



EL RIESGO (A) (*)

Antecedentes

Era el 2 de julio de 1994, la cita obligada para los miembros del consejo de administración de la entidad aseguradora El Riesgo. Como cada primer viernes de mes, el Consejo se reunía en el último piso de su sede central en Bilbao.

Entre los puntos del orden del día merecía especial consideración uno que podía significar un cambio importante en la gestión de la informática de la entidad: someter a la consideración del Consejo la posibilidad de establecer un contrato de «outsourcing» con la empresa de servicios informáticos Wedoall Informatics, S.A. (Wicsa). Un estudio previo de necesidades informáticas de El Riesgo, encargado a Wicsa, ya había sido realizado y cobrado por Wicsa. El departamento de servicios informáticos había preparado un memorándum que serviría de base para analizar la propuesta.

El Riesgo

El Riesgo es una entidad aseguradora de mediano tamaño, cuyas actividades incluyen todos los productos propios del mercado asegurador (vida, etc.).

La complejidad del mercado asegurador, y el creciente volumen de operaciones, habían llevado a El Riesgo a realizar, a finales de 1970, un ambicioso proyecto de informatización integral de todos sus servicios y actividades. La inversión en medios, tanto humanos como técnicos, en el área informática, había seguido evolucionando desde entonces; en 1977 se creó el departamento de servicios informáticos, que se adscribió al área de administración. En enero de 1994 contaba con más de 10 empleados.

(*) Caso de la División de Investigación del IESE.

Preparado por Jordi Llevat, de Cuatrecasas Abogados, y Eduardo Grau, alumno MED, bajo la supervisión del profesor Rafael Andreu. Junio de 1995.

Aunque a lo largo de todos estos años la empresa ha mantenido relación con numerosos proveedores de software, a los que ha contratado licencias y mantenimiento de diversos programas, una gran parte de sus programas (o, al menos, aquellos que la propia empresa considera críticos para su gestión) son propiedad de la empresa Soft Business, S.L. (SB).

La relación entre El Riesgo y SB se remonta a más de quince años, y puede calificarse de muy buena, sin que puedan mencionarse incidentes de relevancia que la hayan afectado. SB, concedor del volumen de contratación que El Riesgo supone (aunque sin llegar a ser uno de sus clientes más importantes), ha procurado siempre proporcionar un trato de especial consideración.

Soft Business

SB es una empresa fundada en 1970, cuyo principal actividad es el desarrollo del software y su comercialización. Dispone de más de 70 productos para toda la gama de ordenadores («mainframes», ordenadores medios y miniordenadores) y sus usuarios suelen ser grandes empresas o entidades públicas. El Anexo 1 muestra datos financieros consolidados del grupo SB en Europa.

La relación El Riesgo - SB: el contrato de licencia

Durante más de quince años de relación, El Riesgo ha venido adquiriendo y utilizando diversos programas de ordenador a SB, pagando las correspondientes licencias y los cargos por servicios de mantenimiento de los mismos. Dichos programas son, en general, programas estándar de SB, bien conocidos en el mercado, aunque algunos fueron desarrollados especialmente para El Riesgo, pagados por ésta y realizados según sus instrucciones.

Desde finales de 1985, la utilización de cada uno de los programas de SB (incluyendo los programas a medida) está contemplada en un contrato, denominado contrato de licencia, en el cual se describen las condiciones generales de utilización. Las condiciones particulares que puedan afectar a cada programa figuran en documentos anexos a dicho contrato (véase Anexo 2). Excepto por lo que respecta a las condiciones particulares, todos los contratos son similares.

De las condiciones generales del contrato, son destacables los siguientes puntos:

1. *Objeto del contrato:* se establece que, respecto a los programas descritos en anexos, y durante el período de vigencia que se acuerde para cada programa en las condiciones particulares, SB otorga a El Riesgo una licencia personal y no exclusiva. Queda expresamente prohibida la cesión del programa a cualquier tercero.
2. *Confidencialidad:* el Riesgo se obliga a mantener la más estricta confidencialidad sobre el contenido de los programas, y a no permitir su utilización a terceros sin la autorización expresa de SB.

3. *Restricciones de uso:* en el contrato se establece que los programas se instalarán en el ordenador señalado en cada caso en las condiciones particulares. El traslado a un centro distinto debe ser comunicado previamente a SB.
4. *Mantenimiento:* SB se compromete, en función de las condiciones particulares especificadas en cada contrato, a prestar un servicio de mantenimiento consistente en:
 - a) corrección de errores y defectos de funcionamiento, incluyendo un servicio «hot line» de asistencia telefónica durante el horario laboral normal de SB;
 - b) proporcionar a El Riesgo, e instalar en sus máquinas, aquellas actualizaciones y mejoras que SB pudiera ir realizando en cada programa.

Con todo ello, El Riesgo había venido gestionando internamente su propia informática a través de un centro de proceso de datos con sus propios equipos e instalaciones. Sin embargo, sus necesidades de servicios informáticos aumentaron enormemente entre 1992 y 1993, resultando en una gestión extremadamente compleja y cada vez más costosa.

Por esa razón, El Riesgo se planteó la posibilidad de contratar la gestión integral de sus sistemas informáticos a una empresa especializada, Wicsa, mediante un contrato de «outsourcing» (1).

Wicsa

Wicsa es la filial española de una empresa británica dedicada al diseño, desarrollo y gestión de sistemas de información.

Según informes de empresas especializadas, Wicsa es una de las 15 primeras empresas del mercado de «outsourcing» en Europa (véase Anexo 3), ocupando también, a pesar de su relativamente corta vida (fue creada en 1988), un lugar de relevancia en el mercado español.

Actualmente, Wicsa tiene firmados contratos de «outsourcing» con importantes empresas aseguradoras, entidades bancarias y organismos públicos.

Las negociaciones entre Wicsa y El Riesgo

Los términos negociados entre Wicsa y El Riesgo fueron básicamente los siguientes:

- 1.- Wicsa se comprometía a prestar sus servicios a El Riesgo durante un período de quince años, prorrogables por períodos sucesivos de cinco años, salvo notificación escrita en contrario entregada con una antelación de al menos siete meses.