario abona un precio por la licencia “llave en mano” bastante mayor al que pagaría por la licencia de un software puramente estándar.

En las licencias “llave en mano” constituye un pacto esencial que el software ha de satisfacer necesidades específicas del usuario. Por ello, el software estándar deberá ser adaptado al usuario.

En estas licencias “llave en mano”, aunque el software pueda ser propietario, el hecho de incorporar adaptaciones para adecuarlo a las necesidades del usuario puede suponer también que el usuario-licenciatario tenga un derecho limitado a modificar el software y de acceso al código fuente; en particular, para crear, modificar o suprimir las personalizaciones o parametrizaciones mencionadas.

Cuando el proveedor permite al usuario hacer tales adaptaciones, éste pasa a tener –siquiera de forma limitada– un derecho de transformación sobre el software licenciado. Y, si el usuario puede hacer “modificaciones”, también se contempla una posibilidad limitada de acceso al código fuente del programa.

De contemplarse estos derechos a favor del usuario, la licencia de uso regulará asimismo a quién pertenecen los derechos de autor sobre esas personalizaciones o parametrizaciones: normalmente, se preverá que tales derechos de autor correspondan al usuario, pero el proveedor licenciante se puede reservar ciertas prerrogativas.

Así, de corresponder al usuario los derechos de autor sobre las adaptaciones que desarrolle del software, el proveedor puede exigir el compromiso de éste a no distribuirlas a terceros sin contar con su beneplácito (en forma de autorización a la distribución, o derecho preferente del proveedor a adquirir una licencia sobre las adaptaciones).

Un ejemplo de este tipo de licencias, lo encontramos en contratos de licencias cuya cláusula relativa a modificaciones y extensiones dispone que: “El CLIENTE podrá hacer modificaciones y extensiones al

software [...] siempre que sea para su uso, en la/s unidad/es designada/s y de conformidad con lo establecido en la presente cláusula.”

“En el caso de que el CLIENTE lleve a cabo una modificación o extensión en el software sin la participación del PROVEEDOR, el primero ostentará sobre dicha modificación o extensión todos los derechos de propiedad intelectual, sin perjuicio de los derechos que sobre el software le corresponden al PROVEEDOR.”

“Asimismo, las modificaciones o extensiones del cliente únicamente podrán ser usadas en conexión con las actividades propias del negocio del CLIENTE, no pudiendo ser distribuidas, licenciadas, sublicenciadas, vendidas, transferidas ni de cualquier otro modo cedidas a terceros.”

Dentro del software libre existen diversas variantes de las licencias.

### **Desarrollo del caso**

La resolución del caso consiste en establecer las bases mínimas para la redacción de una oferta para la contratación de un proyecto de implementación de un sistema de planificación empresarial (ERP) con la modalidad de licencia llave en mano, para una empresa cuya solicitud de expresión de interés (petición de oferta) se expone a continuación:

**Expresión de Interés:** Implementación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).

La *empresa* invita a empresas calificadas o sus representantes (licitantes) a presentar sus Expresiones de Interés para la implementación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP). Esta solución permitirá a la *empresa* la integración de los datos y procesos de la organización en un sistema unificado, que haga eficiente los procesos, integre y coordine las diferentes áreas, proporcione información necesaria y oportuna para la correcta toma de decisiones y se disponga de una plataforma tecnológica que le permita adaptarse fácilmente a los constantes cambios de la industria y hacer frente al mercado competitivo del Sector de Telecomunicaciones. Dicha solución será implementada a través de un contrato “Llave en Mano” con un alcance básico siguiente: Plataforma de Hardware y elementos de conectividad para integrarse con sus filiales, Sistemas Operativos, Gestión de Bases de Datos y herramientas de Desarrollo, Software de Aplicación (ERP), Consultoría de Implementación, Capacitación y Soporte Técnico.

El Contrato se ejecutará en dos fases y deberá ser ejecutado en veinte meses como plazo máximo:

Fase 1 (ocho meses): Establecer una plataforma base segura, actualizada e integrada al actual Sistema de Administración Financiera de la empresa y que integre los módulos siguientes: Gestión financiera integrada, Compras e inventarios, Control Presupuestario, Gestión de Proyectos, Aprovisionamiento, Sistema de Información gerencial.

Fase 2 (doce meses): Control de los Ingresos que integre los módulos siguientes: Planificación estratégica y análisis de rentabilidad, Gestión financiera del cliente, Campañas de Mercadotecnia, Análisis del comportamiento del cliente.

Por tanto, se invita a las compañías interesadas a proporcionar información que demuestre las calificaciones para implementar la solución integrada. Las compañías se pueden asociar para ampliar sus calificaciones.

La Expresión de Interés debe incluir como mínimo:

- Perfil de la Compañía:
- Nombre Legal, año y país de la incorporación.
- Ubicación de oficinas.
- Datos de contacto.
- Actividades principales (Diseño y Software, Fabricación, Integración e Instalación, etc.).
- Experiencia e Interés:
  - Información general sobre los productos y/o servicios estándar.
  - Descripción breve de proyectos relevantes y cumplidos.
  - Descripción breve de proyectos en marcha.

Esta Expresión de interés se publica con el objeto de dar a conocer esta oportunidad de negocios con la empresa y no representa compromiso de ninguna naturaleza para ella.

### **Redacción de la oferta**

Las ofertas deben ir acompañadas de una carta comercial, en la que el ofertante se dirige al potencial cliente mostrándole su interés por que el proyecto le sea contratado y haciendo hincapié en las principales razones por las que al cliente le conviene contratar con él.

Además, la oferta debe incluir:

- N° de oferta
- Fecha de la oferta
- Cliente
- Plazo de validez de la oferta

El contenido mínimo que deben tener los contratos y que, por lo tanto, debe recogerse en su oferta, es:

**Alcance:** descripción de los trabajos a realizar, qué servicios van a quedar incluidos dentro de la oferta y, si fuera necesario especificarlo para evitar posibles ambigüedades, qué servicios quedarán excluidos.

Además, en el alcance debe incluirse:

Descripción técnica de los materiales. Cantidad, tipo y características técnicas (especificaciones).

Descripción técnica del software. Capacidades, licencias y sus características técnicas.

**Precios:** conviene realizar un presupuesto del proyecto que la empresa ofertante realizará teniendo en cuenta el presupuesto de la unidad básica de consultoría que se dedica a la realización de proyectos de implantación de ERP's para justificar la tarifa horaria de los servicios realizados, así como de los materiales incluidos dentro del contrato. No obstante, el precio que se oferta es por el conjunto del proyecto y, por ser un contrato modalidad llave en mano, se supone fijo e invariable.

Asociadas al precio deben establecerse las *Condiciones de Pago Propuestas*.

**Entregas:** Se deben definir entregables del proyecto y así establecer entregas parciales y la entrega final.

Asociadas a las entregas se deben establecer las *Condiciones de Entrega* (plazos, lugar y condiciones de funcionamiento).

**Criterios de Éxito:** Se deben definir verificables (pruebas de verificación, ensayos, cargas de datos...) y en qué condiciones de funcionamiento y/o rendimiento se consideran exitosos.

Los criterios de éxito pueden ir asociados a las entregas y a las condiciones de pago.