

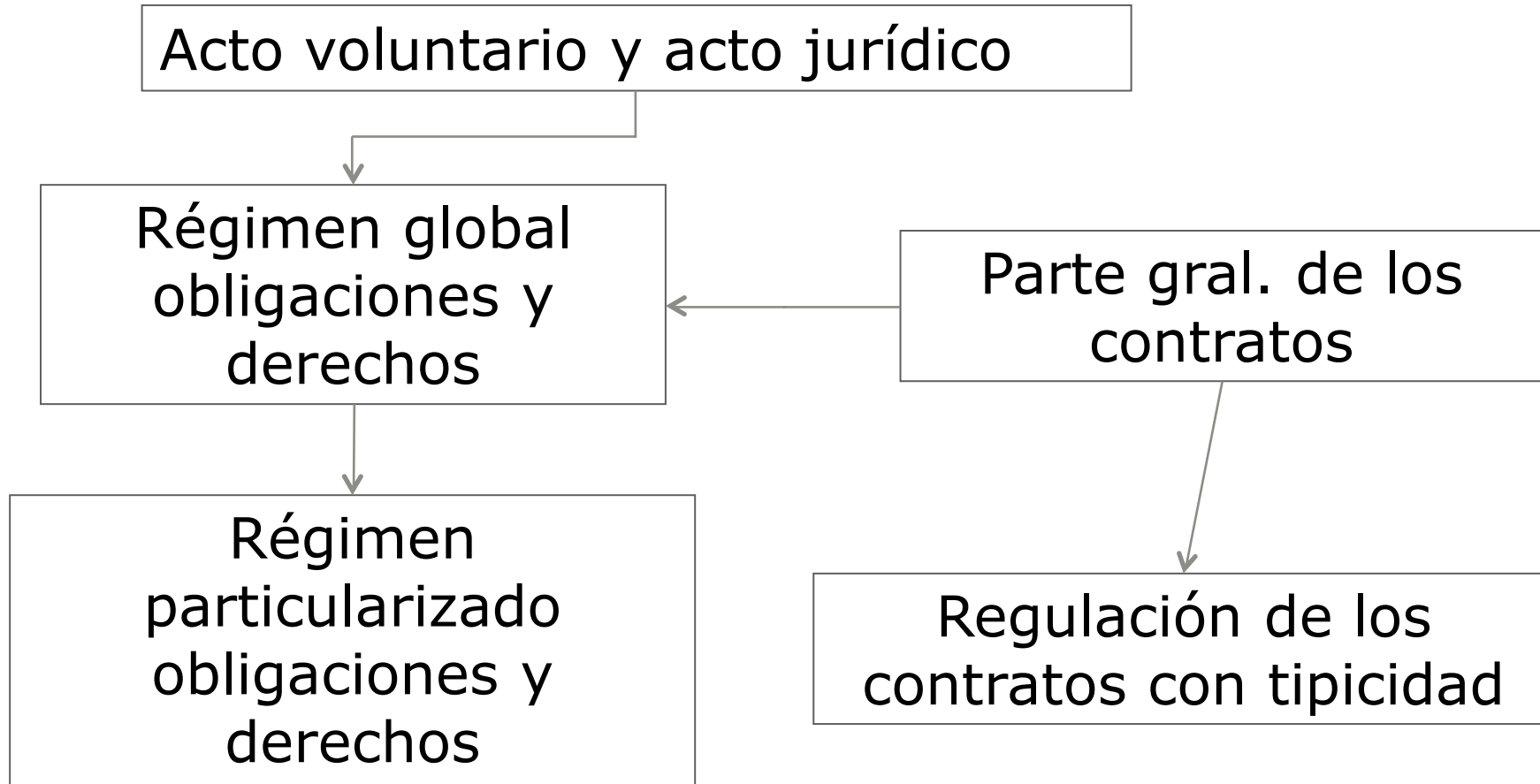


CONTRATOS INFORMÁTICOS

Contrato como herramienta
jurídica en la interrelación
económica

ESTRUCTURA LEGAL DE REGULACION

Contratos



Regulación de la conducta de los contratantes

Estructura

Art. 957: Contrato es el acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales”

Estructura individual

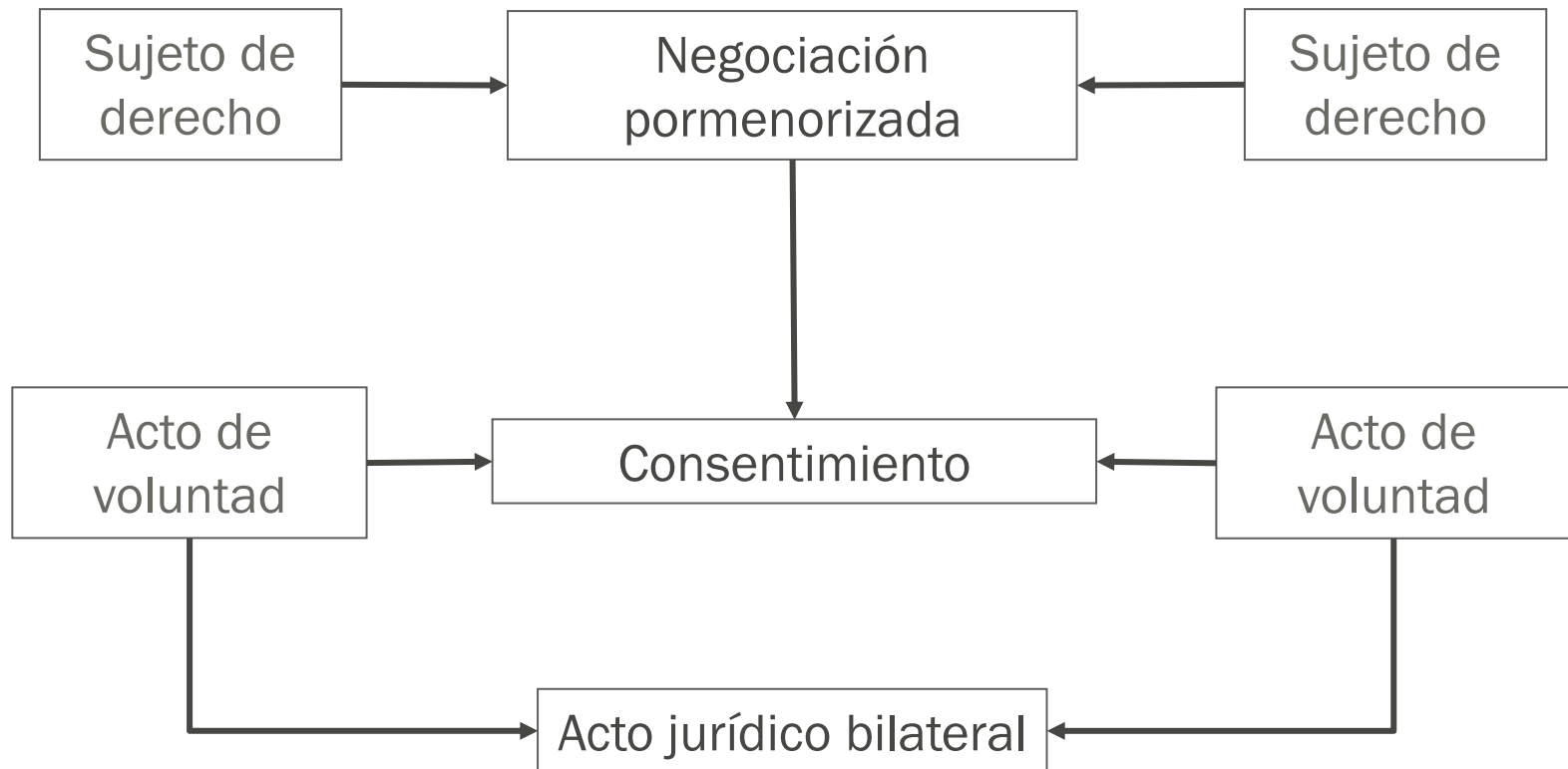
Mediados de siglo

APARICIÓN DE LA ESTRUCTURA
CONTRACTUAL POR ADHESIÓN

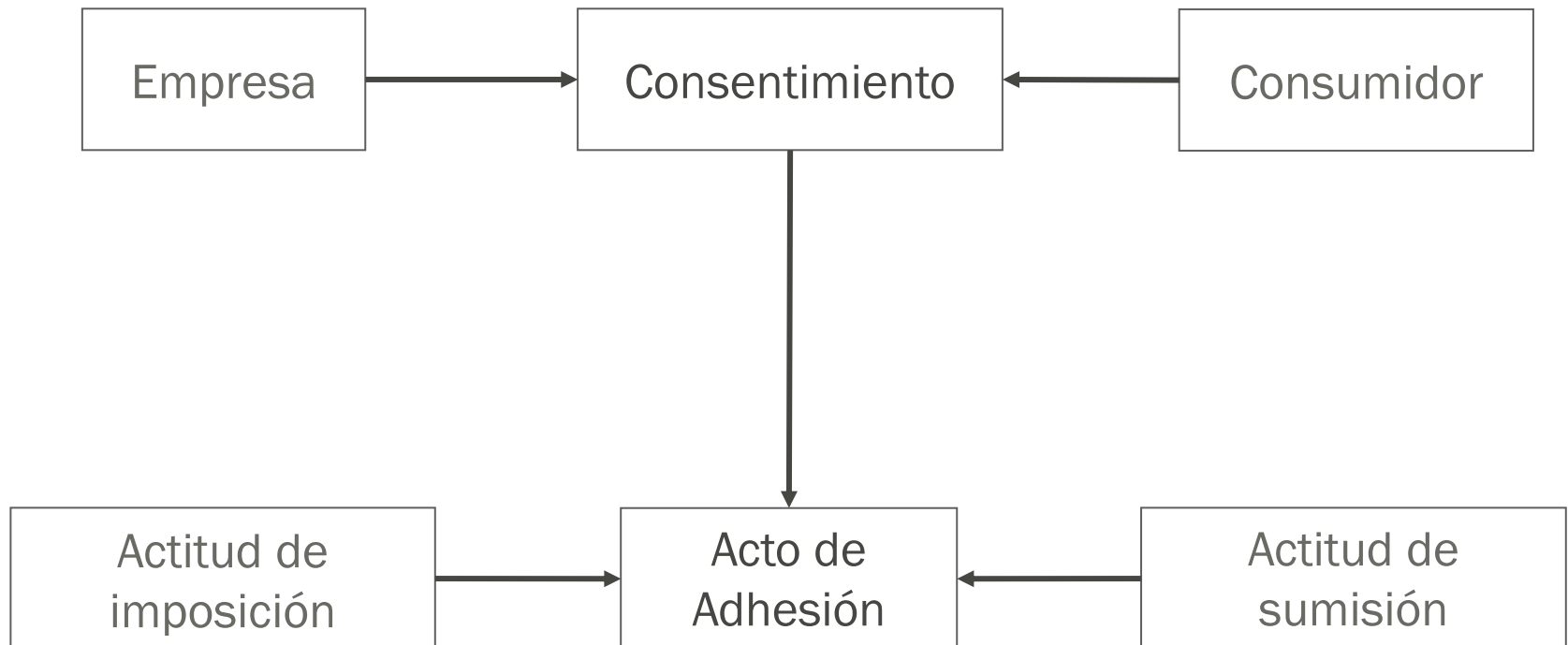
Adhesión

Art. 984: El contrato por adhesión es aquel mediante el cual uno de los contratantes adhiere a cláusulas generales predispuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción.

ESTRUCTURA DE CONTRATACIÓN POR NEGOCIACIÓN INDIVIDUAL



ESTRUCTURA DE CONTRATACIÓN POR ADHESIÓN



PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO

Autonomía de la voluntad

Normas supletorias

Orden público

TÍPICOS - ATÍPICOS

BILATERALES - UNILATERALES

TÍTULO ONEROSO O GRATUITO

Responsabilidad

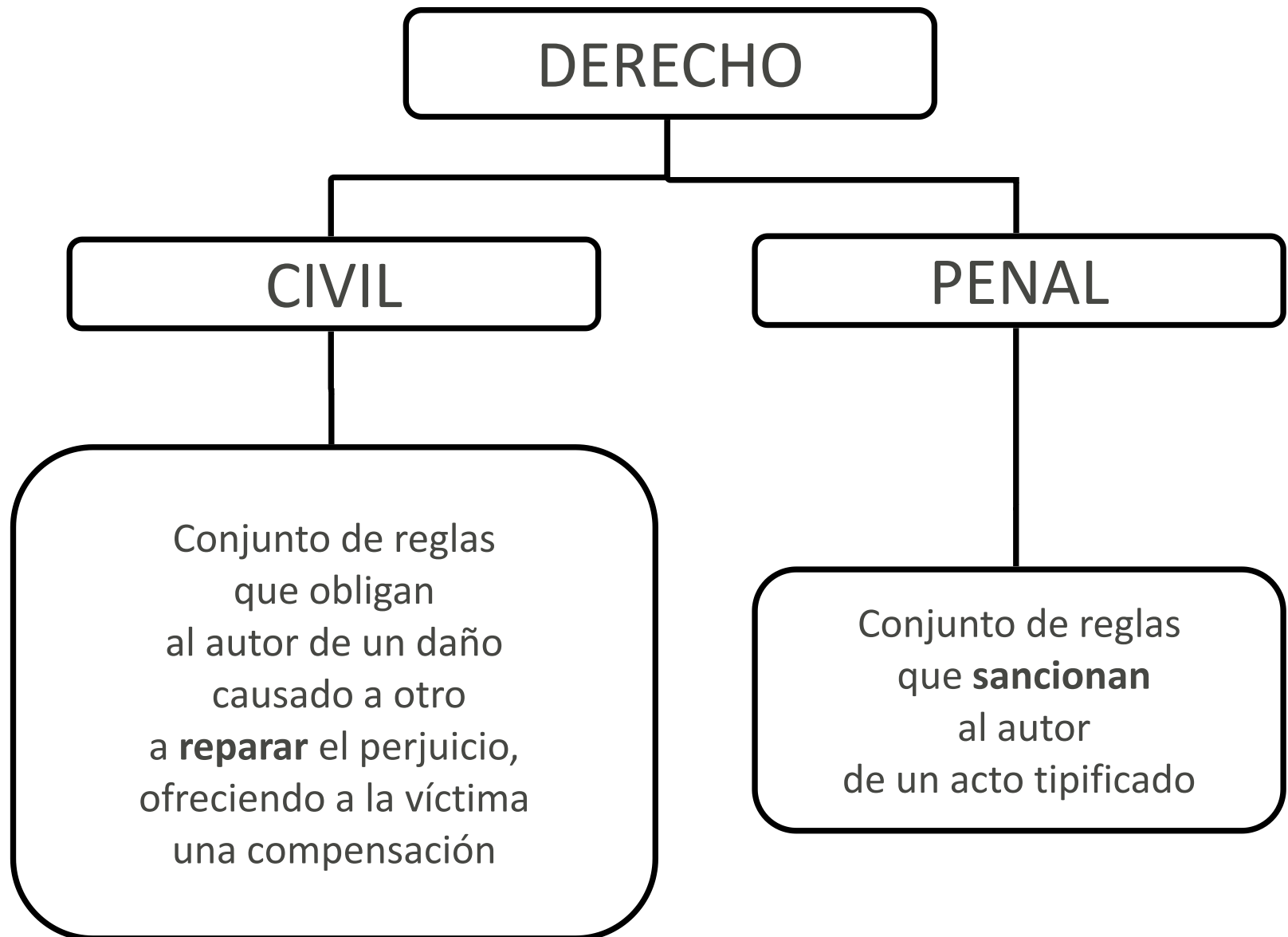
Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal.

Responsible

RESPONSABLE

Obligado a responder de algo
o por alguien.

Tipos



Responsabilidad civil

RESPONSABILIDAD CIVIL

CONTRACTUAL

Nacidas de
obligaciones
convencionales

EXTRA CONTRACTUAL

Nacidas de
hechos ilícitos que
no son delitos

Contractual

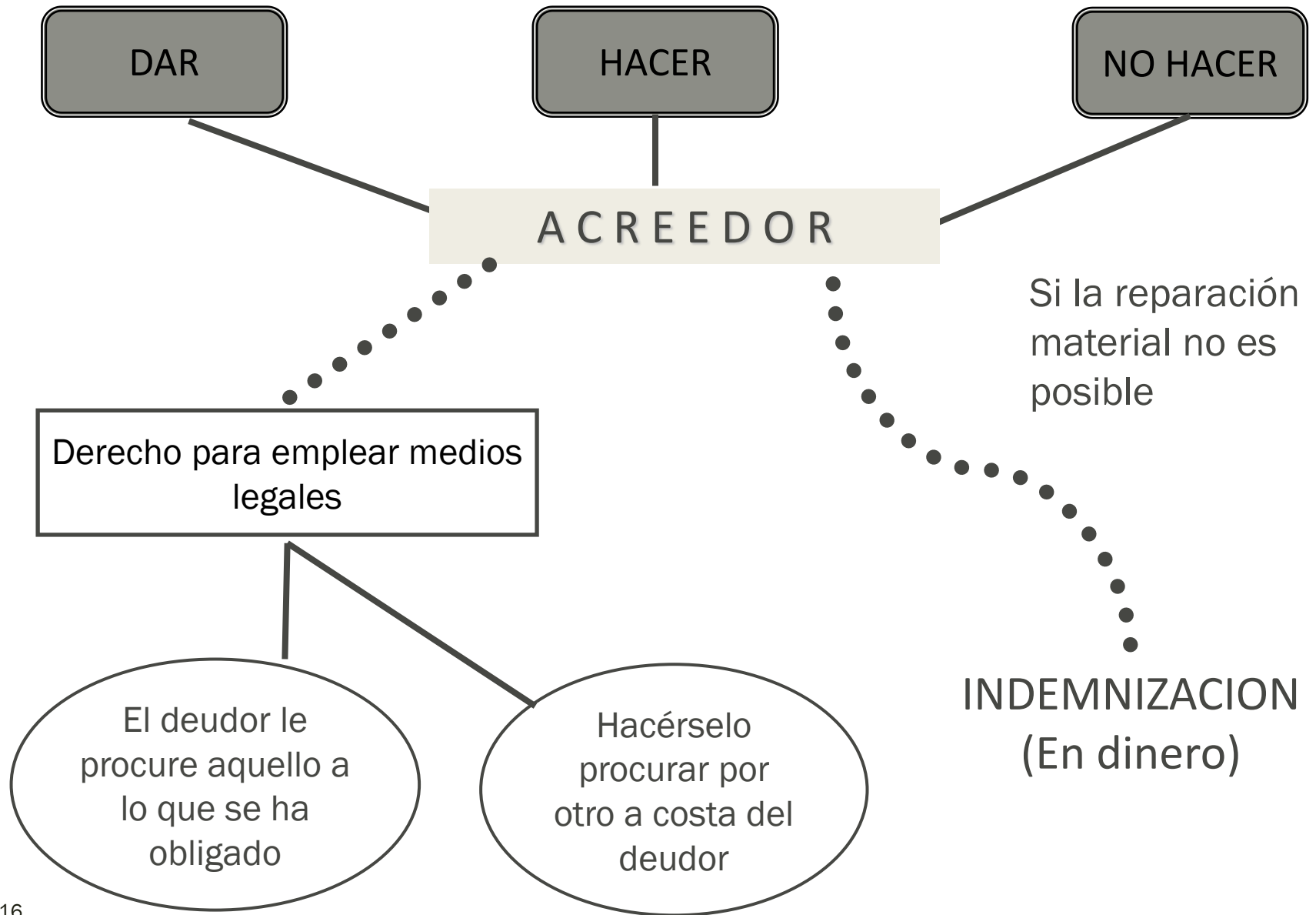
RESARCIMIENTO DEL DAÑO

```
graph TD; A[RESARCIMIENTO DEL DAÑO] --> B([Obligación legal]);
```

A flowchart illustrating the relationship between contractual damage compensation and legal obligation. At the top, a rounded rectangular box contains the text "RESARCIMIENTO DEL DAÑO". A large, thick, grey arrow points downwards from this box to an oval-shaped box below it, which contains the text "Obligación legal".

Obligación
legal

Incumplimiento



Incumplimiento

OBLIGACIONES NACIDAS DE CONTRATOS CON PRESTACIONES RECÍPROCAS

CUMPLIDOR

Requerir al
incumplidor la
ejecución de sus
obligaciones más
daños y perjuicios

The diagram illustrates the legal consequences of non-fulfillment of reciprocal contractual obligations. At the top, a central box labeled 'CUMPLIDOR' (Fulfiller) is connected by a dotted line to two ovals below. The left oval contains the text 'Requerir al incumplidor la ejecución de sus obligaciones más daños y perjuicios' (Require the defaulter to fulfill their obligations plus damages and losses). The right oval contains the text 'Declarar la resolución de negocio jurídico, con derecho a indemnización por daños' (Declare the resolution of the legal transaction, with the right to compensation for damages).

Declarar la
resolución de
negocio jurídico,
con derecho a
indemnización por
daños

CONTRATOS INFORMÁTICOS

■ Dificultades

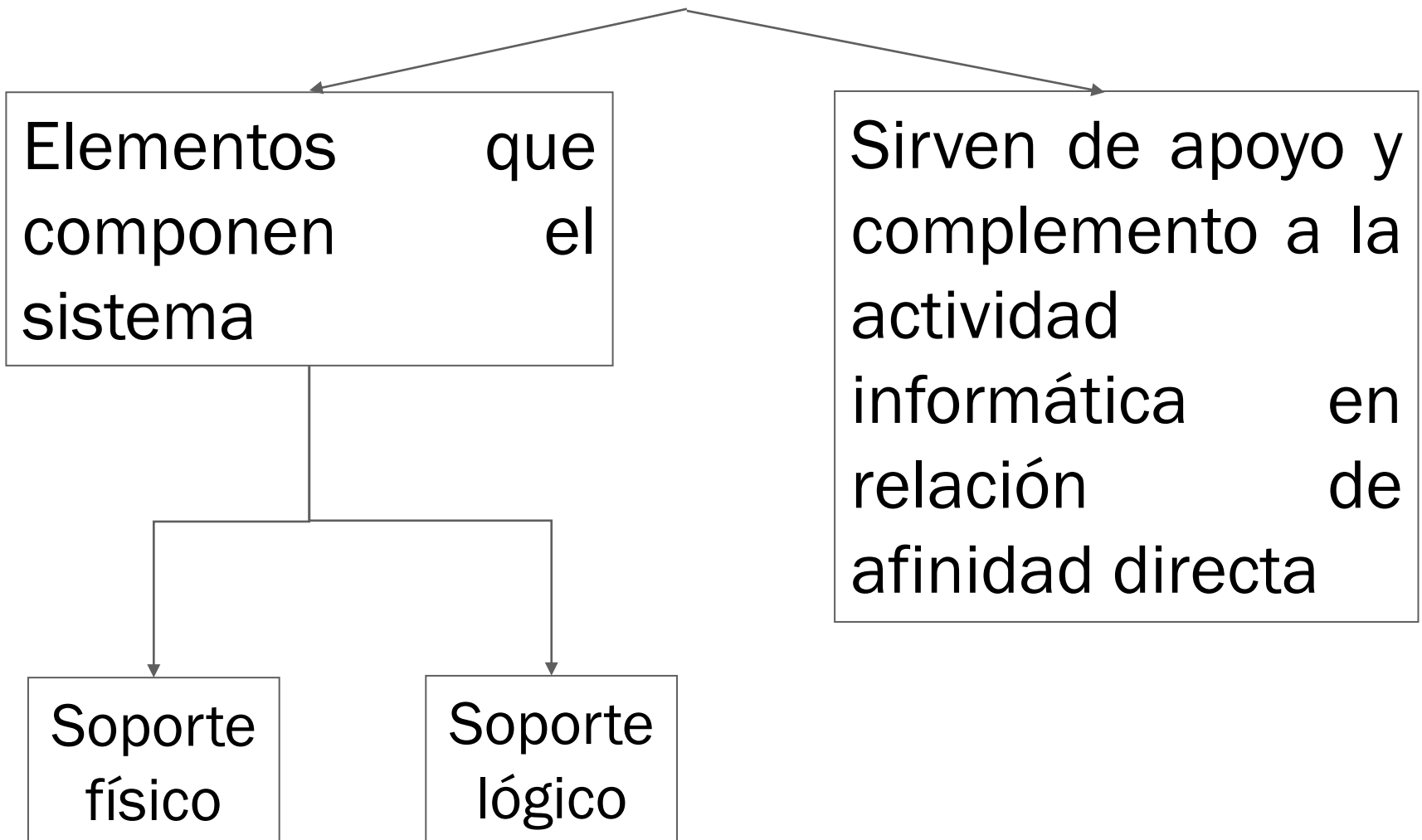
- *Especificidad de los aspectos técnicos*
- *Imprecisión del vocabulario*
- *Estructura compleja de los contratos*

CONTRATOS INFORMÁTICOS

- Crean, modifican o extinguen obligaciones relativas al tratamiento automatizado de datos.
- Objeto: prestaciones de bienes y servicios informáticos

CONTRATOS INFORMÁTICOS

SERVICIOS



CONTRATOS INFORMÁTICOS

■ SISTEMA

- *Soporte físico*
- *Soporte lógico*
- *Documentación y usuarios*
- *Mantenimiento*

TEORIA GENERAL DEL CONTRATO

2 ELEMENTOS CARACTERÍSTICOS

1. ALTA COMPLEJIDAD DEL OBJETO

Ambigüedad del lenguaje
Complejidad tecnológica
Interrelación de las prestaciones.

TEORIA GENERAL DEL CONTRATO

2, DESIGUALDAD ENTRE EL PROVEEDOR Y EL USUARIO

No es económica

Fundada en el desequilibrio emergente
de la diferente relación
del proveedor y el usuario
con la tecnología

ETAPA PRECONTRACTUAL

- DELIMITAR Y PRECISAR EL OBJETO DE LA PRESTACIÓN
- ESTABLECER CUÁLES SON LOS REQUERIMIENTOS QUE DEBERÁ CUMPLIR UN BIEN O SERVICIO INFORMÁTICO

OBLIGACIONES

■ OBLIGACIÓN DE CONSEJO

- *Proveedor.*
- *Dar respuesta a los requerimientos del usuario.*
- *Desigualdad ante la tecnología*
- *Contrapartida: usuario obligación de asesorarse en el proceso de elaboración de sus necesidades*

OBLIGACIONES

■ OBLIGACIÓN DE COLABORACIÓN

- *Obligaciones recíprocas.*
- *Ambos deben aportar a garantizar que la otra parte pueda dar cumplimiento a las obligaciones asumidas contractualmente.*

OBLIGACIONES

■ OBLIGACIÓN DE ADVERTENCIA

- *Informática y a los bienes informáticos: “cosas peligrosas”*
- *Quien los provee debe advertir sobre su uso*
- *Advertir al usuario sobre los traumas y los riesgos que la incorporación de la solución informática propuesta implicaría para el proyecto, para la organización y para el propio usuario..*

DOCUMENTACIÓN

- *Análisis efectuado por el usuario en su cuadro de necesidades*
- Cumplimiento a las obligaciones de consejo colaboración y advertencia y en qué forma lo hizo

DOCUMENTOS PRECONTRACTUALES

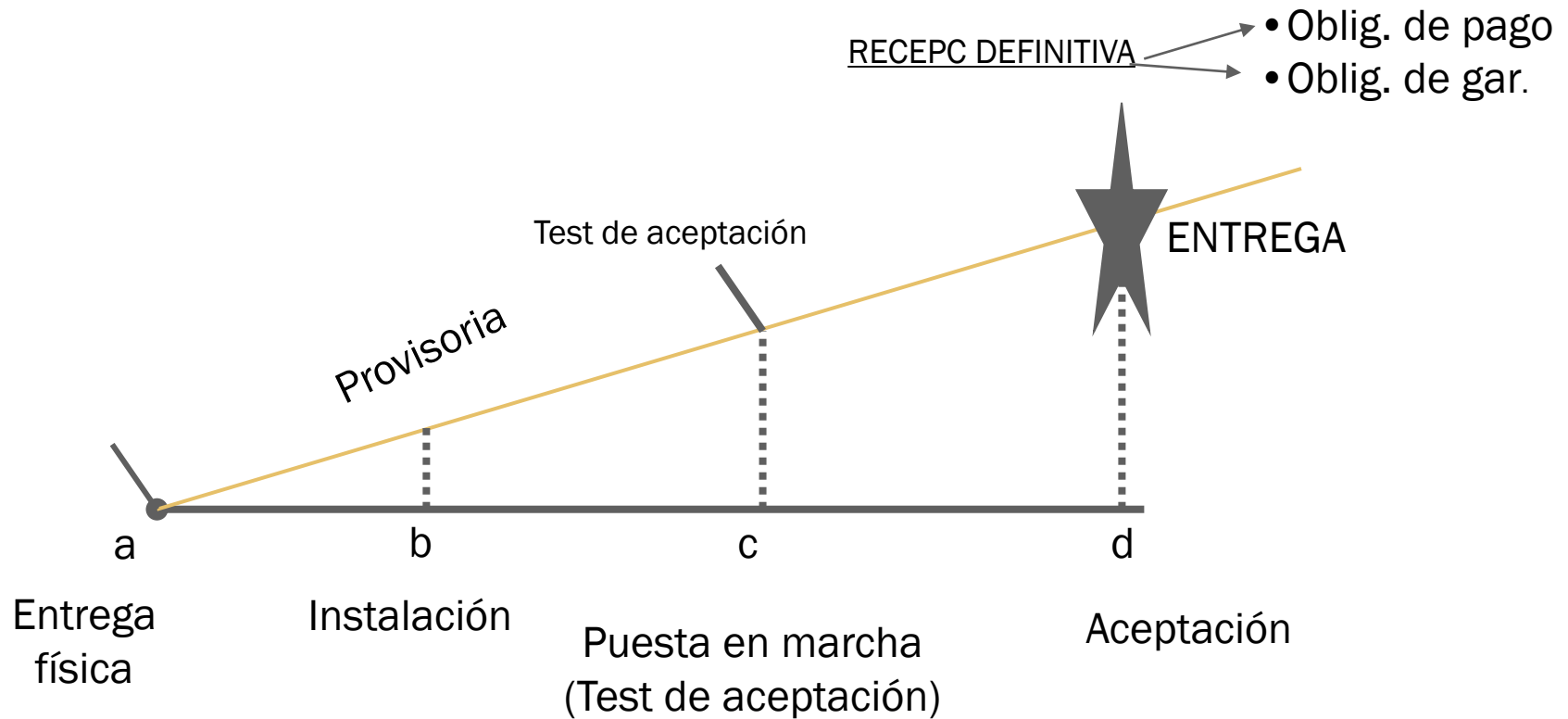
- *Cuadro de necesidades del usuario.*
- *Carta de intención*
- *Acuerdos o actas intermedias*
- *Oferta – Aceptación de la oferta*

ENTREGA

CONCEPTO DE ENTREGA COMÚN

Pase de la cosa de
una mano a otra

NUEVO CONCEPTO DE ENTREGA



Garantías

Convencionales

Específicas

Específicas

Compatibilidad

Escalabilidad

Modularidad

Capacitación del personal
del usuario afectado a este campo

Respecto a terceros

Clasificación

Objeto

Hardware

Software

Servicios

Hardware

Obligaciones del proveedor

Brindar información al adquirente

Entregar el equipo.

Otorgar garantías.

Dar indemnidad de patentes.

Obligaciones secundarias

Capacitación.

Repuestos.

Obligaciones del adquirente

Respetar las directivas del proveedor.

Preparar sus locales.

Colaborar con el vendedor.

CONTRATOS SOBRE SERVICIOS

- Contrato de Outsourcing
- Contrato de mantenimiento

Outsourcing

■ Tercerización

- *Delegar todos aquellos elementos o actividades que no tengan que ver directamente con el núcleo de la actividad empresarial*

Outsourcing de información

■ Beneficios

– *Desventajas*

Beneficios

- Acceso a la mejor y más moderna tecnología.
- Liberación de recursos financieros.
- Beneficios fiscales.

DESVENTAJAS

- Dependencia tecnológica.
- Confidencialidad.
- Seguridad.

Modalidades

– *TERCERIZACIÓN DEL GERENCIAMIENTO DEL CENTRO DE CÓMPUTOS.*

- En esta modalidad, el hardware y el software son propiedad de la empresa, que sólo delega el uso.

Modalidades

– *TERCERIZACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTOS.*

- La organización pone en manos del proveedor todo lo relativo al tratamiento de la información

Contrato de Mantenimiento

- Objeto de contratos informáticos
- Requieren un servicio de mantenimiento complejo y especializado que garantice la optimización de su funcionamiento.

Contrato de Mantenimiento

- Acuerdo bilateral por el cual una parte, el proveedor, se obliga, a mantener en buenas condiciones el funcionamiento del equipo físico o el soporte lógico indicado por la otra parte, el usuario, que a su vez se obliga a pagar un precio.

Contrato de Mantenimiento

■ Clasificación

- *Instrumentación.*
- *Características de la prestación*
- *Carácter de su objeto*

Según la instrumentación

- Pueden incluirse en el mismo instrumento que el contrato de provisión de equipo o software, o estructurarse en forma independiente

Según la instrumentación

- Independencia real.
- Independencia formal.

Según las características de la prestación

- Al lugar dónde se preste

- En el lugar

- Por llamada.

Según al tiempo en que se preste

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento de emergencia

Según el objeto

- Equipo físico (hardware).
- Soporte lógico (software).
- Mixto.

Contrato de mantenimiento

CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Entre representada en este acto por, con domicilio en calle, en adelante el PROVEEDOR y (CLIENTE), representado en este acto por en su carácter de con domicilio en, de la ciudad de La Plata, Provincia de Buenos Aires, en adelante El CLIENTE acuerdan en celebrar el presente convenio de Soporte Técnico que estará sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA. OBJETO. El CLIENTE acuerda con el PROVEEDOR que éste brindará Soporte Técnico al Portal del CLIENTE.

SEGUNDA. PLAZO. El plazo de este CONTRATO se acuerda en DOCE meses.

TERCERA. CONDICIONES DEL SERVICIO.

De acuerdo a los servicios contratados se entiende por Soporte Técnico el siguiente tipo de actividades:

1. Solución a errores en el desarrollo que no hayan sido identificados durante las pruebas realizadas. Si el error es bloqueante para el funcionamiento mínimo del portal, será tratado con alta prioridad, en caso contrario con prioridad normal o baja.
2. Solución a problemas de infraestructura o configuración de servicios previamente definidos. Si el problema es bloqueante para el funcionamiento mínimo del portal, será tratado con alta prioridad, en caso contrario con prioridad normal o baja.

3. Atención de urgencias ante el reporte de problemas que afecten el funcionamiento mínimo del portal con el fin de identificarlos de forma inmediata y dando una solución parcial hasta que se establezca el servicio mínimo. Cualquier solicitud de ésta índole, será tratada con alta prioridad.

4. Solución a problemas causados por nuevas configuraciones no convenidas previamente. Cualquier solicitud de ésta índole, será tratada con baja prioridad.

De acuerdo a los términos del punto 1, se define como funcionamiento mínimo del portal a:

- a) Portal web público accesible para cualquier visitante.
- b) Gestor de contenidos web accesible para usuarios internos del CLIENTE.
- c) Funcionalidad necesaria para crear o modificar artículos y portadas.

CUARTA. PRIORIDADES.

Según se ha mencionado en la tipificación de actividades, las prioridades en la prestación del servicio serán:

Prioridad alta: las actividades de esta prioridad serán atendidas dentro de las 5 horas a partir de la formulación del requerimiento.

Prioridad normal: las actividades de esta prioridad serán atendidas dentro de las 24 horas del primer día hábil posterior al reporte.

Prioridad baja: estas actividades no serán realizadas hasta no convenir el pedido entre las partes.

Todos los servicios solicitados en sábados, domingos y feriados o fuera del horario que va los días hábiles entre las 9:00 hs. y las 17:00 hs. serán considerados como de alta prioridad.

QUINTA. IMPLEMENTACIÓN.

Los requerimientos se realizarán mediante el uso de un sistema de tickets provisto por el PROVEEDOR, a través de la URL <http://.....> Además, se proveerá de un teléfono de contacto para atender aquellas urgencias que así lo ameriten. Los usuarios que podrán crear tickets, así como realizar llamados al teléfono provisto serán:

Principal: DNI: ... Suplente 1: ... DNI: ... Suplente 2: ., DNI:

Todo pedido mantendrá un seguimiento en este sistema de tickets, independientemente de la forma en que sea recibido el pedido (vía telefónica, personal o del propio sistema de tickets), siendo de primordial importancia especificar:

1. La prioridad del pedido (baja, normal, alta).
2. El tiempo estimado para su resolución.
3. La cantidad de horas utilizadas para su resolución.

SEXTA. ACUERDO DE LA PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES.

Las actividades a realizar serán clasificadas por el interlocutor del CLIENTE que genere el pedido utilizando el sistema, o por medio de algún recurso del PROVEEDOR en caso de haber recibido un llamado telefónico. La priorización deberá respetar los puntos definidos en los puntos 1.1 al 1.4 inclusive de la cláusula TERCERA. En aquellos casos donde se presente ambigüedad, las partes deberán convenir una prioridad para el pedido.

SÉPTIMA. EXCLUSIONES.

El presente convenio no incluye otro tipo de servicio que no sea de los mencionados en la cláusula TERCERA, quedando EXCLUIDOS temas tales como los siguientes, sin que esto implique una enumeración taxativa:

- Responsabilidad sobre los backups de datos.
- Mantenimiento de servidores.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades.
- Migraciones o nuevos diseños de la arquitectura.
- Instalaciones de nuevos productos.

No se prevé recuperación ante problemas de conectividad, electricidad o catástrofes.

OCTAVA. PRECIO.

PRECIO. El precio del presente se establece en la suma de Pesos VEINTICINCO MIL (\$25.000) por hasta 10 (diez) horas mensuales de soporte inmediato.

El costo de los servicios excedentes se calculará de la siguiente manera:

- Hora de nivel de prioridad normal o baja (días hábiles de 9:00 hs. a 17:00 hs.): Pesos MIL (\$1.000)
- Hora de nivel de prioridad alta: Pesos TRES MIL QUINIENTOS. (\$3500).

Deberá tenerse en cuenta que las horas cotizadas no se fraccionan y los servicios se consideran en módulos de 2 horas. Asimismo las 10 horas correspondientes al abono mensual, no son acumulables y se pierden para el mes siguiente.

NOVENA. FORMA DE PAGO.

El pago del abono se realizará mensualmente por adelantado. Las horas excedentes se facturarán en el mes inmediato posterior a que hayan sido prestadas.

Si el pago del abono no se realizara en tiempo y forma, el PROVEEDOR, pasadas las 48 hs. del reclamo, sin que se subsanara el incumplimiento, podrá suspender el servicio de soporte técnico objeto del presente, hasta tanto se normalice la situación.

DÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD

Que en virtud del carácter del objeto del presente, el PROVEEDOR y el CLIENTE, consideran necesario especificar el carácter confidencial todos los datos, informaciones y/o resultados, que se entreguen, revelen o pongan a disposición de la otra parte. También se considerarán confidenciales los procedimientos, documentación y herramientas utilizados por el PROVEEDOR en función de las tareas a realizar en cumplimiento del presente. Queda vedada a cualquiera de las partes la difusión o utilización para otro fin de la información confidencial sin la correspondiente autorización expresa de la parte propietaria de la misma.

DÉCIMO PRIMERA. CONTROVERSIAS.

El PROVEEDOR y el CLIENTE, se comprometen a solucionar amigablemente las controversias, diferencias de interpretación o incumplimiento de las cláusulas del presente Convenio.

Asimismo las partes dejan establecido que en caso que las mismas no pudieran ser Tribunales civiles y comerciales de La Plata.

—En prueba de conformidad se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la ciudad de La Plata, a los días del mes de de 2020.—