



Suscripción de contratos

Introducción

Los contratos son acuerdos de voluntades por medio de los cuales se crean una serie de obligaciones para las partes que lo suscriben. Estos pueden ser acordados entre dos o más partes y de acuerdo con el compromiso que se adquiriera, pueden ser de varios tipos.

A continuación, te entregamos algunas recomendaciones generales para tener en cuenta al momento de firmar un contrato, bien sean con un cliente, un proveedor o un tercero.



Lo primero es que hacerle seguimiento al cumplimiento y ejecución del contrato es fundamental. En ese sentido, se sugiere asignar un responsable bien sea persona o área específica que se encargue de esto. Así, se podrán resolver inquietudes, gestionar pendientes y hacer retroalimentaciones de una manera más efectiva.



Si bien los contratos verbales tienen plenos efectos legales, probarlos resulta bastante difícil, motivo por el cual se sugiere que siempre los contratos sean por escrito. De esta manera será más fácil probar que se acordó y exigir su cumplimiento.



Detallar en la medida de lo posible las obligaciones y responsabilidades que tendrán cada una de las partes, dejando claros los roles y tiempos para cumplir con las mismas.



Establecer garantías permite salvaguardar los intereses de la empresa y ante cualquier incumplimiento ejecutarlas en debida forma y de manera oportuna. Algunas formas de protegerse a través de garantías son:

» **Pólizas:** es la garantía más común y la que puede obtenerse de manera más ágil. Se pacta en los contratos con proveedores nacionales exclusivamente, debido a que para proveedores extranjeros el proceso de solicitud ante las aseguradoras es más complejo y deberá optarse por otros mecanismos de garantía.

Las pólizas que ofrece el mercado buscan amparar al asegurado (que en este caso es la empresa) frente a diferentes riesgos. En ese sentido, es fundamental identificar cuáles son los riesgos más comunes en el tipo de contrato que se va a celebrar y el impacto que éstos puede tener en la empresa, con el propósito de establecer las coberturas, los valores asegurados y la duración.

» **Carta de crédito:** es una garantía diseñada para el comercio internacional, en virtud de la cual el proveedor solicita a una entidad bancaria de su país, la expedición de una carta de crédito en favor de la empresa, con el fin de cubrir un eventual incumplimiento en el contrato. En caso de que se haga necesario hacer efectiva la carta, en virtud de la operación bancaria internacional, la empresa podrá acudir al banco colombiano que se haya escogido al momento de la solicitud para hacer efectiva la garantía.

» **Cláusulas penales:** son acuerdos que, ante un incumplimiento de las obligaciones del contrato, pueden buscar estimar de manera anticipada los perjuicios que puede sufrir la parte contratante o imponer una sanción. Se sugiere pactar cláusulas penales de carácter sancionatorio (imponer una sanción), dado que, por su naturaleza, traen como efecto indirecto disuadir a la parte incumplida a incumplir con sus obligaciones, porque, además de poder verse obligado a indemnizar los perjuicios, podría estar sujeto a la sanción.



Si tu empresa está constituida como persona jurídica, quien firme los contratos siempre será el representante legal o sus autorizados. En el mismo sentido, asegúrate que si estás suscribiendo un contrato con otra persona jurídica, quien firme sea también el representante legal de la misma. De esta manera, evitarás que se pacten compromisos y obligaciones con personas que no tienen facultades para comprometerse y obligarse en representación de este tipo de empresas.



Contar con Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS – son pactos asociados al contrato en torno a la calidad de los servicios que se esperan recibir y que el proveedor se compromete a entregar de acuerdo a su capacidad. En estos acuerdos se regulan aspectos como: tiempos de respuesta, rendimientos, empaques, garantías y atributos del servicio, documentación requerida, procedimientos para atender conflictos, personal asignado al servicio, horarios de atención, entre otros aspectos que se requiera en los respectivos contratos.



Cuando dentro del contrato exista el deber de entregar información por alguna de las partes, se debe realizar análisis para determinar si esa entrega debe estar amparada por un compromiso de confidencialidad. La confidencialidad es el deber de guardar y conservar adecuadamente la información sin acceso a terceros que no estén autorizados para conocerla. Se lleva a cabo por medio de un conjunto de reglas que limitan el acceso a la información y establecen cuándo, cómo, dónde y a quiénes poder divulgarla, de no cumplir con esas reglas, debe permanecer en secreto.



Si además se van a compartir datos personales de clientes, empleados, proveedores, entre otros, deberá incluirse en el contrato una cláusula que garantice el manejo adecuado de esos datos personales conforme con las normas que regulan este tema y garantizar canales para resolver dudas, inquietudes, quejas o sugerencias en caso de que se lleguen a presentar.



Se debe definir una forma de pago y para ello existen varias alternativas como pago escalonado o periódico, único pago, pago anticipado, pago al finalizar la ejecución del contrato, entre otros. Es importante tener en cuenta que nacerá la obligación de pago una vez se presente la factura cumpliendo con las condiciones propias de la ley para quienes estén obligados a facturar o la respectiva cuenta de cobro para quienes no tiene esta obligación.



Es oportuno que se establezca una cláusula para facultar a las partes a retener pagos en aquellos casos en que el contratista haga entrega defectuosa de los productos o servicios acordados.



Para los casos que existan anticipos el negociador debe exigir buen manejo de este y verificar que se estén amortizando a medida que el contrato se va ejecutando.



Además, se deberá indicar dentro del contrato, si hay posibilidad de ceder total o parcialmente el contrato para que queden las obligaciones en cabeza de un tercero y en caso de que se permita, el trámite o procedimiento que se debe seguir para que las partes estén interesadas y se de su aprobación.



Se debe mencionar claramente quiénes son las partes que se comprometen y relacionar sus datos: nombre completo, nombre de la empresa, dirección, teléfono, correo electrónico, números de documentos, entre otros datos, que permitan identificar plenamente a los intervinientes en el contrato.



Detallar de la mejor manera el bien o servicio a contratar, soportando el detalle técnico en la propuesta o cotización. Se debe tener absoluta claridad qué es lo que se está comprando o contratando, porque este es el marco de referencia para exigir determinada conducta por cada parte.



Establecer la forma de terminar el contrato en caso de que sea necesario. Existen alternativas como la terminación unilateral informando previamente a la otra parte la fecha a partir de la cual se hará la terminación; el mutuo acuerdo, siendo este el que se acuerda entre las partes intervinientes; la terminación por incumplimiento de las obligaciones legales, entre otros.



Establecer el procedimiento y términos para hacer efectiva la garantía legal en caso de que el producto y/o servicio contratado no cumpla con las condiciones de calidad esperadas.



Finalmente, cuando mencionar quién será el propietario de los derechos que surjan con relación a las creaciones que durante la ejecución del contrato se puedan presentar y quién tendrá el derecho a su explotación económica. Se debe tener claro que cuando se trata de derechos de autor por la creación de obras literarias, artísticas, musicales, entre otros, el creador tiene los derechos morales los cuales son irrenunciables y podrá ceder los derechos económicos.

Contratos en temas tecnológicos o de TI

Los contratos son acuerdos de voluntades por medio de los cuales se crean una serie de obligaciones para las partes que lo suscriben. Estos pueden ser acordados entre dos o más partes y de acuerdo con el compromiso que se adquiera, pueden ser de varios tipos.

A continuación, te damos algunas recomendaciones para tener en cuenta al momento de celebrar este tipo de contratos:

1

SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS



1.1 Describir el alcance del soporte y mantenimiento

- Soporte telefónico y/o en sitio.
- Aplicaciones básicas y/o comerciales.
- Mantenimiento físico y lógico de los equipos de cómputo.

1.2 Describir los acuerdos de niveles de servicio para la atención

- Fallas de impacto bajo para el usuario final.
- Fallas de impacto medio para el usuario final.
- Fallas de impacto alto para el usuario final.
- Suministros de recambios y/o repuestos.
- Reposición por obsolescencia y/o daños.
- Respuesta inicial de las líneas de atención para la atención del soporte.

1.3 Definir el procedimiento y los tiempos de atención ante una PQR (petición, quejas, reclamos)

1.4 Definir formas de pago del servicio y pólizas de garantía (si aplica de acuerdo con el tiempo pactado del servicio)



Describir las especificaciones técnicas de los equipos a arrendar:

1. Servidores:

- Definir si requiere servidor local o en la nube
- Para servidores locales aplica lo descrito en Portátiles, Desktop, Dispositivos móviles.

2. Portátiles, desktop, dispositivos móviles

- Capacidad de disco duro, Memoria RAM, Procesador.
- Tipo de conexión a la red: Tarjeta de red, Wirelees, Blue tooth.
- Licenciamiento del sistema operativo.
- Licenciamiento de productos de ofimática.
- Licenciamiento del antivirus.
- Acceso al usuario Administrador para instalar lo requerido por quien arriende el equipo.

3. Impresoras / multifuncionales / escáner

- Hojas impresoras y/o escaneadas por minuto.
- Impresiones a color, blanco y negro.
- Formato de archivos escaneados: JPEG, RAW (BMP), PNG, TIFF, PDF.
- Número de bandejas requeridas y capacidad de éstas.

4. Videobeam

- Conexión: para realizar la conexión del portátil o del dispositivo hacia el video beam se debe identificar los respectivos puertos por los cuales puede realizar la conexión, dentro de los más usados se encuentran: S-Vídeo, VGA, HDMI, video RCA, esta identificación le ayudará a saber que puertos de entrada debe traer el video beam que necesita. En algunos modelos de video beam no es necesario ningún cable y la conexión se puede hacer a través de la WI-FI.
- Brillo: es la medida de intensidad de la luz que emite un proyector. Mientras más lúmenes, la luz es más brillante y por lo tanto menor la necesidad de oscurecer la sala
- Resolución: es el número de puntos o pixels para mostrar una imagen. A mayor resolución la imagen es más nítida y limpia.
- Tecnología: existen dos tipos de tecnología LCD (superior en cuanto a la fidelidad e intensidad de los colores) y DLP (mejor contraste de los colores)

5. Condiciones de arrendamiento

- Cantidad de equipos a arrendar
- Entrega de equipos arrendados en sitio solicitado por quien arrienda
- Instalación básica (encendido, sistema operativo)
- Fecha de inicio y fecha de fin de arriendo
- Soporte por falla física de los dispositivos
- Quién arrienda, debe entregar los equipos formateados por seguridad de la información
- Definir formas de pago del servicio y pólizas de garantía (si aplica de acuerdo con el tiempo pactado del servicio)
- Atención ante una PQR (petición, quejas, reclamos)



- Identificar la necesidad requerida: objeto, alcance y detalle del servicio
- Definir si se contará con un “ambiente” de laboratorio, pruebas y producción
- Definir tipo de proyecto (agilismo, tradicional) para confirmar fechas de inicio y fechas de finalización
- Definir formas de pago del servicio y pólizas
 - » Por porcentaje, por período, por entregable.
 - » Pólizas de cumplimiento y pólizas de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.
 - » Identificar los costos ocultos de la propuesta claramente los costos “ocultos” que tenga la solución una vez se implante (Licenciamientos, infraestructura, soporte, etc)
- Considerar los siguientes puntos en la propuesta comercial
 - » Costos ocultos de la propuesta que tenga la solución, una vez se implemente (Licenciamientos, infraestructura, soporte, entre otros).
 - » Argumentos de justificación de la tecnología propuesta para la implementación del proyecto (Ej: Comunidad, documentación, fabricantes, entre otros).
 - » Definir el esquema de soporte para apoyar la operación (Acuerdos de servicio, quién lo va a prestar, canales de comunicación, horarios, costos, entre otros).
 - » Definir tarifas para la implementación de nuevas funcionalidades o controles de cambio.
- Definir la disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio.
- Definir de manera adecuada los entregables, criterios de aceptación y garantías del servicio contratado.
- Certificaciones técnicas y cumplimiento de obligaciones de seguridad social de los empleados contratados.
- Definir reuniones periódicas e informes para facilitar el seguimiento del desarrollo y/o proyecto.
- Definir términos de propiedad legal y derechos de autor de los desarrollos realizado por el proveedor.
- Definir obligaciones y deberes de las partes frente al servicio.
- Definir acuerdos de terminación de contrato.
- Definir el manejo de la seguridad de la información.
- Definir acuerdos de confidencialidad de la información que se comparta en el proyecto a trabajar.

```
..._object = mirror_ob
operation == "MIRROR_X":
    mirror_mod.use_x = True
    mirror_mod.use_y = False
    mirror_mod.use_z = False
operation == "MIRROR_Y":
    mirror_mod.use_x = False
    mirror_mod.use_y = True
    mirror_mod.use_z = False
operation == "MIRROR_Z":
    mirror_mod.use_x = False
    mirror_mod.use_y = False
    mirror_mod.use_z = True

...
selection at the end -add back the deselected
mirror_ob.select= 1
..._ob.select=1
...
context.scene.objects.active = modifier_ob
...
selected" + str(modifier_ob)) # modifier
```



Para contratar servicios de seguridad informática se debe tener clara la definición de esta: Conjunto de herramientas, procedimientos y estrategias que tienen como objetivo garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de una entidad en un sistema.

- Es importante tener claro estos conceptos, para identificar el alcance del servicio de seguridad a contratar:
 - » La integridad de los datos: la modificación de cualquier tipo de información debe ser conocido y autorizado por el autor o entidad.
 - » La disponibilidad del sistema: la operación continua para mantener la productividad y la credibilidad de la empresa.
 - » La confidencialidad: la divulgación de datos debe ser autorizada y los datos protegidos contra ataques que violen este principio.
- De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se debe identificar el servicio de seguridad requerido
 - » Seguridad del hardware: implica tanto la protección física como el control del tráfico de una red y el escáner constante de un sistema
 - » Seguridad del software: se dedica a bloquear e impedir ataques maliciosos de hackers, por ejemplo. La seguridad de software es parte del proceso de la implementación de un programa, trabajo de ingenieros informáticos, para prevenir modificaciones no autorizadas que cause el mal funcionamiento o violación de la propiedad intelectual del programa en sí.
 - » Seguridad de la red: protege la facilidad de uso, la fiabilidad, la integridad, y la seguridad de la red y de los datos. Algunos componentes que ayudan en este aspecto son: los antivirus, antispyware, cortafuegos que cortan el acceso no autorizado, redes privadas virtuales (VPN) y sistema de prevención de intrusos (IPS).
 - » Servicios especializados como:
 - **Análisis de vulnerabilidades:** identificación de las vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica de la compañía a través de un análisis completo de los dispositivos y procesos tecnológicos.

Mediante la realización de pruebas de detección de puertos abiertos, servicios disponibles y vulnerabilidades conocidas en los sistemas de información objetivo, junto a la realización de verificaciones manuales y automáticas de los falsos positivos, se pueden identificar los puntos débiles de la red e informar acerca de sus fallas, de manera que la organización cuenta con toda la información necesaria para tomar las medidas de remediación precisas.

- **Hacking Ético - Ethical Hacking:** consiste en la penetración controlada de los sistemas informáticos de una organización, de la misma manera que lo haría un pirata informático, pero a través de una metodología previamente definida, generando ataques a la infraestructura tecnológica de manera controlada y con la debida autorización de la organización.

- **Aseguramiento de infraestructura:** actividades que son llevadas a cabo para reforzar al máximo posible la seguridad de diversos dispositivos críticos para la infraestructura de TI de las organizaciones. Servidores, aplicaciones, equipos activos de red, sistemas operativos, entre otros; son objeto de tratamiento para entorpecer la labor del atacante y ganar tiempo para poder minimizar las consecuencias de un inminente incidente de seguridad e incluso, en algunos casos, evitar que este se concrete en su totalidad.
- Asesoría, diseño, evaluación e implementación de:
 - Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
 - Plan de Continuidad de Negocio (BCP)
 - Administración de Riesgos
 - Outsourcing de Seguridad
 - Análisis GAP ISO 27001 - 27002, Análisis del nivel de madurez
 - Respuesta e incidentes de seguridad
- En caso de contratar este tipo de servicios, se debe considerar:
 - » Acuerdos de confidencialidad de la información
 - » Definición de los entregables con los hallazgos (vulnerabilidades) detectadas y plan de trabajo para su corrección, soportado con el respectivo valor del estudio y plan de remediación.



Los materiales, contenidos, información, opiniones y artículos publicados o compartidos por SURA y/o sus terceros autorizados, constituyen meras recomendaciones o lineamientos generales. SURA o los terceros autorizados no se hacen responsables del uso que se dé por parte del empresario, ni por los daños o perjuicios que puedan derivarse del mismo.

