

# Evitar conflictes proveïdor-client en projectes tecnològics

*Capítol de Barcelona d'ISACA  
Barcelona, 5 de juliol de 2016*

**Eduard Elias i Vila**

**Pèrit i àrbitre del**

**Col. Of. d'Enginyeria en Informàtica de Catalunya**

# Objectiu

- Després de més de 15 anys organitzant el servei de peritatges i formant pèrits...

- Transmetre l'experiència sobre la matèria, acumulada...

no únicament en peritatges,

sinó també sobre per què arriben a la Justícia els projectes que no acaben bé

# Índex

1 Com neixen els conflictes?

2 Projecte – punts crítics –  
precaucions

3 Gestió de les diferències –  
alternatives a la Justícia

# 1. Com neixen els conflictes?

1 La comunicació, la clau de tot

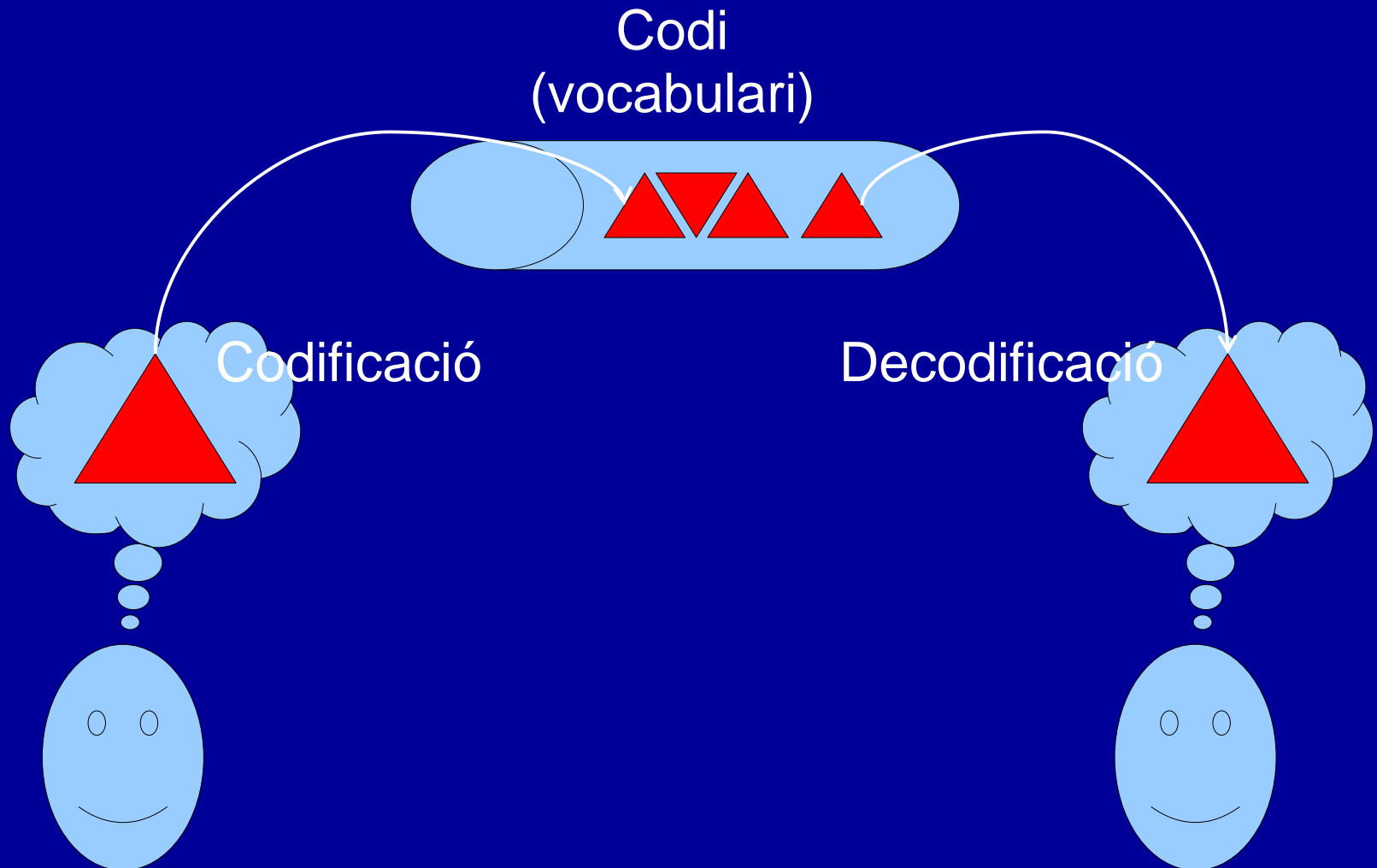
2 Ambigüitat → conflicte

3 Evitar l'ambigüitat: redundància

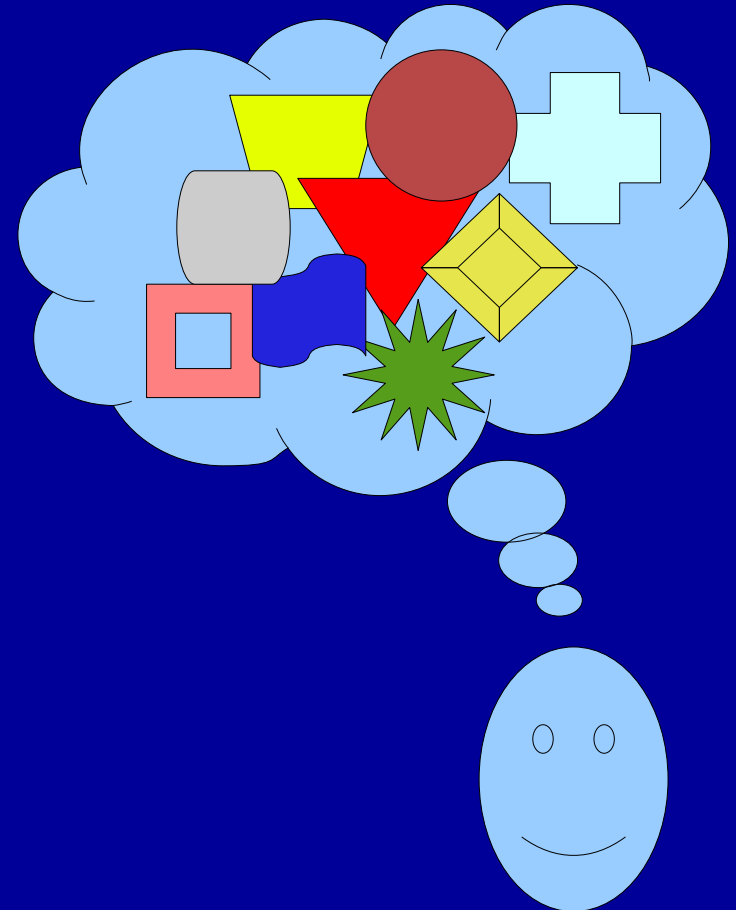
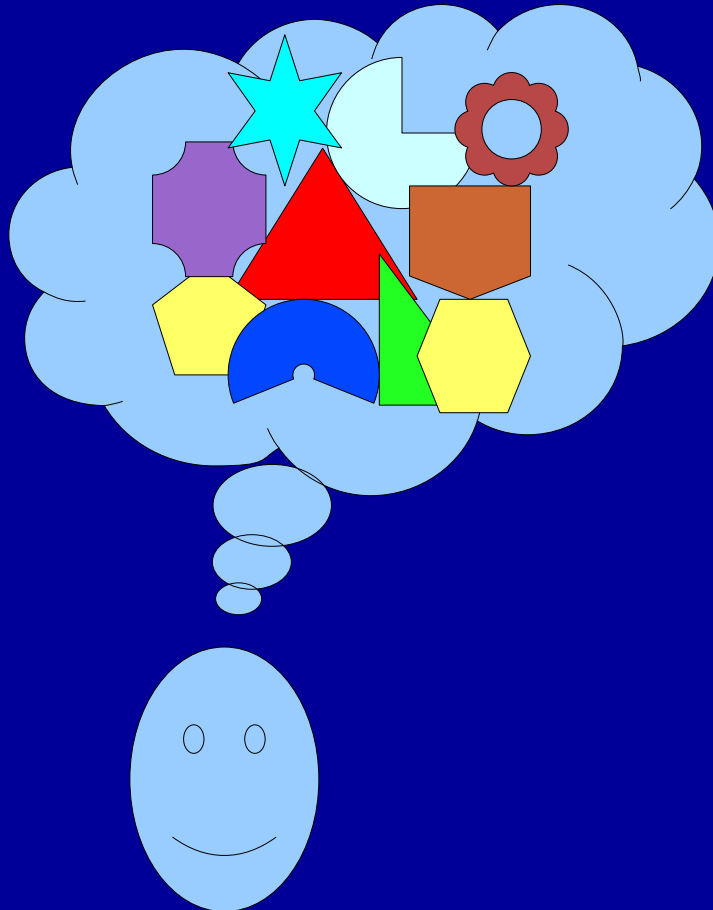
# Causes de desacord

- Bàsicament:
  - Errors (estimacions o previsions equivocades, etc)
  - Canvi de prioritats per una de les parts
  - Ambigüitats o malentesos en els acords entre les parts

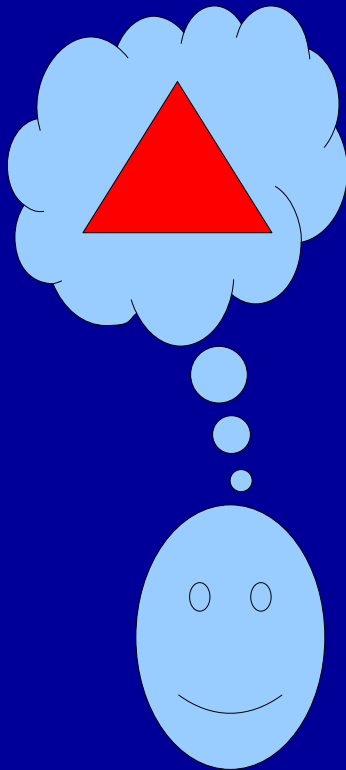
# Rudiments de comunicació



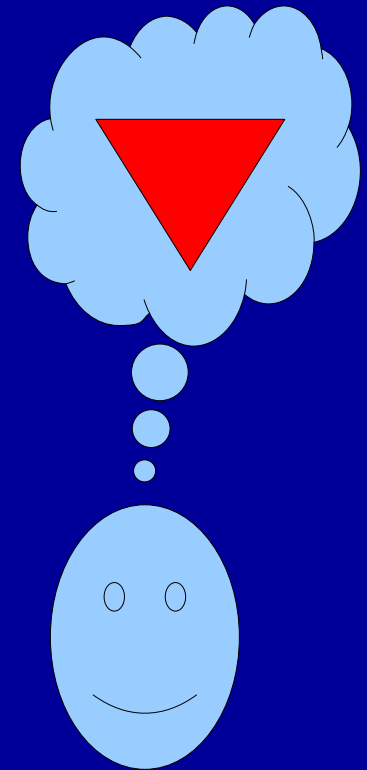
# Rudiments de comunicació



# Ambigüitat i malentesos

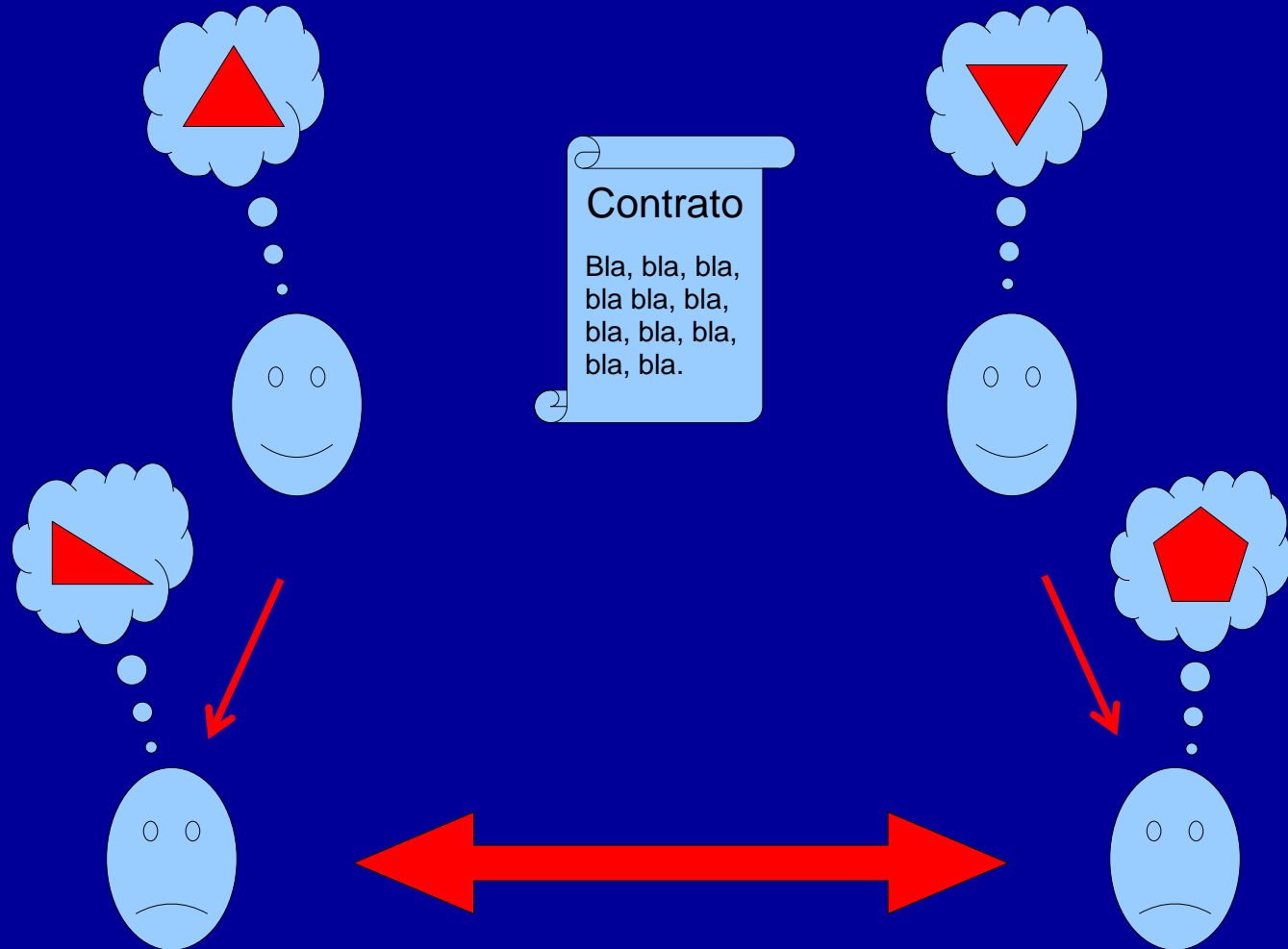


**Contracte**  
Bla, bla, bla,  
bla bla, bla,  
bla, bla, bla,  
bla, bla.





# Qui contracta i qui compleix

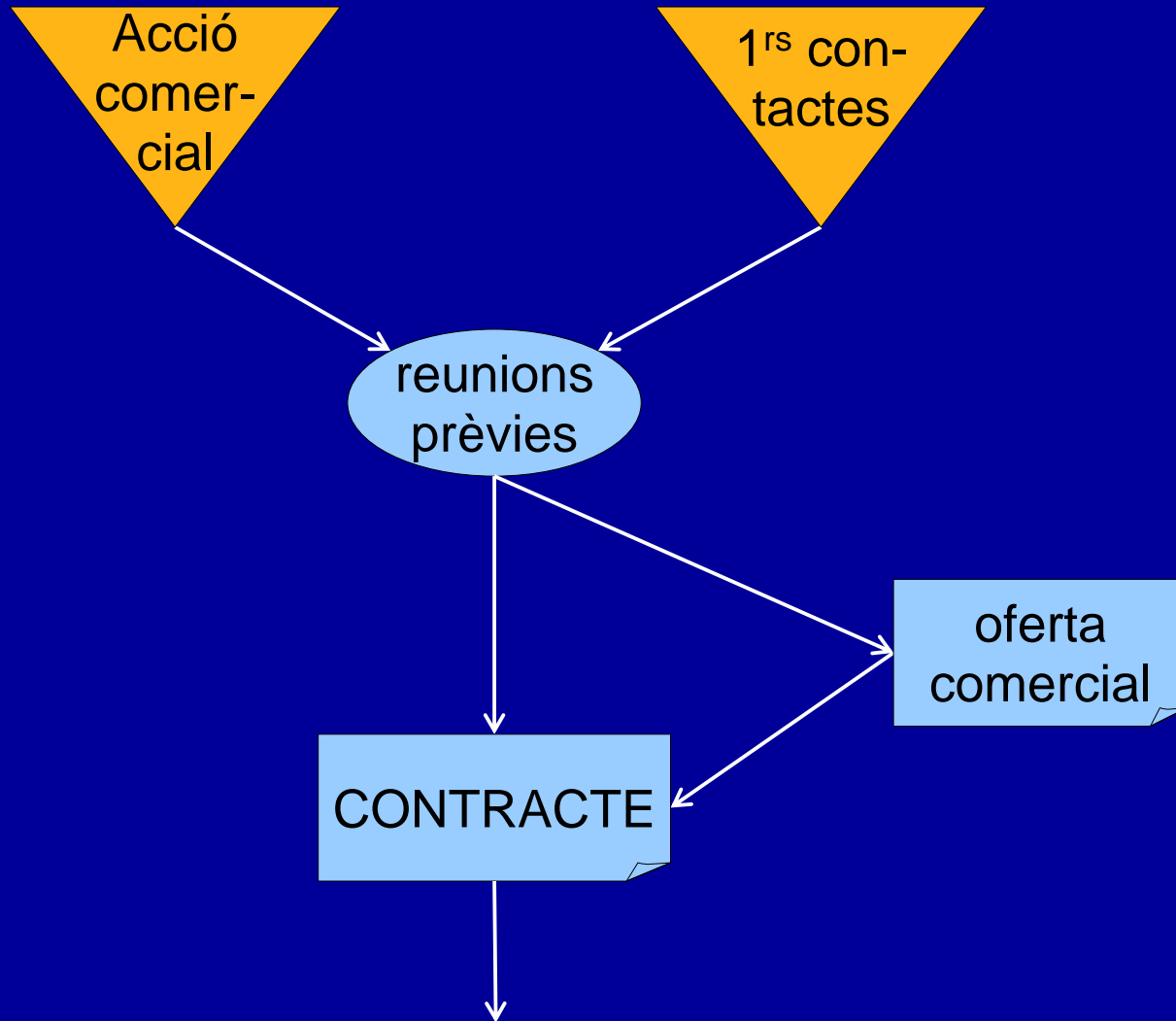


## 2. Projecte – punts crítics - precaucions

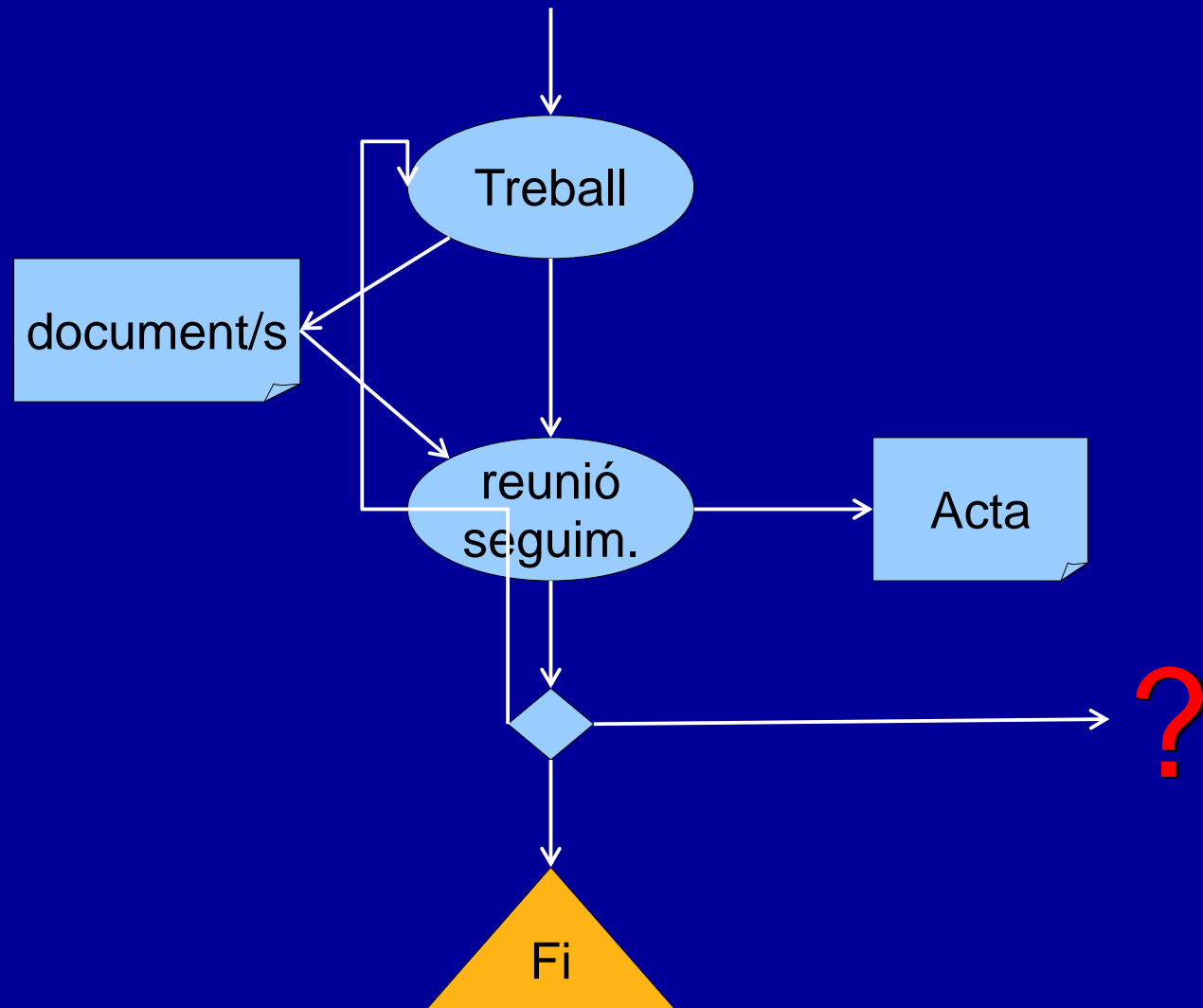
1 Passos d'un projecte genèric

2 Punts crítics - precaucions

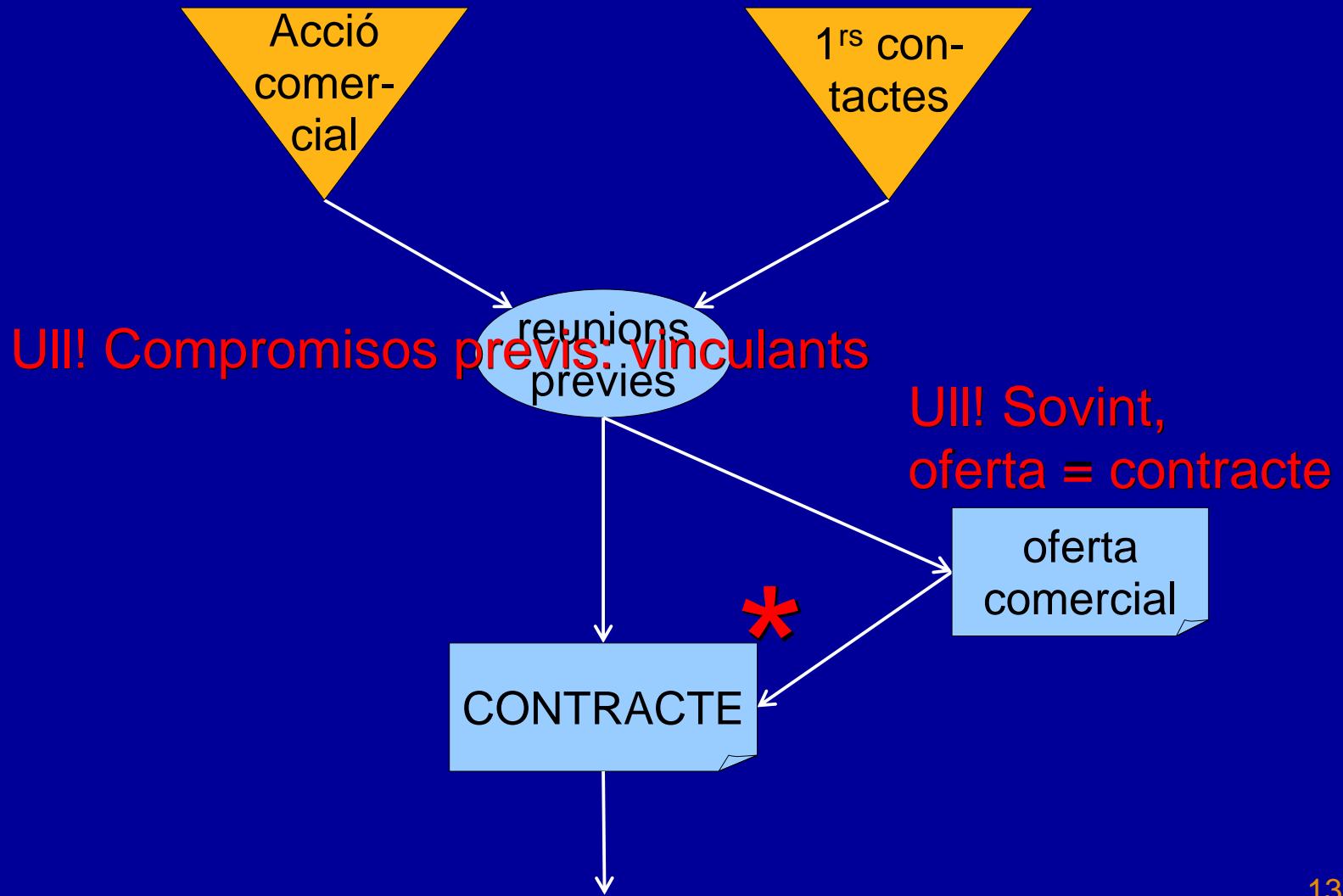
# Projecte genèric I



# Projecte genèric i II



# Punts crítics I



## \* Contracte I

- No pressuposar que el client ja sap els passos a seguir i què li suposen a ell

Ex: deixar clar que les especificacions són un annex al contracte i compromís entre les parts

- Ser molt pedagògic amb els procediments, detallant tots els passos fins el final
- Especificar clarament el que s'espera de cada part en cada pas, responsabilitats i límits

## \* Contracte II

- Detallar a qui correspon la propietat intel·lectual de cada document o entregable
- Citar els estàndards mínims de qualitat o els nivells de servei que s'aplicaran
- Especificar a qui correspon:
  - determinar quines proves cal fer a cada fase i qui les realitzarà i validarà
  - instal·lar, configurar i transportar dades

## \* Contracte III

- Delimitar terminis de prova, de verificació final i de garantia i recordar-los en cada ocasió
  - Preveure clàusules de mediació, arbitratge i jurisdicció ordinària
  - Acordar com es pot suspendre el projecte i les conseqüències
- (Ex. clàusula “no pagaré més del que hagi cobrat”)



## \* Contracte IV

- Protocol de variacions en l'abast del contracte (canvi d'especificacions)
- Penalitzacions
- Establir calendari (preferiblement sobre dates reals i acordat entre els que realment executaran el projecte)

## \* Contracte i V

- Les dues grans “fixacions”:

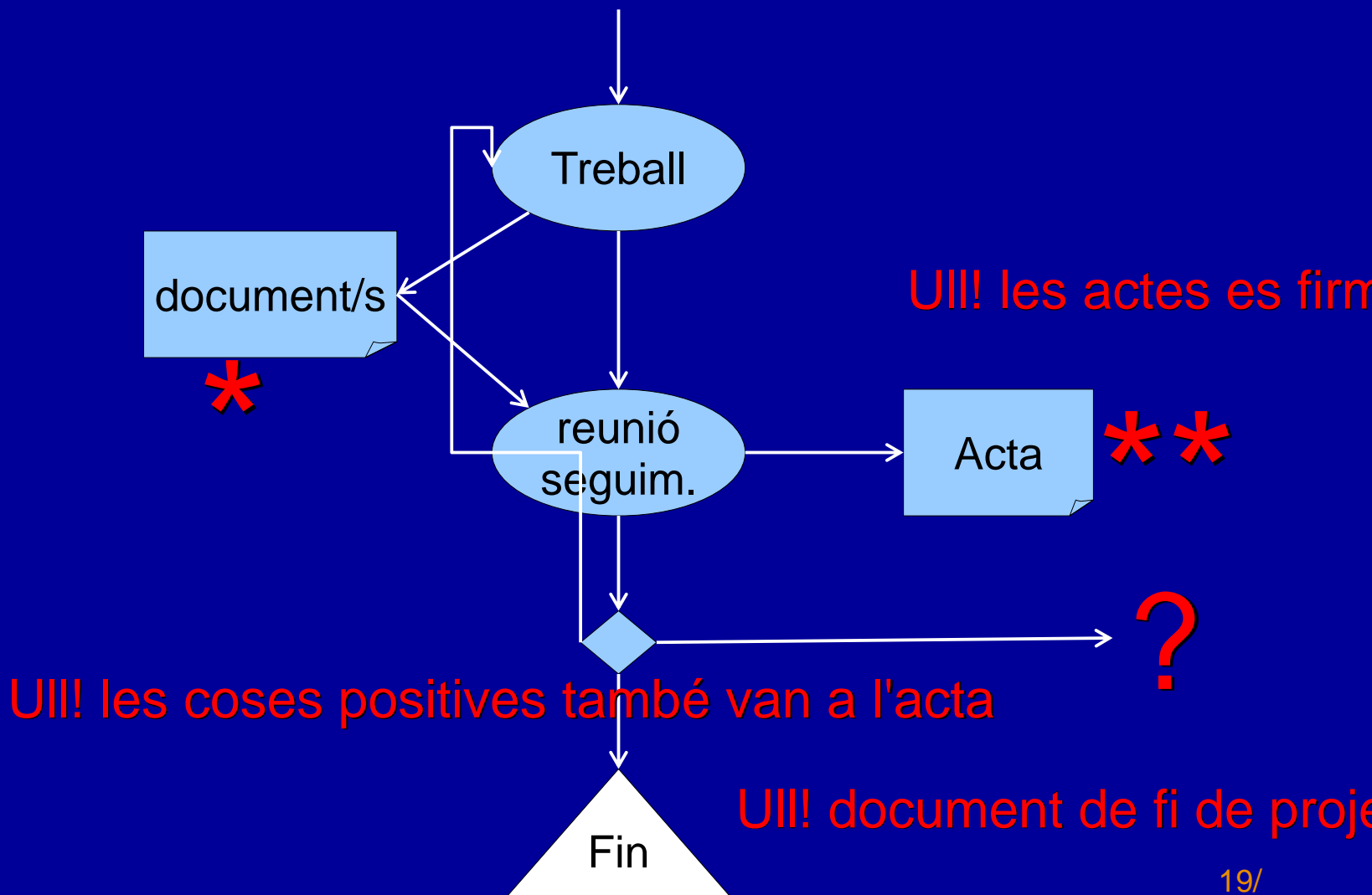
**Explicitar**

**expectatives**

**delimitar**

**responsabilitats**

# Punts crítics i II



# \* Documents intermitjos I

- És bo que hi hagi un encapçalament amb:
  - versió i data
  - autor/s/es
  - origen de la informació
  - propietat intel·lectual del document
  - resposta esperada, qui l'ha de donar i en quins terminis ho ha de fer

## \* Documents intermitjos i II

- Les coses crítiques es destaquen al principi
- Han de figurar a les actes de reunió:
  - L'acceptació d'aquests documents
  - Les reclamacions sobre els mateixos (el més concretes possible)

## \*\* Actes de reunió I

- Las reunions haurien de tenir un ordre del dia acordat i conegut amb anterioritat
- Cal saber distingir entre:
  - Reunió de treball: pocs i adequats, no importa la representativitat, sinó la capacitat i/o coneixement
  - Reunió decisòria: més “assembleària” o representativa, tracta sobre el que ja s'ha treballat i li dóna el vist-i-plau

## **\*\* Actes de reunió i II**

- Les actes de reunió han de ser signades pels màxims responsables per les dues parts, especialment, les que van associades a un pagament
  - Si no es pot aconseguir, cal buscar alternatives
- No cal reflectir opinions i comentaris, però sí acords i tot el que pugui tenir conseqüències sobre la marxa del projecte

# 3. Gestió de les diferències

1 De l'ambigüitat al judici

2 Alternatives a la justícia ordinària



# De l'ambigüitat al judici

causa:                    Ambigüitat / malentès /  
                                 error / canvi de prioritats

?

aflora:                    diferència

?

discrepància

?

conflicte

?

confrontació = judici

# Alternatives a la justícia ordinària

- Mediació: negociació assistida per una persona respectada per les dues parts, que intenta aconseguir un acord (sense exercir cap autoritat)
- Arbitratge: les dues parts se sotmeten al laude que dicti un àrbitre que resoldrà el conflicte (amb autoritat que prové de la submissió prèvia)

# Gradació de gravetat

Ambigüitat / malentès (latent)

?

diferència

? negociació

? acord

?

discrepància

? mediació

? acord

?

conflicte

? arbitratge

? laude

?

confrontació

? judici

? sentència

# “Bibliografía”

- Julián Marcelo y José Onofre: "Contratos sobre bienes y servicios informáticos. Contratos electrónicos", [www.upv.es/~jmontesa/gei/GEI-09.ppt](http://www.upv.es/~jmontesa/gei/GEI-09.ppt)
- Dávaram&Dávaram (Miguel Ángel Dávaram): "Preguntas más frecuentes", [www.davaram.com/preguntas/contratos.html](http://www.davaram.com/preguntas/contratos.html)
- Xavier Ribas: "Proyectos informáticos fallidos", [xribas.typepad.com/flash/proyectosfallidos.htm](http://xribas.typepad.com/flash/proyectosfallidos.htm)
- Pere Soler Matutes: "Manual de gestión y contratación informática", Aranzadi, 2006

(primera edición: "El contrato para la elaboración de programas de ordenador, contrato de desarrollo de software", Aranzadi 2004)

# Evitar conflictes proveïdor-client en projectes tecnològics

## - Gràcies -

*Capítol de Barcelona d'ISACA*  
Barcelona, 5 de juliol de 2016

**Eduard Elias i Vila**

Pèrit i àrbitre del

**Col. Of. d'Enginyeria en Informàtica de Catalunya**