

¡No más timos al comprar tecnología!

Publicado el 15-09-09, por E. Arrieta / D. Esperanza

Supongamos que una pequeña o mediana empresa se enfrenta ante una nueva compra de equipos informáticos o la contratación de un servicio complejo, sólo apto para conocedores de la jerga más técnica.

¿A quién preguntar? ¿Cómo saber si fiarse de las cláusulas que les ofrece su proveedor? Y si ocurre un problema, ¿a quién se puede reclamar?



No es común encontrarse frente a un proveedor malintencionado, tal y como afirman desde la fundación para la promoción de las tecnologías de la información (TIC) Fundetec. No obstante, "en caso de un malentendido o un incumplimiento del contrato, las empresas lo tenían muy difícil para reclamar", reconoce Alfonso Arbaiza, director general de Fundetec.

"Los contratos de servicios informáticos con las pymes no suelen incluir cláusulas con garantías de nivel de servicio y penalizaciones en caso de incumplimiento!", asegura, por su parte, Sonia Palau, directora de Desarrollo de Negocio de la empresa tecnológica Nexica.

La justicia, ¿preparada?

"Los clientes están bien respaldados desde un punto de vista financiero, pero no tanto desde el tecnológico. Ni las asociaciones de consumidores, ni muchos profesionales de la abogacía y magistratura tienen suficientes conocimientos para ejercer un juicio justo ante cualquier problema", dice Arbaiza.

Lo mismo opina Santiago Mediano Abogados, presidente y fundador del bufete Santiago Mediano. "Por un lado, existe una notoria carencia de experiencia y de pericia por parte de jueces, secretarios, fiscales y abogados en la materia, a lo que se suma la falta de medios técnicos en los propios juzgados", afirma. "En algunos casos, es difícil hasta encontrar los medios para poder escuchar un cassette", añade.

Una posible solución

Con el fin de armonizar el tipo de contratos en el mundo TIC y, sobre todo, de frenar "ese miedo y desconfianza de las pymes ante un medio preparado para mejorar su eficiencia y productividad", en palabras de Arbaiza, Fundetec ha subido a su página web treinta contratos tipo para que clientes y proveedores puedan consultar y ofrecer lo que se considera habitual en la comercialización de productos y servicios TIC.

"La gente está muy perdida en estos temas; acaban firmando textos que no comprenden, para darse cuenta después de que no tienen derecho a ciertas cosas. Esto, al final, sólo acarrea desconfianza hacia los proveedores", indica Josuè Sallent, director general de la Sociedad de la Información de la Generalitat de Cataluña.

La falta de conocimiento provoca que, a veces, se desconozcan sus derechos

Precisamente, la idea de promover contratos tipo, de manera gratuita y accesible desde Internet, partió del Gobierno catalán. Este Ejecutivo diseñó los textos y los puso a disposición de las empresas de la región el pasado 1 de septiembre. "Los propios proveedores son los más interesados en afianzar la seguridad en la relación con los clientes", asegura Sallent. "Sin ningún tipo de promoción, hemos registrado 1.600 descargas en un mes", añade.

En Cataluña, existen unos 4.000 proveedores de tecnologías de la información. En toda España, el canal de distribución del sector informático asciende a unas 18.000 empresas.

"Lo más difícil a la hora de redactar los contratos fue ordenar todas las ofertas en un contrato estándar. Nos encontramos con que, en muchas ocasiones, los clientes no disponían siquiera de un contrato", relata una abogada de la Generalitat.

Para todos, desde Internet

A partir de ahora, los contratos serán difundidos por Fundetec para toda la geografía española y promovidos entre las dieciséis comunidades autónomas restantes. "Nuestra labor de comunicación se dirigirá principalmente a las pequeñas y medianas empresas, puesto que el fin primero de nuestra fundación es animar a las pymes a invertir en tecnología. Se busca así que los clientes exijan a sus proveedores unas mayores garantías y que pierdan ese miedo", comenta Arbaiza.

"Cuanto más pequeña es una compañía, menor es su conocimiento sobre tecnología. La responsabilidad queda entonces en manos del proveedor, en ocasiones, más pequeño que el propio cliente", destaca Sallent.

Primeras experiencias

Nexica es una de las compañías que se ha animado a incorporar los contratos de Fundetec y la Generalitat en las relaciones con los clientes, "Conocimos la iniciativa a través de un escueto comunicado en un grupo de trabajo en la red social LinkedIn", reconoce Palau.

El grupo especializado en hosting (alojamiento de servidores) emplea estos documentos legales para las tres actividades fundamentales de su negocio: el propio hosting, el mantenimiento integral de las infraestructuras y el registro y renovación de dominios del Internet.

Los contratos están disponibles en la Red de manera gratuita desde la semana pasada

"Nos parecía interesante ofrecer a los clientes contratos estándar diseñados por un organismo neutro como una institución pública", relata Palau. "Llevamos empleando este sistema desde el pasado 1 de septiembre y ya percibimos, no sólo un aumento de la confianza por parte del cliente, también hemos agilizado la negociación de los contratos", continúa la responsable de Nexica. Antes, este proceso podría suponer varios días.

"Si bien nosotros ya lo incorporábamos, nos ha llamado la atención que los contratos incluyeran siempre una cláusula de nivel de servicio, algo no habitual en los servicios a pymes", continúa Palau.

Otra firma que ha empleado estos contratos es la consultora tecnológica Axpe Consulting. Para Miquel Romero, director del Área Este de la compañía, el sector tecnológico no es más susceptible de engaños y fraudes que otros, si bien siempre es interesante que se aúnen los parámetros imprescindibles para la industria. "Para las pequeñas empresas, tener esta información al alcance de la mano y disponer de respaldo legal les puede ser muy útil en los días que corren", comenta.

Desde su punto de vista, los clientes ya no tienen que hacer frente a tantos peligros como en el pasado. "Ya no vivimos en los años sesenta, cuando el desconocimiento sobre las nuevas tecnológicas era general. Ahora, cada persona sabe exactamente lo que busca y lo que necesita en el ámbito tecnológico, y sabe lo que pueden exigir en cada caso".

En ocasiones, el proveedor es más pequeño que la pyme que contrata sus servicios

"Lo importante es tener transparencia con el cliente, adecuarse a sus necesidades y objetivos e intentar que se lleven un buen sabor de boca", concluye Romero.

Arbitraje

Una cuestión ofrecida ya por la Generalitat y que, previsiblemente, adoptarán el resto de comunidades en los próximos meses, es un procedimiento para, en caso de una demanda, acudir directamente a un arbitraje.

"Las empresas se encuentran con que, ante un impago, por ejemplo, han de acudir a juicio, con los costes que ello genera y el tiempo de espera que supone", establece Sallent. En Cataluña, el Colegio de Ingenieros se encarga de promover este proceso. "No es obligatorio recurrir a un arbitraje, sólo una propuesta, pero desde luego evita que queden temas mal resueltos por la negativa de algunas firmas de ir a juicio", añade.

Una cuestión que destaca es la ausencia de un contrato referido a la facturación electrónica, un campo que abarca la adquisición de software, pero también de outsourcing (o externalización) y hosting. Precisamente, Fundetec se encuentra sumergida en una campaña de fomento de este tipo de soluciones, en teoría obligatorias desde el pasado 1 de agosto para cualquier negociación con la Administración Pública.

La fundación ha colgado en la Red un documento en el que se explica cómo pasar una factura digital de un formato a otro, y prepara junto a la compañía Seres y la Generalitat el software que lo hará posible. "Así, las empresas que ya hayan adquirido soluciones pueden convertir sus facturas fácilmente al formato que emplea la Agencia Tributaria", explica Sergio Ruiz-Mahillo, director comercial de Seres. "El uso de la facturación electrónica con la Administración se exigirá legalmente, con mucha probabilidad, a partir del año que viene", asegura.

Algunas situaciones comunes entre compradores y proveedores

- 1.** La concreción de las cláusulas de los contratos podía llevar, hasta ahora, varios días. Unas cláusulas estándar lo agilizan.
- 2.** Las pequeñas y medianas empresas desconfiaban de algunos proveedores, que hablaban en términos demasiado técnicos.
- 3.** Los contratos no siempre incluían cláusulas de garantías de nivel de uso y penalizaciones en caso de incumplimiento.
- 4.** La justicia está poco especializada en temas TIC y, hasta ahora, no era común el arbitraje, sino que se debía esperar a un juicio.