

**PROGRAMA DE DERECHO E INFORMATICA**  
**LECCIÓN DIEZ**  
**RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL AMBITO INFORMATICO**

**PLANTEAMIENTO DE LA CUESTIÓN**

Las redes de telecomunicación y, en especial, Internet, han generado un nuevo medio de comunicación, que permite a los usuarios obtener información de todas las materias de interés general o comunicarse con personas de cualquier país del mundo, así como intercambiar bienes y servicios en lo que se conoce como comercio electrónico.

De igual modo posibilitan, en el ámbito de la Administración y los servicios públicos, un acercamiento del administrado a los Poderes del Estado y de las empresas públicas.

Pero desde un punto de vista jurídico, Internet y el resto de redes de telecomunicación de acceso general no suponen más que un nuevo medio de comunicación, que sólo requiere de unas leves adaptaciones del Derecho a sus peculiaridades, si bien en ámbitos muy puntuales, ya que por lo demás son aplicables el resto de normas del ordenamiento.

Así pues, en las redes de telecomunicación, como Internet y otras similares, se pueden cometer ilícitos civiles e ilícitos penales, que pueden generar, en el ámbito del Derecho de daños, responsabilidad civil por ilícito civil (1902 del Código Civil y concordantes) o responsabilidad civil derivada del delito (109 y siguientes del Código Penal), especialmente por daños derivados de la introducción de virus o por acceder a través del ordenador a otros ordenadores sin consentimiento del titular o a sitios de acceso no autorizados; resultando por ello aplicables en toda su extensión las normas de responsabilidad civil contenidas en el Código civil y leyes especiales.

Piénsese que el mayor número de infracciones cometidas en redes como Internet tienen que ver con hechos difamatorios (artículo 9 de la Ley Orgánica de Protección al Honor Intimidad y Propia Imagen o los tipos penales de los artículos 197 a 216 del Código Penal). Con infracciones a la propiedad intelectual, resultando de aplicación lo preceptuado en el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, (artículos 138 y siguientes, y en los artículos 270 y ss. CP), con infracciones al Derecho de consumo (siendo de aplicación tanto las leyes especiales sobre la materia como los artículos 25 y ss. de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios), con actuaciones contrarias a la protección de la juventud y la infancia (Ley Orgánica de Protección del menor y concordantes), y los supuestos ya citados de daños derivados de la introducción de virus o por acceder a través del ordenador a otros ordenadores sin consentimiento del titular o a sitios de acceso no autorizados.

Sin embargo, un problema peculiar y concreto de responsabilidad civil en Internet y otras redes similares es el que se plantea respecto de intermediarios de una red de comunicación y, en concreto, los intermediarios de Internet en relación con los ilícitos que puedan cometer los sujetos que, a través de un prestador de servicios intermediario, disponen de un espacio en Red para utilizarlo en atención a sus intereses singulares y concretos, o transmiten daños de contenido ilícito.

Evidentemente, el autor de los contenidos de la página web y de los datos por él transmitidos es responsable civil de los daños causados.

Pero se trata ahora de determinar si el prestador de servicios intermediario que le facilita un espacio, o que posibilita la comunicación y transmisión de datos con terceros, es también responsable frente a terceros por los contenidos ajenos de los que no es autor, con base en que o bien ha mantenido cierta relación contractual con el autor de la página web al cederle un espacio propio, o bien facilita o hace posible la comisión de los ilícitos.

## **RESPONSABILIDAD CIVIL POR PRODUCTOS O SERVICIOS DEFECTUOSOS.**

### **HARDWARE.-**

En las relaciones contractuales que surgen día a día en el mercado informático aparecen conflictos que tienen su origen en problemas de comunicación entre las partes, exceso de confianza o a veces incluso de desconfianza y desequilibrio en el nivel de conocimientos técnicos, entre otras causas.

Vamos a efectuar un rápido análisis de los dos “entornos” en los que más habitualmente plantean reclamaciones judiciales, el suministrador o el usuario de productos o servicios informáticos.

Intentaremos localizar las causas de estos conflictos al mismo tiempo que hacemos un repaso de los proyectos legislativos existentes en la actualidad y de las sentencias que hemos podido recopilar.

La compra venta de ordenadores y periféricos no entraña ninguna dificultad a la hora de diseñar el esquema de responsabilidades aplicable a un defecto oculto o a un daño causado por un mal funcionamiento. Es de aplicación lo dispuesto en el Libro Tercero del Texto Refundido 1/2007, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias. Especialmente;

#### ***Artículo 137. Concepto legal de producto defectuoso.***

*1. Se entenderá por producto defectuoso aquél que no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación.*

*2. En todo caso, un producto es defectuoso si no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie.*

*3. Un producto no podrá ser considerado defectuoso por el solo hecho de que tal producto se ponga posteriormente en circulación de forma más perfeccionada.*

En el caso del hardware, son realmente trascendentes los dos últimos aspectos.

Un usuario con poca formación en materia informática se muestra a menudo excesivamente optimista frente a las prestaciones que puede ofrecerle un ordenador. El que se inicia como usuario informático sabe que no coincide exactamente con la realidad aquella frase que decía: “tocas una tecla y ya está”, pero ello no impide que a veces se contagie por la ilusión de acceder a una nueva tecnología con el convencimiento interno de que todas sus expectativas se verán satisfechas. Por ello, entendemos que el desarrollo del concepto “uso razonablemente previsible” permitirá diferenciar las aptitudes de un equipo informático para satisfacer las necesidades de usuario de acuerdo con unas especificaciones técnicas establecidas y no con unas expectativas subjetivas apartadas de la funcionalidad media.

Por otro lado, el momento de la puesta en circulación es decisivo para analizar a quién debe corresponder el riesgo de la obsolescencia. Aunque un producto no podrá ser considerado defectuoso por el solo hecho de el mismo producto se ponga posteriormente en circulación de forma más perfeccionada.

**. Artículo 140. Causas de exoneración de la responsabilidad.**

*1. El productor no será responsable si prueba:*

*a) Que no había puesto en circulación el producto.*

*b) Que, dadas las circunstancias del caso, es posible presumir que el defecto no existía en el momento en que se puso en circulación el producto.*

*c) Que el producto no había sido fabricado para la venta o cualquier otra forma de distribución con finalidad económica, ni fabricado, importado, suministrado o distribuido en el marco de una actividad profesional o empresarial.*

*d) Que el defecto se debió a que el producto fue elaborado conforme a normas imperativas existentes.*

*e) Que el estado de los conocimientos científicos y técnicos existentes en el momento de la puesta en circulación no permitía apreciar la existencia del defecto.*

*2. El productor de una parte integrante de un producto terminado no será responsable si prueba que el defecto es imputable a la concepción del producto al que ha sido incorporado o a las instrucciones dadas por el fabricante de ese producto.*

*3. En el caso de medicamentos, alimentos o productos alimentarios destinados al consumo humano, los sujetos responsables, de acuerdo con este capítulo, no podrán invocar la causa de exoneración del apartado 1, letra e).*

Deben diferenciarse aquí las reclamaciones que tienen su origen en un defecto del producto, de aquéllas en las que el equipo funciona correctamente, pero no se ajusta a las necesidades del usuario, es decir, se ha entregado un “aliud pro alio”

En este caso debemos distinguir entre el usuario que simplemente adquiere un ordenador y el que contrata una solución. En el primer caso estaremos ante una simple compraventa pero en el segundo concurrirá además un contrato de consultoría, caracterizado por el encargo que hace el usuario para que el suministrador le asesore sobre el producto que se ajuste más a sus necesidades. Aunque este caso corresponde más a un supuesto de servicios informáticos, es habitual ver reclamaciones en las que se solicita la resolución de un contrato de compraventa alegando que el suministrador había incumplido su obligación de entregar un equipo que cumpliera las expectativas del usuario, entendiendo que al existir un desequilibrio entre los conocimientos de ambas partes, debía corresponder al suministrador la elección del equipo más idóneo.

Al usuario le corresponde la carga de la prueba para demostrar la existencia de un contrato previo de consultoría y en la valoración de los medios que aporte deberá tenerse en cuenta la finalidad profesional o doméstica en la adquisición del equipo, el nivel de conocimientos informáticos, el contenido de la oferta del suministrador, la información facilitada por el usuario, etc..

Atendiendo a las reclamaciones más habituales, podríamos clasificar las causas de la divergencia en las siguientes:

#### A.1 Defectos de diseño:

- Elección de componentes inadecuados
- Problemas de compatibilidad
- Insuficiencia en la capacidad de memoria RAM, velocidad del microprocesador, capacidad de disco duro, entorno gráfico, etc..

#### A.2 Defectos de fabricación:

- Componentes defectuosos
- Soldaduras o contactos defectuosos
- Información insuficiente sobre el uso del producto

#### A.3 Defectos de instalación:

- Imputables al fabricante
- Imputables al distribuidor o instalador
- Imputables al usuario

B. Solución global inadecuada

C. Insuficiencia de la información facilitada por el usuario

D. Mal uso por parte del usuario

### **SOFTWARE.-**

Cuando hablamos del software como producto nos referimos a los paquetes Standard, y su tratamiento no difiere mucho, en cuanto a la responsabilidad del fabricante, de los productos de hardware a los que hemos hecho referencia en el apartado anterior.

En este caso cobra mayor importancia el problema de las expectativas del usuario, ya que, mientras la concepción de cuáles son las funciones de un ordenador está clara para la mayoría de usuarios, las dudas sobre la idoneidad de un programa de ordenador pueden ser importantes si no media el asesoramiento de un profesional informático.

Dentro de los niveles de adaptación de un programa a las necesidades de un usuario determinado cabe distinguir:

El paquete estándar, cuyo grado de adaptación es mínimo, por ir dirigido a una pluralidad de usuarios. En este caso, la responsabilidad del fabricante del producto por la idoneidad de sus funciones, es decir, por el grado de satisfacción de las necesidades del usuario, acostumbra a estar excluida, por la heterogeneidad de las prestaciones que necesita cada usuario. El suministrador sólo será responsable de la idoneidad del programa cuando haya efectuado un análisis previo de las necesidades del usuario y haya aconsejado la adquisición de ese paquete de forma errónea. Estaríamos ante el caso, antes comentado, del servicio de consultoría previo que puede acompañar a la adquisición de un producto informático.

El paquete Standard personalizado. O adaptado a un cliente concreto. En este caso el nivel de satisfacción del usuario es superior, pero cabe también la posibilidad de error en la elección

de esta solución y no la de un desarrollo a medida. Generalmente estamos ante un contrato híbrido, formado por una licencia de uso y un arrendamiento de obra consistente en la adaptación del programa. El origen de algunas reclamaciones en las que se solicitaba la resolución de un contrato de esta naturaleza ha estado en la excesiva confianza del suministrador en la flexibilidad del programa, en una afán comercial por vender un producto determinado o en una indefinición del usuario respecto a sus necesidades informáticas.

El programa desarrollado para un cliente específico, en el que el usuario tiende a esperar que todas sus necesidades se vean satisfechas. Este tipo de contratación será objeto de un estudio específico en el apartado de servicios informáticos.

Para concluir, una sentencia que resalta los riesgos de la contratación verbal en materia de informática. Se trata de un caso en el que el usuario de una aplicación vertical destinada al sector Administradores de Fincas solicita a su administrador el código fuente del programa que hasta esa fecha venía utilizando en código objeto. El Administrador de Fincas dispone de un informático en plantilla que precisa el código fuente para efectuar ciertas adaptaciones del programa. Tras pactar verbalmente las condiciones de la entrega y el aplazamiento del pago, el usuario recibe el código fuente, pero transcurrido un tiempo, el informático que debía efectuar la modificación, se ve incapaz de hacerlo, por exigir tal operación unos conocimientos técnicos superiores a los que realmente tenía. Ante la imposibilidad de sacar provecho al referido código fuente sin un desembolso mayor y estando pendientes las cantidades aplazadas, el usuario decide devolverlo al suministrador, solicitando la resolución del contrato.

Tras las correspondientes negociaciones y requerimientos notariales el suministrador interpone una demanda contra el usuario exigiendo el pago de las cantidades aplazadas. El usuario contesta y reconviene solicitando la resolución del contrato por considerar que el suministrador tenía la obligación de instalar el código fuente a satisfacción del cliente y que dicha obligación se ha incumplido al haberse entregado el código fuente en sus soportes y no haberse efectuado la puesta en marcha. El juzgado de 1ª Instancia, acudiendo a las obligaciones del suministrador en el contrato relativo al código objeto, e interpretando ampliamente la palabra instalación como puesta en marcha a satisfacción del cliente, entiende que el suministrador ha incumplido el contrato y que procede la resolución del mismo. Apelada la sentencia, ésta es ratificada por la Audiencia provincial.

Entendemos que todo ello se habría evitado si el suministrador hubiese establecido contractualmente que su obligación se limitaba a la entrega del código fuente, corriendo a cargo del usuario la adaptación e instalación del mismo. No obstante, es evidente que falta una unificación de la terminología informática desde el punto de vista de su significación jurídica, por lo que se hace aconsejable el típico apartado de definiciones en los contratos.

## **DESARROLLO DEL SOFTWARE.-**

### **A) Métodos de análisis y diseño.-**

Los problemas que más habitualmente originan desacuerdos en los proyectos informáticos son los siguientes:

- Inicio de la programación sin análisis funcional: A pesar de que parece increíble que ello pueda ocurrir, el exceso de confianza entre las partes, o la ausencia de la ausencia de dificultad de un proyecto, hacen que, en ocasiones se inicie la fase de programación

sin que ambas partes hayan planteado los objetivos a alcanzar ni se hayan descrito las funciones que el programa deberá llevar a cabo para satisfacer las necesidades del cliente.

- En otras ocasiones se ha realizado un análisis funcional, pero la metodología empleada ha sido incorrecta, por lo que el análisis es defectuoso o insuficiente.
- En muchos casos, la propia inexperiencia del usuario no le permite conocer cuáles son exactamente sus necesidades, por lo que la información recibida por la empresa de desarrollo es incompleta y obliga a constantes replanteamientos del proyecto.
- También se da la circunstancia de que el usuario dispone de experiencia e incluso de personal informático propio, pero los cambios de criterios sobre la estrategia de la empresa a largo plazo o los cambios de interlocutor son los que originan los cambios en el proyecto.

Teniendo en cuenta que un cambio funcional a mitad de un proyecto obliga a replantear aspectos básicos del mismo, y por lo tanto, a empezar de nuevo módulos enteros del mismo, será fácil comprender que, cuando concurre una de las circunstancias antes descritas, o el usuario acabe pagando un precio superior al inicialmente presupuestado, o la empresa informática acabe el proyecto con una pérdida importante de dinero. Todo ello suponiendo que una de las partes no haya solicitado la resolución del contrato con anterioridad a la finalización.

Por ello, en la difícil tarea de atribuir la responsabilidad del fracaso del proyecto, habrá que tener en cuenta los siguientes elementos:

- Nivel de formación y experiencia informática de ambas partes.
- Existencia o no en la plantilla del usuario de técnicos informáticos que participen activamente en la fase de análisis funcional.
- Empleo de una metodología de análisis y diseño correcta.
- Nivel de rotación del personal de ambas partes asignado al proyecto.
- Existencia de circunstancias internas o externas que incidan en el proyecto: fusión de empresas, cambios organizativos, cambios legislativos, etc...

Hay que añadir que una parte importante de la carga probatoria relativa a este tipo de demandas se ha centrado en demostrar si la relación contractual pivotaba sobre la base de un arrendamiento de servicios o de un arrendamiento de obras, es decir, si la empresa informática estaba obligada a una prestación o a un resultado.

Es evidente que toda prestación de actividad tiende a un resultado, pero de lo que se trata es de determinar si el resultado ha sido incorporado en el contrato y, en caso afirmativo cuál de los posibles resultados, hasta el punto de que el obligado se comprometa a conseguirlo.

De existir vicios o defectos de los que deba responder el contratista el comitente podrá optar entre rebajar una cantidad proporcional del precio o exigir que aquéllos sean corregidos por el contratista; en este caso y si no los corrige en plazo prudencial, después de haber sido requerido, o si la reparación no permite demora, podrá hacerlo el comitente con cargo al contratista.

Debe tenerse en cuenta que en muchos casos los defectos son de imposible corrección debido a que:

- O bien la especial forma de trabajar de la empresa informática impide la continuación del proyecto por un tercero.

- O bien la pérdida de confianza entre las partes impide el acuerdo y la transmisión de información necesarios para la corrección.

Se tendrán por no puestas las cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad del contratista por vicios o defectos de la obra.

Otra importante novedad es que en el caso de que el comitente desista, por su sola voluntad de la obra ya empezada, deberá indemnizar al contratista todos sus gastos y trabajo, así como el beneficio que habría obtenido de haberla terminado.

Respecto a los cambios funcionales y aumentos de carga comentados con anterioridad, el proyecto establece que las variaciones en el encargo requerirán la conformidad de ambas partes. No obstante, el contratista deberá atenerse a las ordenadas por el comitente que, sin alterar sustancialmente la obra, supongan aumento o disminución que no exceda de la décima parte del presupuesto. En tal caso, quedará modificado proporcionalmente el precio y, si el contratista lo pidiera, se modificará el plazo de ejecución de la obra.

Esta última regla se aplicará cuando las variaciones vengan impuestas por exigencias legales técnicas o para respetar derechos de terceros. Si suponen aumento o disminución que exceda de la cuarta parte del presupuesto, cualquiera de las partes podrá desistir del contrato. Si es el contratista el que desiste tendrá derecho al coste de la obra realizada. Si es el comitente, deberá el precio de la misma.

A continuación se introduce la novedad a nuestro juicio más importante aplicable al desarrollo de software, la penalización de una de las partes por su falta de previsión. Hemos dicho anteriormente que la empresa informática no debe ser responsable de la falta de previsión del usuario en el momento de describir sus necesidades. Al mismo tiempo la empresa informática debe tener en cuenta la posible obsolescencia del programa y el natural crecimiento o evolución del usuario.

### **SERVICIOS INFORMATICOS.-**

El concepto de servicio queda definido como cualquier transacción realizada con finalidad comercial o mediante un servicio público y de forma independiente, onerosa o gratuita, que no tenga como objeto directo y exclusivo la fabricación de bienes muebles o la transferencia de derechos reales o de propiedad intelectual.

El perjudicado deberá demostrar el daño y la relación causal entre la prestación del servicio y el daño.

El prestador de un servicio no puede limitar o excluir su responsabilidad.

### **RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL CONTRATO DE ESCROW.-**

El contrato de depósito o escrow, tiene como finalidad garantizar al usuario el acceso al código fuente del programa cedido en el caso de desaparición de la empresa titular de los derechos de propiedad intelectual.

En algunos casos, también se garantiza la disponibilidad del código fuente para la prestación del servicio de mantenimiento en los supuestos de imposibilidad de prestación por el titular debido a una serie de causas enumeradas en el contrato.

Este contrato está basado en la protección de elementos integrantes del código fuente que no pueden ser protegidos por la propiedad intelectual sino por el mantenimiento de un estricto secreto sobre los mismos: métodos, sistemas de trabajo, soluciones específicas, uso combinado de utilidades, etc...

El régimen del escrow consiste en la entrega del programa fuente a un fedatario público o asociación profesional que se convertirá en depositario del programa, asumiendo la función de custodia.

El depositario asume la obligación de entregar al usuario designado en el contrato, o legitimado por una licencia de uso, el código fuente depositado, cuando concurren las circunstancias especificadas en el contrato de escrow.

El titular de los derechos de propiedad intelectual que efectúe el depósito deberá comunicar y depositar las actualizaciones o transformaciones, que, realice sobre, el programa fuente depositado.

Asimismo, deberá comunicar al depositario cualquier cambio de domicilio o transmisión de los derechos de propiedad intelectual sobre el programa depositado, que se produzcan a partir de la fecha de depósito.

### **RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO.-**

A continuación efectuamos una reseña de las cuestiones relacionadas con la responsabilidad civil que afectan a un contrato de mantenimiento:

Contenido del servicio de mantenimiento: la finalidad de esta cláusula es establecer una delimitación clara de las prestaciones que se contratan y de las que quedan excluidas del servicio de mantenimiento. Es interesante configurar estas prestaciones en el contrato como módulos independientes, de esta forma el contrato puede ajustarse al tipo de programa o equipo informático objeto del mantenimiento. Los módulos más habituales son los siguientes:

- Hot line
- Adaptación a cambios legales
- Corrección de errores
- Adaptación a cambios sectoriales
- Nuevas versiones o actualizaciones
- Recuperación de información
- Servicio de back up
- Detección y prevención de virus
- Servicio de escrow

Responsabilidades de la empresa informática: además de las obligaciones correspondientes a cada módulo, la empresa que presta el servicio de mantenimiento



acostumbrará a responsabilizarse de dar un plazo de respuesta en un determinado tiempo, de tener disponibilidad de personal especializado, de respetar la confidencialidad de los datos a los que tenga acceso, de no destruir información, de indemnizar al usuario en caso de destrucción de información, etc.

Responsabilidades del usuario: el usuario acostumbra a estar obligado a facilitar la prestación del servicio de mantenimiento, a conservar la documentación y los discos originales del programa, a realizar copias de seguridad de forma periódica, a facilitar la información que le sea requerida, a nombrar un interlocutor y a notificar el traslado de los equipos.

## **RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL CONTRATO DE OUTSOURCING.**

A continuación efectuamos una reseña de las cuestiones relacionadas con la responsabilidad civil que afectan a un contrato de outsourcing:

Plan de acción: el plan de acción proporciona una oportunidad para que ambas partes reflejen el acuerdo alcanzado respecto a los objetivos que van a establecerse. A partir de su aceptación, constituirá la mejor referencia escrita a la que podrá acudir para comprobar si los resultados de la colaboración son positivos.

Por ello es importante que el plan de acción reúna los siguientes requisitos:

1. Debe ser exhaustivo y detallado: es indispensable que incluya todas las actividades que van a desarrollarse, los plazos previstos para cada fase y una previsión de las necesidades que puedan surgir a medio y largo plazo.
2. Debe estar integrado por el plan general de la empresa, y por lo tanto, ser fiel a la estrategia global de la misma.
3. Contendrá los objetivos a alcanzar y un orden de prioridades.
4. Irá firmado por las dos partes como prueba de la aceptación de su contenido.
5. Formará parte del contrato como anexo.

La división del contrato a módulos que representen las diferentes prestaciones a contratar facilitará la diferenciación entre ellas y definirá la existencia de un outsourcing total o parcial.

Dentro de las actividades relacionadas con el outsourcing destacan:

- Consultoría
- Desarrollo de aplicaciones
- Implantación de aplicaciones
- Formación
- Mantenimiento: preventivo, correctivo y actualizaciones
- Operación
- Servicios de redes
- Servicios de back up

Es importante definir las áreas o departamentos de la empresa que se verán involucrados en el outsourcing.

Es normal que el ámbito de aplicación esté constituido por la totalidad de la empresa aunque en ocasiones, la decisión de externalizar la gestión de los sistemas informáticos afecta sólo a determinados departamentos.

Resulta imprescindible establecer en el contrato la existencia de un interlocutor individual o colectivo al que se asignarán las siguientes misiones:

- Interfase entre la gerencia de la empresa y el socio tecnológico
- Comprobación del cumplimiento del plan de acción
- Coordinación global a través de reuniones periódicas
- Elaboración de informes sobre disponibilidad, tiempo de respuesta, calidad, etc.
- Garantías que acostumbran a incluirse
- Garantía de funcionamiento
- Garantía de idoneidad de la solución
- Garantía de economía de costes
- Control de calidad
- Disponibilidad/tiempo de respuesta
- Seguridad de datos/back up
- Garantía de acceso al código fuente/escrow
- Plazos de entrega:

Es conveniente definir en los anexos correspondientes los plazos de finalización y entrega de cada prestación, siendo recomendable en ciertas ocasiones el establecimiento de cláusulas de penalización que aseguren la cobertura de los daños que pueda provocar el retraso.

Debe quedar estipulado quién asume los riesgos y responsabilidades derivados de la relación contractual.

Entre ellos destacan especialmente:

Riesgo de obsolescencia: es una característica propia del contrato de outsourcing la transmisión del riesgo de obsolescencia del sistema al suministrador del servicio.

Solución inadecuada: en los casos de outsourcing total, el socio tecnológico participa de las decisiones estratégicas relativas a la configuración del sistema, y define cuál es la solución más idónea para las necesidades presentes y futuras del usuario. En caso de elegir una opción incorrecta es lógico que la responsabilidad recaiga sobre el suministrador del servicio.

Mal funcionamiento: se definirán las responsabilidades y el tipo de daños de los que cada parte deberá responder.

Pérdida de datos: también se establecerá el régimen de responsabilidades respecto a la destrucción o a la pérdida de información.

Finalmente, es aconsejable incluir en el contrato la obligación de ambas partes de contratar un seguro de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que a cada una puedan corresponder.