

Asesoría y Consultoría de la Actividad de la Librería on-line “Bookjoy”, a través de las TIC



Universidad de Burgos

Autor del proyecto: Dña. Jana Prodanova

Tutor del proyecto: Prof. Miguel Ángel Davara Rodríguez

Directores del Magíster:

Dr. Emilio S. Corchado Rodríguez

Dr. Álvaro Herrero Cosío

MAGÍSTER EN ASESORÍA Y CONSULTORÍA EN
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES
(MAC-TIC)

UNIVERSIDAD DE BURGOS

II Edición. Burgos, Julio 2010.

*Magíster financiado por la Fundación Centro de Supercomputación de
Castilla y León*

Índice de Contenido

- 1. Introducción al Proyecto**
- 2. Protección de Datos de Carácter Personal**
 - 2.1. Introducción**
 - 2.2. Principios, Derechos y Procedimientos**
 - 2.2.1. Principios**
 - 2.2.2. Derechos de las Personas**
 - 2.2.3. Procedimientos**
 - 2.3. Presentación esquemática – diagrama lógico**
 - 2.4. Medidas de Seguridad**
 - 2.4.1. Medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos automatizados**
 - 2.4.1.1. Medidas de seguridad de nivel básico**
 - 2.4.1.2. Medidas de seguridad de nivel medio**
 - 2.4.1.3. Medidas de seguridad de nivel alto**
 - 2.4.2. Medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos no automatizados**
 - 2.4.2.1. Medidas de seguridad de nivel básico**
 - 2.4.2.2. Medidas de seguridad de nivel medio**
 - 2.4.2.3. Medidas de seguridad de nivel alto**
 - 2.4.3. Medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos automatizados y no automatizados- obligaciones comunes**
 - 2.5. Documento de Seguridad**
- 3. Operativa en Internet**
 - 3.1. Introducción**
 - 3.2. ¿Qué es Internet?**
 - 3.3. Pros y Contras de Internet**
 - 3.4. Presencia en Internet**

3.5. El Sitio Web

3.6. E-Marketing

3.6.1. Contrato de e-Marketing

3.6.2. Herramientas de Publicidad en Sitios o Páginas Web

3.6.3. Publicidad a través de Correo Electrónico y SPAM

3.6.4. Cookies

3.6.5. Códigos Éticos y Listas Robinson

3.7. Nombres de Dominio

3.7.1. Clases de Nombres de Dominio

3.7.2. Registración de los Nombres de Dominio

3.8. Propiedad Intelectual e Industrial, Bases de Datos

3.8.1. Propiedad Intelectual

3.8.1.1. Tipos de Obras Objeto de Protección de la Propiedad Intelectual

3.8.1.2. Protección Jurídica de los Programas de Ordenador

3.8.2. Bases de Datos

3.8.3. Propiedad Industrial

3.8.3.1. Protección Industrial a las Creaciones Intelectuales

3.8.3.2. Protección de los Signos Distintivos

3.8.4. Conflictos entre los Nombres de Dominio y los Derechos de la Propiedad Industrial

4. Comercio Electrónico

4.1. Introducción

4.2. ¿Qué es Comercio Electrónico?

4.3. Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información

4.3.1. Obligaciones y Responsabilidades de los Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información

4.4. Contratación Informática

4.4.1. Clases de Contratos Informáticos

4.4.2. Fases de Contratación Informática

4.4.3. Análisis de los Contratos Informáticos



4.5. Firma y certificados electrónicos

4.5.1. Firma Electrónica

4.5.2. Certificados Electrónicos

4.5.3. Obligaciones y Responsabilidades de los Prestadores de Servicios de Certificación

4.5.3.1. Obligaciones de los Prestadores de Servicios de Certificación

4.5.3.2. Responsabilidades de los Prestadores de Servicios de Certificación

4.5.4. “Bookjoy” y el Uso de la Firma Electrónica y los Certificados Electrónicos

4.6. E-Pago

4.6.1. Sistemas de e-Pago

4.6.1.1. Tarjetas

4.6.1.2. Micropagos

4.6.1.3. Cheques Electrónicos

4.6.1.4. Monederos Electrónicos

4.6.1.5. Dinero Electrónico

4.6.2. Protocolos de Seguridad

5. Aspectos Tributarios del Comercio Electrónico

5.1. Introducción

5.2. Administración Electrónica

5.3. La Fiscalidad y la Imposición en Relación con el Comercio Electrónico

5.3.1. Imposición Directa

5.3.2. Imposición Indirecta

5.4. La Facturación Electrónica

6. Conclusión del Proyecto

7. Anexos

8. Bibliografía

1. Introducción

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones les permiten a los usuarios que participen en un mundo de cambios rápidos, donde prácticamente la mayoría de nuestras actividades, cada vez más, están transformadas por el acceso a la variedad y el desarrollo de las tecnologías. Las TIC, o sea, las nuevas tecnologías, agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente la informática y las telecomunicaciones. Internet es el instrumento que posibilita que estos tratamientos e intercambios de información se realicen on-line.

Las herramientas de las TIC se pueden utilizar para buscar, explorar, analizar, intercambiar y presentar informaciones, de manera responsable y sin discriminación. Las TIC se emplearían con el objetivo de proveer a los usuarios un rápido acceso a ideas y experiencias de una infinidad de gente, comunidades y culturas. De allí que la implementación de las TIC puede mejorar la vida de todos los habitantes en el mundo.

En los últimos años, una amplia incorporación de las nuevas tecnologías se ha presentado en muchas áreas de los negocios, de los procesos políticos, de la interconexión internacional, acelerando la transmisión de la información, atravesando las fronteras, construyendo una estructura global, es decir, el proceso de la globalización.

A un nivel social, las TIC tienen su contribución en gran parte. Por ejemplo, han extendido el alcance de la administración pública, llevando a la centralización de la gestión regional en los centros urbanos, han establecido nuevas formas de contratación y empleo en el campo de la innovación y la producción de las TIC, etc.

Las nuevas tecnologías han sido identificadas por muchas instituciones internacionales, como un elemento crucial en el desarrollo de los países, especialmente los más pobres, integrándolos en la economía global y haciendo de ellos unos mercados más accesibles.

Para destacar la amplitud de las TIC, aquí presentamos las redes donde su actividad es más notable:

- La telefonía fija
- La telefonía móvil

- Banda ancha
- Las redes de televisión
- Las redes en el hogar
- Los ordenadores personales
- Los navegadores de Internet
- Los reproductores portátiles de audio y video
- Las consolas de juego

De allí, los servicios de las nuevas tecnologías se pueden dividir como a continuación:

- Correo electrónico
- Búsqueda de información, off-line y on-line
- Audio y TV
- Comercio electrónico
- e-Administración
- e-Gobierno
- e-Sanidad
- Educación
- Videojuegos
- Servicios móviles
- Servicios Peer to Peer (P2P)
- Blogs
- Comunidades virtuales

Según el “Eurobarómetro 293”, los índices del uso de las TIC en diferentes servicios, a nivel de la UE, son como la presentación en la siguiente clasificación:

Servicios	Verano 2006	Verano 2007	Verano 2008
Acceso Telefónico Fijo	78	72	70
Acceso Telefónico Móvil	80	81	83
Ordenador Personal	52	54	57
Acceso a Internet desde Casa	40	42	49

Acceso a Banda Ancha	23	28	36
Modem Cable	4	6	7
ADSL	19	22	29
Router Wi-Fi	11	14	22
Televisión Terrestre Analógica	50	45	51
Televisión Digital Terrestre	5	7	12
Satélite	22	21	22

A continuación presentamos una comparación, realizada por wikipedia.com, entre algunos de los países Europeos y el porcentaje de la utilización de los servicios por Internet (datos del año 2005):

Servicios	Reino Unido	Francia	Italia	Suecia	España	Alemania	Holanda
Compras desde casa/ alimentación	35%	6%	9%	12%	14%	23%	9%
Otras compras desde casa	77%	45%	47%	65%	35%	74%	45%
Reserva de vuelos	69%	54%	63%	78%	68%	62%	73%
Compra de propiedades	11%	4%	4%	5%	4%	13%	14%
Chats por Internet	27%	46%	37%	42%	39%	39%	36%
Búsqueda por Internet	80%	93%	91%	38%	88%	88%	94%

Búsqueda de trabajo	39%	41%	45%	45%	54%	47%	57%
Cursos/ educación	39%	18%	20%	32%	32%	29%	27%
Noticias	45%	66%	70%	69%	68%	56%	71%
Descarga de música	48%	39%	49%	38%	56%	40%	53%
Juegos	28%	35%	31%	32%	34%	24%	40%
Comunidades	17%	21%	22%	16%	18%	32%	19%
Blogs	7%	10%	14%	7%	20%	10%	11%
Creación de páginas web propias	16%	12%	17%	22%	12%	24%	17%
Álbumes fotográficos en la red	29%	35%	26%	17%	32%	33%	24%
Otras actividades	3%	4%	8%	7%	3%	2%	4%

Justo por lo anteriormente señalado, hemos elegido analizar una librería, que se dedica a la venta de revistas y libros en varios formatos, de temas diversos y para todas las edades e intereses, on-line.

O dicho de otra manera, el objetivo de esta tesis es asesorar y consultar las tecnologías de la información y las comunicaciones, a través del funcionamiento y la actividad de “Bookjoy”, una librería cuya completa actividad se realiza por medio de Internet, o sea, a través de su sitio web.

Con su ubicación física en Burgos, España, la oficina de “Bookjoy” funciona solamente para el apoyo técnico, pero no y para la realización física de su actividad. Realmente, se trata de una empresa inventada. Así pues, los análisis prácticamente representan un plan de cómo podría parecer una entidad de este tipo.

La empresa tiene organización piramidal, en la que el director de la empresa ocupa la primera posición, ante el responsable de los ficheros por un lado y el responsable del marketing por otro. Ellos luego se encargan del cumplimiento apropiado de las responsabilidades del encargado del tratamiento y el responsable de seguridad, y el diseñador gráfico y el mantenimiento del sitio web. Estos aun, tienen su personal dependiente, de apoyo administrativo. Todo el equipo informático de hardware y todo el software implementado, como y su mantenimiento, serán subcontratados.

Su sitio web es de libre acceso y su contenido es apropiado para cualquier edad e interés. De todos modos, existen contenidos restringidos únicamente para los clientes de “Bookjoy” que se hayan registrado en el sitio web.

En el momento de la activación del pedido, se determinan todas las características del bien deseado. Luego, con la realización del pago por parte del cliente, se concluye un contrato entre el cliente y “Bookjoy”, que determina todas las condiciones para el cumplimiento de la actividad, según la ley, donde también se informa al cliente de la posibilidad de recibir publicidad, de hacerse miembro del grupo de clientes etc. El contrato se hace con el objetivo de proteger a los clientes y a la entidad, y garantizar su privacidad. El pago electrónico se concluye con el envío de la factura electrónica, que justifica la realización de la transacción.

Después de recibir los pedidos realizados en su sitio web, “Bookjoy” se pondrá en contacto con sus distribuidores para que se organice el sitio y la hora de la entrega. “Bookjoy” formalizará los contratos con sus distribuidores, para determinar las condiciones y las características del bien y de la compraventa. Como estará explicado más adelante en esta tesis, se hace diferencia entre contratos informáticos y contratos electrónicos, dependiendo del bien que se contrata y de la manera de la contratación. Los distribuidores tienen su red establecido para la realización de la entrega. Así pues, “Bookjoy” les comunica el pedido y ellos se encargan de entregarlo en el determinado sitio, a la determinada hora y de manera anteriormente definida, dependiendo de la naturaleza del bien comprado. Se presupone que

en caso de la existencia de algún problema imprevisto respecto a la distribución, la misma se realizará a través de cualquiera empresa de mensajería.

El pago electrónico se realiza con el apoyo de un banco español que le provee este servicio a “Bookjoy” y que también esta concretado con un contrato entre las dos entidades, para que se asegure una cobertura más amplia, a través de la utilización de varios tipos de tarjetas de pago.

“Bookjoy” representa una librería que, funcionando on-line, ha decidido implementar más profundamente las tecnologías de la información y las comunicaciones, mejorando el pago electrónico, el e-Marketing, la contratación electrónica y en general, su operativa global en Internet. Aprovechando las posibilidades y las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías contamos con un comercio electrónico avanzado y seguro.

Pero no podemos permitirnos olvidar que las TIC también tienen sus impactos negativos. Uno de estos es por ejemplo la desigualdad geográfica en cuanto a su dispersión, producida por las posibilidades, o mejor dicho, las imposibilidades de producción y consumo en los países más pobres en comparación con los más avanzados. Esta aparición está conocida como *divisoria digital*. Otro ejemplo parecido es el hecho de que muchos profesionales de ciertas industrias fueron sustituidos por otros, trabajadores poco hábiles, o incluso despedidos por reducciones de plantilla.

Según lo ultimo mencionado, cabe destacar la necesidad de protegernos de la influencia negativa de las nuevas tecnologías. Por lo tanto, en esta tesis también están elaborados los puntos más destacables en cuanto a la protección de los datos de carácter personal, las medidas de seguridad aplicadas, la garantía de la actividad apropiada del pago electrónico y las facturas, los contratos informáticos y/o electrónicos, la fiscalidad electrónica, la propiedad de los derechos, y todo lo importante para el funcionamiento responsable y adecuado de “Bookjoy”.

Todos los análisis presentados están realizados considerando el procedimiento de la actividad de “Bookjoy”, utilizando ejemplos reales o adaptados, como propuestos para su posible implementación, en el progreso de su negocio electrónico.

2. Protección de Datos de Carácter Personal

2.1. Introducción

“Bookjoy” es una entidad que trata con muchos datos de carácter personal, durante la realización de toda su actividad, y especialmente en el área del pago electrónico. Justo por esta razón, la protección de datos de carácter personal representa uno de los asuntos más importantes para analizar.

Así pues, dedicamos este capítulo al asesoramiento de la empresa del aspecto de la protección de los datos de carácter personal.

Lo organizaremos de manera que en primer lugar se va a explicar la conexión entre los principios de la protección de los datos de carácter personal; los derechos que se derivan de estos principios, es decir las obligaciones que tienen aquellas personas implicadas en el tratamiento de los mismos datos; y los procedimientos que garantizan la implementación eficaz de estos derechos.

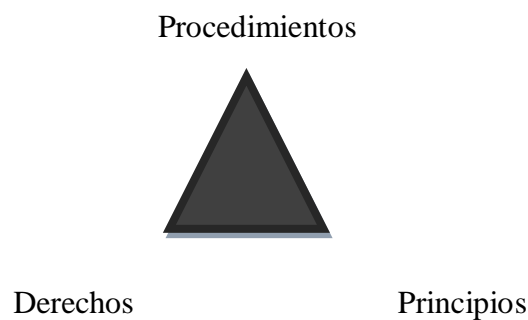
Más adelante se van a elaborar las medidas de seguridad y la garantía de protección y seguridad de los datos de carácter personal. También se plantea el documento de seguridad, dando más atención al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Las normativas según cuales analizaremos el asunto son:

- La Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), regulando el tratamiento de los datos de carácter personal de las personas físicas durante las tres fases del tratamiento
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, regulando también el tratamiento de los datos de las personas físicas en todas las fases del tratamiento

2.2. Principios, Derechos y Procedimientos

Los principios, los derechos y los procedimientos son las tres partes mutuamente conectadas y juntas forman un vínculo, presente en todas las fases del tratamiento de los datos de carácter personal. Para tener una imagen más clara de esta conexión, podemos describir el vínculo con la próxima presentación:



Del esquema se puede apreciar que, si el triángulo es el tratamiento de los datos, todas las partes tienen igual importancia en cada momento del tratamiento, construyendo la protección de datos de carácter personal.

La carga de los datos de carácter personal y su tratamiento la tiene el Responsable del Fichero. Así pues, antes de hablar de los principios y los derechos según la legislativa, es preferible resumir las obligaciones principales del Responsable del Fichero, cuales se dispersan durante todo el tratamiento de los datos e incluso antes de la recogida de los mismos, como por ejemplo, la inscripción del fichero.

Por consiguiente, la creación de un fichero, está seguida por su inscripción, cual se notificara previamente a la Agencia Española de Protección de Datos, mediante su inscripción en el Registro General de Protección de Datos, comunicando las siguientes informaciones:

- El Responsable del Fichero
- La Finalidad del Fichero

- El Tipo de Datos de Carácter Personal que Contiene
- La Dirección de su Ubicación
- Las Medidas de Seguridad Aplicadas
- Las Transferencias de los Datos Personales que se prevean a países terceros (en su caso)
- Todos los cambios que se produzcan durante la existencia del fichero

En todas las fases del tratamiento de los datos, se supone su realización de manera leal y legal, de acuerdo con todas las disposiciones de la legislativa, cumpliendo el deber de secreto profesional. El Responsable del Fichero debe de establecer los procedimientos necesarios para posibilitar la ejecución de los derechos de los interesados. Asimismo, tienen un rol importante las medidas de seguridad, las cuales garanticen la protección de los datos de carácter personal y su tratamiento.

2.2.1. Principios


Los principios de protección de datos de carácter personal se constituyen en 9 artículos, desde el artículo 4 hasta el artículo 12, del Título II de la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de Diciembre. Cada uno de ellos tiene que estar presente en todas las fases del tratamiento, la recogida, el tratamiento y la utilización o, en su caso, la cesión o comunicación de los datos personales.

A continuación se va a presentar un resumen de los principios y sus aspectos relevantes para el funcionamiento de “Bookjoy”.

Artículo 4. Calidad de los datos

El artículo 4 establece la calidad de los datos y supone que los datos deben ser:

- Adecuados, pertinentes y no excesivos de su finalidad
- Exactos y puestos al día conforme la situación actual y real

- No se podrán usar para fines diferentes de la cual hayan sido recabados (Excepciones: fines históricos, estadísticos o científicos, según art. 9 del R.D 1720/2007)
 - Si los datos registrados resultan ser inexactos o incompletos, serán cancelados o sustituidos en plazo de 10 días, por otros que sean exactos y completos
 - No pueden permanecer en el fichero más tiempo que sea necesario para cumplir la finalidad (Excepciones: fines históricos, estadísticos o científicos). Cuando dejen de ser necesarios, serán cancelados
 - Deben ser almacenados de forma que permita al titular de los datos el acceso a ellos
 - Está prohibida la recogida de los datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos
-  En cada momento del tratamiento de los datos de los interesados, “Bookjoy” tiene que tener en cuenta que los datos que se manejen tienen que cumplir los requerimientos anteriormente mencionados. Sin ellos, el tratamiento de los datos de carácter personal será ilegal, así pues el funcionamiento de la empresa, incompatible.

Artículo 5. Derecho de información en la recogida de datos

El responsable del fichero o su representante que solicite los datos personales del interesado, debe informar al interesado previamente de modo expreso, preciso e inequívoco de:

- La existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal y su responsable
- La finalidad, la consecuencia o la negativa de la obtención de los datos
- La identidad y la dirección del responsable de fichero o su representante
- El carácter facultativo de ciertas preguntas
- La posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición
- Si los datos de carácter personal no hayan sido recabados directamente del interesado, este deberá ser informado por el responsable del fichero o su representante, en plazo de 3 meses del momento de la recogida de los datos, de

forma expresa, precisa e inequívoca de todos los contenidos anteriormente numerados (Excepciones: informado con anterioridad, si una ley lo prevea, fines históricos, estadísticos o científicos, si los datos provienen de fuentes accesibles al público y se destinan a la actividad de publicidad o prospección comercial)

- La información es el comienzo de todo. Antes de recoger los datos, una de las obligaciones de “Bookjoy”, entre todas elaboradas, es el deber de informar por qué está recabando este tipo de datos personales, es decir, la finalidad de la recaba. Luego, el responsable del fichero sigue informando al interesado de varias cosas, que los hemos nombrado antes, durante todo el proceso del tratamiento de los datos de carácter personal.

Artículo 6. Consentimiento del afectado

Según el artículo 6 de la LOPD, el consentimiento inequívoco del afectado es obligatorio, salvo que la ley disponga lo contrario.

Excepciones:


- Cuando la finalidad para cual se recojan los datos de carácter personal sea el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones públicas
- Cuando se refieran a una relación de negocio, laboral o administrativa
- Cuando el tratamiento tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado
- Cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público
- El consentimiento se puede revocar cuando exista causa justificada para ello y no se le atribuyan efectos retroactivos
- En caso de que no sea necesario el consentimiento para el tratamiento, y siempre que una ley no lo disponga lo contrario, el afectado puede oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una cierta situación personal

- Sólo el titular de los datos de carácter personal decide cuándo, cómo y dónde se tratan, se utilizan o se dan a conocer a terceros sus datos personales. Esto es un principio necesario para la protección de datos de carácter personal. Por ello, mientras

no exista ningún caso de las excepciones previstas, “Bookjoy” está obligada a tener el consentimiento libre del afectado y tener prueba del consentimiento dado.

Artículo 7. Datos especialmente protegidos

- Nadie podrá ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias (según art. 16, apartado 2 de la Constitución)
- En caso de recogida de estos tipos de datos personales, mientras la solicitud por el consentimiento, es obligatorio que se informa al afectado de su derecho de no prestarlo
- Podrán ser objeto de tratamiento datos personales relacionados con la ideología, afiliación sindical, religión, creencias, solo con el consentimiento expreso o por escrito (Excepción: ficheros mantenidos por partidos políticos, sindicatos, iglesias, confesiones o comunidades religiosas, asociaciones, fundaciones u otras entidades sin ánimo de lucro, cuya finalidad está relacionada con lo anterior definido)
- Los datos de carácter personal relacionados con el origen racial, la vida sexual o la salud del afectado, podrán ser recabados, tratados y cedidos, solo cuando por razón de interés general así lo disponga una ley o el interesado consienta expresamente
- Están prohibidos los ficheros creados con la finalidad exclusiva de almacenar datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial o étnico, o vida sexual
- Los datos de carácter personal relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas sólo podrán formar parte de ficheros de las Administraciones Publicas previstos con las respectivas normas reguladoras
- Los datos personales relativos a ideología, afiliación sindical, religión, creencias, salud, vida sexual u origen racial, podrán ser tratados cuando resulte necesario para la prevención, diagnóstico médico, razones de interés vital del afectado o de otra persona, en el supuesto de que el afectado esté incapacitado para dar su consentimiento

 Como el servicio principal de la “Bookjoy” es la venta de libros y libros electrónicos, no se van a recoger, ni tratar datos especialmente protegidos. Pero en caso de que en

algún momento de su negocio “Bookjoy” llegue a trato con datos personales especialmente protegidos, debe de respetar los principios previstos.

Artículo 8. Datos relativos a la salud

→ Sin perjuicio de lo que se dispone en el art. 11 de la LOPD respecto de la cesión de datos, los datos de carácter personal relativos a la salud del afectado pueden ser objeto de tratamiento por instituciones y los centros sanitarios públicos y privados, en acuerdo con la legislación existente sobre sanidad

☞ Según la definición del artículo 5 del Real Decreto 1720/2007, un dato relativo a la salud puede ser cualquiera información sobre la salud pasada, presente y futura, física o mental de un individuo. Entonces, nos enfrentamos a caso idéntico al anterior, principio que se debe de respetar si en algún momento de su funcionamiento “Bookjoy” tenga la necesidad de este tipo de datos de carácter personal.

Artículo 9. Seguridad de los datos

→ El responsable del fichero o el encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas necesarias de índole técnica y organizativas, con el fin de garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su eventual alteración, pérdida, no autorizado acceso o tratamiento

→ No se van a registrar datos personales en ficheros que no reúnan las condiciones que están reglamentariamente definidas, respecto a su integridad y seguridad

☞ Dependiendo del tipo de fichero y del servicio que ofrece una empresa, existen diferentes niveles de medidas de seguridad que se tienen que implicar a su funcionamiento, para garantizar la protección de los datos de carácter personal los cuales se están tratando. Las medidas de seguridad que tiene que aplicar “Bookjoy” estarán detalladamente elaboradas en la segunda parte de este capítulo.

Artículo 10. Deber de secreto

→ El responsable del fichero, su representante, el encargado de tratamiento o cualquiera persona implicada en cualquiera de las tres fases de tratamiento de los datos de carácter personal están obligados a mantener secreto profesional respecto de los datos, y a deber de guardarlos, aun después de la finalización de la relación con el responsable del fichero o el titular de fichero

☛ La obligación al secreto profesional respecto de los datos de carácter personal de los clientes de “Bookjoy” es imperativa para todas las personas que hayan tenido acceso a estos datos, en cualquier momento del tratamiento.

Artículo 11. Comunicación de datos

→ Los datos personales objeto del tratamiento, sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado

→ Para lo anteriormente mencionado, no será necesario el consentimiento en los siguientes casos: cuando la cesión está autorizada en una ley; se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público; el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica; la comunicación que deba efectuarse tenga por destinatario al Defensor del Pueblo, el Ministerio Fiscal o los Jueces o Tribunales o el Tribunal de Cuentas, instituciones autonómicas con funciones análogas al Defensor del Pueblo o al Tribunal de Cuentas; la cesión se produzca entre Administraciones públicas y tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos; la cesión de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para solucionar una urgencia o para realizar los estudios epidemiológicos

→ Será nulo el consentimiento cuando la información que se facilite al interesado no le permita conocer la finalidad

- El consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal tiene carácter revocable
- Aquel a quien se le comuniquen los datos de carácter personal, está obligado a la observancia de la ley
- Si la comunicación se efectúa previo procedimiento de disociación, no será aplicable lo establecido anteriormente

➤ A comunicación de datos de carácter personal a terceros, se puede llegar en la subcontratación del hardware o software, y en la contratación del servicio del pago electrónico con el banco. En este caso, “Bookjoy” siempre estará obligada tener el consentimiento del titular de los datos, para que se pueda realizar la dicha comunicación.

Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros

- No se considera comunicación de datos al tercero cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento
- La realización de acceso a los datos por cuenta de terceros es necesario que este regulado con un contrato por escrito, definiendo que el encargado del tratamiento solo tratara los datos según las instrucciones del responsable del tratamiento y concretando las medidas de seguridad que estarán implementadas
- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deben ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento
- En el caso de que el encargado del tratamiento destina los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente

➤ “Bookjoy” tiene sus empleados en varias áreas de la empresa, por ej. la parte de contabilidad incluyendo el fichero de las nominas, el tema del diseño web, el responsable de ficheros etc., y aun colabora directamente con otras empresas del área del hardware y software y con los bancos. Por esto se supone que exista la

probabilidad de comunicación de datos a terceros, y por tanto, acceso a los datos por parte de terceros. En este caso de posibilidad de tratamiento de los datos por terceros, sea simple acceso, tratamiento o utilización de los datos, es necesario que esté regulado con un contrato por escrito, o cláusula concreta de un contrato, siguiendo el principio anteriormente analizado.

2.2.2. Derechos de las Personas

Los derechos que puedan ejercitar las personas cuyos datos de carácter personal se tratan, están establecidos en los siguientes 6 artículos, desde el artículo 13 hasta el artículo 19 (excepto el artículo 18 que estará concretado más adelante, como procedimiento), del Título III de la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de Diciembre.

A continuación se explicaran los principios en un corto resumen y las conexiones relevantes entre ellos y el funcionamiento de la “Bookjoy”.

Artículo 13. Impugnación de valoraciones

- El afectado podrá impugnar los actos administrativos o decisiones privadas que impliquen una valoración de su comportamiento, cuyo único fundamento sea un tratamiento de datos de carácter personal que ofrezca una definición de sus características o personalidad
- El afectado tendrá derecho a obtener información del responsable del fichero sobre los criterios de valoración y el programa utilizados en el tratamiento
- La valoración sobre el comportamiento del afectado, basada en un tratamiento de datos, únicamente tendrá valor probatorio a petición del mismo

☞ “Bookjoy” siempre debe de tener en cuenta que el tratamiento de datos de carácter personal no puede superar el límite de un tratamiento justo y eficaz. En el momento en el cual pueda aparecer alguna valoración del comportamiento del cliente, a base de

sus características o personalidad, repercutiendo con efectos jurídicos o administrativos, el afectado tiene el derecho de impugnar esos actos.

Artículo 14. Derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos

→ Cualquier persona tiene su derecho a conocer la existencia de tratamientos de datos de carácter personal, sus finalidades y la identidad del responsable del tratamiento, recabando la información oportuna del registro general de protección de datos, cual será de consulta pública y gratuita

☞ Cada cliente de “Bookjoy” puede ejercitar su derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos, en cualquier momento del tratamiento para saber de sus datos personales.

Artículo 15. Derecho de acceso


→ El interesado podrá solicitar y obtener información gratuita de sus datos personales, objeto a un tratamiento, el origen de los datos y las comunicaciones realizadas o que se estime hacer de los mismos

→ La información se podrá obtener consultando los datos por medio de su visualización, o la indicando los datos que son objeto de tratamiento, sin utilizar claves o códigos que requieran el uso de dispositivos mecánicos específicos

→ Este derecho solo podrá ejercitarse a intervalos no inferiores a 12 meses, excepto si el interesado acredite un interés legítimo al efecto

☞ Teniendo en cuenta la posibilidad del interesado de ejercitar el derecho de acceso a sus datos personales, que son objeto de tratamiento de “Bookjoy”, ella misma tiene que posibilitárselo, siguiendo si la consulta de los datos está de acuerdo con lo previsto en la Ley.

Artículo 16. Derecho de rectificación y cancelación

- El afectado podrá pedir rectificación o cancelación de sus datos de carácter personal cuyo tratamiento no corresponde a lo dispuesto en la presente ley o cuando los datos resulten inexactos o incompletos
 - La cancelación se conseguirá bloqueando los datos, conservándolos para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, únicamente a disposición de las administraciones públicas, jueces y tribunales durante el plazo de prescripción de estas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a su supresión
 - El responsable del tratamiento deberá hacer efectivo el derecho de rectificación y cancelación del interesado en el plazo de 10 días
 - Si los datos rectificadas o cancelados hubieran sido comunicados previamente, el responsable del tratamiento deberá comunicar la rectificación o cancelación efectuada
 - Los datos deben ser conservados de acuerdo a los plazos previstos en las disposiciones aplicables o relaciones contractuales
-  Si alguno de los clientes de “Bookjoy” utiliza su derecho de rectificación y cancelación, la empresa tiene que asegurarse de que la solicitud sea adecuada y de acuerdo con lo que está previsto con la Ley presente, y en caso positivo, posibilitarle al interesado la rectificación y/o cancelación de sus datos personales.

Artículo 17. Procedimiento de oposición, acceso, rectificación o cancelación

- Los procedimientos para ejercitar el derecho de oposición, acceso, rectificación y cancelación serán establecidos reglamentariamente, donde el derecho de oposición está más preciso elaborado en el artículo 15, el derecho de rectificación y cancelación en el artículo 16, y el derecho de oposición en el artículo 6, apartado 4 de esta Ley
- No se exigirá contraprestación alguna por el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación

➤ Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición son personalísimos (serán ejercidos por el afectado) y son derechos independientes (el ejercicio de ninguno de ellos sea requisito previo para el ejercicio de otro).

El ejercicio de los derechos deberá llevarse a cabo mediante comunicación dirigida al responsable del fichero, que contendrá los datos personales del interesado, documentos con los cuales podría comprobar su identidad y otros datos relevantes para el acceso, rectificación, cancelación u oposición de los datos personales del afectado (Título III del Real Decreto 1720/ 2007).

Artículo 19. Derecho a indemnización

- Si ocurre incumplimiento de algunas de las obligaciones del responsable del fichero o el encargado del tratamiento, y si como consecuencia el interesado sufre algún daño o lesión en sus bienes o derechos, el mismo tiene el derecho a indemnización
- Si se trata de fichero público, la responsabilidad se exigirá de acuerdo con la legislación de las Administraciones Públicas, en cuanto fichero privado, la acción se ejercitara de acuerdo con los órganos de la jurisdicción ordinaria

➤ En caso de que surja la ejecución del derecho del interesado a indemnización, “Bookjoy” debe de estar preparada para asumir su responsabilidad y responder adecuadamente a lo que se exija reglamentariamente, sea consecuencia económica o de otro tipo.

2. 2. 3. Procedimientos

En esta parte analizaremos los medios a través de los cuales se puede garantizar el cumplimiento de las obligaciones del responsable del fichero y el encargado del tratamiento. Hablamos de dos procedimientos:

1. El procedimiento de tutela de derechos, destinado a la garantía del ejercicio de los derechos que tienen los ciudadanos según la Ley, y
2. El procedimiento sancionador, dirigido a sancionar las conductas contrarias a la Ley, del responsable del fichero (donde el fichero puede ser de titularidad pública o titularidad privada) y el encargado del tratamiento

La normativa que se va a seguir es la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 diciembre, el artículo 18 (Tutela de los derechos) y el artículo 48 (Sancionador), y los Capítulos II y III del Título IX del Real Decreto 1720/2007.

A continuación explicaremos los procedimientos y los relacionaremos con los aspectos notables del funcionamiento de la “Bookjoy”.

Tutela de los derechos

- El interesado tiene el derecho de reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos las actuaciones de parte del responsable del fichero o el encargado del tratamiento, contrarias a lo dispuesto en la Ley, en forma reglamentariamente determinada
- Recibida la reclamación en la Agencia Española de Protección de Datos, se dará traslado de la misma al responsable del fichero, para que, en el plazo de quince días, formule las alegaciones que estime pertinentes y el periodo máximo para dictar y notificar la resolución expresa de tutela de derechos será de 6 meses, a contar desde la fecha de entrada en la Agencia Española de Protección de Datos de la reclamación del afectado
- Si en dicho plazo no se hubiese dictado y notificado la resolución, el afectado podrá considerar estimada su reclamación por silencio administrativo positivo
- Si la reclamación del interesado se deniegue, el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación, podrá ponerlo en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, del organismo competente de cada Comunidad Autónoma (Agencia de Protección de Datos de la Comunidad

de Madrid, Agencia Catalana de Protección de Datos, Agencia Vasca de Protección de Datos) que deberá asegurarse de la procedencia o improcedencia de la denegación

- Si la resolución de tutela es estimatoria, se requerirá al responsable del fichero que en el plazo de diez días siguientes a la notificación haga efectivo el ejercicio de los derechos objeto de la tutela, debiendo dar cuenta por escrito de dicho cumplimiento a la Agencia Española de Protección de Datos en idéntico plazo
- Contra las resoluciones de la Agencia Española de Protección de Datos procederá recurso contencioso-administrativo


A Si ha habido alguna situación entre el interesado y el responsable del fichero o el encargado del tratamiento, en la cual el responsable del fichero o el encargado del tratamiento no ha respondido adecuadamente a los derechos del interesado, el interesado puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos, que en nuestro caso es el organismo competente y responsable para la Comunidad de Castilla y León, siendo Provincia de Burgos, donde está registrada “Bookjoy”. Todo el procedimiento de tutela de los derechos de oposición, rectificación, cancelación o acceso está previamente explicado.

Procedimiento Sancionador

- Las resoluciones de la Agencia Española de Protección de Datos u órgano correspondiente de la Comunidad Autónoma agotan la vía administrativa
- Los procedimientos sancionadores tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos, en ejercicio de las potestades que a la misma atribuyan esta u otras Leyes, salvo los referidos a infracciones de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, tendrán una duración máxima de seis meses
- El Director de la Agencia Española de Protección de Datos podrá, en cualquier momento del procedimiento, requerir a los responsables de ficheros o tratamientos de datos de carácter personal, tanto de titularidad pública como privada, la cesación en la utilización o cesión ilícita de los datos

- El requerimiento deberá ser atendido en el plazo improrrogable de tres días, durante el cual el responsable del fichero podrá formular las alegaciones que tenga por convenientes en orden al levantamiento de la medida
- Con anterioridad a la iniciación del procedimiento sancionador, se podrán realizar actuaciones previas con objeto de determinar si concurren circunstancias que justifiquen tal iniciación
- Estas actuaciones previas tendrán una duración máxima de doce meses a contar desde la fecha en la que la denuncia o la petición hubieran tenido entrada en la Agencia Española de Protección de Datos
- El vencimiento del plazo sin que haya sido dictado y notificado acuerdo de inicio de procedimiento sancionador producirá la caducidad de las actuaciones previas
- Las actuaciones previas serán llevadas a cabo por el personal del área de la Inspección de Datos
- Los inspectores podrán recabar cuantas informaciones precisen para el cumplimiento de sus cometidos
- En el desarrollo de las actuaciones previas se podrán realizar visitas de inspección por parte de los inspectores designados, en los locales o sede del inspeccionado, o donde se encuentren ubicados los ficheros
- El acta, que se emitirá por duplicado, será firmada por los inspectores actuantes y por el inspeccionado, que podrá hacer constar en la misma las alegaciones o manifestaciones que tenga por conveniente
- En caso de negativa del inspeccionado a la firma del acta, se hará constar expresamente esta circunstancia en la misma. En todo caso, la firma por el inspeccionado del acta no supondrá su conformidad, sino tan sólo la recepción de la misma
- Finalizadas las actuaciones previas, éstas se someterán a la decisión del Director de la Agencia Española de Protección de Datos
- Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso
- Con carácter específico el acuerdo de inicio del procedimiento sancionador deberá contener:

- a. Identificación de la persona o personas presuntamente responsables
 - b. Descripción sucinta de los hechos imputados, su posible calificación y las sanciones que pudieran corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción
 - c. Indicación de que el órgano competente para resolver el procedimiento es el Director de la Agencia Española de Protección de Datos
 - d. Indicación al presunto responsable de que puede reconocer voluntariamente su responsabilidad, en cuyo caso se dictará directamente resolución
 - e. Designación de instructor y, en su caso, secretario, con expresa indicación del régimen de recusación de los mismos
 - f. Indicación expresa del derecho del responsable a formular alegaciones, a la audiencia en el procedimiento y a proponer las pruebas que estime procedentes
 - g. Medidas de carácter provisional que pudieran acordarse, en su caso, conforme a lo establecido en la sección primera del presente capítulo
- El plazo para dictar resolución será el que determinen las normas aplicables a cada procedimiento sancionador y se computará desde la fecha en que se dicte el acuerdo de inicio hasta que se produzca la notificación de la resolución sancionadora, o se acredite debidamente el intento de notificación
- El vencimiento del citado plazo máximo, sin que se haya dictada y notificada resolución expresa, producirá la caducidad del procedimiento y el archivo de las actuaciones

 Como hemos visto anteriormente, el procedimiento sancionador tiene por objeto determinar si unos hechos son constitutivos de infracción o no, indicando en su caso la infracción cometida en el tratamiento de los datos personales y en su caso, imponer las correspondientes sanciones, diferenciando entre ficheros de titularidad pública y titularidad privada de tal manera que en el caso de los ficheros de titularidad privada el procedimiento sancionador puede dar lugar a la imposición de la correspondiente multa, y en el caso de los ficheros de titularidad pública podrá terminar con la adopción de las correspondientes actuaciones disciplinarias.

Así pues, en caso de que nuestra empresa “Bookjoy”, se encuentre en alguna situación de haber cometido infracción alguna, dependiendo del nivel de gravedad, sufrirá sanciones al respecto.

→ **Infracciones leves se considerarán:** No atender la solicitud del interesado de rectificación o cancelación de los datos personales; No proporcionar la información que solicite la Agencia Española de Protección de Datos en el ejercicio de las competencias que tiene legalmente atribuidas; No solicitar la inscripción del fichero de los datos personales en el Registro General de Protección de Datos; Incumplir el deber de secreto; y Proceder a la recogida de datos de carácter personal de los propios afectados sin proporcionarles la información que señala el artículo 5 de la LOPD.

Las sanciones para las infracciones graves serán realizadas con **multas dinerarias de 601,01 a 60.101,21 euros, y las infracciones prescribirán a un año**, desde el día en que la infracción se hubiera cometido.

→ **Infracciones graves se considerarán:** Proceder a la creación de ficheros de titularidad pública o iniciar la recogida de datos de carácter personal para los mismos, sin autorización de disposición general; Proceder a la creación de ficheros de titularidad privada o iniciar la recogida de datos de carácter personal para los mismos con finalidades distintas de las que constituyen el objeto legítimo de la empresa o entidad; Proceder a la recogida de datos de carácter personal sin recabar el consentimiento expreso de las personas afectadas; Tratar los datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en la presente Ley, el impedimento o la obstaculización del ejercicio de los derechos de acceso y oposición y la negativa a facilitar la información que sea solicitada; Mantener datos de carácter personal inexactos o no efectuar las rectificaciones o cancelaciones de los mismos que legalmente procedan; La vulneración del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal incorporados a ficheros que contengan datos relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales; Mantener los ficheros, locales, programas o equipos que contengan datos de carácter personal sin las debidas condiciones de seguridad que por vía reglamentaria se determinen; No remitir a la Agencia Española de Protección de Datos las notificaciones previstas en esta Ley o en sus disposiciones de desarrollo; La

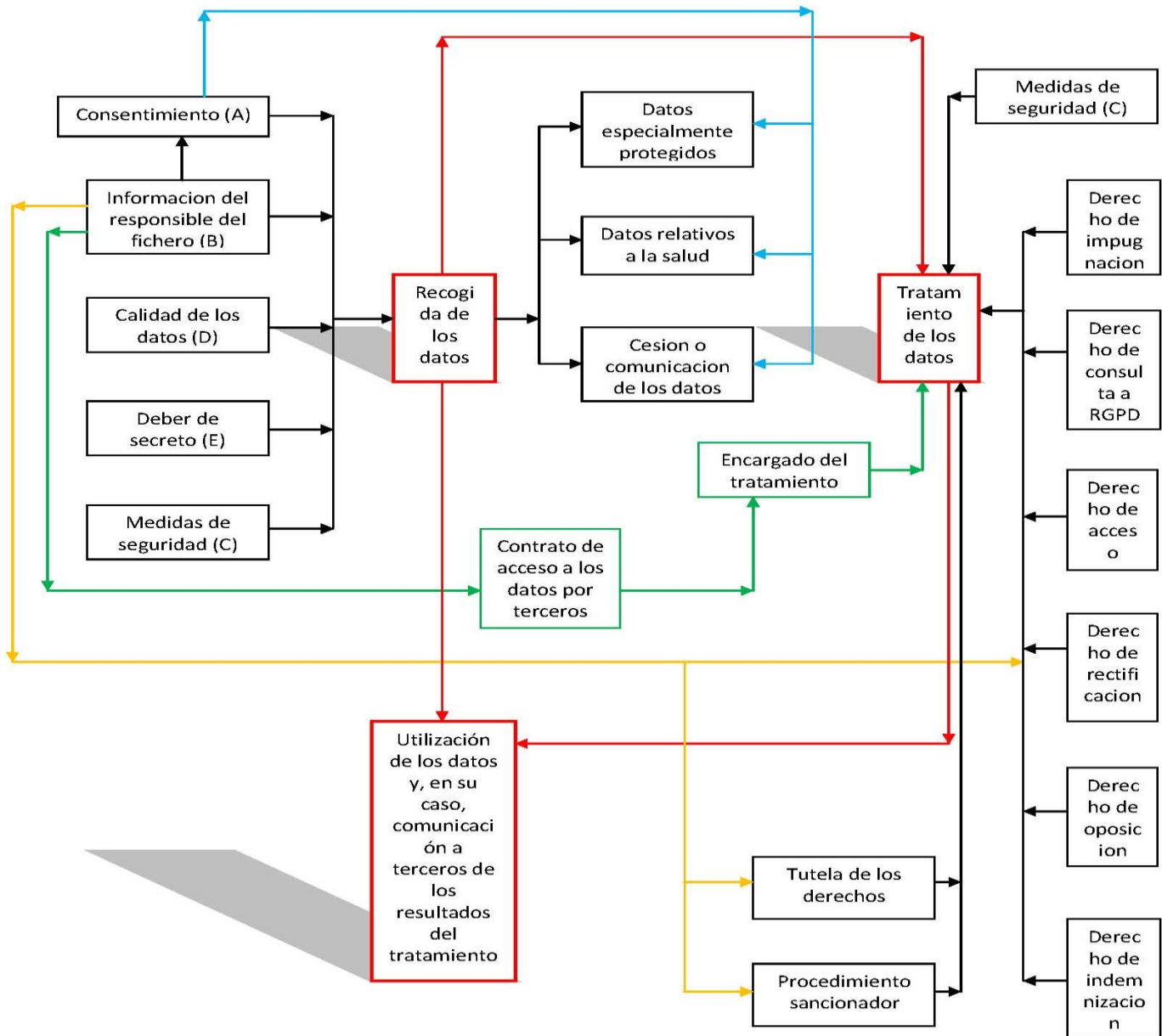
obstrucción al ejercicio de la función inspectora; No inscribir el fichero de datos de carácter personal en el Registro General de Protección Datos, cuando haya sido requerido para ello por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos; Incumplir el deber de información que se establece en los artículos 5, 28 y 29 de la LOPD, cuando los datos hayan sido recabados de persona distinta del afectado.

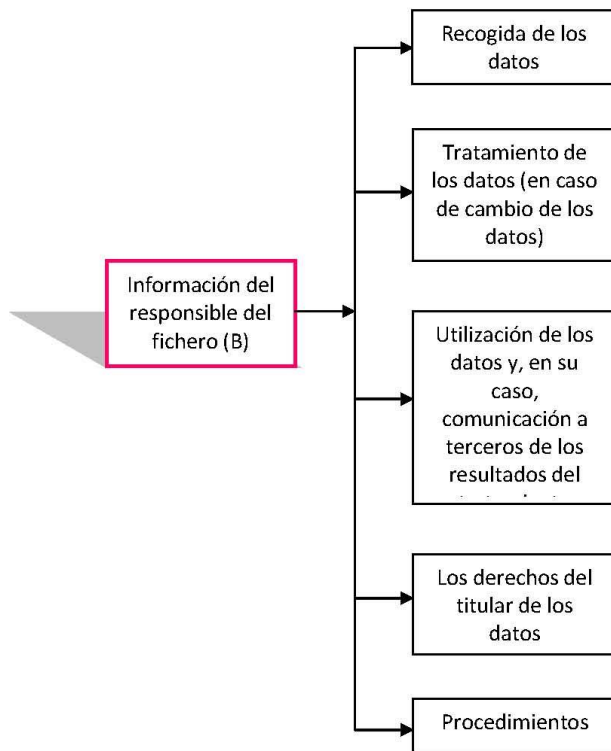
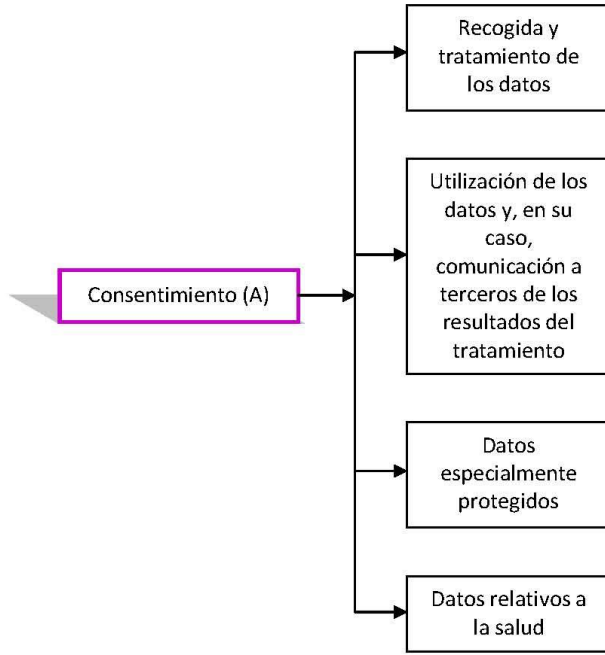
Las infracciones graves serán sancionadas con **multa de 60.101,21 a 300.506,05 euros, y prescribirán a los dos años** desde el día en que la infracción se hubiera cometido.

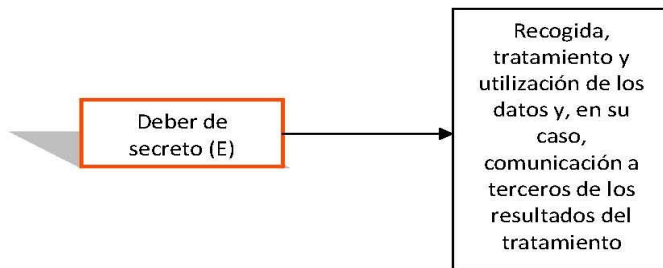
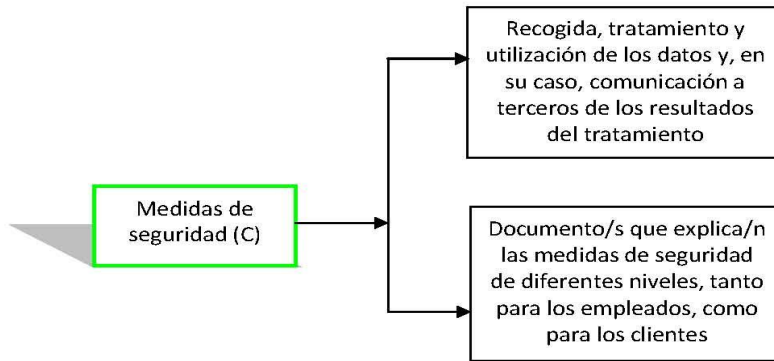
→ **Infracciones muy graves se considerarán:** La recogida de datos en forma engañosa y fraudulenta; La comunicación o cesión de los datos de carácter personal, fuera de los casos en que estén permitidas; Recabar y tratar los datos de carácter personal a los que se refiere el apartado 2 del artículo 7 cuando no medie el consentimiento expreso del afectado; recabar y tratar los datos referidos en el apartado 3 del artículo 7 cuando no lo disponga una ley o el afectado no haya consentido expresamente, o violentar la prohibición contenida en el apartado 4 del artículo 7 de la LOPD; No cesar en el uso ilegítimo de los tratamientos de datos de carácter personal cuando sea requerido para ello por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos o por las personas titulares del derecho de acceso; La transferencia temporal o definitiva de datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento o hayan sido recogidos para someterlos a dicho tratamiento, con destino a países que no proporcionen un nivel de protección equiparable sin autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos; Tratar los datos de carácter personal de forma ilegítima o con menosprecio de los principios y garantías que les sean de aplicación; La vulneración del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal a que hacen referencia los apartados 2 y 3 del artículo 7, así como los que hayan sido recabados para fines policiales sin consentimiento de las personas afectadas; No atender, u obstaculizar de forma sistemática el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición; No atender de forma sistemática el deber legal de notificación de la inclusión de datos de carácter personal en un fichero. Las infracciones muy graves serán multadas con **300.506,05 a 601.012,10 euros, y prescribirán a los tres años** desde el día en que la infracción se hubiera cometido.

Excepto el procedimiento de tutela de los derechos y el procedimiento sancionador, están analizados también los procedimientos relacionados con la inscripción o cancelación de ficheros, los procedimientos relacionados con las transferencias internacionales de datos, el procedimiento de inscripción de códigos tipo, el procedimiento de exención del deber de información el interesado, el procedimiento para la autorización de conservación de datos para fines históricos, estadísticos o científicos. La elaboración detallada de los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se halla en el título IX del Real Decreto 1720/ 2007, en el artículo 115 hasta el artículo 158.

2.3. Presentación esquemática - diagrama lógico







Según lo anteriormente analizado podemos concluir que para la protección tanto del consumidor, como y la propia empresa, es necesario seguir los principios, los derechos y los procedimientos analizados, teniendo en cuenta la importancia de informar a los clientes para el recabo de los datos; tener su consentimiento para el mismo recabo, incluyendo parte donde visiblemente podrán declarar que han leído y están de acuerdo con lo que concluyen; informar y dar la posibilidad de elección cuando se trate de recogida de datos no obligatorios, marcando claramente la diferencia entre datos obligatorios y opcionales; formar el personal sobre la importancia del cumplimiento de todas las cláusulas de un contrato entre “Bookjoy” y sus clientes.

2. 4. Medidas de seguridad

En el área de la protección de los datos de carácter personal, la seguridad de los datos tramitados debe de ser de significado imperativo para el responsable de los ficheros y el encargado del tratamiento.

La seguridad que se creará, principalmente debe de imposibilitar el acceso al fichero y a todos los datos que constan en ello, impidiendo cualquier tipo de error, mal uso o cambio de los datos personales, hecho a propósito o no.

Pero, también la seguridad debe de garantizar el tratamiento de los datos de carácter personal, con respeto hacia los interesados, dentro de los principios del funcionamiento, reglamentariamente previstos.

Como hemos visto antes, la necesidad de las medidas de seguridad se encuentra entre los principios de la protección de los datos de carácter personal, presentados en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, donde conste que *el responsable del fichero o el encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas necesarias de índole técnica y organizativas, con el fin de garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su eventual alteración, pérdida, no autorizado acceso o tratamiento. Y que no se van a registrar datos personales en ficheros que no reúnan las condiciones que están reglamentariamente definidas, respecto a su integridad y seguridad.*

El desarrollo más preciso del artículo 9 de la LOPD, se encuentra en el título VII del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, donde las medidas de seguridad se dividen en tres niveles: medidas de seguridad de nivel básico, medidas de seguridad de nivel medio y medidas de seguridad de nivel alto. Todas las medidas de seguridad tienen la condición de mínimos exigibles.

Las medidas de seguridad de nivel básico se aplicarán a todos los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal.

En los siguientes ficheros o tratamientos de datos de carácter personal, además de las medidas de seguridad de nivel básico, se deberán también implementar las medidas de seguridad de nivel medio:

- Ficheros o tratamientos relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales
- Ficheros o tratamientos cuyo funcionamiento se exige por el artículo 29 de la Ley Orgánica de la Protección de Datos
- Aquellos ficheros o tratamientos de los q responsables sean Administraciones Tributarias y se relacionen con el ejercicio de sus potestades tributarias
- Aquellos de los q sean responsables las entidades financieras para finalidades relacionadas con la prestación de servicios financieros
- Aquellos de los q sean responsables las Entidades Gestoras, los servicios comunes de la Seguridad Social y las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social
- Los ficheros o tratamientos que contengan un conjunto de datos de carácter personal, que ofrezcan una definición de las características o de la personalidad de los titulares de los datos, y que permitan evaluar ciertos aspectos de la personalidad o del comportamiento de aquella persona

Aparte de las medidas de seguridad de nivel básico y nivel alto, también se aplicaran las medidas de seguridad de nivel alto en los siguientes ficheros o tratamientos de datos de carácter personal:

- Ficheros o tratamientos que se refieren a datos relativos a ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual

- Aquellos que contengan datos recabados para fines policiales sin consentimiento de las personas afectadas
- Aquellos ficheros o tratamientos que contengan datos derivados de actos de violencia de género

Dependiendo del tipo de los ficheros o los tratamientos de los datos de carácter personal, las medidas de seguridad de los tres niveles variarán. Así pues, las medidas de seguridad aplicables a los ficheros o tratamientos automatizados se diferencian de aquellos aplicables a los ficheros o tratamientos no automatizados. A continuación vamos a presentar un resumen de las medidas de seguridad aplicables a los dos grupos de ficheros o tratamientos de datos de carácter personal.

2.4.1. Medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos automatizados

2.4.1.1. Medidas de seguridad de nivel básico

Artículo 93. Identificación y autenticación

- El responsable del fichero o tratamiento deberá adoptar las medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios
- El responsable del fichero o tratamiento establecerá un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado. Si el mecanismo de autenticación se base en la existencia de contraseñas existirá un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad
- El documento de seguridad establecerá la periodicidad, que en ningún caso será superior a un año, con la que tienen que ser cambiadas las contraseñas que, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible

- En el documento de seguridad de “Bookjoy” se debe de definir el mecanismo que el responsable del fichero lo vaya a establecer para la identificación y autenticación de los usuarios del mismo fichero. Lo más común es que el mecanismo se base en la existencia de contraseñas, donde el responsable del fichero tiene que organizar bien el procedimiento del establecimiento de los nombres de los usuarios y las contraseñas, de tal manera que son fácilmente recordables y los nombres y las contraseñas, pero que las contraseñas son difícilmente asociadas, para que se evite la posibilidad de acceso a alguna cuenta ajena y para que se garantice la confidencialidad y la integridad del usuario del fichero. El mecanismo se debe de actualizar al menos una vez por año.

Artículo 94. Copias de respaldo y recuperación

- Deberán establecerse procedimientos de actuación para la realización como mínimo semanal de copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos
- Deberán también establecerse procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
Únicamente, en el caso de que la pérdida o destrucción afectase a ficheros o tratamientos parcialmente automatizados, y siempre que la existencia de documentación permita alcanzar el objetivo al que se refiere el párrafo anterior, se deberá proceder a grabar manualmente los datos quedando constancia motivada de este hecho en el documento de seguridad
- El responsable del fichero se encargará de verificar cada seis meses la correcta definición, funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos
- Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado y se anote su realización en el documento de seguridad

→ Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad

↻ La recuperación de los datos anteriormente modificados, destruidos o perdidos se asegurará manteniendo copias de respaldo. Porque “Bookjoy” actualiza su sistema cada semana, así pues las copias de respaldo se van a hacer también cada semana. Se van a usar dos soportes físicos, DVD/CD y USB memoria, las cuales se van a guardar en dos sitios diferentes, alejados de la red del funcionamiento de la empresa. Siguiendo los pasos analizados en el anterior artículo, garantizamos una adecuada protección de los datos.

2.4.1.2. Medidas de seguridad de nivel medio

Artículo 95. Responsable de seguridad

→ En el documento de seguridad deberán designarse uno o varios responsables de seguridad encargados de coordinar y controlar las medidas definidas en el mismo. Esta designación puede ser única para todos los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal, o diferenciada según los sistemas de tratamiento utilizados, circunstancia que deberá hacerse constar claramente en el documento de seguridad. En ningún caso esta designación supone una exoneración de la responsabilidad que corresponde al responsable del fichero o al encargado del tratamiento de acuerdo con este reglamento

↻ “Bookjoy” nombrará una persona física que forme parte de la empresa, que será responsable de la coordinación y el control de las medidas de seguridad, para todos los ficheros o tratamientos de los datos de carácter personal y también varios empleados que tendrán alguna autorización especial, por ejemplo autorización a acceso a la documentación, o para las copias de respaldo o para la gestión de los soportes etc., que dependerán directamente del responsable de la seguridad.


Artículo 96. Auditoría

→ A partir del nivel medio, los sistemas de información e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de datos se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del presente título.

Con carácter extraordinario deberá realizarse dicha auditoría siempre que se realicen modificaciones sustanciales en el sistema de información que puedan repercutir en el cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas con el objeto de verificar la adaptación, adecuación y eficacia de las mismas. Esta auditoría inicia el cómputo de dos años señalado en el párrafo anterior


→ El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles a la Ley y su desarrollo reglamentario, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos, hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y las recomendaciones propuestas

→ Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad competente, que elevará las conclusiones al responsable del fichero o tratamiento para que adopte las medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las comunidades autónomas

 La auditoría es obligatoria no solo para los ficheros o los tratamientos de **nivel medio**, sino también para los de **nivel alto** y se realiza con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LOPD y en el Real Decreto 1720/2007. “Bookjoy” se someterá a una auditoría externa, cada dos años, por parte de una persona ajena a la empresa, y ella misma después de la auditoría facilitará los análisis al responsable de seguridad, el cual luego comunicará las conclusiones al responsable del fichero, cual por otra parte adoptará las medidas necesarias para que se garantice una continua protección de los datos de carácter personal, contenidos en los ficheros de “Bookjoy”.


Artículo 97. Gestión de soportes y documentos

- Deberá establecerse un sistema de registro de entrada de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada
- Igualmente, se dispondrá de un sistema de registro de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada

 “Bookjoy” dispondrá de un sistema que posibilite a los empleados que comuniquen el envío o el recibo de soportes y documentos, y todos los detalles sobre el tipo de soporte o documento y su movimiento, el cual será prácticamente una de sus obligaciones para que se asegure la protección de los datos personales.

Artículo 98. Identificación y autenticación

- El responsable del fichero o tratamiento establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información

 El mecanismo de la identificación y autenticación está más detalladamente explicado anteriormente en este capítulo, en el artículo 93 de esta Ley.

Artículo 99. Control de acceso físico

→ Exclusivamente el personal autorizado en el documento de seguridad podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información

☞ “Bookjoy” tiene que elegir bien al personal que vaya a autorizar al acceso exclusivo a estos lugares.

Artículo 100. Registro de incidencias

→ En el registro regulado en el artículo 90 deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación

→ Será necesaria la autorización del responsable del fichero para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos

☞ En caso de pérdida o destrucción de los datos de carácter personal que son objeto de su tratamiento, “Bookjoy” tiene que realizar un procedimiento autorizado para recuperar los datos y posteriormente informar de todos los detalles sobre la recuperación efectuada.

2.4.1.3. Medidas de seguridad de nivel alto

Artículo 101. Gestión y distribución de soportes

→ La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas

→ La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte.

Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control del responsable del fichero

→ Deberá evitarse el tratamiento de datos de carácter personal en dispositivos portátiles que no permitan su cifrado. En caso de que sea estrictamente necesario se hará constar motivadamente en el documento de seguridad y se adoptarán medidas que tengan en cuenta los riesgos de realizar tratamientos en entornos desprotegidos

↪ La gestión y distribución de soportes esta explicada, en el artículo 97 de la LOPD, así pues aquí solo vamos a añadir los asuntos especialmente importantes entre las medidas de seguridad de nivel alto, aunque los ficheros de “Bookjoy” no entran en el grupo de ficheros que exigen medidas de seguridad de nivel alto. Es decir, los datos de carácter personal, mientras la distribución de los soportes, deben de estar cifrados, para evitar cualquiera posibilidad de que la información sea accesible o manipulada. En cuanto a los dispositivos portátiles, se debe prescindir de aquellos que no permitan cifrar los datos de carácter personal.

Artículo 102. Copias de respaldo y recuperación

→ Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en este título, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación

↪ El mantenimiento de las copias de respaldo, para que se pueda asegurar la recuperación de los datos personales tratados por parte de “Bookjoy”, está también analizado en el artículo 94 de la LOPD, antes en este capítulo.

Artículo 103. Registro de accesos

- De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado
- En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido
- Los mecanismos que permiten el registro de accesos estarán bajo el control directo del responsable de seguridad competente sin que deban permitir la desactivación ni la manipulación de los mismos
- El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años
- El responsable de seguridad se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados
- No será necesario el registro de accesos definido en este artículo en caso de que concurren las siguientes circunstancias:
 - a. Que el responsable del fichero o del tratamiento sea una persona física
 - b. Que el responsable del fichero o del tratamiento garantice que únicamente él tiene acceso y trata los datos personales

La concurrencia de las dos circunstancias a las que se refiere el apartado anterior deberá hacerse constar expresamente en el documento de seguridad

- ✎ El registro de acceso es una medida de seguridad no solo para el nivel alto, sino también para el nivel básico, prácticamente obligatoria para cualquier tipo de fichero o tratamiento de los datos personales. La diferencia es que, como medida de seguridad de nivel alto, el acceso será más controlado, la autorización más estricta y el periodo de la revisión por parte del responsable de seguridad será al menos una vez al mes.

Artículo 104. Telecomunicaciones

→ Cuando, conforme al artículo 81.3 deban implantarse las medidas de seguridad de nivel alto, la transmisión de datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros

↪ En cuanto a los datos personales cuya transmisión se realiza por redes públicas o inalámbricas, es imprescindible que se utilice un mecanismo que vaya a garantizar la protección de la información transmitida, sea esa forma de cifrado u otra.

2.4.2. Medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos no automatizados

2.4.2.1. Medidas de seguridad de nivel básico

Artículo 106. Criterios de archivo

→ El archivo de los soportes o documentos se realizará de acuerdo con los criterios previstos en su respectiva legislación. Estos criterios deberán garantizar la correcta conservación de los documentos, la localización y consulta de la información y posibilitar el ejercicio de los derechos de oposición al tratamiento, acceso, rectificación y cancelación.

En aquellos casos en los que no exista norma aplicable, el responsable del fichero deberá establecer los criterios y procedimientos de actuación que deban seguirse para el archivo

↪ A pesar de que los datos que se tratan forman parte de ficheros no automatizados, el responsable de estos ficheros se tienen que asegurar que el manejo de los archivos de los datos personales será respecto la regulativa, siguiendo todos los principios y cumpliendo los derechos de los interesados.

Artículo 107. Dispositivos de almacenamiento

- Los dispositivos de almacenamiento de los documentos que contengan datos de carácter personal deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura. Cuando las características físicas de aquéllos no permitan adoptar esta medida, el responsable del fichero o tratamiento adoptará medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas

- ↻ Como es el caso de los ficheros automatizados, también se tiene que tener autorización especial para el acceso o algún mecanismo para limitar el acceso a los dispositivos de almacenamiento de los documentos de los ficheros no automatizados.

Artículo 108. Custodia de los soportes

- Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada en los dispositivos de almacenamiento establecidos en el artículo anterior, por estar en proceso de revisión o tramitación, ya sea previo o posterior a su archivo, la persona que se encuentre al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pueda ser accedida por persona no autorizada

- ↻ Hasta que los datos de carácter personal se dispongan a almacenamiento, se debe de autorizar a una persona que será la encargada para guardad la información e imposibilitar el acceso a ella de otras personas no autorizadas.

2.4.2.2. Medidas de seguridad de nivel medio

Artículo 109. Responsable de seguridad


- Se designará uno o varios responsables de seguridad en los términos y con las funciones previstas en el artículo 95 de este reglamento

Artículo 110. Auditoría

- Los ficheros comprendidos en la presente sección se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del presente título

2.4.2.3. Medidas de seguridad de nivel alto


Artículo 111. Almacenamiento de la información

- Los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen los ficheros no automatizados con datos de carácter personal deberán encontrarse en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente. Dichas áreas deberán permanecer cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos incluidos en el fichero
 - Si, atendidas las características de los locales de que dispusiera el responsable del fichero o tratamiento, no fuera posible cumplir lo establecido en el apartado anterior, el responsable adoptará medidas alternativas que, debidamente motivadas, se incluirán en el documento de seguridad
-  Los ficheros no automatizados conteniendo datos de carácter personal, deben de estar bien almacenadas, es decir en algún sitio alejado del área de funcionamiento de la

entidad, adecuadamente protegido físicamente, de tal manera que no sea posible acceso fácil a los dispositivos.


Artículo 112. Copia o reproducción

- La generación de copias o la reproducción de los documentos únicamente podrá ser realizada bajo el control del personal autorizado en el documento de seguridad
- Deberá procederse a la destrucción de las copias o reproducciones desechadas de forma que se evite el acceso a la información contenida en las mismas o su recuperación posterior

 Teniendo en cuenta que se trata de datos de carácter personal de ficheros que exigen medidas de seguridad de nivel alto, hacer copias o reproducciones de los documentos, tiene que ser de máximo control.

Artículo 113. Acceso a la documentación

- El acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado
- Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios
- El acceso de personas no incluidas en el párrafo anterior deberá quedar adecuadamente registrado de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto en el documento de seguridad

 Al igual que la reproducción de los documentos, el acceso a ellos también debe de ser autorizado, registrado y adecuadamente controlado.

Artículo 114. Traslado de documentación

- Siempre que se proceda al traslado físico de la documentación contenida en un fichero, deberán adoptarse medidas dirigidas a impedir el acceso o manipulación de la información objeto de traslado

2.4.3. Medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos automatizados y no automatizados- obligaciones comunes

Artículo 89. Funciones y obligaciones del personal

- Las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas en el documento de seguridad
- También se definirán las funciones de control o autorizaciones delegadas por el responsable del fichero o tratamiento.

El responsable del fichero o tratamiento adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento

- Para asegurarse el funcionamiento eficaz de “Bookjoy”, el responsable del fichero debe de establecer las medidas de seguridad necesarias y las obligaciones del personal que formarán parte del documento de seguridad.

Artículo 90. Registro de incidencias

- Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso,

detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas

- En caso de que ocurra algún tipo de incidencia, es obligatorio que exista un registro de notificación de todos los detalles sobre la incidencia sucedida y la gestión de las consecuencias a los datos de carácter personal objeto de tratamiento de “Bookjoy”.

Artículo 91. Control de acceso

- Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones
 - El responsable del fichero se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos
 - El responsable del fichero establecerá mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados
 - Exclusivamente el personal autorizado para ello en el documento de seguridad podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los recursos, conforme a los criterios establecidos por el responsable del fichero
 - En caso de que exista personal ajeno al responsable del fichero que tenga acceso a los recursos deberá estar sometido a las mismas condiciones y obligaciones de seguridad que el personal propio
-
- El tema del control de acceso a los datos de carácter personal, es decir la documentación del fichero automatizado o no automatizado, fue analizada antes en este capítulo en los artículos 99, 103 y 113. De todos modos, se considera necesario repetir que lo imprescindible, para que “Bookjoy” controle el acceso a esos documentos, es un mecanismo de protección de los datos personales adecuado y autorización convenientemente facilitada.

Artículo 92. Gestión de soportes y documentos

→ Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado para ello en el documento de seguridad.

Se exceptúan estas obligaciones cuando las características físicas del soporte imposibiliten su cumplimiento, quedando constancia motivada de ello en el documento de seguridad

→ La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales bajo el control del responsable del fichero o tratamiento deberá ser autorizada por el responsable del fichero o encontrarse debidamente autorizada en el documento de seguridad

→ En el traslado de la documentación se adoptarán las medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte

→ Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior

→ La identificación de los soportes que contengan datos de carácter personal que la organización considerase especialmente sensibles se podrá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas

↻ Los datos de carácter personal contenidos en los documentos y los soportes deben de ser accesibles y claros solamente para el personal exclusivamente autorizado para tratar estos datos, para todos los demás la información debe de ser más indeterminada posible. Todo manejo de los soportes o de la documentación debe de ser autorizado y controlado. Los principios de funcionamiento de “Bookjoy” en cuanto a las condiciones del tratamiento, del mecanismo que se utilizará y de las autorizaciones, estarán definidas en el documento de seguridad de la empresa.

Las medidas de seguridad de los diferentes niveles se van a implementar a los ficheros o los tratamientos adecuados, dependiendo del funcionamiento y los servicios que ofrezca la empresa observada. Los análisis y la manera de realización de las medidas de seguridad se establecerán en el documento de seguridad de la entidad.

A continuación veremos la forma de un documento de seguridad que pueda ser parte de la asesoría y la consultoría de “Bookjoy”.

2. 5. Documento de seguridad

En el capítulo anterior hemos visto que, según la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999, de 13 de diciembre y El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, las medidas de seguridad de los ficheros son un conjunto de medidas de índole técnica y organizativa, que debe implementar el responsable de un fichero automatizado o no automatizado de datos de carácter personal, con la finalidad de garantizar la seguridad de aquellos ficheros, de los centros de tratamiento de los datos, de los locales en los que se ubican físicamente los ficheros de datos, de los equipos, sistemas informáticos y programas que se utilicen en su almacenamiento y tratamiento, y del personal que realiza la recogida y el tratamiento de los datos. Entre estas medidas, se encuentra el planteamiento de un documento de seguridad.

El documento de seguridad es un documento elaborado por el responsable del fichero de datos de carácter personal, en el que dicho responsable establece e implementa las medidas de seguridad que deban aplicarse a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. A estos efectos, se entiende por sistemas de información el conjunto de ficheros automatizados, programas informáticos, soportes y equipos informáticos empleados para el almacenamiento y tratamiento de los datos de carácter personal.

“Bookjoy” tendrá un documento de seguridad que tendrá el valor de documento interno, de cumplimiento obligatorio para el personal con acceso a los datos personales y a los sistemas de información, aplicado a todos los ficheros o tratamientos, aunque según la Ley se puedan elaborar mas documentos diferentes, para cada fichero o tratamiento.

El contenido del Documento de Seguridad será diferente según el nivel de seguridad que sea aplicable en cada caso, atendida la naturaleza de los datos incorporados al fichero. Así

pues, según el *artículo 88 del Real Decreto 1720/2007*, el documento deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Ámbito de aplicación del documento con especificación detallada de los recursos protegidos
- Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en este reglamento
- Funciones y obligaciones del personal en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los ficheros
- Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan
- Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias
- Los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos en los ficheros o tratamientos automatizados
- Las medidas que sea necesario adoptar para el transporte de soportes y documentos, así como para la destrucción de los documentos y soportes, o en su caso, la reutilización de estos últimos

En caso de que fueran de aplicación a los ficheros las medidas de seguridad de nivel medio o las medidas de seguridad de nivel alto, previstas en este título, el documento de seguridad deberá contener además:

- La identificación del responsable o responsables de seguridad
- Los controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el propio documento

Cuando exista un tratamiento de datos por cuenta de terceros, el documento de seguridad deberá contener la identificación de los ficheros o tratamientos que se traten en concepto de encargado, con referencia expresa al contrato o documento que regule las condiciones del encargo, así como la identificación del responsable y el período de vigencia del encargo.

En aquellos casos en los que datos personales de un fichero o tratamiento se incorporen y traten de modo exclusivo en los sistemas del encargado, el responsable deberá anotarlos en su

documento de seguridad. En tal caso, se atenderá al documento de seguridad del encargado al efecto del cumplimiento de lo dispuesto por este reglamento.

Este Documento deberá mantenerse permanentemente actualizado. Será revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información, en el sistema de tratamiento empleado, en su organización, en el contenido de la información incluida en los ficheros o tratamientos o, en su caso, como consecuencia de los controles periódicos realizados. Se entenderá que un cambio es relevante cuando pueda repercutir en el cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas.

El contenido del documento de seguridad deberá adecuarse, en todo momento, a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos de carácter personal.

A primera vista quizá pensemos en “Bookjoy” como una entidad con sus ficheros automatizados regulares, aplicando solo las medidas de seguridad de nivel básico. Pero además de tratar informaciones de sus clientes sobre los gustos y las preferencias respecto los libros ofrecidos, siendo el servicio de “Bookjoy” venta de estos libros y libros electrónicos, realizándola a través de pago electrónico, tenemos el caso de ficheros con los cuales se pueda obtener un perfil con características de la persona titular, y tratamiento de datos de carácter personal sobre servicios financieros.

Según la ley, por servicio financiero se comprenden “todos los servicios de seguros y relacionados con seguros y todos los servicios bancarios y demás servicios financieros (excluidos los seguros); todos los servicios de pago y transferencia monetaria, con inclusión de tarjetas de crédito, de pago y similares, cheques de viajeros y giros bancarios”.

Así pues, “Bookjoy” contiene ficheros automatizados que tratan datos de carácter personal que exigen implementación de medidas de seguridad de nivel medio.

El documento de seguridad de nivel medio contiene todos los elementos del documento de seguridad de nivel básico además algunos adicionales aplicables para el nivel medio.

A continuación planeamos un documento de seguridad de nivel medio aplicable al funcionamiento de “Bookjoy”.

PLAN DE DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE “BOOKJOY”

1. **Ámbito de Aplicación:**

El documento de seguridad se aplicara en el funcionamiento de “Bookjoy”, detallando las medidas de seguridad implicadas con fin de garantizar la protección de los datos de carácter personal, objeto de su tratamiento.

Responsable del fichero:

Ubicación física del responsable del fichero:

Este documento va direccionado a todo el personal autorizado al acceso a los datos personales.

2. **Medidas, Normas y Procedimientos de Seguridad:**

El sistema informático es un conjunto de programas y equipo informático con los que se accede para consultar o actualizar los ficheros de los datos personales objeto de tratamiento por “Bookjoy”. Así pues, el sistema de hardware y el software están proveídos por la empresa “Hardware-Software” contratada, responsable para la instalación y el mantenimiento de todo el sistema informático.

Se trata de equipo de ordenadores conectados en red y con Wi-Fi conexión a Internet, utilizando sistema operativo Windows XP 2007. El resto de las informaciones de tipo nombre de aplicación, fecha cuando se programo y por quien, el antivirus utilizado, el firewall, sus características técnicas y la configuración de los ordenadores, son objeto de modificaciones continuas por el desarrollo continuo de las TIC, así pues los detalles formarán parte del contrato con la empresa contratada para asuntos relacionados con los equipos informáticos.

Las medidas de seguridad aplicadas para la protección de los ficheros y los tratamientos son las siguientes:

Identificación y autenticación

La identificación y autenticación de los usuarios se realizará usando mecanismo de contraseñas, las cuales se cambiarán cada seis meses. El mecanismo estará mantenido por la empresa contratada de los asuntos informáticos, la cual también realizará revisiones cada seis meses.

Copias de respaldo y recuperación

“Bookjoy” actualizará su sistema cada semana, así pues las copias de respaldo se van a hacer también cada semana. Se usarán dos soportes físicos, DVD/CD y USB memoria, las cuales se guardarán en dos sitios diferentes, alejados de la red del funcionamiento de la empresa, conocidos solo para los especialmente autorizados al acceso a la documentación.

Funciones y obligaciones del personal

Cada uno de los usuarios con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información tendrá sus funciones y obligaciones. Por lo tanto en el Anexo I incluiremos un documento con cual se define la autorización al personal, por el responsable de ficheros.

Registro de incidencias

En caso de que ocurra algún tipo de incidencia, es obligatorio que exista un registro de notificación de todos los detalles sobre la incidencia sucedida y la gestión de las consecuencias a los datos de carácter personal objeto de tratamiento de “Bookjoy”, como y las acciones correctoras. El registro usado por parte de esta entidad está presentado en el Anexo II.

Control de acceso

El control de acceso a la documentación o al equipo informático estará asegurado siguiendo las medidas de seguridad que traten la identificación y autorización de los usuarios, y las funciones y las obligaciones del personal, utilizando en su caso el primero y el segundo de los anexos presentados.

Gestión de soportes y documentos

La gestión de soportes y documentos debe de ser estrictamente controlada y se conseguirá con la ayuda del control de acceso a la documentación, bien definidas funciones y obligaciones del personal y la identificación y autorización del responsable de seguridad. Para asegurarse el cumplimiento de esta medida, se utilizarán los documentos de los anexos I y II.

Responsable de seguridad

“Bookjoy” nombrará una persona física que forma parte de la empresa, que será responsable de la coordinación y el control de las medidas de seguridad, para todos los ficheros o tratamientos de los datos de carácter personal y también varios empleados que tendrán alguna autorización especial, que dependerán directamente del responsable de la seguridad.

Auditoría

La auditoría es parte obligatoria del funcionamiento de una entidad. Significa prácticamente un análisis de toda la actividad de la empresa, una evaluación cuyo objeto es encontrar defectos y errores en el proceso auditado. Esta se realiza cada dos años por parte de una persona externa, la cual revisara el cumplimiento de “Bookjoy” con lo definido por la Ley y por el propio Documento de Seguridad. Los resultados de la auditoria estarán reflejados en este Documento de Seguridad.

3. Funciones y Obligaciones del Personal:

Para definir las funciones y las obligaciones del personal usaremos un documento presentado en el Anexo III.

“Bookjoy” colaborara con una empresa contratada, llamada “Hardware-Software”, encargada de la instalación y el mantenimiento de los equipos informáticos, es decir, el hardware y el software. Parte de las obligaciones de la empresa contratada, será información y formación al personal sobre la utilización del sistema instalado.

4. Estructura de los Ficheros:

La estructura de todos los ficheros, objeto de tratamiento de “Bookjoy” que contienen los datos de carácter personal, sus características y la finalidad de los mismos, estarán descritos con un documento presentado en el Anexo IV. Los ficheros objeto de tratamiento por parte de “Bookjoy” serían ficheros que contienen datos directamente relevantes a la empresa y sus empleados, y datos externamente dirigidos, sobre sus clientes, distribuidores, el mercado etc. De ahí, tendremos, por ejemplo, fichero de personal, que identifique al personal empleado; fichero de contabilidad, que contenga datos relativos a la contabilidad de la empresa, el flujo de dinero, las deudas, los ingresos, las facturas pendientes, las ganancias, las nominas de los empleados, y generalmente una historia sobre el funcionamiento dinerario de la empresa; fichero de los productos ofrecidos, que traten informaciones respecto a los bienes objeto de la actividad de “Bookjoy”; fichero de clientes, que se consiste de datos de carácter personal sobre los clientes de “Bookjoy”, sus preferencias, sus necesidades, sus pedidos actuales o anteriores etc., que permita formar un perfil del consumidor, con su consentimiento previo, desde luego; fichero de los pedidos pendientes y anteriores, cuyos datos ayudarán controlar la actividad de la librería; fichero de los distribuidores, que contengan informaciones para identificación de los distribuidores con los cuales colabora “Bookjoy” y datos sobre la historia de los pedidos; fichero de los proveedores del hardware y software, que en este caso es la empresa “Hardware-Software” e informaciones sobre los sistemas instalados, su mantenimiento, las revisiones hechas; fichero del mercado, que trate informaciones sobre las condiciones actuales del mercado, sobre su futura capacidad, las técnicas y herramientas de marketing utilizadas por “Bookjoy” etc.

5. Procedimiento de Incidencias:

El procedimiento de incidencias presupone notificación, gestión y respuesta ante las incidencias, que impone contar con un Registro de Incidencias en el cual se anotarán todas las informaciones sobre lo sucedido. Un plan de registro de éste tipo está elaborado en el Anexo II de este documento.

6. Copias de Respaldo:

Por la naturaleza de sus servicios, que es venta de libros, y la necesidad de actualizar su sistema una vez por semana, “Bookjoy” creará copias de respaldo con cada actualización de su sistema. Para garantizar un nivel más alto de seguridad, se harán por dos copias, usando dos soportes físicos, DVD/CD y USB memoria, los cuales se guardarán en dos sitios diferentes, alejados de la red del funcionamiento de la empresa, conocidos solo para el especialmente autorizado responsable de seguridad, nombrado con el documento elaborado en el Anexo V de este documento de seguridad.

Las copias de respaldo tienen que servir para la recuperación de los datos, en caso de su pérdida, modificación accidental o destrucción. Así pues, junto a las copias de respaldo, estará también el software usado, como medio técnico que va a garantizar la reconstrucción o la recuperación de los datos de carácter personal.

7. Gestión de Soportes:

Los soportes informáticos que contengan datos de carácter personal deben de cumplir ciertos requisitos, para que se asegure la protección de los datos. La gestión de los soportes implica:

- Etiquetar los DVD/CD y los USB, de forma que permitan conocer la información que contienen
- Estar adecuadamente inventariados
- Almacenarse en un lugar al que sólo tenga acceso el personal autorizado para ello, notificado en el propio documento de seguridad

8. Identificación y Autenticación:

Para asegurar la identificación y autenticación, todo el sistema debe ser muy bien controlado. Con este objetivo, vamos a implementar un mecanismo de seguridad, el cual será revisado cada seis meses por la empresa contratada.

Por una parte, esto se conseguirá manteniendo actualizaciones de los usuarios autorizados a acceso al sistema, y por otra, como está establecido anteriormente en este documento, construiremos un mecanismo de identificación y de autenticación de los usuarios del sistema, basado en contraseñas.

Así pues, cada uno tendrá su propio ‘nombre de usuario’ y su ‘contraseña’ (la cual no se puede revelar a nadie) y con esto tendrá acceso solo a las informaciones cuales son necesarias para cumplir sus funciones de manera eficaz y eficiente.

Para protección más alta, las contraseñas se cambiarán cada seis meses.

9. Responsable de Seguridad:

Responsable del fichero:

Ubicación física del Responsable del Fichero:

Designa a:

Responsable de Seguridad:

Ubicación física del Responsable de Seguridad:,

que controle y coordine el cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas en el Documento de Seguridad. (Anexo V)

10. Controles de Verificación:

Para que se verifique el cumplimiento de las disposiciones contenidas en este mismo Documento de Seguridad, se van a realizar verificaciones cada seis meses, por parte de una persona autorizada de la empresa, suficientemente familiarizada con el documento y su contenido. El resultado de los análisis de las verificaciones se va a adjuntar en el Documento de Seguridad, en uno de sus anexos, en este caso Anexo VI.

11. Reutilización o Utilización de Soportes:

Como está explicado anteriormente en este Documento de Seguridad, “Bookjoy” usa dos tipos de soportes, DVD/CD y USB, para las copias de respaldo de toda la documentación. Los soportes están etiquetados y bien inventariados y se utilizan solo una vez, es decir un soporte con informaciones en ello, no se puede utilizar de nuevo para que se guarden otras informaciones.

Pero en caso de que se tenga que reutilizar el mismo soporte, deberán adoptarse medidas para evitar recuperación posterior de la información anterior.

También, después de la utilización del soporte, en caso de que sea desechado, se tiene que asegurar que no se podrá sacar ninguna información del mismo soporte.

Por esto, después del uso de los soportes, antes de reutilizar o desecharlos, es obligatorio que se elimine toda la información existente, con el simple hecho de formatear el soporte. Después, el autorizado de la gestión de los soportes está obligado a confirmar la eliminación de todos los datos.

12. Auditoría:

“Bookjoy” se someterá a una auditoría externa, cada dos años, por parte de un autónomo ajeno a la empresa, o una empresa dedicada a auditorías y revisión, y ella misma después de la auditoría elevará los análisis al responsable de seguridad, el cual luego comunicará las conclusiones al responsable del fichero. La revisión de los sistemas de información que contienen los datos de carácter personal, así como del grado de cumplimiento de lo dispuesto en el reglamento de las medidas de seguridad de los ficheros, se realizará según lo que está precisado en este documento de seguridad. Al final de los análisis, se implementarán nuevas medidas, se cambiarán los actuales o se añadirán las necesarias para que se garantice una continua protección de los datos de carácter personal, contenidos en los ficheros de “Bookjoy”.

La finalidad de la auditoria es mejorar la rentabilidad de la empresa, su seguridad y su eficacia. Para que esto se asegure, se supone que el auditor puede y debe realizar las siguientes actividades:

→ Ser independiente y objetivo

- Recomendar
- Basar sus informes en verificaciones y evidencias
- Ser competentes en la materia de la seguridad
- Verificar que se evalúan periódicamente riesgos, y valorarlos
- Conocer perfiles de usuarios
- Conocer los criterios y las prácticas sobre las contraseñas
- Verificar que las aplicaciones se desarrollan y mantienen según normas y se incorporan controles
- Revisar codificación de programas (seguridad y calidad), y las pruebas realizadas, o bien, probarlos
- Revisar la documentación de las aplicaciones y los programas
- Verificar que siguen los procedimientos
- Responsabilizarse del contenido de sus informes
- Evaluar riesgos e informes
- Sustentar los informes con papeles de trabajo
- Estar al día en cuanto a avances, riesgos y metodologías
- No obligar, forzar o amenazar
- No aceptar presiones de los jefes o de los clientes y que el informe no sea veraz

El auditor debe conseguir toda la información relevante para la auditoria y realizar un informe objetivo contrastado con evidencias.

Los resultados de la auditoría y cualquier modificación de las medidas de seguridad deben estar apuntados en el documento de seguridad. Para este fin servirá el Anexo VII.

13. Control de Acceso Físico:

Acceso físico a los locales donde se ubiquen físicamente los ficheros de los datos de carácter personal o los soportes con las copias de respaldo, tiene solamente en personal previamente autorizado por el responsable del fichero o el responsable de seguridad. El control del acceso físico se asegurará de tal manera que para un local, se nombrarán dos autorizados, que van a tener las llaves del local y la contraseña.

Los documentos que confirmen esta autorización se encuentran en el Anexo I del propio Documento de Seguridad.

14. Gestión de Entrada y Salida de Soportes Informáticos:

Anteriormente fue mencionada la gestión de los soportes de “Bookjoy”, del aspecto de qué tipos de soportes se utilizan y como están organizados. Pero implementando medidas de seguridad de nivel medio, debemos tener un Registro de Entrada y Registro de Salida de los soportes informáticos. Para este fin, utilizaremos los Anexos VIII y IX. Para la gestión de los soportes es necesario que tengamos control sobre el inventario de los soportes, donde se pueden ver todos los soportes, divididos en altas y bajas. En la parte de altas, se encontrarán todos los recogidos soportes nuevos que contengan datos de carácter personal y que sean utilizados dentro de la organización. En la parte de bajas se encontrarán los soportes de datos de carácter personal que hayan sido previamente utilizados y actualmente no se utilizan por diversas razones. Para la gestión del inventario de los soportes utilizaremos el Anexo X.

15. Especialidades en el Registro de Incidencias:

El responsable de seguridad habilitará un Registro de Incidencias donde se deben anotar todas las incidencias ocurridas, los detalles para lo sucedido, el nivel del daño causado, el procedimiento para la recuperación de los datos afectados, y el responsable autorizado del procedimiento de incidencias. Para este objetivo nos servirá el Anexo II del mismo Documento de Seguridad.

3. Operativa en Internet

3.1. Introducción

La operativa en Internet es una parte de crucial importancia en el asesoramiento de nuestra empresa. Internet es la clave en la realización de la librería, puesto que se trata de venta de libros y e-libros justo por el medio de Internet, es decir on-line, por lo tanto resulta que para el funcionamiento de la aplicación misma, el Internet es el instrumento imprescindible.

El capítulo lo organizaremos de tal manera que al principio de este apartado analizaremos Internet como medio de comunicación, con sus ventajas y desventajas, y la importancia de la presencia en Internet. A continuación hablaremos del sitio web con todas sus características y las herramientas de e-marketing, con sus influencias en la creación de la imagen y la credibilidad de “Bookjoy”.

Más adelante en este capítulo, consideraremos los nombres de dominio, la propiedad intelectual e industrial, y los posibles conflictos entre los nombres de dominio y la propiedad industrial.

La normativa necesaria para la elaboración de este capítulo es la siguiente:

- La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Información y de Comercio Electrónico (LCE)
- La Ley 34/1988, de 11 de noviembre, de General de Publicidad
- Orden CTE/662/2003, de 18 de marzo, por el cual está aprobado el Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España
- El Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (LPI)

- La Ley 5/1998, de 6 de marzo, de Incorporación al Derecho Español de la Directiva 96/9/CE, de 11 de marzo, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre Protección Jurídica de las Bases de Datos

- La Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas

3.2. ¿Qué es Internet?

Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Estas direcciones TCP/IP, que permiten intercambio de información entre ordenadores, automáticamente se convierten en nombres de dominio, más fáciles para recordar.

El origen de Internet data de 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California y una en Utah, Estados Unidos.

Uno de los servicios que más éxito ha tenido en Internet ha sido la World Wide Web (WWW), que representa un conjunto de protocolos que permite, de forma sencilla, la consulta remota de archivos de hipertexto. WWW fue un desarrollo posterior, de año 1990, e Internet lo utiliza como medio de transmisión.

Así pues, cuando el usuario escribe una dirección en su navegador, lo que hace es prácticamente mandar solicitud de información sobre su ordenador, cliente, a otro ordenador, servidor, de manera que se presente el contenido de la página web en la pantalla.

A día de hoy Internet tiene un uso muy amplio. De los usos cotidianos para acceder a las noticias mundiales, informaciones necesarias para nuestro trabajo, o simple pronóstico del tiempo, hasta su uso en nuestro tiempo libre, como descargar música, películas, juegos, o mantenernos en contacto con nuestras familias o los amigos de cualquier punto del mundo.

Por lo tanto, existen muchos servicios y protocolos en Internet, aparte de la Web. Algunos de ellos son el envío de correo electrónico (SMTP), la transmisión de archivos (FTP y P2P), las conversaciones en línea (IRC), la mensajería instantánea y presencia, la transmisión de

contenido y comunicación multimedia- telefonía (VoIP), televisión (IPTV), los boletines electrónicos (NNTP), el acceso remoto a otros dispositivos (SSH y Telnet) o los juegos en línea.

En tiempos más recientes, Internet es una herramienta vital en el área de la formación, utilizando portales como por ejemplo *www.youtube.com* o *ask.com*, donde podemos acceder a una variedad de videos o textos sobre cualquier tema que nos interese.

Últimamente también es muy común registrar “perfiles” en páginas como por ejemplo *www.facebook.com* o *www.linkid.com*, creando un espacio personal sobre nuestra vida privada o profesional, estableciendo o manteniendo contacto de persona a persona.

Aparte del uso individual, Internet está muy presente en el funcionamiento de las empresas, tanto en la administración pública, como en las entidades privadas. Esto supone adaptar determinados aspectos de las organizaciones al ámbito electrónico, y no solo en cuanto a la gestión del negocio, sino también en cuanto a la contratación de bienes y servicios, el desarrollo de la empresa, la formación de los empleados, la contabilidad...

3.3. Pros y Contras de Internet

Aparte del uso tan activo de Internet, tenemos que mencionar que no todo es tan positivo, sino existen asuntos cuales demuestran su parte negativa también. A continuación describiremos las influencias del Internet en la vida cotidiana de los usuarios, sean individuos u organizaciones.

Pros de Internet:

- Conseguir información específica sobre cualquier tema, fácil y rápido
- Nosotros mismos podemos especificar el tipo de información que deseamos y cuando deseamos
- Diversidad de material
- Formación profesional a varios niveles, de varias áreas, cursos de idiomas, cursos de música etc.
- Medio de comunicación con cualquier persona en cualquier parte del mundo
- Hacer compras sin movernos del sitio

- Asuntos administrativos resueltos sin esperar en colas
- Precio accesible
- Velocidad
- Facilidad de uso
- Información actualizada
- Pago electrónico, sin burocracia
- Acceso a libros, películas, juegos, música y cualquier bien o servicio de nuestro interés
- Hacer más cosas en el mismo momento

➤ Añadiremos que cada uno tiene su preferencia individual sobre las materias encontradas en Internet, así pues cada uno puede reconocer alguna virtud más o menos del Internet.

Lo que es universal para este medio es que con su velocidad y alcance mundial nos ahorra tiempo que probablemente lo gastaremos moviéndonos de un sitio a otro, y rompe todas las barreras de la distancia, siendo el medio usado desde cualquier parte del mundo a cualquier hora del día. Por lo tanto, se nombra el medio más barato.

Contras de Internet:

- Aislamiento físico de la sociedad
- Incredibilidad
- Miedo de engaño
- Falta de formación para utilizar ordenador, teléfono móvil o el mismo Internet
- Fácil acceso a material inapropiado para menores
- Virus que pueda estropear la máquina por la cual se realiza el acceso a Internet o “robar” informaciones personales
- La gente se vuelve perezosa
- Crea dependencia
- Falta de seguridad
- Falta de privacidad
- Alcanzo accidental a cosas no buscadas, que puedan tener una influencia negativa
- Pérdida de tiempo

- Seguimiento desconocido, por ejemplo SPAM, cookies...
- La incomunicación, cada vez más gente pasa su vida conectada a la red sin comunicar con otra gente, sino está leyendo, viendo películas, jugando videojuegos

↪ Puede sonar bastante bruto y raro, pero hoy en día Internet en una parte de su existencia representa una verdadera amenaza, como para la salud física de los usuarios que pasan todo el día cerrados en una habitación, sin suficiente luz, ni aire, tanto para la salud mental, encerrándose en uno mismo, sin la posibilidad de optimizar las herramientas de la comunicación, sin la posibilidad de tener un sencillo contacto físico entre personas, experimentando el riesgo de adicción, crimen o simplemente volverse en una persona aislada e introvertida.

Por eso, siempre tenemos que tener en cuenta el equilibrio entre la comunicación personal y la de los medios electrónicos, es decir, la impersonal.

3.4. Presencia en Internet

El sitio web hoy en día es uno de los instrumentos más importantes a través el cual se manifiesta la presencia, la actividad y el desarrollo de una empresa, o incluso una persona. Para crear una imagen de la importancia de la presencia en Internet, solo vamos a mencionar que, según algunos estudios hechos en abril de 2010, el número de las páginas web es por lo menos 20.31 billones paginas indexadas y el número de usuarios aumenta continuamente de manera que hasta 2016 se espera que llegue a 2 billones de internautas.

La presencia en Internet puede ser estática o dinámica.

La presencia estática supone desarrollo de actividades comerciales que tengan o puedan tener alguna influencia en la consecución del fin comercial o en el resultado de la actividad que se está desarrollando. Esto significa que el sitio o la pagina web es unidireccional y solo proveerá informaciones de la entidad, su dedicación, los productos o los servicios que ofrece, sin ningún tipo de alguna interrelación con el interesado que representa algo más que simple búsqueda- proporción de información, es decir, actuando solo de manera publicitaria.

La presencia dinámica supone una relación entre el interesado y el proveedor de la información, que pueda significar conversación o incluso actividad de tipo de contratación. Así pues, podemos decir que la presencia dinámica puede ser conversacional o contractual.

La presencia dinámica conversacional representa una relación que es más que proporción de información, pero menos que una contratación, por lo tanto se puede entender como una presencia en Internet entre la estática y la dinámica. Este tipo de servicios diferencia por ejemplo consejos, asesorías, consultorías etc. sobre el funcionamiento o la utilización de algún producto o servicio.

La presencia dinámica contractual supone la existencia de contratación electrónica, aparte de la información, la conversación u otro tipo de actividad. Un contrato electrónico es “cada contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones”.

El sitio web de “Bookjoy” tendrá presencia dinámica en Internet, la cual por la naturaleza del servicio que ofrece la empresa, se nombrará como contractual. Así pues, el sitio web de la entidad, aparte de la información básica de la actividad de la librería, las informaciones de todos los libros y e-libros que están disponibles en el momento de la búsqueda y las opciones de su compra, también ofrece realizar la compra on-line, que supone pago electrónico, que prácticamente representa una contratación electrónica.

Según el *Título IV de la Ley 34/2002* de 11 julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LCE), que elabora la contratación por vía electrónica, analizaremos los puntos de crucial importancia para un contrato electrónico:

- En cuanto al momento de la celebración, los contratos celebrados por dispositivos automáticos, producen sus efectos desde que se manifiesta la aceptación
- El lugar de la celebración del contrato depende de las partes que contratan. Así pues, si el contrato está concluido entre la empresa y un consumidor, es decir B2C, que es el caso más común en cuanto a “Bookjoy”, el lugar de la celebración será el sitio donde el cliente tenga su residencia habitual.

Y si las partes implicados en el contrato son dos empresas, es decir B2B, el lugar de la celebración del contrato será aquel donde el prestador del servicio tiene su establecimiento

- Para que sea válida la celebración de contratos por vía electrónica no será necesario el previo acuerdo de las partes sobre la utilización de medios electrónicos
- Siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo, conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico
- El soporte electrónico en que conste un contrato electrónico será admisible en juicio como prueba documental
- En cuanto a la intervención de terceros de confianza, el tercero deberá archivar en soporte informático las declaraciones que hubieran tenido lugar por vía telemática entre las partes por el tiempo estipulado que, en ningún caso, será inferior a cinco años

Aparte de las disposiciones generales del cumplimiento del contrato electrónico, una de las obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación, que debe ser incluida en la página o sitio web del prestador del servicio, será informar al destinatario de manera clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

- Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato
- Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible
- Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y
- La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato

El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada anteriormente en el caso cuando:

- Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o
- El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.

Las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

En cuanto a la información posterior a la celebración del contrato, el oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación, la que hizo por alguno de los siguientes medios:

- El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o
- La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario

Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a que se dirijan puedan tener constancia de ello.

No será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta cuando:

- Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o
- El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, cuando estos medios no sean empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación

3.5. El Sitio Web

En España, como en todo el mundo, Internet es una realidad expandida y asumida como un medio de comunicación y un canal comercial, que se puede considerar ineludible, tanto para las necesidades cotidianas de cada uno, como en el área de los negocios.

De allí la crucial importancia de la forma de presentación del contenido que se encuentra en nuestro sitio web, para la creación de la imagen de “Bookjoy”. Así pues, tenemos que tener en cuenta algunos asuntos importantes en cuanto al diseño del sitio web y e-marketing, por cierto, realizados y mantenidos por un diseñador gráfico, empleado en la empresa.

Una de las características más importantes del sitio de web es la de su accesibilidad. Las páginas, tienen que ser fácilmente accesibles, encontrando las informaciones que necesitamos de manera rápida y eficaz.

Las páginas tienen que ser pequeñas. Esto significa que cuando se abra la página, el tamaño tiene que ser justo como para que se vea la página entera o casi entera. Más grande la página, más probabilidad de que la mayoría de los interesados no acabarán de verla entera. Ocurre lo mismo con las publicidades que posiblemente estén en la página. El tamaño de la publicidad supone dos cuestiones distintas, el tamaño real de la página y el tamaño del fichero que habrá que cargar con las potenciales publicidades, lo que determinará que la página entera se cargue más rápidamente o lentamente.

El tiempo de carga de la página es proporcional con la calidad de la página. Es decir, página de más calidad, más tiempo necesario para cargar la página entera. Pero, de todos modos esto no significa que nuestra página se pueda permitir baja calidad, sino que se tiene que valorar la calidad de la página en cuanto a la velocidad de la carga. Antes de ponerse la página on-line, se pueden hacer varios análisis y test para que se cumpla esta cláusula.


Una de las principales ventajas del sitio web es la posibilidad de cambiar y adaptar. Así pues, en diferentes momentos la página puede consistir en partes diferentes. Por ejemplo, a una hora del día se pueden poner contenidos más interesantes para la población joven, ofertas con libros para jóvenes o publicidades conectadas con nuevas ediciones del mismo tipo de ofertas. Y en otro parte del día se pondrán contenidos que serán más interesantes para gente más mayor, se trate de los productos o los servicios que ofrece “Bookjoy”, o de alguna publicidad relacionada con ellos.

La estructura que tendrá el sitio web de “Librería on-line”, www.bookjoy.com, la analizamos a continuación.

Las informaciones en el sitio serán separados por apartados en la parte superior de las páginas, salvo las condiciones de uso y el aviso legal, que se colocarán al fondo de las páginas.

- **Bienvenid@s** – apartado que representara la pagina principal del sitio, con las últimas noticias relacionadas con literatura, libros, escritores, nuevas ediciones etc.

- **¿Quiénes somos?** - ofrecerá la información básica sobre “Bookjoy” y su funcionamiento, los objetivos y los medios de su actividad
- **Servicios** – en este apartado se presentarán todos los servicios, es decir, productos que ofrece “Bookjoy” y pinchando cualquiera de ellos, se activa el acceso a los servicios/productos disponibles
- **Buscar** – apartado donde se pueden buscar los libros y revistas disponibles, por diferentes características: autor, título, editor, año de edición, género (estilo) del libro, formato (impresión o material electrónico)
- **Comprar** – bajar productos electrónicos, comprar
- **Ayuda** – explicaciones como utilizar el sitio web y la realización de las compras
- **Preguntas** – apartado para preguntar en caso de dudas, confusiones, informaciones, problemas de acceso y similar, donde se presentaran las preguntas más frecuentes y sus respuestas
- **¡Regístrate!** – posibilidad de hacerse miembro de nuestro sitio web y participar en la parte de los comentarios
- **Comentarios** – parte donde se pueden dejar comentarios sobre la actividad de “Bookjoy”, recomendaciones, notas y preferencias para los libros, deseos y pedidos, avisos de alguna novedad, debates etc. Como normalmente funciona, para acceder al contenido de este apartado, será necesaria la registración. Será una parte restringida, o sea más personalizada para los clientes de “Bookjoy”
- **Contacto** – la ubicación física de la empresa, sus teléfonos de contacto y el correo electrónico, en caso de que los interesados quieren ponerse en contacto directo con “Bookjoy”

 En la parte de **Servicios** los interesados podrán elegir entre varias categorías de libros. Así pues, se ofrecerán primero libros y libros electrónicos. De ellos se podrá elegir entre:

- ▶ Libros
- ▶ Libros de Texto
- ▶ Libros de Bolsillo
- ▶ Revistas
- ▶ Superventas
- ▶ Recomendaciones

- ▶ Libros y Revistas para Niños

En la parte de los libros electrónicos se añadirá un servicio más, respecto a todo el material en forma electrónica en la librería disponible para bajar. Este servicio no será ofrecido para todos los productos, sino para algunos que estarán presentados después de elegir este servicio.

- ▶ Bajar Textos Electrónicos

Bajo los servicios *Libros*, *Libros de Bolsillo*, *Superventas* y *Recomendaciones*, se podrá elegir entre los siguientes géneros:

- ▶ Misterio
- ▶ Drama
- ▶ Tragedia
- ▶ Comedia
- ▶ Romántico
- ▶ Fantasía
- ▶ Ciencia Ficción
- ▶ Comida y Bebida
- ▶ Viajes/ Mapas
- ▶ Salud/ Mente
- ▶ Autoayuda
- ▶ Deporte/ Coches
- ▶ Moda
- ▶ Ordenadores/ Internet
- ▶ Animales
- ▶ Arte/ Fotografía
- ▶ Biografía/ Memoria
- ▶ Negocios
- ▶ Religión/ Espiritualidad
- ▶ Hobbies
- ▶ Gay y Lesbiana
- ▶ Historia
- ▶ Política
- ▶ Tecnología y Ciencia

Bajo el servicio **Libros de Texto** se incluirán las siguientes categorías:

- ▶ Idiomas
- ▶ Física
- ▶ Química
- ▶ Matemática
- ▶ Medicina
- ▶ Biología
- ▶ Arquitectura
- ▶ Fotografía
- ▶ Economía
- ▶ Negocios y Contabilidad
- ▶ Derecho
- ▶ Geografía
- ▶ Informática
- ▶ Comunicación y Periodismo
- ▶ Diseño
- ▶ Educación
- ▶ Ingeniería
- ▶ Literatura
- ▶ Humanidades
- ▶ Filosofía
- ▶ Sociología
- ▶ Psicología
- ▶ Políticas
- ▶ Religión
- ▶ Cocina y Hostelería

Bajo el servicio **Revistas**, se ofrecerán periódicos y revistas relacionados con los temas mencionados adelante. “Bookjoy” ofrecerá posibilidad de preinscripción mensual o anual de las revistas o los periódicos:

- ▶ Cocina
- ▶ Viajes/ Mapas

- ▶ Salud/ Mente/ Autoayuda
- ▶ Deporte
- ▶ Moda
- ▶ Ordenadores/ Internet
- ▶ Animales
- ▶ Arte/ Fotografía
- ▶ Negocios
- ▶ Religión/ Espiritualidad
- ▶ Gay y Lesbiana
- ▶ Historia
- ▶ Casa/ Bodas
- ▶ Política
- ▶ Tecnología y Ciencia
- ▶ Diseño
- ▶ Comics
- ▶ Hobbies/ Video Juegos
- ▶ Literatura y Periodismo
- ▶ Películas
- ▶ Música
- ▶ Para Hombres
- ▶ Para Mujeres
- ▶ Para Jóvenes

La categoría *Libros y Revistas para Niños* se separara por otras categorías dependiendo de la edad. Por lo tanto, tendremos:

- ▶ 0- 3 años
- ▶ 4- 8 años
- ▶ 9- 12 años
- ▶ Revistas

Cuando se elija algún libro o revista, aparecerán las siguientes informaciones sobre ello:

- ▶ Foto del Libro/ Revista

- ▶ Título
- ▶ Autor
- ▶ Argumento del libro
- ▶ Editorial
- ▶ Fecha de edición
- ▶ Género
- ▶ Formato disponible
- ▶ Idioma disponible
- ▶ Precio
- ▶ Nota [valoración 1-10]

El objetivo de esta estructura del sitio de web es simplemente fácil y rápido acceso a la información necesitada.

3.6. E-Marketing

Como hemos comentado anteriormente, una de las ventajas de Internet es que permite hacer más cosas en el mismo momento, a cualquier hora del día y desde cualquier parte del mundo. Por lo tanto, podemos concluir que Internet le sirve a cualquier empresa para realizar la comunicación y la promoción, tanto para la realización de los contratos, transacciones comerciales etc.

Internet es una buena manera de captar y mantener clientes, adaptando los productos/servicios a sus necesidades. Pero esto no sería posible sin la implementación del e-Marketing.

A continuación analizaremos el mercado publicitario en Internet y las herramientas de publicidad aplicables a los sitios y las páginas web.

3.6.1. Contrato de e-Marketing

Las características de Internet y las condiciones especiales nos imponen la necesidad de que el contrato publicitario que se realice a través de Internet, disponga de ciertas cláusulas. Así pues, antes de empezar con los criterios según los cuales un contrato de e-Marketing tiene que funcionar, presentaremos los agentes que participan en el mercado publicitario en Internet:

- Empresas de investigación son las empresas encargadas de llevar el control de la efectividad de Internet, es decir, asesorar a las empresas que desean realizar una campaña publicitaria
- Agencias de publicidad especializadas en e-marketing son agencias de publicidad que dominan los aspectos concretos para el marketing on-line
- Promotoras publicitarias en Internet son los agentes que realizan el proyecto, el objeto de la campaña publicitaria a través de Internet
- Agencias de publicidad tienen la tarea de atender tanto a las empresas, como a sus clientes potenciales; lo que es crítico en este caso es que estas agencias deben convencer a los consumidores que se conviertan en consumidores electrónicos, puesto que tratamos el e-Marketing
- Centrales de planificación de medios de Internet se encargan de estudiar diferentes aspectos de Internet, la competencia, el grupo target de las campañas publicitarias, el mercado apropiado para el concreto servicio/producto etc.

A continuación elaboraremos las cláusulas de e-Marketing, las cuales forman una parte imprescindible para el funcionamiento publicitario de una empresa:

- El precio por una campaña publicitaria en marketing convencional es diferente y menos preciso del precio por las campañas en Internet. Aquí existen diferentes modalidades de pago, las cuales son:
 - a. Pago por impresiones – impresión es cuando una persona ha entrado en la página, ha observado algún anuncio en la página y ha accedido al destino que le trasladó en el momento cuando pincho sobre la publicidad

- b. Pago por click through – click through es cuando una persona pincha sobre un anuncio y de esta manera accede a la información que se le ofrece con este anuncio
 - c. Pago por cupón rellenado – significa una venta efectivamente realizada
 - d. Pago de cuota fija – pago por tiempo o por lugar del anuncio en la pagina
- Localización en la página - aparte de que el precio será más alto, es preferible que el anuncio se aloje en la parte más visible de la página, es decir en la parte superior, no solo por llamar la atención, pero también por la posibilidad de no ver el anuncio si está colocado en un sitio menos visible o si la página se carga muy lento
 - Tiempo de carga de la pagina – es importante que la pagina se cargue rápido y aun mantenga su calidad
 - Tamaño de la publicidad – el tamaño de la publicidad debe ser pequeño, y no solo por su misma carga, pero también por la carga de la página; cuanto más grande el tamaño, más tiempo será necesario para cargarse la pagina y el anuncio
 - Momento de inclusión de la publicidad – posibilidad de cambiar el momento de la presentación de la publicidad, con el objetivo de atraer grupos distintos, dependiendo de sus intereses

Una manera de publicidad es hacer contratos con patrocinadores, que significa que una empresa por un tiempo determinado coloca su anuncio, logotipo o mensaje en otra página web, en vez de en la suya. De esta manera se realizan también los contratos en portales y buscadores, donde aparte de alojar anuncios se pueden hacer contratos de alquiler de palabras, metatags, que significa alquilar palabras claves de los buscadores que serán asociados con nuestra empresa. Más palabras alquilados, más posibilidad de encontrar la información necesitada en nuestra página web.

“Bookjoy” aparecerá en los buscadores siempre cuando se busca alguna información que incluye las siguientes palabras: book/s, libro/s, spanish book/s, libro/s en español, enjoy, y bookjoy.

3.6.2. Herramientas de Publicidad en Sitios o Páginas Web

Las campañas se pueden presentar a través de medios de comunicación distintos, pero lo importante es que sean continuas, que se refieran a un producto, que sean creativas y originales, y más importante, que llamen la atención. Las campañas por medio de Internet se pueden realizar usando diferentes herramientas, pero todavía presentarían un solo producto. La elección de las herramientas que se utilizan en una campaña depende de varios factores, como por ejemplo el grupo target, las finanzas, el objetivo de la campaña etc.

Las herramientas de e-Marketing se pueden dividir en los siguientes grupos.

Banner – pancartas interactivas y panorámicas que se colocan en la parte superior de las páginas web, que pueden tener la función solo de anuncio o la función de link hacia otra página o sitio web, donde se puede acceder a mas informaciones sobre el servicio o producto publicitado.

Como hemos mencionado antes, el momento de inclusión y también el público se pueden ajustar a una sola hora, para un grupo especial, para un país o similar.

El banner es una manera fácil de controlar cuantas personas han visto una página concreta, usando como medida el ‘click through’.

El tamaño del banner es preferible que sea menor, pero que llame la atención; si el banner no tiene la calidad suficiente para atraer a los consumidores fácil y rápido, será mejor que sea más grande; de todos modos, un banner grande y de alta calidad, supone poca velocidad de carga de la pagina, que también puede ser peligroso, porque en este caso será posible que no se llegue a ver toda la página.

El banner puede tener diferente contenido. Por ejemplo, puede contener alguna pregunta llamativa, oferta gratis o algún premio, algún mensaje enigmático o simplemente una señal de “click here”. Cabe indicar que algunos de estos mensajes se utilizan para engañar a la gente.

Botones son una especie de banners, pero tienen forma más cuadrada y se colocan en la parte lateral de las páginas. Justo los botones son las herramientas utilizadas por parte de “Bookjoy” para su publicidad. El botón tiene función de link hacia www.bookjoy.com, pero también realiza un juego de mensajes presentando los títulos y los autores más buscados últimamente. Los botones estarán colocados en sitios web con actividad relacionada a ocio,

hobbies, entretenimiento etc., y algunos de estos sitios tendrán sus publicidades en nuestra página.

Metatags – términos específicos que se introducen en un apartado del código fuente de un documento HTML para indicar a los buscadores de Internet cual es el contenido de la página. Estas palabras no aparecen en la pantalla que se visualiza en el navegador. Cuanto más metatags tenemos alquilados, la posibilidad de que alguien encuentre nuestra página, es más grande. Como hemos dicho antes, las metatags alquilados por “Bookjoy” son: book/s, libro/s, spanish book/s, libro/s en español, enjoy, y bookjoy.

Links – partes de texto, de algún color (normalmente azul antes de pincharlos y morado después de pincharlos) y subrayadas, los cuales nos llevan a otro sitio o página web mediante un click.

Pop-ups – son ventanas que consisten en algún tipo de información, anuncio, mensaje etc. que salta automáticamente en una ventana distinta de la del navegador, cuando entremos en alguna página o sitio web donde el pop-up está insertado.

Intersticial – aunque a menudo se considera una herramienta intrusiva y a veces resulta ser un engaño, realmente es muy efectiva y consiste en la inserción de un mensaje (anuncio) mientras el usuario está esperando a que ocurra algo (que se cargue la página).

Mini-sites – es un pequeño sitio web o página donde se pueden encontrar las informaciones necesarias. Se accede a ello de cualquier manera mencionada anteriormente.

3.6.3. Publicidad a través de correo electrónico y SPAM

En cuanto a la publicidad por el medio de Internet utilizando correo electrónico o SPAM, no es tan importante el diseño del anuncio, sino el contenido del mensaje. Lo positivo en este tipo de publicidad es la personalización del mensaje. Sabemos concretamente a quien mandamos el mensaje, así pues lo podemos cambiar y adaptar a cierta persona y sus preferencias y necesidades.

La publicidad mediante la utilización del correo electrónico más habitualmente realizada es por los medios presentados adelante.

E-mail – mensajes de correo electrónico que se envían a usuarios concretamente elegidos, conteniendo información publicitaria lícita al respecto. El remitente es conocido y coincide con la empresa que produce los servicios/productos, objeto de la publicidad (lo contrario de SPAM).

Boletines – una especie de revista electrónica, conteniendo información sobre algún tema de interés para el consumidor; para mandar/recibir los boletines, el interesado debe dar de alta en una lista de distribución. Es muy habitual que en los boletines se incluyan publicidades.

Postales – sitios web que ofrecen el envío de postales, las cuales hasta que se acepte o no la postal, el sitio se queda con los correos electrónicos, uno que manda la postal y otro que la recibe. Las postales y los e-mails con los avisos de las postales pueden contener publicidades. Unas de las páginas más conocidas son: www.123greetings.com, www.hallmark.com, www2.bluemountain.com

E-Text – mensajes publicitarios que se encuentran anexados a los correos electrónicos. Lo más común es que aparezcan al final del mensaje de e-mail.

SPAM es una forma concreta de ocupar Internet con multitud de copias de un mismo mensaje con la intención de acceder a mucha gente a la que sería imposible acceder de otra manera. De esta manera se realiza captación de datos de carácter personal por parte de quien realiza el SPAM, sin consentimiento del titular de los datos. El asunto de los mensajes SPAM en general no lleva nada concreto, tendrá algún contenido sospechoso o incomodo, haciéndonos perder el tiempo y dinero.

Analizando el *Título III de la Ley 34/2002*, de 11 de julio de Servicios de la Información y de Comercio Electrónico (LCE), sobre las comunicaciones comerciales por vía electrónica, considerando los artículos 20-22, podemos resumir lo siguiente.

Artículo 20. Información exigida sobre las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos

- Las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales y la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan también deberá ser claramente identificable.
En el caso en el que tengan lugar a través de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente incluirán al comienzo del mensaje la palabra ‘publicidad’ o la abreviatura ‘publi’
- En los supuestos de ofertas promocionales, como las que incluyan descuentos, premios y regalos, y de concursos o juegos promocionales, previa la correspondiente autorización, se deberá asegurar, además del cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado anterior y en las normas de ordenación del comercio, que queden claramente identificados como tales y que las condiciones de acceso y, en su caso, de participación sean fácilmente accesibles y se expresen de forma clara e inequívoca
- Lo dispuesto en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de lo que dispongan las normativas dictadas por las Comunidades Autónomas con competencias exclusivas sobre consumo, comercio electrónico o publicidad

Artículo 21. Prohibición de comunicaciones comerciales no solicitadas realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes

- Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas
- Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia

empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija

Artículo 22. Derechos de los destinatarios de servicios

→ El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad al remitente.

A tal efecto, los prestadores de servicios deberán habilitar procedimientos sencillos y gratuitos para que los destinatarios de servicios puedan revocar el consentimiento que hubieran prestado.

Asimismo, deberán facilitar información accesible por medios electrónicos sobre dichos procedimientos.

→ Cuando los prestadores de servicios empleen dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales, informarán a los destinatarios de manera clara y completa sobre su utilización y finalidad, ofreciéndoles la posibilidad de rechazar el tratamiento de los datos mediante un procedimiento sencillo y gratuito.

Lo anterior no impedirá el posible almacenamiento o acceso a datos con el fin de efectuar o facilitar técnicamente la transmisión de una comunicación por una red de comunicaciones electrónicas o, en la medida que resulte estrictamente necesario, para la prestación de un servicio de la sociedad de la información expresamente solicitado por el destinatario.

3.6.4. Cookies

Las cookies son ficheros de texto de pequeño tamaño que se alojan en la memoria del ordenador que visita una página web. Su función es acumulación de toda la información posible acerca de los movimientos que se van realizando por Internet a través de esa máquina. Las cookies están usadas por los servidores, para almacenar información que posteriormente estará usada para la creación de un perfil de persona. El objetivo de su uso es conocer más a los consumidores, sus gustos y sus preferencias, y adaptarse más fácilmente y rápidamente a sus necesidades.

Los usos de las cookies los podemos dividir en dos grupos: buenos y malos usos.

Los buenos usos de las cookies:

- Personalización de las paginas – según los que hemos visto antes en alguna pagina, la próxima visita se hace un tipo de adaptación de la página a nuestros gustos
- Tiendas electrónicas – funcionan de igual manera como las anteriores, porque al final es otro caso de personalización; el caso más común es el de los carritos, donde podemos comprar en diferentes páginas y al final tenemos un carrito común para todas, para poder pagar todos los servicios/productos a la vez

Los malos usos de las cookies:

- Seguimiento de las visitas realizadas por Internet
- Almacenamiento de contraseñas
- Carteles y marketing personalizado

3.6.5. Códigos Éticos y Listas Robinson

Los códigos éticos o también conocidos como códigos de conducta, son unas normas que vinculan a las empresas que las acepten y que indica las normas que se cumplirán, dentro del sector al que van dirigidas, relativas al tratamiento de los datos de carácter personal.

Las Listas Robinson son unos listados de personas que no desean recibir publicidades. La existencia de estas listas es imprescindible, porque cualquier actividad relacionada con los datos de carácter personal, sin el consentimiento del titular, está legalmente prohibida.

Al final, podemos concluir que, cualquiera de las herramientas utilizadas en el e-Marketing de “Bookjoy”, es decir, cualquier tipo de on-line publicidad implementado en su funcionamiento, lo más importante que siempre se tiene que tener en cuenta es que la publicidad sea construida de tal manera que pueda no solo atraer nuevos consumidores, sino también mantener los actuales, mayor tiempo posible.

3.7. Nombres de Dominio

El acceso al sitio o la página web se llevará a través de un nombre de dominio. Por ejemplo, para acceder al sitio web de “Bookjoy”, en el navegador buscamos su dirección www.bookjoy.com, donde el nombre de dominio registrado es bookjoy.com

Los nombres de dominio son una manera de identificar las direcciones IP que identifican las maquinas de origen y destino de la información. Se desarrolló entonces un sistema denominado Sistema de Nombres de Dominio, DNS (Domain Name System) para la realización de la intercomunicación dentro de Internet. Los nombres de dominio son la puerta al sitio o pagina web, y hoy en día están registrados 84 millones de nombres de dominio, de cuales 11.9 millones son on-line negocios y sitios de comercio electrónico, 4.3 millones sitios web de entretenimiento, 3.1 millones sitios relacionados con finanzas y unos 1.8 millones sitios web de deporte.

3.7.1. Clases de Nombres de Dominio

Podemos distinguir entre 3 clases básicas de los nombres de dominio, nombres de dominio de primer nivel, nombres de dominio de segundo nivel y nombres de dominio de tercer nivel.

Los nombres de dominio de primer nivel son los que tienen la posición más alta en la jerarquía, porque cada nombre de dominio termina en un *top-level/first-level domain* (TLD).

Los nombres de dominio de primer nivel se dividen en dos grupos:

Nombres de dominio de primer nivel genérico, *generic top-level domain* (gTLD):

- .com – utilizado de las compañías en general, que quieren tener presencia en Internet; es un nombre de dominio con acceso libre
- .net – también utilizado de las compañías en general, y más habitualmente de aquellas que ya tienen el nombre de dominio .com; nombre de dominio con acceso libre
- .org – organizaciones que quisieran tener presencia en Internet; también con acceso libre
- .mil – utilización exclusiva para organismos militares del ejército de los Estados Unidos
- .int – utilizado para las organizaciones internacionales sin ánimo de lucro
- .edu – utilización restringida para las organizaciones educativas
- .gov – utilización restringida para organismos gubernamentales de los Estados Unidos
- .biz – utilización con acceso libre para organismos con fines comerciales
- .info – utilización libre, inicialmente se permita solamente uso por parte de los titulares de alguna marca con igual denominación, y posteriormente la podría utilizar cualquiera
- .pro – restringidamente utilizado de las personas que sean profesionales de determinadas categorías, como por ejemplo médicos, abogados etc.
- .name – nombre de dominio con acceso libre, pero con una única condición de que su titular sea una persona física
- .coop – utilización exclusivamente restringida para las cooperativas
- .aero – nombre de dominio reservado para la industria aeronáutica
- .museum – utilización exclusiva por los museos que quieren tener presencia en Internet
- .travel – nombre de dominio cuyo servicio está conectado con turismo y viajes, como por ejemplo las agencias de viajes, las aerolíneas etc.

- .jobs – entidades dedicadas a asuntos de empleo; en general se trata de sitio web que presentan informaciones con ofertas de trabajo, currículos, consejos relacionados con la búsqueda de trabajo etc.
- .mobi – uso restringido para dispositivos móviles y páginas que provean servicios para estos en páginas a las que se pueda acceder mediante estos mismos dispositivos

Nombres de dominio de primer nivel de código de país, *country-code top-level domain* (ccTLD) son aquellos nombres de dominio compuestos de dos letras del nombre del país (o del nombre de algunos territorios que no son estados independientes) con el fin de asociar y representar el nombre del país. Por ejemplo .es para España, .uk para United Kingdom (Reino Unido), .mk para Macedonia, .ru para Rusia, .nl para Netherlands (Holanda) etc.

En un principio la idea era que los nombres de dominio de primer nivel de código de país fueran utilizados por las personas físicas o jurídicas con implantación nacional, pero en realidad no ha sido así, generalmente por el carácter universal de Internet.

Los nombres de dominio de segundo nivel o *second-level Domain (SLD)* son aquellos que se registran bajo el nombre de dominio de primer nivel, están posicionados a la izquierda del nombre de dominio de primer nivel y normalmente llevan el nombre de la empresa, el producto, el servicio o similar. Por ejemplo, en wikipedia.org, el nombre de dominio de primer nivel es ‘.org’ y el de segundo nivel es ‘wikipedia’.

Muy a menudo se producen conflictos, malentendidos o confusiones sobre los nombres de dominio de segundo nivel, de punto de que, entre otras razones, puedan existir más entidades con el mismo nombre, en mismo o distinto territorio. Por otra parte también existen organismos que tienen presencia internacional, pues quieren tener más nombres de dominio (internacionalmente dispersas), las cuales luego, lo más probable van a direccionar al principal sitio web de la empresa.

La tercera clase de los nombres de dominio es el grupo de nombres de dominio de tercer nivel, que son aquellos a la izquierda de los nombres de dominio de segundo nivel y más

habitual es que sean el nombre de la empresa, del producto, del servicio etc. como en el caso de los nombres de dominio de segundo nivel, acompañados por los dominios de tipo ‘.com.au’, ‘.org.es’, ‘.edu.mk’, ‘.gov.uk’ o en España ‘.gob.es’...

En fin, también podemos hablar de nombres de dominio de cuarto, quinto etc. nivel, pero por ahora nos centramos a las primeras tres clases, que son las más frecuentes.

3.7.2. Registración de los Nombres de Dominio

Para concretar el procedimiento de la registración del nombre de dominio, primero tenemos que diferenciar que clase de nombre de dominio registramos y luego, si el nombre de dominio de primer nivel, bajo el cual se registrará por ejemplo el nombre de dominio de segundo nivel, es un nombre de dominio genérico o territorial.

En nuestro caso, queremos registrar el nombre de dominio de segundo nivel “bookjoy”, bajo un nombre de dominio genérico “.com”.

Los pasos que seguiremos en la registración del nombre de dominio bookjoy.com, son los siguientes:

- Entrar en el sitio web de ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers), es la entidad encargada de la gestión de los gTDN
- Una vez en el sitio web, buscamos la lista de las organizaciones acreditadas por ICANN como registradoras, con el país al cual pertenecen
- Elegir una de las cuatro organizaciones con funcionamiento en España, entre *nterdomain*, *Nominalia*, *Arsys* y *Allglobalnames* y entrar en su sitio web
- En la página de la organización registradora, se tiene que rellenar un impreso de solicitud de registro del nombre de dominio
- Luego, se abonan las tasas del registro del nombre de dominio elegido
- De esta manera, la registración del nombre de dominio se considera realizada y lo único es que se tiene que esperar la confirmación de la solicitud por parte de la entidad registradora
- La registración de un nombre de dominio supone registración de datos de tipo: nombre de registrador, dirección física etc., disponibles para acceso libre a

cualquiera persona que quiere informarse sobre la existencia de algún nombre de dominio

- La solicitud del registro no supone ningún control previo sobre la validez de los datos de solicitud, ni de los derechos sobre este nombre de dominio, que tenga la persona que registra el nombre de dominio. El funcionamiento de las entidades es en base “first come, first served” y de allí la principal ventaja de inmediatez, de este tipo de registración de los nombres de dominio.

Funcionando a nivel internacional, exclusivamente por el medio de Internet, pero siendo registrada como empresa española, será preferible si “Bookjoy” aparte del nombre de dominio bookjoy.com, también registra uno bajo el código de país, que será bookjoy.es, de lo cual los interesados estarían direccionados al bookjoy.com

Según el Orden CTE/662/2003, de 18 de marzo, distinguimos regulares y especiales nombres de dominio.

Los nombres de dominio regulares podrán ser utilizados:

- Por quienes tengan derecho a ellos
- A petición de los interesados
- Con previa comprobación de las normas sobre la materia

Los nombres de dominio especiales podrán ser:

- Limitados a aplicaciones concretas que se deberán especificar en cada caso
- Designarse para su utilización en caso de interés social, comercial o nacional, o con el propósito de activar la presencia en Internet de los interesados

Para la registración de nombres de dominio de segundo nivel bajo el ccTDN .es, en nuestro caso bookjoy.es, es necesario que se cumplan las siguientes normas de sintaxis:

- Los únicos caracteres validos para su construcción serán las letras de los alfabetos de las lenguas españolas, los dígitos “0”-“9” y el guión “-“

- El primero y el último carácter del nombre de dominio no pueden ser el guión
- Los cuatro primeros caracteres del nombre de dominio no podrán ser “xn - -“
- La longitud mínima para un nombre de dominio de segundo nivel será de tres caracteres
- La longitud máxima admitida para la registración de un nombre de dominio de segundo nivel es de 63 caracteres
- No se asignarán nombres de dominio que incluyan términos o expresiones que resulten contrarios a la Ley
- No podrán asignarse nombres de dominio que coincidan con nombres de protocolos, aplicaciones y terminología de Internet, tales como: “telnet”, “ftp”, “email”, “www”, “web”, “smtp”, “http”, “tcp”, “dns”, “wais”, “news”, “rfc”, “ietf”, “mbone”, o “bbs”, o con una combinación de los mismos
- El cumplimiento de estas normas de sintaxis se comprobará con carácter previo a la asignación de cualquier nombre de dominio

El registro de todos los nombres de dominio bajo el código de país se debe hacer a través del órgano delegado de InterNIC en ese país. En España, al principio la entidad encargada de la asignación de los nombres de dominio bajo el código de país “.es” fue ES-NIC, la cual dependía del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), que le otorgó su control al órgano RedIRIS.

El procedimiento de la registración del nombre de dominio bookjoy.es está analizado a continuación:

- Acceder en el sitio web de ES-NIC, actualmente RedIRIS, <http://www.nic.es>
- Enviar un Formulario de Solicitud Electrónica (FSE) de asignación del nombre de dominio exclusivamente por el medio de correo electrónico a la dirección domreg@nic.es
- Una vez el FSE esté correcto, nos lo indicarán y nos darán un plazo para pagar las tasas para la registración de nuestro nombre de dominio
- A la hora de completar el FSE, tenemos que tener en cuenta ciertas cuestiones:

- a. En la sección relativa a la organización usuaria del nombre de dominio serán los que correspondan a la organización solicitante, es decir, usuario final del nombre de dominio
- b. El campo al país siempre será “Spain”, ya que “Bookjoy” tiene su residencia en España, que por cierto es obligatorio
- c. La Persona de Contacto Administrativo será quien presenta la autoridad y la responsabilidad última sobre el nombre de dominio objeto del registro, cuyo domicilio obligatoriamente deberá estar en España
- d. La Persona de Contacto Técnico será la persona de contacto para temas relacionados con el nombre de dominio operativo, y puede residir afuera de España
- e. La Persona de Contacto de Facturación será aquella persona de contacto a cuya atención el ES-NIC enviara las facturas de alta y mantenimiento anual del dominio registrado y los avisos de los posibles impagos

Sería conveniente si “Bookjoy” también registrase el nombre de dominio bookjoy.tk, que representa un registro de dominios gratuito. La entidad encargada de la registración es Dot TK, existe desde 2001 y permite la registración gratuita con el uso totalmente igual a los demás extensiones de dominio. Le permite al registrador solo la adquisición de los derechos sobre el dominio, pero en caso de funcionamiento ilegal, el dominio se cerrará automáticamente. De ahí, pinchando a www.bookjoy.tk, el visitante está lanzado a la ya existente, www.bookjoy.com

3.8. Propiedad Intelectual e Industrial, Bases de Datos

Siendo Internet un medio de comunicación sin la existencia de la presencia física de los implicados, funcionamos en un ámbito de lo inmaterial e intangible. De allí, debemos que conocer los instrumentos necesarios para proteger la credibilidad de una entidad y evitar la influencia de la parte inmaterial sobre la parte material.

La parte inmaterial consiste de los nombres de dominio y las creaciones del intelecto, los cuales se protegen de dos maneras, dependiendo del producto que se trate:

- Derechos de Propiedad Intelectual – protege todas creaciones del ser humano con carácter literario, científico o artístico, expresadas en un soporte tangible o intangible, y son de carácter moral o patrimonial
- Derechos de Propiedad Industrial – protege el ejercicio de la actividad empresarial en general y en particular todo lo que haga referencia a patentes, marcas, identificadores comerciales etc.

Internet ha construido una nueva manera de negocio, comunicación, información, distribución, acceso a bienes y servicios etc. Pero también presenta una posible manera de transgresión, especialmente en cuanto a la distribución de copias de obras, como películas, música, videojuegos, software o en general en todo el sector de multimedia, despreciando los derechos del autor. Así pues, en cuanto a la explotación de los derechos de los autores en Internet, se presta la atención a una nueva directiva relacionada con un sistema de gestión de los derechos digitales, *Digital Rights Management* (DRM), garantizando los derechos de los autores.

3.8.1. Propiedad Intelectual

La Propiedad Intelectual supone el reconocimiento de un derecho particular en favor de un autor u otros titulares de derechos, sobre las obras del intelecto humano. Siendo un tipo de propiedad especial centrada en el hecho de la intangibilidad del objeto sobre que se desarrolla, precisa una protección especial.

Así pues, los derechos que atribuye se pueden clasificar en dos grupos:

- Derechos personales – irrenunciables e inalienables
- Derechos patrimoniales – susceptibles de transmisibilidad

Según la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) la propiedad intelectual es un tipo de propiedad, esto significa que su propietario o titular puede disponer de ésta como le plazca y que ninguna otra persona física o jurídica podrá disponer legalmente

de su propiedad sin su consentimiento. Naturalmente, el ejercicio de este derecho está sujeto a limitaciones.

En cuanto a la firma de una obra objeto de propiedad intelectual, se considera autor a quien aparezca como tal en la obra, salvo la existencia de alguna prueba de lo contrario. Por lo tanto, por el simple hecho de firmar una obra, y mientras no se demuestre lo contrario, esa persona será considerada autor y gozará de la protección de la ley.

No será necesario que el autor señale su nombre completo, sino que bastará con cualquier signo que lo identifique, incluyendo el de su propia firma.

Cuando una obra se divulgue en forma anónima o bajo pseudónimo o signo, el ejercicio de los derechos de propiedad intelectual corresponderá a la persona natural o jurídica que la saque a la luz, mientras el autor no revele su identidad y siempre y cuando la persona que lo haya sacado a la luz tenga el consentimiento del autor.

Según la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), los derechos de autor comprende las obras literarias y artísticas, tales como las novelas, los poemas, las obras de teatro, las películas, las obras musicales, las obras de arte, los dibujos, pinturas, fotografías, esculturas, y los diseños arquitectónicos; los derechos conexos comprende las interpretaciones o ejecuciones de los artistas, la producción de fonogramas y las actividades de los organismos de radiodifusión.

3.8.1.1. Tipos de Obras Objeto de Protección de la Propiedad Intelectual

Objeto de protección según la LPI serán las obras literarias, artísticas o científicas, al cuyo autor le corresponde la propiedad intelectual de la obra por el solo hecho de su creación. De todos modos existen detalles en cuanto la denominación de los autores y los tipos de obras, elaborados en los *artículos 1- 13 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril*.

Cuando el autor de la obra, sea la persona natural que ha creado la obra o persona jurídica, por primera vez la haga accesible al público en cualquier forma, pero con toda la expresión de la misma y con el consentimiento del autor, se realiza la divulgación.

Luego la obra se deja puesta a disposición del público con un número concreto de ejemplares de la obra que satisfaga razonablemente sus necesidades estimadas de acuerdo con la naturaleza y finalidad de la misma, con lo cual se forma la publicación.

Dependiendo del número de los autores, el conocimiento de ellos, la colaboración entre ellos en la producción de la obra, distinguimos entre diferentes tipos de obras.

El *autor* de una obra es el que aparezca como tal en una obra, mediante su nombre, firma o signo que lo pueda identificar. En caso de que la obra es anónima, seudónima o bajo algún signo que no identifique a nadie en concreto, los derechos de autor le pertenecen a la persona natural o jurídica que divulga y publica la obra, con el consentimiento previo del autor, sin revelar su identidad.

Una *obra de colaboración* se considera aquella obra que es resultado de la colaboración de varios autores, donde todos tienen derecho de propiedad intelectual de la obra en proporción de su inversión, y donde el consentimiento de todos los coautores es necesario para la divulgación, publicación o modificación de la obra; una vez divulgada la obra, ningún coautor puede rehusar injustificadamente su consentimiento para su explotación en la forma en que se divulgó.

Por *obra colectiva* se entiende la obra creada por la iniciativa y bajo la coordinación de una persona natural o jurídica, pero establecida por la contribución personal de varios autores, cuya contribución personal se funde en una creación única y autónoma; el derecho sobre esta obra le corresponde a la persona que la divulgue y edita bajo su nombre

Obra compuesta e independiente es una obra nueva que incluye una obra previamente conocida, pero sin la colaboración del autor de la preexistente. La obra autónoma se considera independiente, aunque se publique con otras en conjunto

Todas las creaciones originales literarias, artísticas o científicas, editadas por cualquier medio o soporte, tangible o intangible, conocido o que se invente en el futuro, se consideran *obras y títulos originales*. Entre ellas se encuentran:

- Los libros, folletos, impresos, epistolarios, escritos, discursos y alocuciones, conferencias, informes forenses, explicaciones de cátedra y cualesquiera otras obras de la misma naturaleza
- Las composiciones musicales, con o sin letra
- Las obras dramáticas y dramático-musicales, las coreografías, las pantomimas y, en general, las obras teatrales
- Las obras cinematográficas y cualesquiera otras obras audiovisuales
- Las esculturas y las obras de pintura, dibujo, grabado, litografía y las historietas gráficas, tebeos o comics, así como sus ensayos o bocetos y las demás obras plásticas, sean o no aplicadas
- Los proyectos, planos, maquetas y diseños de obras arquitectónicas y de ingeniería
- Los gráficos, mapas y diseños relativos a la topografía, la geografía y, en general, a la ciencia
- Las obras fotográficas y las expresadas por procedimiento análogo a la fotografía
- Los programas de ordenador
- El título de una obra, cuando sea original, quedará protegido como parte de ella

Obras derivadas incluyen las traducciones y adaptaciones, las revisiones, actualizaciones y anotaciones, los compendios, resúmenes y extractos, los arreglos musicales y cualquiera transformación de una obra literaria, artística o científica

Como ultimo merece mencionar las *bases de datos* como colecciones de obras, de datos o de otros elementos independientes dispuestos de manera sistemática o metódica, y accesibles individualmente por medios electrónicos o de otra forma. La protección de las bases de datos según la LPI excluye los programas de ordenador utilizados en la fabricación o en funcionamiento de bases de datos accesibles por medios electrónicos

3.8.1.2. Protección Jurídica de los Programas de Ordenador

Los programas de ordenador se protegen jurídicamente de diferentes maneras, según los derechos de diferentes países del mundo. Por lo tanto, en Estados Unidos y en Japón, por ejemplo, los derechos de los autores de los programas de ordenador se protegen

mediante los derechos de la propiedad industrial, utilizando patentes y otros instrumentos, mientras que en la Unión Europea se protegen mediante los derechos de la propiedad intelectual. En la legislativa española, los programas de ordenador se protegen con el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, es decir, la Ley de Propiedad Intelectual, con el título VII, desde el artículo 95 hasta el artículo 104.

Siendo “Bookjoy” una entidad que contrata una empresa de software, los programas de ordenador y las aplicaciones que utiliza para la realización de su función son objeto de esta contratación. A continuación resumiremos los aspectos más importantes en la protección jurídica de los programas de ordenador que prácticamente son los aspectos más importantes en cuanto a nuestros programas y aplicaciones.

Un programa de ordenador es “un conjunto de órdenes o instrucciones, siguiendo una lógica determinada, que guían o dirigen las actividades del sistema (el ordenador), indicándole las acciones u operaciones a realizar para lograr el fin deseado”. Mediante un programa como este, “Bookjoy” será capaz de realizar la on-line venta de sus libros y e-libros.

Considerando los programas de ordenador parte de las obras literarias, científicas o artísticas, típicas de la propiedad intelectual, incluimos el software bajo este tipo de protección. De allí podemos destacar las ventajas que tienen los programas de ordenador como objeto de la protección de la propiedad intelectual:

- El plazo de protección de los derechos del autor del programa es 70 años después de la muerte del autor, que supera el plazo de protección de los patentes (siendo tipo de protección industrial) de 20 años
- Las copias no autorizadas parecen ser un problema bastante presente en cuanto los programas de ordenador, alcanzando la posibilidad de hacer incluso mejor copia que el programa original, registrándola bajo otro nombre o por persona que no tenga ningún derecho sobre ello; pero la protección concedida, mediante los derechos de autor, protege este extremo mejor que la protección industrial, que parece ser mas específica
- Nacimiento de la protección en forma automática explica que la protección mediante de los derechos de autor no precisa ningún requisito en cuanto al

nacimiento del programa, sino lo suficiente es que esté expresada en cualquier soporte, tangible o intangible, sin ningún formalismo

- Pocas obligaciones para el titular quiere decir que el titular de los derechos no necesita realizar ninguna acción o cumplir alguna obligación para ser protegido por las disposiciones de la protección de propiedad intelectual
- En el Registro de la Propiedad Intelectual se inscriben no solo el programa de ordenador en su primera versión, sino también sus versiones sucesivas o los programas derivados de ello y proporcionan:
 - a. Publicidad frente a terceros de los derechos inscritos en el mismo, y
 - b. Se convierten en una prueba cualificada sobre la existencia y pertenencia a su titular de los derechos en él inscritos, que podría ser utilizada en juicio.

En el contrato de “Bookjoy” con la empresa “Hardware-Software” contratada, será indicado que se contrata la producción de software y su mantenimiento “en exclusiva” con lo cual se va a garantizar la protección de los programas de ordenador, necesarios para el funcionamiento de “Bookjoy”.

3.8.2. Bases de Datos

Las bases de datos, más sencillo se pueden definir como depósitos en los que se contiene información que puede ser útil para distintos usuarios y que sea recuperable mediante distintas aplicaciones. Estos depósitos guardan la información de manera estructurada, añadiéndole el valor de una recuperación y tratamiento, automatizado o no, que permita una mayor utilidad de esa información. El contenido de la base de datos será entonces un conjunto de documentos de datos, y la propia base de datos le otorga una estructura lógica que le confiere un valor añadido.

Las bases de datos son obras de creatividad intelectual y por lo tanto serán objeto de protección de la propiedad intelectual. Lo que se tiene que tener en cuenta es que la protección es a la base de los datos, no a su contenido.

Existen dos clases de bases de datos, autónomas y on-line.

Las autónomas son aquellas bases de datos que tienen acceso local, es decir, la información se encuentra en un soporte independiente e intercambiable, por ejemplo un CD o un DVD, que se entrega al usuario y él mismo, en su propio despacho, durante toda la duración del contrato, puede realizar cuantas consultas quiere y en qué momento quiere. De todos modos, la propiedad de la base de datos sigue siendo del creador.

En las bases de datos on-line, la información se encuentra en un servidor común, del distribuidor y del usuario, y el usuario se conecta con él para consultar la información que necesite. Una vez realizada la consulta, el usuario se desconecta hasta la próxima vez que necesite alguna información de la base de datos, estableciendo otra conexión.

La Ley define las bases de datos como “colecciones de obras, de datos, de otros elementos independientes dispuestos de manera sistemática o metódica, y accesibles individualmente por medios electrónicos o de otra forma”. De ahí pues se puede concluir que la protección de las bases de datos sigue siendo en eficacia, sea la base de datos en forma autónoma u on-line.

Puesto que el software necesario para el funcionamiento de “Bookjoy” es una aplicación que actúa on-line, la nuestra base de datos será on-line.

La empresa contratada que nos va a proveer el software, nos provee también la base de datos, como una parte inseparable del software, con objeto de poder incluir todas las informaciones relacionadas con las ventas, con los distribuidores, con los consumidores, los bienes disponibles etc. En el contrato entre “Hardware-Software” y “Bookjoy”, “Hardware-Software” tiene la función de suministrador, que se obliga a entregar la información cada vez que “Bookjoy”, en este caso el usuario, se lo demande, siempre con las condiciones y características contratadas, mediante un precio anteriormente definido.

En fin, lo que es llamativo en cuanto a las bases de datos, es el doble ámbito de protección. Por un lado es la protección mediante los derechos del autor y por otra parte es la protección mediante el derecho *sui generis*.

En la protección de las bases de datos mediante el derecho del autor, lo que se requiere es el requisito de originalidad, pero esto no se extiende a los elementos necesarios para el funcionamiento o la consulta de algunas bases de datos, como por ejemplo los diccionarios y los sistemas de indexación.

Objeto de protección del derecho sui generis son las bases de datos de:

- La inversión sustancial
- Evaluadas cualitativamente o cuantitativamente
- Realizadas por su fabricante
- De cualesquiera medios, como tiempo, esfuerzo, energía u otros similares
- Para la obtención, verificación o presentación de su contenido
- Las modificaciones posteriores de una base de datos, siempre cuando aquellas cumplan todos los requisitos para la implementación de la dicha protección

3.8.3. Propiedad Industrial

La Propiedad Industrial es un conjunto de derechos que puede poseer una persona física o jurídica sobre una invención (patente, modelo de utilidad, topografía de productos semiconductores, certificados complementarios de protección de medicamentos y productos fitosanitarios), un diseño industrial, un signo distintivo (marca o nombre comercial), etc.

Por la Ley, la Propiedad Industrial está definida como “la que adquiere mismo el inventor o descubridor con la creación o descubrimiento de cualquier invento relacionado con la industria y el productor, fabricante o comerciante con la creación de signos especiales con los que aspira a distinguir de los similares los resultados de sus trabajos”.

Los derechos de propiedad industrial tienen como objeto el reconocimiento del autor de una obra como tal, pasando la explotación en un segundo plan, al contrario de la propiedad intelectual, que justo protege la explotación de la obra.

Otra diferencia entre la propiedad industrial y la intelectual, es que la propiedad industrial trata las cosas aptas de ser utilizadas, mientras la propiedad intelectual se concentra a las creaciones artísticas, sin importancia a su utilidad.

En fin, la propiedad industrial otorga dos tipos de derechos, el derecho a utilizar la invención, diseño o signo distintivo, y el derecho a prohibir que un tercero lo haga.

Existen dos clases de protección mediante los derechos de la propiedad industrial:

- Creaciones del intelecto aportadas a la industria, protegidas a base de la naturaleza del objeto de creación; las medidas para la protección son:

- a. patentes
 - b. modelos de utilidad y
 - c. dibujos y modelos industriales o artísticos
- Protección de los signos distintivos, los cuales representan una parte importante de la imagen y la reputación de la empresa y permiten diferenciar las entidades claramente una de otra; las medidas para la protección son:
- a. marcas
 - b. nombres comerciales y
 - c. rótulos de establecimiento

3.8.3.1. Protección Industrial a las Creaciones Intelectuales

Como hemos indicado antes, la protección industrial a las creaciones intelectuales entiende las medidas de las patentes, los modelos de utilidad y los dibujos industriales.

La patente es un conjunto de derechos exclusivos concedidos por un Estado a un inventor o a su cesionario, por un período limitado de tiempo de veinte años, a cambio de la divulgación de una invención.

Este derecho permite al titular de la patente impedir que terceros hagan uso de la tecnología patentada. El titular de la patente es el único que puede hacer uso de la tecnología de la patente o autorizar a terceros a implementarla bajo las condiciones que el titular define.

Después de la caducidad de la patente, cualquier persona puede hacer uso de la tecnología de la patente sin la necesidad del consentimiento del titular.

Podrá ser patentada cualquier invención novedosa que sea susceptible de cualquier aplicación industrial.

Según el artículo 96 del Real Decreto Legislativo 1/1999, de 12 de abril (LPI), los programas de ordenador podrán ser objeto de protección industrial cuando sean una parte integrante de un objeto patente.

Para que una patente tenga funcionalidad será necesario que se inscriba en la Oficina Española de Patentes y Marcas, y mientras no se acaben los tramites, la invención no tiene el efecto de la patente.

Se pueden realizar adiciones a las patentes actuales, con el objeto de proteger los perfeccionamientos de la invención protegida. Este hecho es especialmente importante en cuanto a las nuevas tecnologías, puesto que muy a menudo se realizan cambios y mejoras.

El plazo de una patente es 20 años, pero se puede acortar por una caducidad o nulidad.

La caducidad se puede producir por expiración del plazo de concesión, por renuncia del titular, por falta de pago de anualidades o sobretasa o por falta de explotación de la invención, y para que sea válida se debe declarar por el Registro y publicarse en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial.

La nulidad de una patente podrá ser total o parcial, y declarada solamente por la jurisdicción civil ordinaria o por persona que se considere perjudicada y su consecuencia será la anulación de todos los efectos de la patente.

Se consideran modelos de utilidad los objetos, utensilios, aparatos o herramientas que, como resultado de una modificación en su disposición, configuración, estructura o forma, presenten una función diferente respecto de las partes que lo integran o ventajas en cuanto a su utilidad, siempre que cumplan con las condiciones de novedad. El plazo de concesión será de diez años y no se admiten adiciones a la invención protegida. Lo que es importante diferencia entre los modelos de utilidad y las patentes es que en cuanto al estado de la técnica que se aplica una patente se valora a nivel mundial y un modelo de utilidad a nivel del país, en este caso España.

Los modelos industriales son los objetos que puedan servir de tipo para la fabricación de un producto y que puedan definirse por su estructura, configuración, ornamentación o representación.

Los dibujos industriales son las disposiciones o conjuntos de líneas y/o colores aplicables con un fin comercial a la ornamentación de un producto, empleándose cualquier medio manual, mecánico, químico o combinado, según indica la legislativa.

Los dibujos artísticos son aquellos que se exploten con un fin industrial, constituyendo una reproducción de una obra de arte.

3.8.3.2. Protección de los Signos Distintivos

La protección de los signos distintivos se realiza mediante las marcas, los nombres comerciales y los rótulos de establecimiento.

La importancia de los signos distintivos es grande, puesto que influyen en la formación de la imagen y la reputación de la empresa, y en cuanto a las nuevas tecnologías y el Internet, son unos de los instrumentos imprescindibles para la credibilidad de las entidades funcionando exclusivamente on-line.

En cuanto a “Bookjoy”, los signos distintivos identificarán la empresa y verificarán su existencia y funcionamiento leal y legal, en caso de inconvenientes por parte de los consumidores. La concesión y la renovación de los signos distintivos se harán en la Oficina Española de Patentes y Marcas según los requisitos definidos en su sitio web.

Las marcas se definen como “todo el signo susceptible de representación gráfica que sirva para distinguir en el mercado los productos o servicios de una empresa de los de otras”. La marca nos ayuda a mostrar el valor de nuestra empresa y su reputación.

Por marcas se entienden:

- Las palabras, las combinaciones de palabras, incluidas las que sirven para identificar a las personas
- Las imágenes, las figuras, los símbolos y los dibujos
- Las letras, las cifras y las combinaciones de ambas
- Las formas tridimensionales entre las que se incluyen los envoltorios
- Los envases y la forma del producto o de su representación
- Los sonoros
- Cualquier combinación de los signos anteriormente mencionados

El derecho sobre una marca podrá ser obtenido por españoles o por extranjeros y se concede por un plazo de diez años, con la posibilidad de renovación por periodos sucesivos de la misma duración de forma indefinida. Como en el caso de las patentes, para las marcas también existen causas de anulación y caducidad, incluso el titular de la marca puede renunciar de la misma.

Por nombre comercial se entiende “todo signo susceptible de representación gráfica que identifica a una empresa en el tráfico mercantil y que sirve para distinguirla de las demás empresas que desarrollan actividades idénticas o similares”.

Podrán constituir nombres comerciales:

- Los nombres patronímicos, las razones sociales, las denominaciones de las personas jurídicas
- Las denominaciones de fantasía
- Las denominaciones alusivas al objeto de la actividad empresarial
- Los anagramas y logotipos
- Las imágenes, figuras y dibujos
- Cualquiera combinación de los signos mencionados anteriormente

En cuanto a los rótulos de establecimiento, tenemos que destacar que la nueva ley de marcas suprime el carácter registral, pues la protección sobre ellos se realiza mediante el registro de una marca o nombre comercial.

3.8.4. Conflictos entre los Nombres de Dominio y los Derechos de la Propiedad Industrial

El nombre de dominio es la manera de definir la autonomía, la autoridad o el control sobre Internet, basada en un Sistema de los Nombres de Dominio, DNS (Domain Name System). Así, el nombre de dominio puede identificar una empresa o persona, un producto o servicio, una marca, un nombre, o prácticamente todo lo que queremos que tenga su propia “identidad”, con el objetivo de distinguir y diferenciar en el tráfico a unos productores/empresarios de otros y a unos productos/servicios de otros.

Los nombres de dominio, más habitualmente se registran según el nombre de la empresa o el nombre de alguna persona, o algún producto o servicio, desde que actualmente los nombres de dominio se han convertido en los principales signos distintivos de los sujetos que operan en Internet, lo que ha supuesto que su valoración llegue en algunos casos a superar la de las propias marcas y nombres comerciales.

Cada uno tiene su derecho a registrar un nombre de dominio siempre que:

- No exista mala fe
- No haya algún otro objeto de confusión o similitud con el que se registra
- Tenemos la base leal y legal porque queremos tener ese nombre de dominio

Y aun cumpliendo todas las condiciones, existe la gran probabilidad de conflictos. Por ejemplo, es posible que una marca registrada esté usada como dominio por un tercero que es titular registrado de una marca idéntica o similar. Así pues, las dos entidades tienen derecho al mismo nombre de dominio, teniendo el mismo nombre personal, o el mismo nombre de la empresa, o por lo menos suficientemente parecido, como para que se produzca alguna confusión entre ellos. Este es un caso común donde aparece colisión entre los intereses de las dos partes y prácticamente se trata de conflictos entre los nombres de dominio y la propiedad industrial que tienen los registradores sobre ello, preguntándose ¿cuál de los dos es realmente infractor y cual no? Después de definir el problema, empieza una serie de medidas con las cuales se va a analizar la relación de cada uno con el nombre de dominio, el derecho a ello, y la fe que tuvo en el momento de la registración y luego en el proceso de la utilización. El resultado depende de todos estos factores igual, es decir, si uno de ellos no se cumple para una parte, el nombre de dominio le pertenece a la otra parte.

Lo que está claro es que una de las entidades va a perder su nombre de dominio y en fin, existiendo este tipo de conflictos, lo que se compromete es la identidad y la credibilidad de una/o o más empresas/personas/productos/servicios.

4. Comercio Electrónico

4.1. Introducción

El Comercio Electrónico lo definiremos diciendo que comercio es toda la actividad que tenga por objeto realizar una operación comercial, y es electrónico cuando dicha actividad se lleva a cabo utilizando medios electrónicos de forma que tenga o pueda tener alguna influencia en la consecución del fin comercial, o en el resultado de la actividad que está desarrollando.

Según lo dicho, “Bookjoy” está realizando comercio electrónico en la realización de su función, es decir, la venta electrónica de los libros y e-libros, que es el servicio principal de “Bookjoy”, representa un negocio electrónico.

El capítulo lo organizaremos de manera que en un principio se elaborara el concepto de comercio electrónico y las responsabilidades y las obligaciones de los prestadores de servicios de la sociedad de la información. Más adelante hablaremos sobre la contratación informática, que debemos tener cuidado en no confundirla con la contratación electrónica. A continuación del capítulo analizaremos la firma y los certificados electrónicos, con sus características, ventajas etc., y al final concretamos la noción de pago electrónico y sus sistemas, y los protocolos de seguridad utilizados hoy en día.

La normativa utilizada para los análisis de este capítulo es la siguiente:

- La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Información y de Comercio Electrónico (LCE)
- La Ley 5/1998, de 6 de marzo, de Incorporación al Derecho Español de la Directiva 96/9/CE, de 11 de marzo, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre Protección Jurídica de las Bases de Datos
- La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica
- Real Decreto, de 24 de julio de 1989, Código Civil

- El Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (LPI)

4.2. ¿Qué es Comercio Electrónico?

El Comercio Electrónico consiste en la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas, utilizando como forma de pago medios electrónicos, tales como las tarjetas de crédito. Actualmente, este segmento presenta el crecimiento más acelerado de la economía.

Una gran variedad de comercio se realiza a través de Internet, estimulando la creación y utilización de innovaciones como la transferencia de fondos electrónica, la administración de cadenas de suministro, el marketing en Internet, el procesamiento de transacciones en línea, el intercambio electrónico de datos, los sistemas de administración del inventario, y los sistemas automatizados de recolección de datos.

Gracias al costo mínimo que implica, hasta la empresa más pequeña puede llegar a clientes de todo el mundo con sus productos y mensajes. En la actualidad, más de 250 millones de personas en cualquier parte del mundo utilizan Internet habitualmente. El 69% de la población conectada a la red ha realizado al menos una compra en los últimos 90 días.

La mayor parte del comercio electrónico consiste en la compra y venta de productos o servicios entre personas y empresas, Business-to-Customer (B2C) o Customer-to-Business (C2B), dependiendo del tipo de negocio y de la relación entre las partes.

Sin embargo un porcentaje considerable del comercio electrónico consiste en Business-to-Business (B2B), negocio realizado entre empresas. El B2B puede estar abierto a cualquiera que esté interesada (como el intercambio de mercancías), o estar limitado a participantes específicos pre-calificados (mercado electrónico privado).

El comercio electrónico puede utilizarse en cualquier entorno en el que se intercambien documentos entre empresas: compras o adquisiciones, finanzas, industria, transporte, salud,

legislación y recolección de ingresos o impuestos. Hoy en día existen compañías que utilizan el comercio electrónico para desarrollar los aspectos siguientes:

- Creación de canales nuevos de marketing y ventas
- Acceso interactivo a catálogos de productos, listas de precios y folletos publicitarios
- Venta directa e interactiva de productos a los clientes
- Soporte técnico ininterrumpido, permitiendo que los clientes encuentren por sí mismos, y fácilmente, respuestas a sus problemas mediante la obtención de los archivos y programas necesarios para resolverlos

Mediante el comercio electrónico se intercambian los documentos de las actividades empresariales entre socios comerciales. Algunos de los beneficios que se obtienen en ello son:

- Reducción del trabajo administrativo
- Transacciones comerciales más rápidas y precisas
- Acceso más fácil y rápido a la información
- Reducción de la necesidad de reescribir la información en los sistemas de información

Unos de los tipos de actividad empresarial que podrían beneficiarse mayormente de la incorporación del comercio electrónico son:

- Sistemas de reservas - cientos de agencias dispersas utilizan una base de datos compartida para acordar transacciones
- Stocks - aceleración a nivel mundial de los contactos entre proveedores de stock
- Elaboración de pedidos - posibilidad de referencia a distancia o verificación por parte de una entidad neutral
- Seguros - facilita la captura de datos
- Empresas proveedoras de materia prima a fabricantes - ahorro de grandes cantidades de tiempo al comunicar y presentar inmediatamente la información que intercambian

Pero en general, “Bookjoy” tanto como el resto de las empresas negociando en Internet, podrán disfrutar las ventajas del comercio electrónico. A continuación analizaremos los más llamativos:

- Comunicaciones comerciales por vía electrónica - actualmente, la mayoría de las empresas utiliza la Web para informar a los clientes sobre la compañía, aparte de sus productos o servicios, tanto mediante comunicaciones internas como con otras empresas y clientes; esto facilita las relaciones comerciales, así como el apoyo al cliente, ya que al estar disponible las 24 horas del día, las empresas pueden fidelizar a sus clientes que funciona al beneficio de ambas partes
- Mejoras en la distribución - la Web ofrece a ciertos tipos de proveedores (industria del libro, servicios de información, productos digitales) la posibilidad de participar en un mercado interactivo, en el que los costos de distribución o ventas tienden a cero, como por ejemplo en la industria del software o los libros electrónicos, en la que los productos pueden entregarse de inmediato, reduciendo de manera progresiva la necesidad de intermediarios
- Beneficios operacionales - el uso empresarial de la Web reduce errores, tiempo y sobrecostos en el tratamiento de la información; los proveedores disminuyen sus costos al acceder de manera interactiva a las bases de datos de oportunidades de ofertas, enviar éstas por el mismo medio y revisar de igual forma las concesiones; además, se facilita la creación de mercados y segmentos nuevos, el aumento en la generación de ventajas en las ventas, la mayor facilidad para entrar en mercados nuevos, especialmente en los más alejados geográficamente, y alcanzarlos con mayor rapidez

Según el último informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) “el comercio electrónico, a través de tiendas virtuales y nuevas formas de comercialización online está pasando por un momento muy interesante este año 2010 y sus perspectivas son inmejorables. En España durante el año 2009 se llevaron a cabo transacciones de comercio electrónico por unos 5.800 millones de euros, a través de un total de 17 millones de operaciones. La tendencia de crecimiento es clara, el comercio electrónico español creció el año pasado un 11% y se espera que el resultado del 2010 también sea positivo”.

El sector más activo es el turismo electrónico. El comercio electrónico en el sector turístico representó en 2009 un 32,6% del total, centrándose en áreas como transporte aéreo, terrestre, operadores y hoteles, apartamentos y campings. La facturación del turismo online alcanzó los 514,6 millones de euros.

En segundo y tercer orden destacan el marketing directo y los juegos de azar, apuestas y casinos online. El marketing directo facturó 154,8 millones y los juegos de azar y apuestas, 95,8 millones de euros.

La publicidad representa un 2,2% de las transacciones online, el comercio de electrodomésticos, radio, televisión y sonido un 2% y la administración pública, impuestos y seguridad social un 1,6%.

Actualmente, los actores principales del comercio electrónico de España, es decir, las tiendas on-line que más venden en España son: eBay, El Corte Inglés, Amazon, eDreams, Expedia, Solostocks, Apple, Atrápalo, Pixmanía y Renfe.

Como podemos ver, la explotación de las librerías en Internet como empresas españolas no es fuerte, pero esto se puede considerar también como una ventaja, porque después del activo e-Marketing, cuando la población llega a conocer “Bookjoy”, y con el facto que existe movilidad en las posiciones, actores nuevos y posibilidad de nuevas entradas en el mercado, tenemos la oportunidad de ser una de las on-line librerías más conocidas a nivel local.

4.3. Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información

Los Servicios de la Sociedad de la Información se consideran "todos los servicios prestados normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario". También se entienden por este concepto, los servicios no beneficiados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.

Los servicios excluidos del ámbito de aplicación de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Información y de Comercio Electrónico (LCE), por no considerarse parte de los servicios de la sociedad de la información como están definidos anteriormente, que se regulan por sus normativas específicas, son los siguientes:

- Servicios prestados por notarios y registradores de la propiedad y mercantiles en el ejercicio de sus respectivas funciones públicas
- Aquellos que tengan por objeto medicamentos y productos sanitarios
- Los servicios prestados por abogados y procuradores en el ejercicio de sus funciones de representación y defensa en juicio

El sujeto que realiza estos servicios de la sociedad de la información se llama Prestador de Servicios, el cual se define como “la persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información”.

La prestación de los servicios se administra por el principio de libre prestación, es decir, no es necesaria ninguna autorización previa para poder prestar servicios en el ámbito de la sociedad de la información.

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Información y de Comercio Electrónico (LCE) su ámbito de aplicación lo tiene por una parte a los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en España y por otra, a los prestadores de servicios que no son residentes de España, pero prestan sus servicios a través un establecimiento permanente en España.

Artículo 2. Prestadores de servicios establecidos en España

- Esta Ley será de aplicación a los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en España y a los servicios prestados por ellos.
Se entenderá que un prestador de servicios está establecido en España cuando su residencia o domicilio social se encuentren en territorio español, siempre que éstos coincidan con el lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de sus negocios.
En otro caso, se atenderá al lugar en que se realice dicha gestión o dirección
- Asimismo, esta Ley será de aplicación a los servicios de la sociedad de la información que los prestadores residentes o domiciliados en otro Estado ofrezcan a través de un establecimiento permanente situado en España.
Se considerará que un prestador opera mediante un establecimiento permanente situado en territorio español cuando disponga en el mismo, de forma continuada o

habitual, de instalaciones o lugares de trabajo, en los que realice toda o parte de su actividad

- A los efectos previstos en este artículo, se presumirá que el prestador de servicios está establecido en España cuando el prestador o alguna de sus sucursales se haya inscrito en el Registro Mercantil o en otro registro público español en el que fuera necesaria la inscripción para la adquisición de personalidad jurídica.

La utilización de medios tecnológicos situados en España, para la prestación o el acceso al servicio, no servirá como criterio para determinar, por sí solo, el establecimiento en España del prestador

- Los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en España estarán sujetos a las demás disposiciones del ordenamiento jurídico español que les sean de aplicación, en función de la actividad que desarrollen, con independencia de la utilización de medios electrónicos para su realización

Artículo 3. Prestadores de servicios establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico

- Esta Ley se aplicará a los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo cuando el destinatario de los servicios radique en España y los servicios afecten a las materias siguientes:

- a. Derechos de propiedad intelectual o industrial
- b. Emisión de publicidad por instituciones de inversión colectiva
- c. Actividad de seguro directo realizada en régimen de derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios
- d. Obligaciones nacidas de los contratos celebrados por personas físicas que tengan la condición de consumidores
- e. Régimen de elección por las partes contratantes de la legislación aplicable a su contrato
- f. Licitud de las comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente no solicitadas

- En todo caso, la constitución, transmisión, modificación y extinción de derechos reales sobre bienes inmuebles sitos en España se sujetará a los requisitos formales de validez y eficacia establecidos en el ordenamiento jurídico español
- Los prestadores de servicios a los que se refiere el apartado 1 quedarán igualmente sometidos a las normas del ordenamiento jurídico español que regulen las materias señaladas en dicho apartado
- No será aplicable lo dispuesto en los apartados anteriores a los supuestos en que, de conformidad con las normas reguladoras de las materias enumeradas en el apartado 1, no fuera de aplicación la ley del país en que resida o esté establecido el destinatario del servicio

Artículo 4. Prestadores establecidos en un Estado no perteneciente a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo

- La aplicación del principio de libre prestación de servicios de la sociedad de la información a prestadores establecidos en Estados no miembros del Espacio Económico Europeo se atenderá a los acuerdos internacionales que resulten de aplicación
- Si para garantizar la efectividad de la resolución que acuerde la interrupción de la prestación de un servicio o la retirada de contenidos procedentes de un prestador establecido en un Estado no perteneciente a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, el órgano competente estimara necesario impedir el acceso desde España a los mismos, y para ello fuera necesaria la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación establecidos en España, dicho órgano podrá ordenar a los citados prestadores de servicios de intermediación que suspendan el correspondiente servicio de intermediación utilizado para la provisión del servicio de la sociedad de la información o de los contenidos cuya interrupción o retirada hayan sido ordenados respectivamente
- Los prestadores que dirijan sus servicios específicamente al territorio español quedarán sujetos, además, a las obligaciones previstas en esta Ley, siempre que ello no contravenga lo establecido en tratados o convenios internacionales que sean aplicables

Según la Ley, la diferenciación básica se hace entre Prestadores de Servicios y Prestadores de Servicios de Intermediación.

Los prestadores de servicios son las personas físicas o jurídicas que desarrollan una actividad a través de Internet u otros medios de comunicación electrónica, mientras los prestadores de servicios de intermediación son aquellos que proporcionan un servicio de intermediación, incluyéndose aquí los operadores de redes de telecomunicaciones y proveedores de acceso.

Luego los prestadores de servicios de intermediación se pueden dividir en:

- Operadores de redes y proveedores de acceso
- Prestadores de servicios que realizan copia temporal de los datos solicitados por los usuarios, como por ejemplo los prestadores de servicios de Internet
- Prestadores de servicios de alojamiento o almacenamiento de datos, como por ejemplo los servidores de Internet y
- Prestadores de servicios que faciliten enlaces a contenidos o instrumentos de búsqueda, como por ejemplo los buscadores de Internet

Los servicios de intermediación se pueden definir como servicios de la sociedad de la información y consisten de actividades que sirven como medio para el desarrollo de otras. De otra manera, los servicios de intermediación son servicios suministrados por otros prestadores de servicios y suponen prestación o utilización de servicios más fácil y más efectiva.

4.3.1. Obligaciones y Responsabilidades de los Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información

En este apartado analizaremos las obligaciones y las responsabilidades que tiene “Bookjoy” como prestador de servicios de la sociedad de la información y según las cuales se tiene que fundar su funcionamiento. A continuación presentamos los artículos de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Información y de Comercio Electrónico (LCE) que regulan las Obligaciones y Responsabilidades de los Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información.

Artículo 10. Información general

- El prestador de servicios de la sociedad de la información estará obligado a disponer de los medios que permitan, tanto a los destinatarios del servicio como a los órganos competentes, acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información:
- a. Su nombre o denominación social; su residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva
 - b. Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad
 - c. En el caso de que su actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión
 - d. Si ejerce una profesión regulada deberá indicar:
 - Los datos del Colegio profesional al que, en su caso, pertenezca y número de colegiado
 - El título académico oficial o profesional con el que cuente
 - El Estado de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo en el que se expidió dicho título y, en su caso, la correspondiente homologación o reconocimiento
 - Las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión y los medios a través de los cuales se puedan conocer, incluidos los electrónicos
 - e. El número de identificación fiscal que le corresponda
 - f. Cuando el servicio de la sociedad de la información haga referencia a precios, se facilitará información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso,

sobre los gastos de envío o en su caso aquello que dispongan las normas de las Comunidades Autónomas con competencias en la materia

- g. Los códigos de conducta a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente
- La obligación de facilitar esta información se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en el apartado 1
- Cuando se haya atribuido un rango de numeración telefónica a servicios de tarificación adicional en el que se permita el acceso a servicios de la sociedad de la información y se requiera su utilización por parte del prestador de servicios, esta utilización y la descarga de programas informáticos que efectúen funciones de marcación, deberán realizarse con el consentimiento previo, informado y expreso del usuario.

A tal efecto, el prestador del servicio deberá proporcionar al menos la siguiente información:

- a. Las características del servicio que se va a proporcionar
- b. Las funciones que efectuarán los programas informáticos que se descarguen, incluyendo el número telefónico que se marcará
- c. El procedimiento para dar fin a la conexión de tarificación adicional, incluyendo una explicación del momento concreto en que se producirá dicho fin, y
- d. El procedimiento necesario para restablecer el número de conexión previo a la conexión de tarificación adicional

La información anterior deberá estar disponible de manera claramente visible e identificable.

Artículo 11. Deber de colaboración de los prestadores de servicios de intermediación

- Cuando un órgano competente hubiera ordenado, en ejercicio de las competencias que legalmente tenga atribuidas, que se interrumpa la prestación de un servicio de la sociedad de la información o la retirada de determinados contenidos

provenientes de prestadores establecidos en España, y para ello fuera necesaria la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación, dicho órgano podrá ordenar a los citados prestadores que suspendan el correspondiente servicio de intermediación utilizado para la provisión del servicio de la sociedad de la información o de los contenidos cuya interrupción o retirada hayan sido ordenados respectivamente

- Si para garantizar la efectividad de la resolución que acuerde la interrupción de la prestación de un servicio o la retirada de contenidos procedentes de un prestador establecido en un Estado no perteneciente a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, el órgano competente estimara necesario impedir el acceso desde España a los mismos, y para ello fuera necesaria la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación establecidos en España, dicho órgano podrá ordenar a los citados prestadores de servicios de intermediación que suspendan el correspondiente servicio de intermediación utilizado para la provisión del servicio de la sociedad de la información o de los contenidos cuya interrupción o retirada hayan sido ordenados respectivamente
- En la adopción y cumplimiento de las medidas a que se refieren los apartados anteriores, se respetarán, en todo caso, las garantías, normas y procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico para proteger los derechos a la intimidad personal y familiar, a la protección de los datos personales, a la libertad de expresión o a la libertad de información, cuando estos pudieran resultar afectados. En todos los casos en que la Constitución, las normas reguladoras de los respectivos derechos y libertades o las que resulten aplicables a las diferentes materias atribuyan competencia a los órganos jurisdiccionales de forma excluyente para intervenir en el ejercicio de actividades o derechos, sólo la autoridad judicial competente podrá adoptar las medidas previstas en este artículo. En particular, la autorización del secuestro de páginas de Internet o de su restricción cuando ésta afecte a los derechos y libertades de expresión e información y demás amparados en los términos establecidos en el artículo 20 de la Constitución solo podrá ser decidida por los órganos jurisdiccionales competentes
- Las medidas a que hace referencia este artículo serán objetivas, proporcionadas y no discriminatorias, y se adoptarán de forma cautelar o en ejecución de las

resoluciones que se dicten, conforme a los procedimientos administrativos legalmente establecidos o a los previstos en la legislación procesal que corresponda

Artículo 12 bis. Obligaciones de información sobre seguridad

- Los proveedores de servicios de intermediación establecidos en España de acuerdo con esta Ley, que realicen actividades consistentes en la prestación de servicios de acceso a Internet, estarán obligados a informar a sus clientes de forma permanente, fácil, directa y gratuita, sobre los diferentes medios de carácter técnico que aumenten los niveles de la seguridad de la información y permitan, entre otros, la protección frente a virus informáticos y programas espía, y la restricción de los correos electrónicos no solicitados
- Los proveedores de servicios de acceso a Internet y los prestadores de servicios de correo electrónico o de servicios similares deberán informar a sus clientes de forma permanente, fácil, directa y gratuita sobre las medidas de seguridad que apliquen en la provisión de los mencionados servicios
- Igualmente, los proveedores de servicios referidos en el apartado 1 informarán sobre las herramientas existentes para el filtrado y restricción del acceso a determinados contenidos y servicios en Internet no deseados o que puedan resultar nocivos para la juventud y la infancia
- Los proveedores de servicios mencionados en el apartado 1 facilitarán información a sus clientes acerca de las posibles responsabilidades en que puedan incurrir por el uso de Internet con fines ilícitos, en particular, para la comisión de ilícitos penales y por la vulneración de la legislación en materia de propiedad intelectual e industrial
- Las obligaciones de información referidas en los apartados anteriores se darán por cumplidas si el correspondiente proveedor incluye la información exigida en su página o sitio principal de Internet en la forma establecida en los mencionados apartados

Artículo 13. Responsabilidad de los prestadores de los servicios de la sociedad de la información

- Los prestadores de servicios de la sociedad de la información están sujetos a la responsabilidad civil, penal y administrativa establecida con carácter general en el ordenamiento jurídico, sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ley
- Para determinar la responsabilidad de los prestadores de servicios por el ejercicio de actividades de intermediación, se estará a lo establecido en los artículos siguientes

Artículo 14. Responsabilidad de los operadores de redes y proveedores de acceso

- Los operadores de redes de telecomunicaciones y proveedores de acceso a una red de telecomunicaciones que presten un servicio de intermediación que consista en transmitir por una red de telecomunicaciones datos facilitados por el destinatario del servicio o en facilitar acceso a ésta no serán responsables por la información transmitida, salvo que ellos mismos hayan originado la transmisión, modificado los datos o seleccionado éstos o a los destinatarios de dichos datos.
No se entenderá por modificación la manipulación estrictamente técnica de los archivos que alberguen los datos, que tiene lugar durante su transmisión
- Las actividades de transmisión y provisión de acceso a que se refiere el apartado anterior incluyen el almacenamiento automático, provisional y transitorio de los datos, siempre que sirva exclusivamente para permitir su transmisión por la red de telecomunicaciones y su duración no supere el tiempo razonablemente necesario para ello

Artículo 15. Responsabilidad de los prestadores de servicios que realizan copia temporal de los datos solicitados por los usuarios

- Los prestadores de un servicio de intermediación que transmitan por una red de telecomunicaciones datos facilitados por un destinatario del servicio y, con la única

finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios que los soliciten, los almacenen en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal, no serán responsables por el contenido de esos datos ni por la reproducción temporal de los mismos, si:

- a. No modifican la información
- b. Permiten el acceso a ella sólo a los destinatarios que cumplan las condiciones impuestas a tal fin, por el destinatario cuya información se solicita
- c. Respetan las normas generalmente aceptadas y aplicadas por el sector para la actualización de la información
- d. No interfieren en la utilización lícita de tecnología generalmente aceptada y empleada por el sector, con el fin de obtener datos sobre la utilización de la información, y
- e. Retiran la información que hayan almacenado o hacen imposible el acceso a ella, en cuanto tengan conocimiento efectivo de:
 - Que ha sido retirada del lugar de la red en que se encontraba inicialmente
 - Que se ha imposibilitado el acceso a ella, o
 - Que un tribunal u órgano administrativo competente ha ordenado retirarla o impedir que se acceda a ella

Artículo 16. Responsabilidad de los prestadores de servicios de alojamiento o almacenamiento de datos

- Los prestadores de un servicio de intermediación consistente en albergar datos proporcionados por el destinatario de este servicio no serán responsables por la información almacenada a petición del destinatario, siempre que:
- a. No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o
 - b. Si lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos

- Se entenderá que el prestador de servicios tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el párrafo a) cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o se hubiera declarado la existencia de la lesión, y el prestador conociera la correspondiente resolución, sin perjuicio de los procedimientos de detección y retirada de contenidos que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse
- La exención de responsabilidad establecida en el apartado anterior no operará en el supuesto de que el destinatario del servicio actúe bajo la dirección, autoridad o control de su prestador

Artículo 17. Responsabilidad de los prestadores de servicios que faciliten enlaces a contenidos o instrumentos de búsqueda

- Los prestadores de servicios de la sociedad de la información que faciliten enlaces a otros contenidos o incluyan en los suyos directorios o instrumentos de búsqueda de contenidos no serán responsables por la información a la que dirijan a los destinatarios de sus servicios, siempre que:
- a. No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información a la que remiten o recomiendan es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o
 - b. Si lo tienen, actúen con diligencia para suprimir o inutilizar el enlace correspondiente

- Se entenderá que el prestador de servicios tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el párrafo a) cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o se hubiera declarado la existencia de la lesión, y el prestador conociera la correspondiente resolución, sin perjuicio de los procedimientos de detección y retirada de contenidos que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse
- La exención de responsabilidad establecida en el apartado anterior no operará en el supuesto de que el proveedor de contenidos al que se enlace o cuya localización se

facilite actúe bajo la dirección, autoridad o control del prestador que facilite la localización de esos contenidos

4.4. Contratación Informática

Desde que la organización de “Bookjoy” es de tal manera que tiene pocos empleados, prácticamente casi solo para el “mantenimiento” del negocio, surge la necesidad de contratar otras entidades para la producción y mantenimiento del software y hardware. Así pues, como hemos mencionado antes, “Bookjoy” contrata una empresa “Hardware-Software”, la cual se va a encargar de todos los detalles en este ámbito. Para justificar la elección de “Bookjoy”, vamos a resumir los asuntos más importantes de la Contratación Informática, paralelo a lo cual analizaremos el caso concreto de “Bookjoy”.

Por contratación informática entendemos la contratación de bienes o servicio informáticos.

Un contrato informático será aquel contrato en el que una parte se obliga a entregar un bien informático o a prestar un servicio informático a otra, que se compromete a pagar por ello.

Tenemos que estar atentos en cuanto a la diferencia entre las contrataciones informáticas y las contrataciones electrónicas.

Contratación Electrónica es aquella que se realiza por medios electrónicos e informáticos, sin la importancia de la naturaleza del bien o servicio que es el objeto del contrato, es decir sin que se trate de bienes o servicios informáticos.

Por bienes o servicios informáticos entendemos “todos aquellos elementos que forman el sistema (ordenador) en cuanto al hardware, ya sea la unidad central de proceso o sus periféricos, y todos los equipos que tienen una relación directa de uso con respecto a ellos y que, en su conjunto, conforman el soporte físico del elemento informático, así como los bienes inmateriales que proporcionan las ordenes, datos, procedimientos e instrucciones en el tratamiento automático de la información y que, en su conjunto, conforman el soporte lógico del elemento informático”.

Y por servicios informáticos entendemos “todos aquellos que sirven de apoyo y complemento a la actualidad informática en una relación de afinidad directa con ella”.

Los contratos informáticos tienen unas características concretas por las cuales son reconocibles:

- Son contratos atípicos, que significa que no tienen regulación expresa en el derecho español y por eso su regulación hay que buscarla en la autonomía de la voluntad de las partes y en las normas especiales aplicables; su objeto está compuesto por una pluralidad de prestaciones y de allí la pluralidad de las normas aplicables; la diversidad de las prestaciones viene del carácter ampliamente técnico de los objetos de los contratos informáticos, por ejemplo, cuando se vende un equipo informático, se puede incluir también su instalación, la prueba de su funcionamiento, quizás la formación de los usuarios etc.
- Las partes contratantes no se encuentran en la misma posición de conocimiento, que puede provocar una inseguridad jurídica; el desconocimiento de la informática por el usuario y la posición dominante de los proveedores, puede hacer que el usuario contrate el servicio o el bien informático y no sepa exactamente su contenido y de allí la necesidad de un contrato bien redactado, con todos los detalles relacionados con el servicio o bien ofrecido
- Una característica importante de estos contratos es la observancia de la protección de los consumidores; esto quiere decir que si una de las partes es un consumidor o usuario, entonces entra en vigor la protección jurídica del consumidor y se le asignan al empresario o profesional una serie de obligaciones añadidas, consecuencia de la mayor protección jurídica exigida, como resultado del desequilibrio entre las partes
- Son contratos complejos que pueden incluir prestaciones diversas propias de contratos tipificados lo que nos llevaría a calificarlos como contratos híbridos, donde el objeto también puede ser muy amplio
- Son contratos que tardan mucho tiempo en gestarse, quiere decir que pueden y suelen ir precedidos de una larga negociación entre las partes

Los contratos informáticos, tienen algunas especificaciones que se deben observar:

- Prohibición de subarrendar, significa que el arrendamiento de un bien informático, al no tener regulación propia, está sujeto a las disposiciones sobre el arrendamiento de cosas del Código Civil; así pues, será conveniente establecer la cláusula de prohibición de subarrendar en un contrato de arrendamiento de un bien informático
- Sustitución del equipo entiende la posibilidad de poder sustituir el equipo o parte del equipo, o en su caso algunos elementos individuales, en un futuro, sin necesidad de adquirir un sistema nuevo, así como la adaptación de esos equipos que se sustituyen con el software de que se dispone; esto es importante debido a la rápida evolución del software y hardware, de la tecnología informática de las tecnologías de comunicación etc.
- Definición de términos o conceptos oscuros, o que puedan tener diferentes interpretaciones, de entre los que se utilicen; cuando existen algunos vocablos y expresiones utilizadas en informática que se pueden prestar a confusión debido a las diferentes interpretaciones, este aspecto requiere mucha atención; esto puede llevar a confusiones en la interpretación del objeto del contrato y en las prestaciones o aprovechamiento de la utilidad del bien o servicio contratado, que hagan que en el momento de la utilización se descubran aspectos que desfiguran las relaciones entre las partes
- Mantenimiento preventivo con objetivo a que el equipo se encuentre siempre en perfectas condiciones de uso para poder ser utilizado con el fin para el que fue contratado; esto implica unos controles periódicos de todas las partes del equipo con sustituciones preventivas de aquellos elementos que se considere que pueden tener o provocar fallos en alguna parte determinada del equipo
- Garantía es una especificación donde el suministrador garantiza que tiene el poder o está legitimado para realizar la transacción del contrato para el equipo, programa, bien o servicio informático de que se trate; esto significa que tiene los derechos de explotación y/o comercialización del bien/servicio, objeto del contrato; también se debe garantizar la compatibilidad entre el hardware y el software, su implementación, modificación o ampliación; se incluirá una defensa jurídica o una responsabilidad del suministrador, en caso de que haya una reclamación de terceros respecto a cualquier derecho de propiedad industrial o intelectual, que el usuario no se vea involucrado o perjudicado

- La situación de ventaja y de predominio en el mercado de las multinacionales de la informática, con su agresiva oferta de equipos, y de los grandes productores de software que, debido al gran volumen de ventas y de distribución, pueden ofertar aplicaciones en el mercado a precios asequibles o reducidos, permiten que se introduzcan en los contratos unas cláusulas, generalmente en beneficio de recortar la responsabilidad de los grandes proveedores o distribuidores y en perjuicio del usuario final, que serían discutibles en el momento de su interpretación y discusión ante un órgano jurisdiccional; por esto, se intenta prever este asunto, con la buena redacción del contrato, de forma que no pueda perjudicar a uno en beneficio de otro
- Los anexos contienen desarrollos o explicaciones de algunos elementos y tienen el mismo valor y la misma fuerza en cuanto las obligaciones o las responsabilidades; entre los anexos que siempre forman parte de los contratos informáticos, se encuentran:
 - a. Especificaciones del sistema a contratar
 - b. Especificaciones de los programas a desarrollar
 - c. Pruebas de aceptación
 - d. Resultados a obtener, que en algunos casos pueden formar el mismo objeto del contrato
 - e. Análisis

4.4.1. Clases de Contratos Informáticos

Para entenderlos mejor, los contratos informáticos los podemos clasificar en dos clases principales, más un tipo de contrato actualmente muy expandido, el “outsourcing”.

La primera clase de contratos informáticos será clasificada por el objeto del contrato, según las características especiales que tienen los bienes/servicios contratados. Así pues, por el objeto de la contratación, diferenciamos los siguientes contratos:

- Contratos de hardware – donde el objeto del contrato sea todo el equipo informático, el equipo de comunicaciones y todos los elementos necesarios para el funcionamiento del sistema implementado

- Contratos de software – el objeto de la contratación es un software de base o de sistema, de utilidad, de aplicación o de usuario, definido con todas sus características y adecuadamente adaptado a los otros software que se usan
- Contratos de instalación llave en mano – el hardware, el software, el mantenimiento de ellos y la formación del usuario son los objetos de la contratación
- Contratos de servicios auxiliares – donde el objeto del contrato son servicios para ayuda, apoyo, mantenimiento, formación y complementos parecidos

La segunda clase de los contratos informáticos se variarán por el negocio jurídico y según esta característica pueden existir tantos tipos de contratos, cuantos negocios jurídicos realizados sobre este objeto. Aquí analizaremos los más frecuentes:

- Contrato de venta – donde se trata de un bien informático determinado, para cual uno se obliga a pagar a aquel que esta ofreciéndolo y obligado a entregarlo
- Contrato de arrendamiento financiero – también conocido como leasing, es un contrato donde existen tres partes, reguladas en dos contratos diferentes; el suministrados es el vendedor del bien informático, una entidad que compra el bien informático ofrecido para el usuario, y el usuario que no tendrá la posesión total del bien y estará en un régimen de arrendamiento financiero, hasta que haya cumplido con unas características determinadas con el contrato
- Contrato de alquiler – el objeto es un bien informático alquilado del suministrador al usuario, que lo explota durante un tiempo determinado, por un precio determinado y en caso de reparaciones, el suministrador o el dueño está obligado de efectuar más rápido posible, para que el objeto del alquiler se mantenga en estado perfecto de su funcionamiento
- Contrato de opción a compra – para no confundirse con otros tipos de contratos, existen tres requisitos que se tienen que cumplir: el primero, respecto al optante, a quien se le debe de conceder la decisión unilateral de la realización de la opción a compra; el segundo, respecto al precio de compraventa que debe de quedar perfectamente señalado para el caso de que el optante decida acceder a dicha compraventa; y el tercero, respecto al plazo del ejercicio de la opción a compra que

- debe quedar claramente determinado en el acuerdo de las partes. El cuarto requisito añadido del Tribunal Supremo consiste en el pago de una prima por opción
- Contrato de mantenimiento – donde el objeto de la contratación es el mantenimiento de los equipos, de los programas, formación, asesoramiento y consulta; en cuanto a los programas, se tiene que tener en cuenta que no se trata de su actualización o modernización, sino de la atención de depuración y optimización de su funcionalidad
 - Contrato de prestación de servicios – es un tipo de contrato de arrendamiento, pero en este caso se trata de servicios, como por ejemplo, análisis, especificaciones, horas máquina, tiempo compartido, programas etc. o alguna acción previamente determinada
 - Contrato de arrendamiento de obra – donde el suministrador del bien informático tiene el compromiso a ejecutar una obra, y la otra parte, el compromiso a realizar una contraprestación en forma de pago por la obra llevada a cabo; la diferencia entre el tipo de contrato anterior y este es que en el arrendamiento de obra se ofrece a terminar una obra determinada, independientemente del trabajo y los medios que se empleen, mientras en la prestación de servicios es al revés
 - Contrato de préstamo – una parte entrega a la otra un bien informático para un uso determinado, durante un tiempo concreto, con la obligación a devolverlo cuando sea cumplido ese tiempo
 - Contrato de comodato – un contrato de préstamo con la diferencia de que en este caso se trata específicamente de alguna cosa no fungible, y el préstamo es gratuito
 - Contrato de depósito – donde una persona recibe una cosa ajena con la obligación de guardarla y restituirla, gratuitamente, salvo pacto en contrario o caso de depósito mercantil, en el cual el depositario tiene el derecho de exigir retribución por el depósito, salvo pacto en contrario con las obligaciones para el depositario de conservación de las cosas

Outsourcing, que más adelante se analizará detallado, es un contrato con el cual se trata de obtener ayuda externa mediante una forma de subcontratación de determinadas áreas de la empresa, de manera que la implementación, el mantenimiento, la gestión y el desarrollo se realizarán por parte de otra empresa.

4.4.2. Fases de Contratación Informática

Sin importancia al objeto del contrato informático, ni la naturaleza del bien o servicio contratado, la contratación pasa por 3 fases en las cuales existen detalladamente definidas obligaciones, derechos y responsabilidades de las partes implicadas. En su contratación informática, “Bookjoy” debe seguir estas fases, imprescindiblemente.

Las fases de la contratación informática se dividen en la fase precontractual, la fase contractual, y desarrollo y ejecución de la contratación.

La fase precontractual forma la parte de las relaciones entre la realización de la oferta y la aceptación de la misma. Empezando de esta fase, no existe ninguna obligación respecto al cumplimiento o contratación futura del bien o servicio de que se trata.

Esta fase es la fundamental parte de la contratación informática, para que un contrato llegue a cumplir la finalidad para cual se realiza. Como hemos mencionado antes, en cuanto a los contratos informáticos, existe una diferente formación informática entre las partes que contratan y como consecuencia se sitúa a una de las partes en una inferioridad clara. Por ejemplo, un interesado necesita de la informática para llevar a cabo una de sus actividades, así pues está prácticamente condicionado a pedir ayuda de algún profesional del área informática. Esta desigualdad aparece por todo el procedimiento de la contratación informática, incluso donde puedan parecer problemas más grandes, en la parte contractual, en el acuerdo de voluntades. Por esto, es necesario un asesoramiento previo, donde se especificaran todas las características del bien o servicio ofrecido, y según ello se definirán, también, las características de la contratación.

El consentimiento del contrato esta manifestado a través de la unión de voluntades concretadas en la oferta/aceptación. Pero, en realidad, este consentimiento es consecuencia de conversaciones previas en las que se forma un entendimiento y voluntad mutua de lo que se contrata, a bases de una oferta clara y concreta. De estos entendimientos surge el contrato y las obligaciones principales del suministrador del bien/servicio informático, que son aconsejar e informar al usuario sobre las posibilidades de los bienes, servicios, materiales, equipos, programas y todo ello que él puede ofrecer como respuesta a la necesidad del interesado.

El usuario, por su parte, debe colaborar en la fase precontractual, cumpliendo su obligación de definir claramente sus necesidades y aceptar la información ofrecida al respecto.

La fase contractual o de acuerdo de voluntades es la segunda fase de la contratación informática y es donde se define claramente el bien, servicio, equipo o programa, objeto del contrato. Esta parte es quizás la más importante, desde que muchas veces por el desconocimiento de una de las partes, o malentendido, sobre la naturaleza y el funcionamiento del objeto, se llega a un acuerdo de voluntades sobre objetos realmente distintos. Muy pocas veces se contratan cosas aisladas y definidas individualmente, y justo esta característica de multiplicidad es lo que pueda complicar la especificación del bien/servicio, objeto del contrato. Por esto, se puede pensar que no se trata de un único contrato y que su interpretación se debe hacer separando los diferentes contratos que se podrían extraer del único documento, y encontrarse alguna manera de cumplirse las obligaciones del contrato para un objeto, y no cumplirse o cumplirse de forma diferente, del otro objeto. El texto del contrato es la base de las relaciones futuras entre las partes. A continuación nombramos lo que es fundamental en este tipo de contratación:

- La redacción y definición clara del objeto sobre el que trate el contrato, basada en una utilización de las especificaciones previas
- La definición, también contractualmente, de las fases de aceptación por las que va a pasar el producto antes de su recepción definitiva; fases que harán referencia al momento de la entrega, al periodo de pruebas, al trabajo llamado en paralelo e, incluso, al desarrollo de la aplicación definitiva en trabajo real durante un tiempo determinado
- Como tarea fundamental de las cláusulas del contrato informático, es la verificación del producto de acuerdo con las especificaciones previas y las fases de la aceptación

En la última parte de la contratación informática, la de desarrollo y ejecución es la que se debe de referir a las normas del ordenamiento, así como copiosa jurisprudencia, relativas a los vicios ocultos y al saneamiento. Para ello, se tiene que dejar claramente definido el objeto

del contrato y el negocio jurídico que se pretende llevar a cabo, precisando y concretando las responsabilidades de las partes implicadas.

4.4.3. Análisis de los Contratos Informáticos

Como hemos dicho antes, los contratos informáticos se pueden clasificar por el objeto del contrato o por el negocio jurídico, pero en este apartado vamos a analizar los contratos informáticos más frecuentemente utilizados. Hablamos de compraventa informática, contrato de arrendamiento financiero o leasing informático, contrato de software de aplicación a medida, contrato de licencia de uso, contrato de Escrow o de depósito de código fuente, y contrato de outsourcing.

El contrato de compraventa informática es el contrato más típico en cuanto a un bien informático de hardware. La compraventa es “un contrato por el que una parte se obliga a entregar una cosa determinada y la otra a pagar por ella en precio cierto, en dinero o signo que lo represente”.

Por hardware entendemos “todo aquello que físicamente forma parte del equipo, considerando también a los equipos de comunicaciones u otros elementos auxiliares necesarios para el funcionamiento del sistema que se va a implementar”.

Por compraventa también se entiende la obligación de informar al usuario de las posibilidades y las utilidades del objeto, prevenir y aconsejar la mejor y más útil adquisición del bien informático y también la obligación de responder por saneamiento por evicción o vicios ocultos. Por otra parte, el consumidor está obligado a pagar el precio por el bien ofrecido, en tiempo y lugar previamente preciados y seguir las instrucciones del vendedor sobre la instalación, utilización y mantenimiento del bien informático contratado.

El contrato de arrendamiento financiero o leasing informático es un contrato por el cual una de las partes se obliga a adquirir una cosa precisamente definida y ceder su uso a la otra parte, por un precio definido, por un periodo de tiempo concreto y por el pago de las tasas de amortización del bien. Finalizado el plazo determinado, el usuario debe devolver o comprar el bien. Este tipo de contrato es más comúnmente utilizado por las empresas de tecnología

cambiante, empresas que necesitan recuperar liquidez y empresas con recursos propios limitados que no pueden adquirir los bienes que necesiten por sí mismos.

Los contratos de software de aplicación a medida es un contrato con el cual se adquiere la realización de un producto de software, de acuerdo con las precisas necesidades del cliente. Estos contratos piden largo plazo de tiempo para su realización e implican muchas decisiones estratégicas y organización específica, desde que la informática y la tecnología están en una evolución continua. El programador puede ser un programador autónomo, una empresa de software o varias empresas que colaboran y juntos desarrollan el software necesitado. El cliente se obliga a describir detalladamente las necesidades y a seguir las instrucciones del nuevo software, por lo cual tiene que pagar un precio determinado, en el tiempo y lugar previamente precisado. El producto, objeto del contrato, incluye una serie de código realizado en un lenguaje de programación, los manuales, las ayudas en línea, el software de apoyo, la documentación de diseño, el código fuente, los planes de prueba, los programas ejecutables, la documentación de estándares seguidos, la propiedad sobre los derechos del autor y toda la información que vea necesaria mencionar.

El contrato de licencia de uso de software es “un contrato en virtud del cual el titular de los derechos de un programa de ordenador cede a su uso a un tercero conservando el cedente la propiedad del software”. Este tipo de contrato otorga una licencia de uso de software con carácter no exclusivo, intransferible y por tiempo indefinido, salvo pacto contrario.

El contrato de Escrow tiene la característica de ser gratuito, salvo pacto en contrario. El depósito de código fuente, o Escrow, es “un contrato de depósito cuyo objeto es el código fuente de un programa de ordenador” y consiste en la constitución de un depósito sobre el know-how de una empresa en manos de persona distinta a los clientes licenciarios de la misma, con el fin de que puedan acceder al know-how, con el cumplimiento de las circunstancias previamente determinadas.

El contrato de outsourcing es un tipo de contrato que se considera complejo en su elaboración, pero sin embargo, actualmente es muy común en cuanto a la contratación informática. Su duración puede ser de medio a largo plazo y su alcance puede ser total, de transferencia de toda la gestión de los sistemas de información, o parcial, alcanzando a una parte concreta de esa gestión. Por un contrato de outsourcing entendemos “la cesión de la

gestión de los sistemas de información de una entidad a un tercero, que especializado en esta área, se integra en la toma de decisiones y desarrollo de las aplicaciones y actividades propias de la referida gestión, con la finalidad de la optimización de los resultados de la misma, al tiempo que permite a la entidad el acceso a nuevas tecnologías y la utilización de recursos especializados de los que no dispone.

Con el desarrollo de los negocios electrónicos, surge la necesidad de la contratación informática por en el ámbito de Internet. Para la realización segura de estos contratos se utiliza la firma electrónica y la certificación digital de la firma. Entre los contratos más presentes en el entorno de Internet, se encuentran los siguientes:

- Contrato de Acceso a Internet
- Contrato de Correo Electrónico
- Contrato de Creación de Página Web
- Contrato de Nombres de Dominio
- Contrato de Housing
- Contrato de Hosting

Como hemos indicado anteriormente, “Bookjoy” es una empresa con pocos empleados, que no produce la aplicación de software, y tampoco se encarga de su mantenimiento, y lo mismo ocurre en cuanto al hardware. Por ello, “Bookjoy” ha decidido contratar una empresa que se dedica a todos los asuntos en relación al software y al hardware, para cubrir sus necesidades, imprescindibles para el funcionamiento de una on-line librería.

Así pues, “Bookjoy” tendrá dos contratos con “Hardware-Software”.

Uno de ellos será contrato de compraventa informática, es decir, el objeto del contrato es todo el hardware necesario para el funcionamiento de la empresa.

El otro contrato será contrato de software de aplicación a medida, para la realización y el mantenimiento de la aplicación de software necesaria para la actividad de “Bookjoy”. El servidor es una parte inseparable de nuestra aplicación, desde que la librería funciona exclusivamente on-line, pero sin embargo, no se realizará un contrato de hosting, porque el hosting lo consideraremos como parte de la realización y el mantenimiento de la aplicación de software necesitada. “Hardware-Software” sería una de las muchas empresas, que se

dediquen a proveer el software y el determinado espacio de sus servidores. Actualmente, no muchas entidades tienen sus propios servidores, porque desde que el servicio de hosting tiene un precio bastante bajo, es más rentable contratarlo que poseer el servidor.

También se realizará otro contrato de software, que será especialmente para los libros electrónicos, como un producto de software que se vende a los consumidores, hecho con los distribuidores, independiente de la aplicación del software utilizada por “Bookjoy”.

A continuación vamos a analizar los dos tipos de contratos informáticos utilizados por “Bookjoy” y su implementación práctica con las cláusulas mínimamente incluidas.

CONTRATO INFORMÁTICO DE COMPRAVENTA DE BIENES INFORMÁTICOS DE HARDWARE ENTRE “BOOKJOY” Y “HARDWARE-SOFTWARE”

1. Objeto de Contrato

Es la parte de descripción del objeto de contrato con todos los detalles técnicos y sus especificaciones.

Aquí se define el número de ordenadores que necesitamos, la configuración de los ordenadores, el sistema operativo que utilizan, el firewall, el antivirus etc.; accesorios de tipo: ratones, web cámaras, altavoces, teclados; todos los cables necesarios, incluso para conectar todos los ordenadores en red; conexión a Internet y módems;

Parte del objeto es la instalación del equipo informático y su mantenimiento a cualquier hora del día, cada día de la semana.

Se incluyen también todos los manuales y documentación necesarios para la utilización y el mantenimiento de todo el sistema informático, en el idioma del usuario y con todas sus actualizaciones o nuevas ediciones, que puedan ser de interés para el manejo del sistema, durante la colaboración entre “Bookjoy” y “Hardware-Software”.

En el objeto se incluye también la preparación de los locales donde se tiene que realizar la instalación del equipo informático.

El mecanismo utilizado para la identificación y autenticación, el mecanismo de contraseñas.

Revisión del sistema informático instalado, cada 6 meses.

La formación y entrenamiento del personal también forma parte del objeto de este contrato.

En los casos de reparación o revisión, los resúmenes se van a incluir como anexos de este documento.

2. Precio, plazos y forma de pago

Determinación del precio que va a pagar “Bookjoy”, detallando los plazos y la forma de pago, definidos con acuerdo de las dos partes. El precio entiende el valor del sistema

informático y el valor del mantenimiento de ello, incluyendo el resto de bienes o servicios determinados con el objeto del este contrato.

La manera de pagar el sistema informático y su instalación es a tanto alzado, el precio está fijado y no puede ser alterado. Se pagará en tres plazos, la primera parte de 30% del precio se paga al principio, al comienzo de la realización del equipo informático. La segunda parte, de 40% del precio, se paga cuando se haga la instalación del sistema y la última parte, el otro 30% del precio, se paga cuando se acepta el bien informático proveído por “Hardware-Software”.

Aunque el contrato del mantenimiento es de dos años, el mantenimiento del sistema informático se pagará a tanto alzado, anualmente.

3. Determinar el lugar y fecha de la entrega y la instalación del bien

Como se trata de un sistema entero de hardware, no será posible la entrega y la instalación en un momento preciso, sino parcial. Por eso, en el contrato se va a precisar la última fecha cuando se pueda entregar o instalar la última parte del sistema informático, que muy probable, va a coincidir con el pago de la segunda parte del precio. El lugar de la entrega o instalación del hardware son las oficinas de “Bookjoy” desde donde se realiza todo su funcionamiento físico.

Para asegurarnos que la entrega o la instalación se realizarán en el periodo previsto, nos acordamos a un certificado de conformidad donde se pondrán unas penalizaciones en caso de que no se cumpla lo que está definido en el contrato.

4. Pruebas de aceptación

Las pruebas de aceptación es la parte donde se determina un plazo de tiempo para comprobar el funcionamiento del equipo informático después su instalación. Al pagar los 40% del precio, se realiza la instalación y “Bookjoy” tendrá un plazo de 30 días de prueba del sistema. En caso de que alguna parte del sistema no funcione como se había previsto, se va a devolver y estará inmediatamente cambiada con otra nueva. Si no se puede cambiar la parte necesitada en muy corto plazo, entraran en vigor las penalizaciones previamente determinadas para casos como este.

5. Aceptación

La aceptación es el momento cuando se acepta el bien o servicio informático totalmente, y se paga la última parte del precio, el último 30%. Con este paso, “Hardware-Software” concluye la entrega del sistema informático y “Bookjoy” se convierte en su beneficiario.

6. Garantía

Con la garantía del bien comprado se define el plazo en cual se hace un seguimiento de su funcionamiento y su mantenimiento gratuito. Este plazo normalmente es de 18 meses. En caso de que alguna parte del sistema informático se estropee o falle, “Bookjoy” devolverá el bien y “Hardware-Software” lo sustituirá lo más pronto posible por otro. El plazo para la reparación es de 3 días. En caso de que no se cumpla la garantía, se activa la penalización adecuada, anteriormente determinada. En caso de que se trate de algún daño que provoca bloqueo de todo el sistema, y “Bookjoy” está en situación de no poder funcionar con normalidad, la garantía comenzara nuevamente a partir de ese suceso.

7. Mantenimiento

Se deberá determinar un tiempo exacto en cual “Hardware-Software” se va a comprometer a prestar el servicio de mantenimiento sobre todo el sistema informático que ha instalado en “Bookjoy”. Este periodo será de 2 años en un principio y luego, cada 2 años se prorrogara. El pago se realizará anualmente a tanto alzado.

8. Compatibilidad

La compatibilidad es una clausula muy importante en cuanto a los contratos informáticos. Con ella “Bookjoy” se tiene que asegurar en la compatibilidad del sistema

informático con todas las aplicaciones del software utilizado. Esto no será muy complicado, desde que todos los bienes/servicios relacionados con estos asuntos vienen coordinados de la misma “Hardware-Software”.

9. Obligaciones de las partes

En este apartado se definirán todas las obligaciones de las dos partes relacionados con el contrato.

La obligación principal de “Hardware-Software” es entregar el bien o todo el equipo informático comprado por “Bookjoy” con condiciones previamente determinadas, facilitar toda la información necesaria sobre el bien, incluyendo la obligación de notificar y aconsejar la adquisición más beneficiosa para “Bookjoy”. Otra parte de las obligaciones de “Hardware-Software” es la realización del objeto del contrato.

Por otro lado, “Bookjoy” tiene la obligación de pagar el precio previsto, de forma y en momento previamente determinados, y colaborar con “Hardware-Software” en todos los asuntos importantes para la realización del objeto del contrato.

También se deben determinar todas las responsabilidades de las partes relacionadas con sus funciones.

En esta parte se determinara la duración del contrato y los casos de su eventual cancelación o resolución, como por ejemplo incumplimiento de alguna obligación o responsabilidad por cualquiera de las partes, incluyendo las razones de fuerza mayor por las cuales se puede llegar a riesgos extraordinarios.

Cualquier de estos asuntos pueden formar parte de esta cláusula o parte de los anexos de este contrato.

10. Seguro

En cuanto al seguro, debemos fijar dos tipos de seguros. Uno es del mantenimiento del equipo informático, que garantice la adaptación, compatibilidad, arreglo, atención o cualquier otro tipo de ayuda o apoyo en caso de que ocurra algún error o fallo después de la aceptación definitiva del equipo. Más detalladamente este asunto está elaborado en cada una de las clausulas anteriores.

Otro tipo de seguro es el de la pérdida, deterioro o cualquier otro tipo de daño que pueda afectar significativamente al equipo informático. Este seguro será responsabilidad de “Hardware-Software” desde el comienzo del contrato hasta el periodo de prueba de aceptación. En el periodo de prueba de aceptación, mientras todavía queda pendiente para pagar una parte del precio, el seguro será responsabilidad de “Hardware-Software” y de “Bookjoy”. Después del periodo de la prueba del funcionamiento del equipo informático, cuando se concluya la aceptación del sistema proveído por “Hardware-Software”, y cuando todo el equipo es propiedad de “Bookjoy”, la responsabilidad del seguro la tendrá solamente “Bookjoy” durante todo el tiempo de utilización de este sistema.

11. Confidencialidad

Esta cláusula está conectada con la protección de los datos de carácter personal tratados por “Bookjoy”, o mejor dicho con los artículos 10, 11 y 12 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), de deber de secreto, comunicación de los datos y acceso a los datos por cuenta de terceros, respectivo. Lo que es más importante es que los datos no se pueden comunicar a nadie sin el consentimiento del titular, y el acceso a los datos por terceros no se puede realizar sin un contrato especial entre las partes implicadas, o con cláusula como esta, parte del contrato, que es prácticamente motivado por el deber de secreto profesional.

Por ello, en esta cláusula de confidencialidad, “Hardware-Software” se compromete al secreto de la información tratada por “Bookjoy”, en caso de que “Hardware-Software” tenga acceso a unas informaciones confidenciales, en el proceso de la realización del sistema informático, objeto de este contrato.

12. Definición de términos y conceptos

Esta cláusula les puede servir de ayuda a los usuarios de los sistemas informáticos, desde que existen muchas expresiones informáticas utilizadas entre los profesionales, que seguramente aparecerán en todos los contratos de este tipo, y son prácticamente inentendibles para los usuarios. Incluyendo una lista de los términos y conceptos informáticos utilizados, u otros que se vean como posible razón para confusión, en esta

clausula o como parte de los anexos de este contrato, resolverá todas las dudas relacionadas con el funcionamiento y la utilización del sistema informático instalado.

13. Anexos

Esta parte del contrato informático incluye los anexos que aclaran algunos asuntos importantes en cuanto el objetivo del contrato, las obligaciones o las responsabilidades de las partes, definición de conceptos o cualquiera otra cláusula de este contrato de hardware entre “Bookjoy” y “Hardware-Software”.

CONTRATO DE SOFTWARE DE APLICACIÓN A MEDIDA ENTRE “BOOKJOY” Y “HARDWARE-SOFTWARE”

1. Objeto de Contrato

El objeto principal de este contrato de software es el desarrollo y mantenimiento de la aplicación para el funcionamiento total de la on-line librería “Bookjoy”. El software tiene que posibilitar acceso, actualización, modificación, protección y recuperación de todos los ficheros que contienen cualquier tipo de información necesaria para la actividad de “Bookjoy”. Desde que se trata de una librería que funciona por el medio de Internet, es necesario que la aplicación esté activa 24/7. Esto supone el servicio de hosting, puesto que la entidad no posee un servidor.

Separadamente del software completo, se considera parte del objeto las ayudas en línea, el software de apoyo, la documentación de diseño, el código puente, los planes de prueba, los programas ejecutables, la documentación de estándares seguidos, la propiedad sobre los derechos de autor y toda la información sobre los componentes del software desarrollado.

Para el mecanismo de contraseñas, para identificación y autorización, será igualmente necesario el software, que presupone su desarrollo y mantenimiento.

En el objetivo del contrato, se incluyen también todos los manuales y documentación necesarios para la utilización y el mantenimiento de todo el software de la aplicación, en el idioma del usuario y con todas sus actualizaciones o nuevas ediciones, que puedan ser de interés para el manejo del sistema, durante el tiempo en vigor, de la colaboración entre “Bookjoy” y “Hardware-Software”.

La formación y entrenamiento del personal también forma parte del objeto de este contrato.

En los casos de reparación o revisión, los resúmenes se van a incluir como anexos de este documento.

2. Precio, plazos y forma de pago

Determinación del precio que va a pagar “Bookjoy”, detallando los plazos y la forma de pago, definidos con acuerdo de las dos partes. El precio entiende el valor del software de aplicación a medida y el valor de todo el mantenimiento de ello, incluso todos los detalles determinados en el objeto de este contrato.

La manera de pagar el software y su instalación es a tanto alzado, el precio está fijo y no puede ser alterado, se pagara en tres plazos. El primer pago es 30% del precio al principio, antes de empezar el desarrollo del programa, la segunda parte de 40% se paga con la entrega y la instalación del software y coincide con el periodo de las pruebas de aceptación, y la tercera parte del 30% del precio se paga en el momento de la aceptación del software de aplicación a medida.

El mantenimiento del software desarrollado se pagará también a tanto alzado, pero el pago se va a hacer anualmente, a pesar de que el contrato de mantenimiento es de 2 años.

3. Determinar el lugar, la fecha y las condiciones de la entrega y la instalación del bien

Como se trata de un software entero para el funcionamiento de una on-line librería, no será posible la entrega y la instalación en un momento preciso, sino parcial. Por eso, en el contrato se va a precisar la última fecha cuando se pueda entregar o instalar la última parte del software, que muy probable, va a coincidir con el pago de la segunda parte del precio. El lugar de la entrega o instalación del software son las oficinas de “Bookjoy” desde donde se realiza todo su funcionamiento físico.

Para asegurarnos que la entrega o la instalación se realizarán en el periodo previsto, nos acordamos a un certificado de conformidad donde se podrán unas penalizaciones en caso de que no se cumpla lo que está definido con el contrato.

4. Pruebas de aceptación

Las pruebas de aceptación es la parte donde se determina un plazo de tiempo para comprobar el funcionamiento de la aplicación del software desarrollado. “Bookjoy” tendrá

un plazo de 60 días de prueba. En caso de que alguna parte del sistema no funcione como se había previsto, se va a pedir la ayuda del sector de apoyo de “Hardware-Software”, el cual tendrá que solucionar el problema en un máximo de dos semanas. Si no se puede cumplir con las necesidades en estas dos semanas, entraran en vigor las penalizaciones previamente determinadas para casos como este.

5. Aceptación

La aceptación es la clausula con la cual se realiza la última entrega del software de aplicación a medida para una actividad eficaz de “Bookjoy”. En este momento “Hardware-Software” recibe el último 30% del precio. A partir de la aceptación del servicio informático, es decir, una vez el software desarrollado, instalado y aceptado, “Hardware-Software” sigue con su obligación de mantenimiento del mismo software.

6. Calidad

Es difícil decir previamente si algún programa funcionará de la misma manera como se esperaba. Siempre existe la posibilidad de algún error o problema, pero nunca se puede decir cuándo pueden aparecer las situaciones de este tipo. Pero existe un esquema de opciones con las cuales se minimiza la posibilidad de fallos y si existen, se encuentran de la manera rápida y fácil. “Bookjoy” en su gestión de calidad del software proveído de “Hardware-Software” seguirá los siguientes puntos:

- Una batería de pruebas previamente pactadas
- Un plazo para que el cliente instale el software y pueda verificar su conformidad con las especificaciones técnicas y su correcto funcionamiento, y notificar sus reservas al programador
- Determinar un plazo para que el programador realice las correcciones correspondientes
- El programador no puede garantizar que el programa esté exento de errores

Todos los detalles sobre este asunto pueden formar parte de esta misma cláusula o parte de los anexos de este contrato.

7. Compatibilidad

La compatibilidad es una cláusula muy importante en cuanto a los contratos informáticos. Con ella “Bookjoy” se tiene que asegurar en la compatibilidad de todas las aplicaciones del software utilizadas con el sistema informático, a todos los niveles de sus usos. Esto no será muy complicado, desde que todos los bienes/servicios relacionados con estos asuntos vienen coordinados de la misma “Hardware-Software”.

8. Garantía

Con la garantía de la aplicación de software comprada se define el plazo en cual se hace un seguimiento de su funcionamiento y su mantenimiento gratuito. Este plazo normalmente es de 18 meses. En caso de que alguna parte del software falla o demuestra algún error, “Hardware-Software” tiene la obligación de resolver el problema más pronto posible o se van a activar las penalizaciones adecuadas para este tipo de incumplimiento. Desde que se trata de software, se realiza un trabajo más sutil que pide más tiempo, así pues el plazo máximo para la resolución del daño hecho es de 2 semanas. En caso de que se trate de algún daño que provoca bloqueo de todo el sistema, y “Bookjoy” está en situación de no poder funcionar normal, la garantía comenzara nuevamente a partir de ese sucedido.

9. Obligaciones de las partes

En este apartado se definirán todas las obligaciones de las dos partes relacionados con el contrato.

La obligación principal de “Hardware-Software” es entregar el software de aplicación a medida, con todos los detalles parte de su contenido y el mantenimiento necesario, pedido por “Bookjoy” con condiciones previamente determinadas, facilitar toda la información

necesaria sobre el bien, incluyendo la obligación de notificar y aconsejar la adquisición más beneficiosa para “Bookjoy”. Otra parte de las obligaciones de “Hardware-Software” es la realización del objeto entero del contrato, en un plazo de tiempo anteriormente concretado.

Por otro lado, “Bookjoy” tiene la obligación de pagar el precio previsto, de forma y en momento previamente determinados, y colaborar con “Hardware-Software” en todos los asuntos importantes para la realización del objeto del contrato.

También se deben determinar todas las responsabilidades de las partes relacionadas con sus funciones.

En esta parte se determinara la duración del contrato y los casos de su eventual cancelación o resolución, como por ejemplo incumplimiento de alguna obligación o responsabilidad por cualquiera de las partes, incluyendo las razones de fuerza mayor por cuales se puede llegar a riesgos extraordinarios.

Cualquier de estos asuntos pueden formar parte de esta cláusula o parte de los anexos de este contrato.

10. Mantenimiento

Se deberá determinar un tiempo exacto en el cual “Hardware-Software” se va a comprometer de prestar el servicio de mantenimiento sobre todo el software utilizado para la actividad del “Bookjoy”. El tiempo del primer contrato de mantenimiento, será definido con esta clausula, parte de este contrato de software, que determinará esta obligación durante 2 años en un principio, y luego se renovará cada 2 años. El pago se realizará anualmente a tanto alzado.

11. Seguro

En cuanto a la contratación informática, debemos fijar dos tipos de seguros. Uno es del mantenimiento del software utilizado, que garantice la adaptación, compatibilidad, arreglo, atención o cualquier otro tipo de ayuda o apoyo en caso de error o fallo, después de la aceptación definitiva de todo el software. Más detalladamente este asunto está elaborado en algunas de las clausulas anteriores.

Otro tipo de seguro es el de la pérdida, deterioro o cualquier otro tipo de daño que pueda afectar significativamente al software desarrollado. Este seguro será responsabilidad de “Hardware-Software” del empiezo del contrato hasta el periodo de prueba de aceptación. Durante el periodo de prueba de aceptación, mientras todavía queda pendiente para pagar parte del precio, el seguro será responsabilidad de “Hardware-Software” y de “Bookjoy”. Después del periodo de la prueba del funcionamiento del software proveído, cuando se concluye su aceptación y cuando todo el software es en propiedad de “Bookjoy”, la responsabilidad del seguro la tendrá solamente “Bookjoy” durante todo el tiempo de utilización de este sistema.

12. Derechos sobre el programa

Si no está pactado diferente, los derechos, tanto los morales, como los patrimoniales, le correspondan al autor del programa del software. En este caso, “Hardware-Software” provee el software para “Bookjoy” con exclusividad, con lo cual los derechos sobre el programa, les disfrutará “Bookjoy” como propietario del software, después del pago de todo el precio. Sin embargo, “Hardware-Software” seguirá de figurar como la empresa productor del software desarrollado.

13. Pacto de confidencialidad

Esta clausula está conectada con la protección de los datos de carácter personal tratados por “Bookjoy”, o mejor dicho con los artículos 10, 11 y 12 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), de deber de secreto, comunicación de los datos y acceso a los datos por cuenta de terceros, respectivo. Lo que es más importante es que los datos no se pueden comunicar a nadie sin el consentimiento del titular, y el acceso a los datos por terceros no se puede realizar sin un contrato especial entre las partes implicadas, o con clausula como esta, parte del contrato, que es prácticamente motivado por el deber de secreto profesional.

Durante la realización del las aplicaciones del software, objeto de este contrato, es muy probable que “Hardware-Software” vaya a llegar en contacto con alguna información de carácter confidencial. Por ello, en esta cláusula de confidencialidad, “Hardware-Software”

se compromete al secreto de la información tratada por “Bookjoy”, en caso de que “Hardware-Software” tenga acceso a unas informaciones confidenciales, mientras todo el proceso del desarrollo del software.

14. Pacto de exclusividad

El pacto de exclusividad garantiza la protección del software desarrollado. Es necesario determinar que la aplicación del software a medida, objeto del contrato está desarrollada por parte de “Hardware-Software” en exclusiva para el funcionamiento de “Bookjoy”, con lo cual “Hardware-Software” se compromete de no producir ningún programa como este, significa tampoco hacer copias, y “Bookjoy” se asegura en el carácter único del programa utilizado para la realización de sus actividades.

15. Definición de términos y conceptos

Esta cláusula les puede servir de ayuda a los usuarios de las aplicaciones del software, desde que existen muchas expresiones utilizadas entre los programadores y los ingenieros de software, que seguramente aparecerán en todos los contratos de este tipo, y son prácticamente inentendibles para los usuarios. Incluyendo una lista de los términos y conceptos del software utilizados para la actividad cotidiana de “Bookjoy”, u otros que se vean como provocadores de posible confusión, en esta clausula o como parte de los anexos de este contrato, resolverá todas las dudas relacionadas con el funcionamiento y la utilización del sistema informático instalado.

16. Anexos

Esta parte del contrato informático incluye los anexos que aclaran algunos asuntos importantes en cuanto el objetivo del contrato, las obligaciones o las responsabilidades de las partes, o cualquiera otra cláusula de este contrato de software de aplicación a medida entre “Bookjoy” y “Hardware-Software”.

El contrato entre “Bookjoy” y los distribuidores de los libros electrónicos, será también contrato informático de software, desde que los libros electrónicos son bienes electrónicos. El contrato tendrá una estructura igual como el último contrato redactado, así pues no vamos a elaborar el contrato entero, sino solo el objeto del contrato entre cualquier distribuidor con quien colabora “Bookjoy”.

Determinando el objeto de este contrato, podemos decir que se trata de libros electrónicos que tienen que ser en cualquier formato que permita su lectura con cualquier sistema operativo. Actualmente, el formato más común de los libros-e, es PDF (Portable Document Format, donde la más conocida implementación la tiene Adobe PDF), pero por el desarrollo continuo de la informática, añadimos que los libros electrónicos deben seguir todos los formatos actualmente conocidos y futuros. Es importante que el formato no permita modificación de los libros. Es necesario que sea imposible hacerse copia de los libros electrónicos vendidos. Será preferible que los libros sean disponibles en más idiomas posibles. Parte del objeto del contrato formarán también las condiciones de la entrega de los pedidos. Desde que los distribuidores tienen su red establecida y bien desarrollada para la distribución de los productos, una de sus obligaciones será la misma entrega del bien al cliente, de manera anteriormente definida, a hora y en sitio concretos.

4.5. Firma Electrónica y Certificados Electrónicos

Para el funcionamiento seguro de los negocios electrónicos, un punto crucial que nos puede dar garantía de la validez de los documentos electrónicos son la firma electrónica y los certificados electrónicos. Este apartado lo dedicaremos a los análisis de las características y el uso de estas dos “herramientas”, según la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

4.5.1. Firma Electrónica

La firma electrónica puede vincularse a un documento para identificar al autor, para señalar conformidad (o disconformidad) con el contenido, para indicar que se ha leído y, en su defecto mostrar el tipo de firma y garantizar que no se pueda modificar su contenido.

La firma electrónica puede ser simple, avanzada o reconocida.

Según la Ley “la firma electrónica es un conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante”.

La firma electrónica avanzada es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

La electrónica reconocida la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma. Esta firma electrónica tendrá respecto de los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.

Antes de continuar con las funciones de la firma electrónica, vamos a explicar la criptografía, que permita luego entender mejor la acción de firmar electrónicamente.

La criptografía se puede hacer con clave única o simétrica, y con clave pública o asimétrica.

La criptografía de clave única (o privada, o secreta) utiliza la misma clave para cifrar y descifrar los datos que se envían, así pues debe de ser conocida por el emisor y por el receptor de la comunicación. Este método es relativamente inseguro, porque para la realización de la criptografía de los mensajes es necesario que exista un nivel muy alto de confianza entre las partes, porque la clave para cifrar y descifrar es la misma, que significa que pueda llegar a modificaciones en el mensaje sin que alguien se entere de ello. Otro punto importante es que la comunicación se tiene que realizar en un ámbito seguro, mediante un canal seguro para comunicar la clave.

La criptografía de clave pública o asimétrica se consiste de intercambio de mensajes mediante el uso de dos claves complementarias, una pública y otra privada. Esto quiere decir que lo que está cifrado con la clave pública, se descifra con la privada y viceversa, lo que se cifra con la clave privada, se descifra solamente con la pública. La ventaja de este método es la seguridad más grande que posibilita, porque el que tiene que cifrar el mensaje tiene solo su clave pública, la cual sirve solamente para cifrarlo y el que tiene que descifrar el mensaje lo puede hacer solamente con su clave privada, la cual es conocida solo por él.

También, existe una función que puede ayudar en la garantía de la seguridad del envío de los mensajes, llamada “función hash” y prácticamente se trata de un algoritmo matemático que permite obtener un resumen que servirá posteriormente para comprobar si durante el envío de los datos se ha producido alguna modificación por la intervención de un tercero no autorizado.

En cuanto a las funciones de la firma electrónica, se pueden organizar como a continuación:

- Identificación de las partes – la firma electrónica tiene que garantizar que los intervinientes son quienes dicen ser; solo la firma electrónica avanzada, y en su caso la reconocida, van a poder certificar esta característica plenamente
- Autenticación del contenido – el contenido del mensaje tiene que ser asociado a sus autores de tal manera, como ellos dispusieron
- Integridad del contenido – se tiene que asegurar que el contenido del mensaje enviado no ha sido manipulado; la función hash puede garantizar que el mensaje no ha sido modificado
- Confidencialidad – aunque no está mencionado por la ley, cabe señalar que el deber de secreto entre las partes sobre el contenido del mensaje es una de las funciones cruciales de la firma electrónica
- No repudio – significa que se tiene que garantizar que ninguna de las partes puede negar haber enviado o recibido el mensaje
- Lograr la seguridad jurídica – entiende la conservación del documento firmado y si eficacia jurídica y validez probatoria

Desde que la criptografía nunca se puede repetir de manera totalmente igual, así pues no existen dos mensajes iguales y de allí, la firma electrónica no existe, sino simplemente se genera cada vez que firmemos. Lo que realmente tenemos es la clave privada o pública, pero también puede ser discutible, porque lo que realmente tenemos son unos parámetros fijos de contenido variable.

Por lo tanto, se puede sospechar en la eficacia jurídica y la validez probatoria de la firma electrónica. Pero, según la Ley, el soporte electrónico se puede considerar como una prueba documental conveniente, porque es obvio que el documento electrónico se encuentra en los

documentos con estricto sentido jurídico, por lo tanto tendrá la misma validez que cualquier otro documento tradicionalmente aceptado jurídicamente. Entonces, el soporte electrónico donde se encuentran los datos electrónicamente firmados esta aceptado como prueba documental en juicio.

Así, en conclusión, a la firma electrónica que no contiene los requisitos de una firma electrónica reconocida, no se le negarán los efectos jurídicos con relación a los datos a los que esté asociada, por el simple hecho de que se presente en forma electrónica. Y la firma reconocida respecto de los datos consignados en forma electrónica, tendrá el mismo valor como la firma manuscrita en relación con los consignados en soporte papel.

4.5.2. Certificados Electrónicos

El sistema de certificación electrónica es la solución más segura para relacionar estos certificados con los datos de la creación y la verificación de la firma electrónica. Es decir, si un destinatario quiere enviar un mensaje secreto al remitente, que antes estaba encriptado con la clave pública y descifrado con la privada, ahora necesita obtener una copia de la clave pública para cifrarlo, mientras esté seguro que la clave pública que tiene, realmente pertenece al remitente. Pues, el certificado electrónico que nos ayuda conseguir esta seguridad, es un documento electrónico que conecta una organización con su clave pública.

Por certificado electrónico se entiende un documento firmado electrónicamente por un tercero de confianza, llamado Prestador de Servicios de Certificación (PSC), que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad. El firmante es la persona que posee un dispositivo de creación de firma y que actúa en nombre propio o en nombre de una persona física o jurídica a la que representa. Antes de emitir el certificado, el prestador tiene que realizar la autenticación para asegurarse en la identidad del remitente. En fin, la firma electrónica tiene que estar basada en un certificado para poder autenticar las partes implicadas en una transacción.

La información necesaria que tiene que contener un certificado electrónico es la siguiente:

- El nombre común de la empresa o el titular
- Información identificativa adicional

- La clave pública
- Fecha de prescripción de la clave pública
- Nombre del PSC que emite el certificado
- Un numero de serie exclusivo
- Dependiendo de la finalidad del certificado, se pueden incluir mas informaciones sobre el titular

Por otra parte, existe otro topo de certificados electrónicos conocidos por certificados reconocidos y se distinguen de los primeros por la posibilidad de garantizar la fiabilidad de los servicios que presten, y los sucesos sobre cualquier otro atributo del firmante que resulta significativo para la finalidad del certificado y siempre que aquél lo solicite, aparte de la comprobación de la identidad y la autenticación.

Según el *artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica*, los certificados reconocidos incluirán, al menos, los siguientes datos:

- La indicación de que se expiden como tales
- El código identificativo único del certificado
- La identificación del prestador de servicios de certificación que expide el certificado y su domicilio
- La firma electrónica avanzada del prestador de servicios de certificación que expide el certificado
- La identificación del firmante, en el supuesto de personas físicas, por su nombre y apellidos y su número de documento nacional de identidad o a través de un seudónimo que conste como tal de manera inequívoca y, en el supuesto de personas jurídicas, por su denominación o razón social y su código de identificación fiscal
- Los datos de verificación de firma que correspondan a los datos de creación de firma que se encuentren bajo el control del firmante
- El comienzo y el fin del período de validez del certificado
- Los límites de uso del certificado, si se establecen
- Los límites del valor de las transacciones para las que puede utilizarse el certificado, si se establecen

- Circunstancias o atributos específicos del firmante en relación significativa con la finalidad del certificado
- Si se admite una relación de representación, se tiene q indicar que acredite:
 - a. Las facultades del firmante para actuar en nombre de la persona o entidad a la que represente
 - b. La inscripción de los datos registrales, en caso de la inscripción sea obligatoria

Según el *artículo 12 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica*, antes de expedir un certificado reconocido, los prestadores de servicios de certificación deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- Comprobar la identidad y circunstancias personales de los solicitantes de certificados con arreglo a lo dispuesto en el artículo siguiente
- Verificar que la información contenida en el certificado es exacta y que incluye toda la información prescrita para un certificado reconocido
- Asegurarse de que el firmante está en posesión de los datos de creación de firma correspondientes a los de verificación que constan en el certificado
- d) Garantizar la complementariedad de los datos de creación y verificación de firma, siempre que ambos sean generados por el prestador de servicios de certificación

Así, los certificados que cumplen este vínculo de obligaciones, son los que permitirán la realización de casi todos los tipos de transacciones en el entorno electrónico.

4.5.3. Obligaciones y Responsabilidades de los Prestadores de Servicios de Certificación

Artículo 2. Prestadores de servicios de certificación sujetos a la ley

- Esta ley se aplicará a los prestadores de servicios de certificación establecidos en España y a los servicios de certificación que los prestadores residentes o

domiciliados en otro Estado ofrezcan a través de un establecimiento permanente situado en España

- Se denomina prestador de servicios de certificación la persona física o jurídica que expide certificados electrónicos o presta otros servicios en relación con la firma electrónica
- Se entenderá que un prestador de servicios de certificación está establecido en España cuando su residencia o domicilio social se halle en territorio español, siempre que éstos coincidan con el lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de sus negocios. En otro caso, se atenderá al lugar en que se realice dicha gestión o dirección
- Se considerará que un prestador opera mediante un establecimiento permanente situado en territorio español cuando disponga en él, de forma continuada o habitual, de instalaciones o lugares de trabajo en los que realice toda o parte de su actividad
- Se presumirá que un prestador de servicios de certificación está establecido en España cuando dicho prestador o alguna de sus sucursales se haya inscrito en el Registro Mercantil o en otro registro público español en el que fuera necesaria la inscripción para la adquisición de personalidad jurídica.

La mera utilización de medios tecnológicos situados en España para la prestación o el acceso al servicio no implicará, por sí sola, el establecimiento del prestador en España

4.5.3.1. Obligaciones de los Prestadores de Servicios de Certificación

Artículo 17. Protección de los datos personales

- El tratamiento de los datos personales que precisen los prestadores de servicios de certificación para el desarrollo de su actividad y los órganos administrativos para el ejercicio de las funciones atribuidas por esta ley se sujetará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en sus normas de desarrollo

- Para la expedición de certificados electrónicos al público, los prestadores de servicios de certificación únicamente podrán recabar datos personales directamente de los firmantes o previo consentimiento expreso de éstos.
Los datos requeridos serán exclusivamente los necesarios para la expedición y el mantenimiento del certificado electrónico y la prestación de otros servicios en relación con la firma electrónica, no pudiendo tratarse con fines distintos sin el consentimiento expreso del firmante
- Los prestadores de servicios de certificación que consignen un seudónimo en el certificado electrónico a solicitud del firmante deberán constatar su verdadera identidad y conservar la documentación que la acredite.
Dichos prestadores de servicios de certificación estarán obligados a revelar la identidad de los firmantes cuando lo soliciten los órganos judiciales en el ejercicio de las funciones que tienen atribuidas y en los demás supuestos previstos en el artículo 11.2 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en que así se requiera
- En cualquier caso, los prestadores de servicios de certificación no incluirán en los certificados electrónicos que expidan, los datos a los que se hace referencia en el artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

Artículo 18. Obligaciones de los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados electrónicos

Los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados electrónicos deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- No almacenar ni copiar los datos de creación de firma de la persona a la que hayan prestado sus servicios
- Proporcionar al solicitante antes de la expedición del certificado la siguiente información mínima, que deberá transmitirse de forma gratuita, por escrito o por vía electrónica:
 - a. Las obligaciones del firmante, la forma en que han de custodiarse los datos de creación de firma, el procedimiento que haya de seguirse para comunicar

la pérdida o posible utilización indebida de dichos datos y determinados dispositivos de creación y de verificación de firma electrónica que sean compatibles con los datos de firma y con el certificado expedido

- b. Los mecanismos para garantizar la fiabilidad de la firma electrónica de un documento a lo largo del tiempo
- c. El método utilizado por el prestador para comprobar la identidad del firmante u otros datos que figuren en el certificado
- d. Las condiciones precisas de utilización del certificado, sus posibles límites de uso y la forma en que el prestador garantiza su responsabilidad patrimonial
- e. Las certificaciones que haya obtenido, en su caso, el prestador de servicios de certificación y los procedimientos aplicables para la resolución extrajudicial de los conflictos que pudieran surgir por el ejercicio de su actividad
- f. Las demás informaciones contenidas en la declaración de prácticas de certificación

La información citada anteriormente que sea relevante para terceros afectados por los certificados deberá estar disponible a instancia de éstos

- Mantener un directorio actualizado de certificados en el que se indicarán los certificados expedidos y si están vigentes o si su vigencia ha sido suspendida o extinguida. La integridad del directorio se protegerá mediante la utilización de los mecanismos de seguridad adecuados
- Garantizar la disponibilidad de un servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados rápido y seguro

Artículo 19. Declaración de prácticas de certificación

- Todos los prestadores de servicios de certificación formularán una declaración de prácticas de certificación en la que detallarán, en el marco de esta ley y de sus disposiciones de desarrollo, las obligaciones que se comprometen a cumplir en relación con la gestión de los datos de creación y verificación de firma y de los certificados electrónicos, las condiciones aplicables a la solicitud, expedición, uso, suspensión y extinción de la vigencia de los certificados las medidas de seguridad técnicas y organizativas, los perfiles y los mecanismos de información sobre la

vigencia de los certificados y, en su caso la existencia de procedimientos de coordinación con los Registros públicos correspondientes que permitan el intercambio de información de manera inmediata sobre la vigencia de los poderes indicados en los certificados y que deban figurar preceptivamente inscritos en dichos registros

- La declaración de prácticas de certificación de cada prestador estará disponible al público de manera fácilmente accesible, al menos por vía electrónica y de forma gratuita
- La declaración de prácticas de certificación tendrá la consideración de documento de seguridad a los efectos previstos en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal y deberá contener todos los requisitos exigidos para dicho documento en la mencionada legislación

Artículo 20. Obligaciones de los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos

- Además de las obligaciones establecidas en este capítulo, los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos deberán cumplir las siguientes obligaciones:
 - a. Demostrar la fiabilidad necesaria para prestar servicios de certificación
 - b. Garantizar que pueda determinarse con precisión la fecha y la hora en las que se expidió un certificado o se extinguió o suspendió su vigencia
 - c. Emplear personal con la cualificación, conocimientos y experiencia necesarios para la prestación de los servicios de certificación ofrecidos y los procedimientos de seguridad y de gestión adecuados en el ámbito de la firma electrónica
 - d. Utilizar sistemas y productos fiables que estén protegidos contra toda alteración y que garanticen la seguridad técnica y, en su caso, criptográfica de los procesos de certificación a los que sirven de soporte
 - e. Tomar medidas contra la falsificación de certificados y, en el caso de que el prestador de servicios de certificación genere datos de creación de firma,

garantizar su confidencialidad durante el proceso de generación y su entrega por un procedimiento seguro al firmante

- f. Conservar registrada por cualquier medio seguro toda la información y documentación relativa a un certificado reconocido y las declaraciones de prácticas de certificación vigentes en cada momento, al menos durante 15 años contados desde el momento de su expedición, de manera que puedan verificarse las firmas efectuadas con el mismo
- g. Utilizar sistemas fiables para almacenar certificados reconocidos que permitan comprobar su autenticidad e impedir que personas no autorizadas alteren los datos, restrinjan su accesibilidad en los supuestos o a las personas que el firmante haya indicado y permitan detectar cualquier cambio que afecte a estas condiciones de seguridad

→ Los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos deberán constituir un seguro de responsabilidad civil por importe de al menos 3.000.000 de euros para afrontar el riesgo de la responsabilidad por los daños y perjuicios que pueda ocasionar el uso de los certificados que expidan.

La citada garantía podrá ser sustituida total o parcialmente por una garantía mediante aval bancario o seguro de caución, de manera que la suma de las cantidades aseguradas sea al menos de 3.000.000 de euros.

Las cuantías y los medios de aseguramiento y garantía establecidos en los dos párrafos anteriores podrán ser modificados mediante real decreto

Artículo 21. Cese de la actividad de un prestador de servicios de certificación

→ El prestador de servicios de certificación que vaya a cesar en su actividad deberá comunicarlo a los firmantes que utilicen los certificados electrónicos que haya expedido así como a los solicitantes de certificados expedidos a favor de personas jurídicas; y podrá transferir, con su consentimiento expreso, la gestión de los que sigan siendo válidos en la fecha en que el cese se produzca a otro prestador de servicios de certificación que los asuma o, en caso contrario, extinguir su vigencia. La citada comunicación se llevará a cabo con una antelación mínima de dos meses

- al cese efectivo de la actividad e informará, en su caso, sobre las características del prestador al que se propone la transferencia de la gestión de los certificados
- El prestador de servicios de certificación que expida certificados electrónicos al público deberá comunicar al Ministerio de Ciencia y Tecnología, con la antelación indicada en el anterior apartado, el cese de su actividad y el destino que vaya a dar a los certificados, especificando, en su caso, si va a transferir la gestión y a quién o si extinguirá su vigencia.
- Igualmente, comunicará cualquier otra circunstancia relevante que pueda impedir la continuación de su actividad. En especial, deberá comunicar, en cuanto tenga conocimiento de ello, la apertura de cualquier proceso concursal que se siga contra él
- Los prestadores de servicios de certificación remitirán al Ministerio de Ciencia y Tecnología con carácter previo al cese definitivo de su actividad la información relativa a los certificados electrónicos cuya vigencia haya sido extinguida para que éste se haga cargo de su custodia a efectos de lo previsto en el artículo 20.1.f). Este ministerio mantendrá accesible al público un servicio de consulta específico donde figure una indicación sobre los citados certificados durante un período que considere suficiente en función de las consultas efectuadas al mismo

4.5.3.2. Responsabilidades de los Prestadores de Servicios de Certificación

Artículo 22. Responsabilidad de los prestadores de servicios de certificación

- Los prestadores de servicios de certificación responderán por los daños y perjuicios que causen a cualquier persona en el ejercicio de su actividad cuando incumplan las obligaciones que les impone esta ley.
- La responsabilidad del prestador de servicios de certificación regulada en esta ley será exigible conforme a las normas generales sobre la culpa contractual o extracontractual, según proceda, si bien corresponderá al prestador de servicios de certificación demostrar que actuó con la diligencia profesional que le es exigible
- Si el prestador de servicios de certificación no cumpliera las obligaciones al garantizar un certificado electrónico expedido por un prestador de servicios de

- certificación establecido en un Estado no perteneciente al Espacio Económico Europeo, será responsable por los daños y perjuicios causados por el uso de dicho certificado
- De manera particular, el prestador de servicios de certificación responderá de los perjuicios que se causen al firmante o a terceros de buena fe por la falta o el retraso en la inclusión en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados de la extinción o suspensión de la vigencia del certificado electrónico
 - Los prestadores de servicios de certificación asumirán toda la responsabilidad frente a terceros por la actuación de las personas en las que deleguen la ejecución de alguna o algunas de las funciones necesarias para la prestación de servicios de certificación
 - La regulación contenida en esta ley sobre la responsabilidad del prestador de servicios de certificación se entiende sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre cláusulas abusivas en contratos celebrados con consumidores

Artículo 23. Limitaciones de responsabilidad de los prestadores de servicios de certificación

- El prestador de servicios de certificación no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados al firmante o terceros de buena fe, si el firmante incurre en alguno de los siguientes supuestos:
 - a. No haber proporcionado al prestador de servicios de certificación información veraz, completa y exacta sobre los datos que deban constar en el certificado electrónico o que sean necesarios para su expedición o para la extinción o suspensión de su vigencia, cuando su inexactitud no haya podido ser detectada por el prestador de servicios de certificación
 - b. La falta de comunicación sin demora al prestador de servicios de certificación de cualquier modificación de las circunstancias reflejadas en el certificado electrónico
 - c. Negligencia en la conservación de sus datos de creación de firma, en el aseguramiento de su confidencialidad y en la protección de todo acceso o revelación

- d. No solicitar la suspensión o revocación del certificado electrónico en caso de duda en cuanto al mantenimiento de la confidencialidad de sus datos de creación de firma
 - e. Utilizar los datos de creación de firma cuando haya expirado el período de validez del certificado electrónico o el prestador de servicios de certificación le notifique la extinción o suspensión de su vigencia
 - f. Superar los límites que figuren en el certificado electrónico en cuanto a sus posibles usos y al importe individualizado de las transacciones que puedan realizarse con él o no utilizarlo conforme a las condiciones establecidas y comunicadas al firmante por el prestador de servicios de certificación
- En el caso de los certificados electrónicos que recojan un poder de representación del firmante, tanto éste como la persona o entidad representada, cuando ésta tenga conocimiento de la existencia del certificado, están obligados a solicitar la revocación o suspensión de la vigencia del certificado en los términos previstos en esta ley
- Cuando el firmante sea una persona jurídica, el solicitante del certificado electrónico asumirá las obligaciones indicadas en el apartado 1
- El prestador de servicios de certificación tampoco será responsable por los daños y perjuicios ocasionados al firmante o a terceros de buena fe si el destinatario de los documentos firmados electrónicamente actúa de forma negligente. Se entenderá, en particular, que el destinatario actúa de forma negligente en los siguientes casos:
- a. Cuando no compruebe y tenga en cuenta las restricciones que figuren en el certificado electrónico en cuanto a sus posibles usos y al importe individualizado de las transacciones que puedan realizarse con él
 - b. Cuando no tenga en cuenta la suspensión o pérdida de vigencia del certificado electrónico publicada en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados o cuando no verifique la firma electrónica
- El prestador de servicios de certificación no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados al firmante o terceros de buena fe por la inexactitud de los datos que consten en el certificado electrónico si éstos le han sido acreditados mediante documento público, inscrito en un registro público si así resulta exigible. En caso de que dichos datos deban figurar inscritos en un registro público, el prestador de servicios de certificación podrá, en su caso, comprobarlos en el citado

registro antes de la expedición del certificado, pudiendo emplear los medios telemáticos facilitados por los citados registros públicos

- La exención de responsabilidad frente a terceros obliga al prestador de servicios de certificación a probar que actuó en todo caso con la debida diligencia

4.5.4. “Bookjoy” y el Uso de la Firma Electrónica y los Certificados Electrónicos

Para explicar el uso de la firma y los certificados electrónicos por parte de “Bookjoy”, primero vamos a resumir lo anterior elaborado.

Una firma electrónica es una “huella” digital de un documento cifrado con una clave. Esta huella digital se obtiene aplicando un algoritmo a un mensaje. La huella digital se cifra con la clave privada del certificado de la persona que firma. Aplicando los mecanismos de verificación, el receptor va a conocer quién firmó y esa persona no puede repudiar la autoría del mensaje.

El algoritmo tiene dos características fundamentales que garantizan la integridad del mensaje:

- No existe la posibilidad de volver a obtener el mensaje partiendo de la huella digital generada
- Si se cambia el mensaje, la huella digital que se obtiene es diferente

Si se cambia el contenido del mensaje, el que verifica la firma lo va a saber.

Un certificado digital es un documento digital que identifica a una persona, física o jurídica, con un par de claves. Un certificado contiene la siguiente información:

- Identificación del titular del certificado (Nombre del titular, NIF, e-mail, ...)
- Distintivos del certificado: número de serie, entidad que lo emitió, fecha de emisión, periodo de validez del certificado, etc.
- Una pareja de claves: pública y privada
- La firma electrónica del certificado con la clave de la autoridad de certificación que lo emitió

Toda esta información se puede dividir en dos partes, parte privada del certificado - clave privada, y parte pública del certificado - resto de datos del certificado, incluida la firma electrónica de la autoridad de certificación que lo emitió.

La parte privada nunca es cedida por su propietario. Esta es la base de la seguridad. Con la pareja de claves se pueden realizar funciones de cifrado con la peculiaridad de que lo que se cifra con la privada sólo se puede verificar con la pública y viceversa.

Lo que es importante mencionar es que los certificados también pueden ser revocados. Revocar un certificado es anular su validez antes de la fecha de caducidad que consta en el mismo. La revocación puede ser solicitada por el usuario en cualquier momento, y en especial, cuando el titular crea que la seguridad de su clave privada haya podido ser comprometida.

En cuanto al funcionamiento de “Bookjoy”, cabe señalar que su colaboración será con algún prestador de servicios de certificación español que le va a posibilitar el uso de la firma electrónica y la certificación electrónica. Este asunto es uno de los más importantes en el funcionamiento de la librería, desde que su presencia es exclusivamente on-line, y de allí todo el negocio, los contratos, el pago etc., se realiza on-line.

La gestión para la obtención de un certificado electrónico debe de realizarse ante una autoridad de certificación, reconocida oficialmente. Para obtener el certificado, una vez realizada la solicitud vía internet, “Bookjoy” deberá acreditar su identidad en una oficina de registro. La Comunidad de Madrid pone a disposición estas oficinas de registro para la realización de la gestión.

A continuación presentamos las entidades certificadoras y los certificados electrónicos emitidos por las mismas, actualmente reconocidos por la Comunidad de Madrid:

- DNI electrónico - DNIe
- Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Certificado de clase 2 (persona física)
- AC Camerfirma - Certificado de pertenencia a empresa
- AC Camerfirma - Certificado de representante
- AC Camerfirma - Certificado de persona jurídica
- Red de Abogacía - Autoridad de Certificación de la Abogacía

- Ilustre Colegio de Abogados de Madrid - Abogados Ejercientes del ICAM
- Firmaprofesional, S. A. - Certificados electrónicos
- ANF Autoridad de Certificación - ANF AC
- Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana - ACCV
- Agencia Notarial de Certificación, S.L. - (ANCERT)
- Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y Bienes Muebles - Servicio de Certificación de los Registradores (SCR)

Como hemos indicado antes, la seguridad es un asunto muy crítico en cuanto a Internet como medio de comunicación, así pues la garantía necesitada y necesaria para la credibilidad de la entidad a los ojos de los consumidores, la podemos asegurar meramente con la firma electrónica y los certificados electrónicos.

La firma electrónica será válida para cualquier tipo de documento emitido por “Bookjoy” y formará una parte imprescindible de ello. Se va a utilizar para cualquier contrato relacionado con la actividad de “Bookjoy”, incluso en el pago de los impuestos.

El tipo de firma electrónica que se va a utilizar es la firma electrónica reconocida, que va a permitir la identificación y la autenticación de “Bookjoy” como firmante, conectándola con sus datos referidos de una manera única, detectando cualquier cambio consecutivo de los datos firmados, y creada bajo un dispositivo seguro de creación, basada en un certificado reconocido. De aquí y la utilización de los certificados reconocidos por “Bookjoy”.

Se considera una parte muy importante la constante presencia de la firma y los certificados electrónicos en su actividad, tanto para proteger a sus consumidores, como para protegerse a sí misma. Teniendo contratos con los bancos para la realización del comercio electrónico, es decir, el pago electrónico, se encuentra en una situación donde se tratan datos de carácter personal, se trata dinero, se trata la venta de bienes o servicios y donde siempre el consumidor tiene la razón.

Por otra parte se manejan los contratos entre los consumidores y “Bookjoy” misma, que supone otras obligaciones y responsabilidades. Todo esto representa un riesgo, y aun más grande, funcionando en Internet.

Estas gestiones no pueden realizarse mediante, por ejemplo, correo electrónico, ya que al tratarse de un sistema sin el uso de la firma electrónica, no se ofrece el nivel de seguridad necesario para consultar y modificar datos desde Internet.

Por eso, creemos que la aplicación de estas “herramientas” puede garantizar la seguridad técnica de los negocios electrónicos.

4.6. E-Pago

Hoy en día, una parte muy grande de los negocios ejecutados cotidianamente, están efectuadas por medios electrónicos. Y aquí, no necesariamente estamos hablando de una compra o venta, sino también consulta de alguna información o realizar alguna comunicación. Estas actitudes son múltiples durante un solo día, empezando con obtener efectivo de los cajeros, consultar el saldo de nuestro teléfono móvil, hacer un pedido, hacer alguna reserva o comunicar algún error en cierto servicio. Todas estas son acciones realizadas electrónicamente, de una manera fácil y rápida.

En cuanto a “Bookjoy”, el negocio electrónico es su presencia, y el pago electrónico su efectividad. Sin la transferencia electrónica de fondos, no podría existir.

La transferencia electrónica de fondos se puede analizar de tres puntos de vista:

- Como una transacción electrónica general
- Desde el tratamiento de datos personales que lleva aparejado
- Como un elemento que precede al pago electrónico

De todos modos, podemos hablar de una transferencia electrónica que no tiene como consecuencia el pago electrónico. Los ejemplos dados anteriormente se pueden clasificar como este tipo de transferencias electrónicas que no tengan como consecuencia el pago. Sin embargo, no podemos considerar un pago electrónico sin la transferencia electrónica de fondos, desde que en esto consiste un pago electrónico.

El pago electrónico es la prestación, la entrega y el pago realizados por medios electrónicos en general, no solo por Internet.

Los análisis respecto al comercio electrónico en España demuestran un uso muy activo del pago electrónico.

Por ejemplo, las transacciones comerciales de residentes en España con el exterior, o sea, las operaciones de compras con medio de pago de clientes de los firmantes del convenio en sitios web de comercio electrónico que utilizan un terminal punto de venta virtual de otro país, ha llegado a 3 041 537 operaciones y 255 157 092 miles de euros en el año 2003.

Las transacciones comerciales de no residentes con España, es decir, las operaciones de compras de no residentes utilizando medios de pago en sitios web de comercio electrónico, que utilizan terminales de punto de venta virtuales de medios de pago firmantes del convenio, en el año 2003 cuentan 583 772 operaciones y 58 112 564 miles de euros.

Las transacciones en España figuran un número de 2 863 041 operaciones y 131 944 009 miles de euros en el año 2003, que puede representar una ventaja en cuanto al funcionamiento y la actividad de “Bookjoy”.

Estos números se refieren a dos tipos de operaciones:

- Operaciones de pago de usuarios con medios de pago firmantes del convenio en sitios web de comercio electrónico, con terminales de punto de venta virtuales de medios de pago firmantes del convenio distinto del medio de pago del comprador (intercambio) y
- Operaciones de compra con medios de pago firmantes del convenio en sitios web de comercio electrónico, con terminales de punto de venta del mismo medio de pago que el comprador (on us)

En fin, el comercio electrónico en España demuestra un incremento de 90.6% del año 2001 al año 2003 que confirma la conciencia de la población sobre los beneficios del negocio electrónico.

4.6.1. Sistemas de e-Pago

Los sistemas de pago electrónico son sistemas que trasladan los mecanismos de pago en el comercio tradicional, al entorno electrónico y a Internet. Los medios de pagos electrónicos son muchos, pero actualmente los más utilizados se nombraran los siguientes:

- Tarjetas

- Micropagos
- Cheques electrónicos
- Monederos electrónicos

4.6.1.1. Tarjetas

Hoy por hoy, las tarjetas representan un medio de pago electrónico más presente y principalmente utilizado. Se definen como “documento mercantil, instrumental y electrónico, que permite a su titular, mediante compromiso contractual con el emisor, servir como documento de pago a la vez que beneficiarse de una línea de crédito limitada, que podrá utilizar en la compra de bienes o servicios en establecimientos adheridos al sistema, o en el acceso a cantidades limitadas de dinero en bancos o entidades financieras que hayan concertado el servicio”.

El pago electrónico para la realización del servicio de “Bookjoy”, será facilitado justo a través de la utilización de este método de pago, o sea con tarjetas de crédito o debito, como por ejemplo master card, maestro, visa, visa electron etc.

La función de las tarjetas se puede analizar como a continuación:

- Función identificativa de su titular
- Función de instrumento de pago
- Función de instrumento de crédito al consumo

En cuanto a las características de las tarjetas, cabe señalar que pueden resultar dudas respecto a su propiedad, los derechos etc. Sin embargo, como características de las tarjetas definimos los siguientes:

- Propiedad de la tarjeta – la tarjeta no es propiedad de su titular, sino al emisor de la misma
- Instrumentalidad – como hemos mencionado anteriormente, las tarjetas son instrumentos de pago o prepago, de identificación de su titular o de disposición de efectivo

- Literalidad del derecho que incorpora – se refiere del derecho subyacente en el contrato de tarjeta, que no se reúne por completo, así pues no se le equipare a los títulos valores
- Título nominativo – las tarjetas se expiden a favor de un titular, que siempre, incluso cuando se trate de las tarjetas de las empresas, es una persona física
- Título valor impropio o título legitimación

Las tarjetas se pueden clasificar según varios puntos, pero aquí presentaremos las clasificaciones principales de las tarjetas.

- En razón del emisor de las tarjetas
 - a. Bancarias
 - b. No bancarias
- En razón de su funcionalidad
 - a. Pago
 - De debito
 - De crédito, equiparadas a un acceso electrónico a la cuenta
 - De compra o cargo
 - b. Prepago
 - c. Disposición de efectivo
- En razón a la tecnología que incorporan
 - a. Uso mecánico, sin la posibilidad de uso como instrumentos de pago, no incorporan dispositivos electrónicos
 - b. Uso electrónico
 - De banda mecánica
 - Con código de barras
 - Tarjetas inteligentes
 - Tarjetas superinteligentes
- En razón del ámbito de validez y/o de emisión
 - a. Regional
 - b. Nacional
 - c. Supranacional
- En razón de la extensión temporal y/o del límite económico

- a. Limitada
- b. Ilimitada

4.6.1.2. Micropagos

Los micropagos se han inventado para solucionar los problemas que surgen en el comercio electrónico por la repetitividad de las transacciones con muy bajo valor monetario. Existen distintos sistemas de micropagos, por ejemplo Millicent, NetBill, los que funcionan mediante cupones electrónicos, los que representan valor intercambiable que da derecho a obtener el producto deseado y que se van descargando a medida que se van utilizando...

Lo que resulta necesario es la implicación a por lo menos tres partes que son:

- El intermediario que compre los cupones al comerciante y se los vende al usuario
- El comprador o usuario, que le compra los cupones al intermediario
- El vendedor que le contrata al intermediario la venta de los cupones

Por lo tanto, el software utilizado tiene tres destinatarios a los cuales les instala las correspondientes herramientas que gestionen y soporten el sistema de pagos:

- Al intermediario, su aplicación que soporte la venta de estos cupones
- Al comprador, su cartera de cupones
- Al vendedor, su software que soporte esos cupones

Lo que es característico de los micropagos es que no se necesita una base de datos que centralice los números de serie aleatorios asignados a cada moneda electrónica generada, porque los cupones se producen y firman por el mismo comerciante que se los entrega al intermediario para su puesta en circulación.

4.6.1.3. Cheques Electrónicos

Los cheques electrónicos contienen un número de serie único, fecha y hora de emisión, cantidad a pagar, información bancaria del portador, firma del librador, y otras informaciones adicionales como el nombre y el apellido del beneficiario, su dirección etc.

Los cheques electrónicos, a diferencia de las tarjetas, son endosables y no requieren de la existencia de una red de establecimientos adheridos al sistema.

Unos de los cheques electrónicos actualmente más conocidos son NetCheque, Paynow, Echeque y Netbill.

4.6.1.4. Monederos Electrónicos

Los monederos electrónicos son un tipo de tarjetas de débito que permiten almacenar una cantidad de dinero variable, utilizando aplicaciones en Internet con el objetivo de que sean aplicables en cualquier parte del mundo. Unas de sus funciones son carga y descarga de dinero, compraventa de divisas etc.

4.6.1.5. Dinero Electrónico

El dinero electrónico está aceptado como un tipo de medio de pago por empresas distintas del emisor y tiene valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor. Está almacenado en un soporte electrónico y emitido al recibir fondos de un importe cuyo valor no sea inferior al valor monetario emitido.

Se puede definir como dinero electrónico, aquel dinero creado, cambiado y gastado de forma electrónica. Este dinero tiene un equivalente directo en el mundo real, la moneda. El dinero electrónico se usará para pequeños pagos, aproximadamente unos pocos miles de euros.

El dinero electrónico se puede clasificar en dos tipos:

→ Dinero on-line - que exige interactuar con el banco, vía módem, red o banco electrónico, para llevar a cabo el pago de una transacción con una tercera parte,

comercio o tienda online. Existen empresas que practican esta triangulación con los bancos como SafetyPay y también existen monedas puramente electrónicas como e-gold

- Dinero offline - donde se dispone del dinero en el propio ordenador, y puede gastarse cuando se desee, sin necesidad de contactar para ello con un banco. Estos sistemas de dinero electrónico permiten al cliente depositar dinero en una cuenta y luego usar ese dinero para comprar cosas en Internet

Las funciones del dinero electrónico son las siguientes:

- La transferencia de la posesión del dinero digital implica transferencia de la propiedad
- La transferencia de la posesión tiene poder liberatorio de la deuda
- Es anónimo

Sus características las analizaremos a continuación:

- Seguridad frente a la manipulación por terceros
- Fiabilidad respecto a la necesidad de certificación de que la transacción efectuada representa una transacción monetaria
- Anonimato como un punto débil por la imposibilidad de seguimiento
- Aceptación precisa por los agentes implicados
- Flexibilidad y divisibilidad
- Facilidad de uso a través de operaciones automáticas

El dinero electrónico se genera con la ayuda del sistema de e-Cash, donde el usuario maneja el dinero electrónico gracias al software previamente instalado en su ordenador y su cuenta en alguno de los bancos que emiten e-Cash. El dinero se representa como cupones criptográficos almacenables en idéntica cantidad al dinero disponible en la cuenta bancaria. El software que el usuario necesita está proporcionado por el banco con el identificador de su cuenta y su contraseña.

4.6.2. Protocolos de Seguridad

Los estándares actualmente presentes en Internet, aparte de su objetivo de establecer seguridad, muy a menudo permiten que los bienes y servicios de diferentes productores funcionen juntos. Esto por una parte provoca la competencia, pero por otra, reduce la incertidumbre en el mercado global.

Para asegurar el crecimiento del comercio electrónico global en Internet, los estándares tienen que garantizar la confianza, la interoperabilidad, y la facilidad de uso en áreas, como:

- Pagos electrónicos
- Seguridad – confidencialidad, autenticación, integridad de los datos, control de accesos, no repudio
- Seguridad en la infraestructura de servicios – autoridades de certificación de clave pública
- Sistemas empresariales de copyright electrónicos
- Video y data conferencias
- Redes tecnológicas de alta velocidad – Asynchronous Transfer Mode, Synchronous Digital Hierarchy
- Intercambio de objetos y datos digital

Por otro lado, la interoperabilidad también es un asunto crucial en cuanto al comercio electrónico y al pago electrónico, especialmente con tarjetas. Se entiende como “compatibilidad física y lógica de tarjetas, medios de identificación y equipos de acceso al sistema, en los diferentes puntos en que se acepte este medio de pago o de obtención de dinero en efectivo”.

La estandarización y la interoperabilidad influyen a los negocios y a los resultados de sus actividades y esta influencia puede ser tanto positiva, como negativa. Diariamente nos enfrentamos con problemas relacionados con el pago electrónico de tipo privacidad, fraude, problemas de contratación, problemas de aspecto tributario o fiscal del pago electrónico etc. Para evitar estos problemas, garantizar la seguridad y asegurar la estandarización y la interoperabilidad del pago electrónico, y su influencia positiva, nos enfocamos a los protocolos de seguridad.

Los protocolos generalmente aceptados son los SSL y SET.

El SSL (Secure Sockets Layer) se encarga de proporcionar un canal seguro por el que se transmite la información de pago, pero le falta una estructura comercial integrada. Por ello, el comerciante tiene que gestionar las compras con la entidad financiera.

El SET (Secure Electronic Transaction) es un protocolo que ofrece autenticación de todas las partes implicadas, confidencialidad e integridad.

A continuación haremos una comparación entre los dos protocolos y sus ventajas o desventajas.

El protocolo de seguridad SSL es un protocolo simple sin su propia estructura integrada, que no autentica al comprador, ni al banco del comerciante, sino solo al servidor, porque no usa la firma electrónica. Protege transacciones entre dos puntos, el usuario y el comerciante, así pues la seguridad como su objetivo no es a un nivel alto, y por esto es más conveniente su uso para pagos de poco valor. No puede garantizar el no repudio del envío del mensaje, con lo cual la integridad tampoco es garantizada, y otra vez, por no usar la firma electrónica. Pero, a pesar de todo esto, el SSL es uno de los protocolos de seguridad utilizado más masivamente.

En cambio de SSL, SET se considera un protocolo de seguridad, integridad y confidencialidad en la transmisión de datos, autenticando la identidad de todas las partes implicadas, garantizando el no repudio del envío del mensaje. Se considera adecuado para realizar pagos de gran valor. Su ventaja es el uso de la firma electrónica. Pero aun más conveniente del SSL, el SET todavía se utiliza menos, porque su uso ante todo pide instalación de software específico de la parte del comprador y del vendedor, una pasarela de pagos, elección de un prestador de servicios de certificación. Luego, su funcionamiento se caracteriza con un orden determinado para el intercambio financiero.

El proceso del funcionamiento del SET empieza con instalación de todas las aplicaciones necesarias, para que el titular pueda acceder al sitio web de la venta. Después de elegir el producto o el servicio, el comprador elige el medio de pago. Si elige la tarjeta de debito o crédito, automáticamente significa que sigue a elegir el protocolo SET, porque ese es el que le va a permitir el pago con tarjeta. A través de la pasarela de pagos, mediante el protocolo SET se establece la comunicación entre el consumidor, que envía la información de la compra y los datos de su tarjeta, y el vendedor que recibe la información cifrada, que puede autenticar la identificación del comprador, pero sin tener acceso a los datos de la tarjeta de

crédito/debito. La entidad financiera, que es la única que tiene acceso a la información no cifrada, gestiona el pago de la transacción según la información cifrada que se la había mandado el comerciante. Si la transacción esta aprobada, la pasarela de pagos envía el resultado al comerciante, que confirma la compra del titular y envía la mercancía.

La estadística muestra que en España el uso del protocolo SSL es más presente que lo del SET, a pesar de la mayor seguridad exigida en cuanto a la realización de transacciones de comercio electrónico. De allí, la suposición de que la entidad financiera con la cual va a colaborar “Bookjoy” utilizará el protocolo SET.

En la práctica, “Bookjoy” tendría dos opciones en cuando a la regulación del pago electrónico. La una es tener su propia cuenta en algunos de los bancos que prestan el servicio del pago electrónico (merchant account), y la otra es utilizar los servicios de un mediador que tiene su “merchant account” y ofrece el servicio del pago electrónico a terceras partes.

La primera opción, la “merchant account” funciona de tal modo que cuando el cliente paga el bien o servicio ofrecido, el dinero se manda de su “merchant account” a la “merchant account” de la empresa vendedor del bien o servicio, y de allí, a la cuenta privada de la misma empresa. La “merchant account” es como un tipo de mediador, proveído de los bancos u otras empresas, pero lo que figura en los documentos es el nombre de “Bookjoy”.

La otra opción es un negocio electrónico de mediación en la prestación del servicio, como es PayPal, que permite pago y trasferencia de fondos por medio de Internet. Representa prácticamente una sustitución electrónica de los métodos tradicionales como por ejemplo los cheques. Una cuenta de PayPal se puede establecer con tarjeta de debito o de crédito. El destinatario de la PayPal transacción puede pedir un cheque de PayPal, establecer su propia PayPal cuenta o pedir transacción en su actual cuenta bancaria. Hoy en día, PayPal es un servicio globalmente conocido y utilizado en todo el mundo, que contribuye muy positivamente el comercio electrónico ofreciendo sus servicios, en la mayoría de los casos, gratuitos. Se cobra una pequeña suma cuando se recibe dinero, y la cantidad depende de la moneda, de la opción de pago, del país del remitente, del país del destinatario, la cantidad de dinero mandado etc.

En fin, esta manera de negocio es más barata y más rápida, pero el nombre de “Bookjoy” no figuraría en ninguna parte, en vez de ello, en los informes y todos los documentos de este

tipo aparecería el nombre del mediador. Por otra parte, la cobertura del PayPal puede ser limitada, porque al final, trabaja con negocios que resultan más rentables y es obligatorio que se tenga el bien/servicio disponible en cada momento (que con “Bookjoy” tal vez no sería el caso, teniendo en cuenta que tratándose de libros, quizá se tendría que esperar un plazo de tiempo hasta la distribución del producto). De todos modos, el riesgo en este tipo de transacciones se reduce bastante. Para concluir, con estos hechos no queremos decir que este tipo de pago electrónico no funciona bien, pero lo consideramos menos profesional para una empresa que quiere establecer su nombre y credibilidad a nivel global.

Por lo anterior dicho, creemos que para el funcionamiento más beneficioso de “Bookjoy” estaría mejor utilizar la primera opción mencionada, es decir, la opción de “merchant account” de “Bookjoy” en algún banco que ofrece el servicio del pago electrónico. Cuando se elija el banco, lo que tenemos que tener en cuenta es que será preferible que se procesen todos los tipos de tarjetas, porque así será suficiente contratar solo con un banco.

El procedimiento se realiza de la manera presentada a la continuación:

- Se envía una solicitud al banco respecto a la prestación del servicio del pago electrónico
- El banco hace un tipo de trabajo de investigación del negocio, analizando el funcionamiento y la actividad de “Bookjoy”, los riesgos posibles y su rentabilidad
- Para que se minimicen los riesgos eventuales y para protegernos de manipulaciones, el banco nos aconsejará proponiendo modificaciones en el software, o sea el sitio web
- Luego se definen las cláusulas del contrato y el mismo se firma
- Se forma la “merchant account” que figura como mediador en la transacción, donde aparecen el nombre y los datos de “Bookjoy”
- El banco nos da el software necesario para el funcionamiento del pago electrónico
- Después de un periodo de prueba de compraventa (pero en círculo cerrado, no online), se expide un certificado electrónico, certificado de producción, con el cual se puede empezar con las transacciones reales
- Dependiendo del riesgo del negocio de “Bookjoy”, del número de transacciones y sus cantidades, la suma que nos va a cobrar el banco para la prestación del servicio del pago electrónico, varía

Como hemos indicado anteriormente, el sitio web de “Bookjoy” va a tener una parte de aviso legal y condiciones de uso, con el objetivo de proteger su negocio, definir su actividad y minimizar el riesgo de problemas latentes. Una razón importante para la definición del aviso legal y las condiciones de uso es la protección de los datos de carácter personal de los clientes, pero también, la protección de la empresa misma.

En caso de algún error o malentendido, por defecto, la razón se le da al titular de la tarjeta. Si se comprueba que “Bookjoy” ha trabajado según sus estrategias y no ha actuado de manera ilegal, la situación se cambiará, pero hasta entonces la ley es a favor del titular de la tarjeta.

Antes del “merchant application form”, que representará el contrato entre el banco y “Bookjoy” para la prestación del servicio del pago electrónico, se hace una solicitud para la instalación de la aplicación del comercio electrónico, es decir, el pago electrónico. El formulario de la solicitud contiene preguntas relacionadas a lo presentado a continuación:

- Tipo de servicio – instalación, modificación, desinstalación
- Datos de la persona jurídica – nombre, sitio web, DNI, dirección, número de contacto, número de cuenta, propietario etc.
- Datos del modo de funcionamiento – tipo de bienes/servicios objetos de venta, colaboración con otras empresas, tipos de las colaboraciones, contratos, planes para extensión del negocio etc.
- Informaciones adicionales sobre la actividad - tipo de bases de datos, empresa que presta el servicio de hosting, planes de actividad en el nombre de tercera parte, seguridad del sitio web, apoyo al cliente, políticas para la protección de los datos de carácter personal, estrategias para la distribución, territorio de la actividad etc.
- Datos sobre la previa experiencia de la persona jurídica con el comercio electrónico y el pago electrónico
- Parámetros financieros de la persona jurídica – número aproximado o esperado de ventas por mes, suma aproximada o esperada de ingresos por mes, cantidad aproximada o esperada por una transacción, número aproximado o esperado de transacción por mes utilizando tarjetas, suma aproximada o esperada de ingresos por mes utilizando tarjetas, cantidad aproximada o esperado por una transacción utilizando tarjetas etc.

En el anexo XI se encuentra un documento, ejemplo de cómo parece un contrato entre el banco y la empresa que está comprando la aplicación del pago electrónico. El documento está editado por un banco de República Macedonia que presta el servicio del pago electrónico como uno de sus servicios. Desde que se trata de negocio electrónico, que es un asunto internacional, tanto el documento, como y la parte que se rellena, están en inglés. Algunas de las informaciones sobre la empresa y el banco están omitidas (presentes en el contrato real, pero excluidas de este ejemplo), por la propia protección de las entidades.

“Bookjoy”, contratando la prestación del servicio del pago electrónico, tendrá un contrato muy parecido al presentado. Consideramos que sea más beneficioso hacer contrato con algún banco español, que presta el servicio del pago electrónico, permitiendo el uso de los tipos de tarjetas actualmente más manejadas, es decir, maestro, master, visa, visa electron, diners, american express...

5. Aspectos Tributarios del Comercio Electrónico

5.1. Introducción

Junto al desarrollo cotidiano del comercio electrónico, se requiere una buena organización en sus aspectos tributarios, aparte del resto se los reglamentos necesarios para una operatividad rentable y segura. Por aquella razón, este apartado lo dedicamos a la organización de la administración, utilizando los medios electrónicos. La misma, considerándola como un tema bastante complejo hoy en día en el mundo del comercio electrónico, intentamos explicar cómo se puede facilitar la actividad de las empresas electrónicas, sin la pérdida de recursos, y trabajando según la ley.

Así pues, al principio del capítulo se definirá la administración electrónica y su desarrollo. Luego analizaremos la fiscalidad y la imposición en relación con el comercio electrónico, como uno de los asuntos críticos para una empresa actuando en el entorno on-line. Al final, se comentará la facturación electrónica y su uso en la compraventa en Internet.

La normativa generalmente aceptada en España en cuanto a la elaboración de los aspectos tributarios del comercio electrónico, es la Directiva 115/2001, adoptada al ordenamiento nacional, principalmente en el Real Decreto 1496/2003, El Reglamento de Facturación.

5.2. Administración Electrónica

La e-Administración o Administración Electrónica se refiere a cualquier mecanismo que transforma las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos de papel, en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles. Ésta es una herramienta que se utiliza para mejorar día a día, la productividad y simplificación de los varios procesos que se realizan en diferentes organizaciones.

Uno de los objetivos es la introducción de transparencia y responsabilidad para alcanzar un mejor e-Gobierno dentro de las organizaciones, donde la responsabilidad pública tiene una especial preocupación.

Para el desarrollo de la e-Administración, es necesario cambiar la mentalidad tradicional de que la organización es el centro de atención, pasando a ser el cliente el centro de todas las actividades de la organización. Se deben introducir sistemas transparentes de trabajo, eliminando la dependencia específica de personas para realizar las diferentes tareas.

La e-Administración ha sido inventada por la aparición de las tecnologías de la información y las comunicaciones, facilitando a los clientes la interacción con las organizaciones, y a los trabajadores flexibilizando las condiciones de trabajo, como flexibilidad horaria, teletrabajo, movilidad etc. y mejorando dichas condiciones.

Las ventajas que tiene la e-Administración para los clientes de las organizaciones son:

- Disponibilidad - se puede interactuar con las organizaciones las 24 horas del día, por teléfono con servicios de atención telefónica o por Internet a través de oficinas virtuales; no es necesario ceñirse a un horario de oficinas; ya no existen los días festivos
- Facilidad de acceso - no es necesario acudir a la oficina presencial de la organización para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte del mundo a través del teléfono o Internet; las oficinas están disponibles para los usuarios en cualquier lugar
- Ahorro de tiempo - para realizar una gestión se puede realizar desde casa o cualquier lugar que deseemos, sin la necesidad de tener que desplazarse a la oficina presencial, esperar en cola para ser atendido, la atención explicando lo que se desea realizar y la realización de dicha actividad, y el regreso a casa

En España la Agencia Tributaria fue pionera en la puesta en marcha de la e-Administración. Actualmente diferentes administraciones públicas están desarrollando la e-Administración dentro de programas de mejora y prácticamente todos los organismos disponen de oficinas virtuales en las que ofrecen información y trámites vía electrónica.

Pero todo esto, imprescindiblemente nos lleva atrás a la desconfianza en el uso de los medios electrónicos. Por lo tanto, siempre tenemos que lograr la creación de las condiciones de confianza, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, relacionados con la protección de los datos de carácter personal,

por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos. En la generación de la confianza requerida, es necesario implementar puntos principales para incluir las tecnologías de la información y las comunicaciones en la realización de la administración electrónica de las entidades. Hace falta de conocimiento general sobre las ventajas de los medios electrónicos y su influencia positiva al funcionamiento de los sistemas. Y al final, tenemos que convencer los clientes, los ciudadanos, que la accesibilidad y la conveniencia, la rapidez, el bajo coste y la reducción de la carga de trabajo, son características reales de la e-Administración.

5.3. La Fiscalidad y la Imposición en Relación con el Comercio Electrónico

Los problemas principales entre la fiscalidad y el comercio electrónico consisten en la imposición directa e indirecta.

En cuanto a la imposición directa, podremos nombrarlos:

- La calificación de la renta
- La identificación y localización del perceptor de la renta
- El control de la renta
- La jurisdicción competente – doble imposición o desimposición

Y en cuanto a la imposición indirecta, nombraremos lo siguientes:

- La identificación y localización del sujeto pasivo
- Distinción entre entrega de bienes y prestación de servicios
- Localización del hecho imponible
- Gestión del impuesto y control de las transacciones

Para evitar las barreras que se producen por las dudas en la fiscalidad, existen tres organismos internacionales que se dedican a la resolución de estos asuntos. Estos son la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Comisión Europea.

La OCDE determina los principios generales del sistema tributario aplicable al comercio electrónico como:

- Neutralidad – la fiscalidad debe asegurar la neutralidad fiscal entre las diferentes formas de comercio electrónico y entre las formas de comercio convencional
- Internacionalización – mínimo consenso internacional
- Certeza, claridad y simplicidad – las reglas fiscales deben ser fáciles de comprender y de sencilla aplicación, permitiendo a los contribuyentes conocer por anticipado las consecuencias fiscales de una transacción
- Eficiencia – los costes de cumplimiento y gestión deben de ser mínimos, tanto para el contribuyente, como para la Administración Tributaria
- Efectividad, fidelidad y seguridad jurídica
- Flexibilidad

La OCDE entiende que un sistema tributario internacional tiene que lograr una seguridad jurídica fundada en los siguientes objetivos:

- Mejora de los servicios a los contribuyentes utilizando las nuevas tecnologías
- Administración tributaria correcta
- Recaudación y control tributarios
- Impuestos sobre el consumo
- Normas tributarias internacionales

Por otra parte, la Comisión Europea también ha establecido sus principios relacionados al tratamiento de la fiscalidad en el comercio electrónico:

- Ausencia de nuevos impuestos – al comercio se tienen que adaptar los impuestos actualmente existentes, especialmente el IVA
- Calificación de las transmisiones electrónicas como prestación de servicios – a efectos del IVA, las transmisiones de los productos digitalizados deben considerarse como prestaciones de servicios
- Neutralidad – los servicios transmitidos por comercio electrónico, consumidos en la UE, se deben gravar en territorio europeo, con independencia de su origen, mientras que los destinados a ser consumidos fuera de la UE, no deben estar sujetos a IVA porque se tributarán en el país del destinatario

- Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias – se persigue conseguir un sistema unitario común con un único país de identificación en el que el sujeto pasivo pueda pagar y deducirse el impuesto de sus operaciones comunitarias, especialmente con el caso del IVA
- Garantizar el control y el cumplimiento – requerir la uniformidad de los tipos de consumo en la UE
- Facilitar la administración de los impuestos

Como hemos indicado antes, uno de los problemas con los que se enfrenta todo el comercio, incluso el electrónico, es la doble imposición. Esto significa que se gravan las transacciones en origen y en destino. En el intento de evitarse este problema, se han establecido instrumentos y criterios para determinar la residencia del sujeto y los límites a la imposición sobre las rentas obtenidas por los no residentes, llamados Convenios para evitar la Doble Imposición (CDI) que prácticamente incorporan acuerdos para resolver los conflictos e impedir esta ineficiencia.

A continuación vamos a analizar unos de los obstáculos más grandes de fiscalidad en cuanto al comercio electrónico.

5.3.1. Imposición Directa

Las rentas se pueden clasificar en:

- Beneficio empresarial – rentas que se gravan en el Estado de residencia que los obtiene y la parte de la renta imputable a este establecimiento permanente será gravada en el país de la localización de la misma
- Canon – es la renta que se grava en el país de residencia del beneficiario y afectan a gran cantidad de bienes como los que se encuadran en la propiedad industrial o intelectual
- Otras rentas – son aquellas que tributan con carácter general en el país de residencia del transmitente del bien

El concepto de establecimiento permanente (EP) entiende un organismo autónomo desde el punto de vista impositivo, pero dependiente jurídicamente hablado de una entidad matriz establecida en otro estado. El estado del establecimiento permanente se denomina estado de la fuente y el de la entidad matriz, estado de residencia. Dicho de otra manera, se trata de una explotación económica vinculada al territorio de un estado, el estado de la fuente, pero jurídicamente no autónoma, es decir, dependiente de una persona o entidad residente en otro estado, el estado de residencia.

La tributación de un no residente varía notablemente en función de si existe o no el establecimiento permanente.

Así pues, el establecimiento permanente existe cuando:

- Dispone de manera continuada de instalaciones o lugares de trabajo de cualquier índole en las que se realice toda o parte de su actividad
- Actúa por medio de agente autorizado para contratar en nombre y por cuenta de la persona o entidad no residente

“Equipo o máquina automática fija que opera para una sociedad y está localizada en un país determinado puede construir establecimiento permanente”.

Por lo tanto, un sitio web no supone propiedad tangible por lo que no puede construir “lugar fijo de negocios” por sí solo. Aunque existen exclusiones, normalmente el sitio web no puede ser establecimiento permanente porque no es una “persona”.

Un servidor a través del cual una sociedad opera, puede constituir establecimiento permanente en el caso de que cumpla el requisito de ser fijo, o sea el requisito temporal no espacial. No es importante que sea “movible”, sino que se mueva y no esté “cierto periodo de tiempo” en un mismo país. Por lo tanto, aunque no sea necesario que exista personal, el servidor puede ser establecimiento permanente si se trata de un lugar de negocios fijo durante un periodo de tiempo determinado. De todos modos, los servidores en alquiler, no pueden ser ni establecimiento permanente, ni agentes dependientes.

Un Internet Service Provider no imprime el carácter de establecimiento permanente a su cliente de hosting para el propietario de la página web, pues este no tiene presencia física en el país y tampoco poder de disposición en cuanto a la localización del servidor del Internet Service Provider.

El mismo no constituye establecimiento permanente de la sociedad con quien tiene un contrato de hosting siempre que no tengan la condición de agente dependiente con capacidad de concluir contratos en nombre de la sociedad, y cuando actúen como agentes independientes dentro del marco ordinario de su propia actividad dando hosting a varias compañías.

La imposición directa se consiste de tres tipos de impuestos: el impuesto sobre la renta de las personas físicas, el impuesto sobre sociedades y el impuesto sobre la renta de los no residentes.

El impuesto sobre la renta de las personas físicas no se ve como una barrera grande al desarrollo del comercio electrónico, pero sí que puede resultar un problema a efectos de determinar el estado de residencia del sujeto pasivo que tributa, en cuanto a la localización de las rentas, o sea, en la distinción de la presencia física de una persona en un determinado territorio.

En cuanto al impuesto sobre sociedades, la calificación de las rentas obtenidas cuando se produce una compraventa electrónica plantea dos supuestos diferenciados. En el comercio electrónico directo, es la transmisión de bienes y/o servicios digitalizados, que puede consistir solo en un derecho de uso o una compraventa de estos productos que solo difiere de la compraventa de bienes físicos en el soporte utilizado.

Por otra parte es el aspecto tributario por el cual la cesión de uso puede generar un canon cuya renta se considera obtenida en España, o puede entenderse como una compraventa internacional que se somete a tributación en el estado de residencia del proveedor.

El principio de la imposición directa prevalece el estado de la residencia sobre el estado de la fuente. Pero en cuanto a los negocios electrónicos, existe la posibilidad de manipulación de la dirección física y de allí la dificultad de localización de los sujetos implicados en la contratación electrónica. Esto es un caso cuando se quiere negociar por normativas favorables a efectos fiscales, teniendo en cuenta la facilidad para el anonimato que permite Internet.

Tratando el impuesto sobre la renta de los no residentes, la ley requiere que exista un lugar fijo de negocios para permitir el gravamen de las rentas generadas en este lugar fijo.

5.3.2. Imposición Indirecta

La imposición indirecta constituye una de las fuentes más antiguas de ingresos gubernamentales. Se trata de impuestos sobre determinadas transacciones, bienes o servicios. También se ve afectada por las transacciones comerciales electrónicas. Por lo tanto, existen problemas, entre otros, respecto al impuesto sobre el valor añadido y los impuestos al consumo general.

En este apartado se va a analizar solo el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), como el más crítico de la imposición indirecta. Otros impuestos indirectos son el Impuesto Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPyAD), y los Impuestos Especiales (II EE).

Las mercancías materiales compradas por los consumidores privados por vía electrónica pero suministradas por vía tradicional, a efectos de IVA se tratan de la misma forma que cualquier otra forma de venta a distancia, es decir, las mercancías compradas en países terceros se gravan a la importación, las exportadas son a tipo cero y las ventas intracomunitarias se gravan en el país del vendedor o del comprador dependiendo en gran medida del volumen de transacciones realizadas por el vendedor.

En el caso de las entregas de bienes se localizan en el lugar donde el cliente dispone efectivamente del bien, y las prestaciones de servicios hay que localizarlas en el país de sede efectiva del prestador de servicios, cuando asume localizados en el territorio español cuando el destinatario sea un empresario o profesional y su sede de actividad la tenga en España, o tenga un establecimiento permanente, o su lugar de domicilio, las cesiones de derechos de propiedad industrial e intelectual, los servicios de publicidad, el tratamiento de datos por procedimientos informáticos, el suministro de informaciones y los servicios de telecomunicaciones en los casos previstos en la citada ley.

Las empresas deben tener en cuenta distintos aspectos para tomar una decisión correcta en cuanto a la fiscalidad aplicable:

- La situación fiscal del cliente, o sea si el comprador esta registrado a efectos de IVA o si es un consumidor privado

- Se deberá determinar la jurisdicción competente dependiendo si se trata de un consumidor privado o establecido fuera de la UE, siendo el objetivo verificar el lugar de consumo y el tipo de impuesto aplicable a la transacción, siendo en las ventas a consumidores en la UE el IVA del estado miembro en el que esté registrado el prestador de servicios

Los prestadores de servicios establecidos en terceros países tendrán que aplicar y declarar el IVA en las ventas a consumidores finales establecidos en la UE.

Según la UE, a efectos del IVA, la provisión en línea de los productos digitales, se considera una prestación de servicios.

Por lo tanto, si se trata de entrega de bienes, se declara el IVA del lugar de puesta a disposición del bien del adquirente o del inicio del transporte. Por ejemplo, si “Bookjoy” vende libros de texto a una empresa francesa, se declarará el IVA francés o el IVA español.

Tratándose de prestación de servicios entre dos empresas (B2B), se puede declarar el IVA del lugar donde el receptor del servicio tiene su sede, o donde el prestador del servicio tenga su sede de actividad económica.

La determinación del lugar de establecimiento del prestador del servicio se hará según el servidor como el establecimiento permanente o según la página web.

Al final, el objeto del Reglamento sobre el IVA aplicable al comercio electrónico es establecer las medidas necesarias, mencionadas a continuación, con el fin de que pueda llevarse a cabo el intercambio de información sobre transacciones intracomunitarias:

- La confirmación de la validez del número de identificación a efectos del impuesto
- La fecha de asignación
- La fecha de baja del número de identificación a efectos del impuesto sobre el valor añadido, es su caso
- El nombre y dirección de la persona a la que se ha asignado el número
- En el intercambio de la información se podrá hacer uso de las bases de datos electrónicas, como el envío de la información por medios electrónicos

A modo de conclusión, si “Bookjoy” como empresa establecida en España que vende libros por medio electrónico de Internet, presta sus servicios a una empresa o consumidor español se declarará el IVA español, y si la venta se realiza con un empresario o consumidor de la UE, no se declarará el IVA español, sino el IVA del otro país, donde la residencia del cliente. Si el servicio lo presta a un cliente de Canarias, Ceuta o Melilla, no se exige el IVA, y tampoco si se trata de un particular de fuera de la UE. Si el cliente de “Bookjoy” es de la UE (salvo Canarias, Ceuta y Melilla) no se declara el IVA español, excepto si el servicio se utiliza efectivamente en España.

Lo que es de crucial importancia sobre los pagos de los impuestos, es que para la realización del pago de cualquier impuesto, electrónicamente, por “Bookjoy”, será necesaria la firma electrónica reconocida, que está ya anteriormente establecida.

5.4. La Facturación Electrónica

“La facturación telemática contemplada se basa en la aplicación de mecanismos que permiten garantizar los principios básicos exigibles a la facturación: la autenticidad del origen de las facturas electrónicas y la integridad de su contenido, lo que impide el repudio de la factura por su emisor”.

La factura electrónica es un documento electrónico que cumple con los requisitos legales y reglamentariamente exigibles a las facturas tradicionales, garantizando la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

La factura electrónica es la versión electrónica de las facturas tradicionales en soporte papel y debe ser funcional y legalmente equivalente a aquellas. Por su propia naturaleza, las facturas electrónicas pueden almacenarse, gestionarse e intercambiarse por medios electrónicos o digitales.

La factura electrónica permite que cualquier empresa deje atrás las facturas en papel y las reemplace por la versión electrónica del documento tributario. Tiene exactamente la misma validez y funcionalidad tributaria que la factura tradicional en papel. Lo único es que “Bookjoy”, siendo un empresario que quiere utilizar el sistema de facturación telemática, tiene que solicitarlo a la Agencia Estatal de Administración Tributaria indicando los

elementos que permitan comprobar que el sistema de transmisión a distancia propuesto cumple las condiciones exigidas. Una vez sea el sistema autorizado, se requiere una solicitud de autorización de su uso con una anticipación mínima de treinta días a su puesta en servicio. Las facturas se deben guardar con su contenido original por “Bookjoy” y por el receptor, en este caso su cliente, durante un plazo determinado, obligando a conservar en soporte papel solamente una lista de los mensajes emitidos y recibidos, de manera secuencial, y en su caso, de las correcciones o anomalías.

La diferencia entre la factura electrónica y la factura en papel es por la forma de gestión, que es informática y el envío mediante un sistema de comunicaciones que conjuntamente permiten garantizar la autenticidad y la integridad del documento electrónico.

Una factura electrónica se construye en 2 fases:

- Se crea la factura tal y como se ha hecho siempre y se almacena en un fichero de datos
- Posteriormente se procede a su firma avanzada con un certificado digital o electrónico, propiedad del emisor que cifra el contenido de factura y añade el sello digital a la misma

El emisor envía la factura al receptor mediante medios electrónicos, como pueden ser CD, memorias USB e incluso Internet, o sea correo electrónico.

Todo el ciclo de la facturación puede ser administrado en forma electrónica. Dependiendo del tamaño de las empresas y el volumen de su facturación, el ahorro en concepto de emisión y gestión de facturas (emisión, envío, recepción, almacenaje, búsqueda, firma, devolución, pago, envío, etc.) puede fluctuar entre el 40% y el 80%.

Entre los motivos que hacen posible este ahorro se encuentran:

- Oportunidad en la información, tanto en la recepción como en el envío
- Ahorro en el gasto de papelería
- Facilidad en los procesos de auditoría
- Mayor seguridad en el resguardo de los documentos
- Menor probabilidad de falsificación
- Agilidad en la localización de información

- Eliminación de espacios para almacenar documentos históricos
- Procesos administrativos más rápidos y eficientes

No existen requisitos formales respecto a la forma en que se debe proceder a la codificación de la factura, pero las modalidades más habituales son las siguientes:

- PDF
- EDIFACT
- XML

Las facturas se pueden transmitir en papel o por medios electrónicos, a condición de que el cliente haya dado su consentimiento. Serán aceptadas siempre que con ellas se garantice:

- La autenticidad de su origen
- La integridad de su contenido
 - a. Por medio de una firma electrónica avanzada, o
 - b. Un Intercambio Electrónico de Datos (IED), cuando el acuerdo relativo a este intercambio lo prevea

Independientemente del formato de las facturas, se establecen ciertas reglas sobre el contenido obligatorio que figura en cada una:

- El número de la factura
- La fecha de expedición
- La razón social
- El emisor y el receptor de la factura
- Identificación del emisor y del receptor
- Domicilio del emisor y del receptor
- Descripción de las operaciones, la base de los impuestos previstos
- La cuota tributaria
- La fecha de la prestación del servicio

A continuación damos un ejemplo de factura electrónica que, desde luego, contiene firma electrónica y avisa que será válida para identificación solamente de los impuestos administrativos en forma electrónica. La factura esta emitida por Malev Hungarian Airlines,

agencia de vuelos, realizada para confirmar la compra de un avión-billete. La factura esta emitida en ingles, como lengua “oficial” del comercio electrónico y en húngaro, como lengua oficial del país de residencia de la empresa emisor de la factura.

SZÁMLA / INVOICE	Vevő / Customer: JANA PROANOVA [913908]	Szállító / Carrier: MALEV Hungarian Airlines Ltd.	Oldal Page 1 / 1
	1000 SKOPJE MIK Adóigazgatási azonosító száma / Tax identification number:	Cím / Address: 1097 BUDAPEST, KÖNYVES KÁLMÁN KRT. 12-14 Bankszámla száma / Bank account number: - Adóigazgatási azonosító száma / Tax identification number: 10799079-2-44, HU10799079 Statistikai szám / Statistical number: -	

Számla típusa Type of invoice	Valuta Currency	Fizetés módja Method of Payment	Teljesítés helye Place of completion	Teljesítés időpontja Date of completion	Számla kelte Date of invoice	Számla esedékessége Due Date
Terhelő/Debit	EUR	Internet CC/Internet	BUDAPEST	2010.01.29	2010.01.29	2010.01.29

Hivatkozási szám/Reference number: Tr:260285/ZL46NT20100129	Rendelési szám/Order number:	Számla szám/Invoice number: E0P23100129292-1 3125
--	------------------------------	--

Számlát kiállította/Invoice issued: MALÉV Zrt.	Reklamáció/Claim: Malév Ügyfélszolgálat, ma	Telefon/Phone: +361235-3222, +36123
---	--	--

Megnevezés Title	ÁFA kód Vat Code	Mennyiség Quantity	Egységár ÁFA nélk. Unit price	Nettó érték Net value	ÁFA érték VAT value	ÁFA-val növ.érték. Gross value
REPÜLOJEGY / TICKET FARE :MADBUDSKPBUDMAD SZJ 62.10.10.0 1822476226177--PROANOVAJANA MS	AFAM	1	274.00	274.00	0.00	274.00
REPTÉR HASZN.D./AIRPORT TAX :YQ SZJ 62.10.10.0	AFAM	1	40.00	40.00	0.00	40.00
REPTÉR HASZN.D./AIRPORT TAX :JD SZJ 62.10.10.0	AFAM	1	5.25	5.25	0.00	5.25
REPTÉR HASZN.D./AIRPORT TAX :XT SZJ 62.10.10.0	AFAM	1	38.12	38.12	0.00	38.12
JEGYKEZELÉSI KÖLTSÉG/ TICKET HANDLING FEE SZJ 62.10.10.0	AFAM	1	10.37	10.37	0.00	10.37
ROUNDING DIFF. MINUS KIR		-1	0.37	-0.37	0.00	-0.37

AFAM=az ÁFA tv.105.§ miatt mentes az ÁFA alól | KIRF v1.3.114 DB=21 / Jan 29 2010 5:42PM / ID=1419334

Ez a számla csak elektronikus formában alkalmas adóigazgatási azonosításra! A későbbi adóigazgatási azonosításhoz a vevő adóalany feladata az elektronikusan aláírt számla letöltése (pdf kiterjesztésű fájl) és annak archiválása.

This invoice is valid for tax administration identification purposes only in electronic form. It is the responsibility of the client subject to taxation to download the electronically signed e-Invoice (pdf file extension) and ensure proper and secure archiving of the e-Invoice for tax administration purposes at a later date.

Megnevezés/Subject	Adóalap/Basis of assessment	ÁFA/VAT	Ellenérték ÁFA nélkül Net value	ÁFA érték összesen Total VAT	Számla végösszesen ÁFA-val Gross value
	-0.37	0.00			
AFAM -Mentes az ÁFA alól/ Exempt from VAT	367.74	0.00	367.37	0.00	367.37
			Más nevében beszedett összeg Amount collected in third party's name		Fizetendő végösszesen Payable Gross value
			0.00		367.37

Kedvezményes visszatérítések a szabályok szerint.
Discount fees are refund according to the rule.

6. Conclusión del Proyecto

A lo largo de la historia, hemos pasado por varios tipos de organización de sociedades, desde la producción justa como para satisfacer las necesidades de la familia, llegando a una producción más amplia que permite intercambio, y más tarde, compraventa de los productos necesitados, hasta ahora cuando se produce y se compra lo necesario y lo menos previsto, en precios totalmente diferentes, de cualquier sitio del mundo y a cualquier hora del día. Y todo esto, a través de la comercialización y estimulado por la publicidad, nos lleva a grupos de consumidores con diversos intereses y preferencias, independiendo de su edad, sexo, profesión, educación u otras características.

Como consecuencia a lo anteriormente dicho, todas las empresas en los mercados aspiran hacia una sola cosa, satisfacer las necesidades y cumplir con los deseos de los consumidores de los bienes y servicios producidos.

La demanda de los consumidores es un índice bastante poco constante. Por esto, “Bookjoy” tiene que aprovechar la característica de que la demanda pueda ser influenciada y alcanzar la probabilidad de adaptar las características de los productos a las preferencias de los consumidores. Esto lo va a conseguir con un cierto nivel de dominio sobre la toma de decisiones, dando valor a las posibilidades de elegir, cambiar, acomodar...

Para lograr un número notable de consumidores, en lo que “Bookjoy” se debe de fijar, son las costumbres, las creencias, los intereses, la calidad y el nivel de vida etc.

Por otra parte, es de vital importancia formar e informar tanto al personal, como a los consumidores sobre los derechos, obligaciones o facilidades de los clientes en cuanto a la compra de algún producto, y a través de promociones por los medios de comunicación más desarrollados, como Internet, la televisión, la radio etc. Los consumidores que pertenecen a la Unión Europea, disfrutan una garantía sobre un grado de protección adicional, establecida para todos los consumidores en la Unión.

En otras palabras, “Bookjoy” tiene que servir y en el mismo tiempo proteger a sus consumidores. Debe funcionar de tal manera, que va a garantizar a sus clientes la eficacia y la formalidad de su actividad. Actuando con claridad, y facilitando la accesibilidad a sus

servicios, se preocupa de la protección de los datos de carácter personal tratados, certifica un nivel alto de seguridad en la transacción monetaria a través de Internet para la compra de sus bienes, mejora su presencia en la Red, garantiza claridad en la tutela de los derechos etc., posibilitando cambios, devoluciones o cancelaciones de los pedidos o los libros comprados, sin la necesidad de ninguna explicación, justificación y sin compensación económica.

7. Anexos

Anexo I. Documento de autorización

Para la realización de la función
por un plazo de (tiempo)

El responsable del fichero:

Función:

Dirección o correo electrónico:.....

Teléfono:

Fecha:

Firma:

autoriza a:

El responsable de seguridad:

Función:

Autorización:

.....

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

Fecha:

Firma:

Anexo II. Registro de incidencias

Tipo de incidencia:

.....

Fecha de lo sucedido:

Hora de lo sucedido:

Lugar:

Identificación del personal responsable del procedimiento de incidencias:

.....

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

Función:

Firma:

Identificación del personal afectado:

.....

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

Función:

Firma:

Descripción de lo sucedido:

.....

.....

.....

Efectos y consecuencias:

.....

.....

.....

Acciones correctoras:

.....
.....
.....

Recomendaciones:
.....
.....
.....

Anexo III. Funciones y obligaciones del personal

Identificación del autorizado:

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

Autorización:.....

.....

Autorizado por:

Función:

.....

Obligación:.....

.....

.....

Prerrogativas del acceso:

.....

.....

Fecha del empiezo de la autorización:

Firma del autorizado:

Firma del responsable de la autorización:

Anexo IV. Estructura de los ficheros

Fichero:

Número de inscripción del fichero:

Finalidad:

Tipo de los datos almacenados:

Número de datos almacenados:

Ubicación del fichero:

Tipo de soporte:

Fecha de creación del fichero:

Fecha de última modificación del fichero:

Responsable del fichero:

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

Notas relativas a las características del fichero:

.....

.....

.....

Firma de responsable:

Anexo V. Responsable de Seguridad

Responsable del fichero:

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

Designa a:

Responsable de Seguridad:

Función:

.....

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

que controle y coordine el cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas en el Documento de Seguridad y que autorice a otros responsables para el tratamiento apropiado de los ficheros de los datos de carácter personal.

Fecha:

Firma de Responsable del Fichero:

Firma de Responsable de Seguridad:

Anexo VI. Controles de verificación

Número de control:

Objeto de verificación:

.....

Fecha:

Hora:

Realizada por:

Función:

.....

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

Resultados del control de la verificación:

.....

.....

.....

Firma:

Anexo VII. Auditoría

Número de auditoría:

Objeto de la auditoría:

.....

Fecha:

Hora:

Realizada por:

.....

Función:

.....

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

Observaciones:

.....

.....

.....

Conclusiones:

.....

.....

.....

Recomendaciones:

.....

.....

.....

Medidas correctoras:

.....

.....

.....

Riesgo estimado:
.....
.....
.....

Plazo de implementación:

Coste de modificación:

Planes de continuidad:
.....
.....
.....

Firma:

Anexo VIII. Registro de Entrada de Soportes

Tipo de soporte:

Número de soporte:

Fichero de origen de los datos:

Tipo de información que contiene el soporte:

.....

Número de soportes recibidos:

Forma de envío:

Persona que entrega el soporte:

.....

Persona autorizada para la recepción del soporte:

.....

Función:

.....

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

Fecha y hora de la entrada:

Firma del receptor del soporte:

Anexo IX. Registro de Salida de Soportes

Tipo de soporte:

Número de soporte:

Fichero de origen de los datos:

Tipo de información que contiene el soporte:

.....

Número de soportes enviados:

Forma de envío:

Persona responsable de la entrega del soporte:

.....

Función:

.....

Dirección o correo electrónico:

Teléfono:

Persona que recibe el soporte:

Fecha y hora de la salida:

Firma de la persona que entrega el soporte:

Anexo X. Inventario de Soportes

Altas:

Fichero:

Finalidad del fichero:

.....

Tipo de soporte:

Número de soporte:

Fecha de alta:

Bajas:

Fichero:

Finalidad del fichero:

.....

Tipo de soporte:

Número de soporte:

Razón por la baja:

.....

Fecha de baja:

Anexo XI. Merchant Application Form

MERCHANT APPLICATION FORM

Dear Client,

Please provide the following information along with the last 6 months processing history coming from a third party. We would appreciate if the data will be typed. Thank you.

Company Information*

Company Details		Corporate Company Details*	
Trading Name:	Optimus Carrental Ltd.	Trading Name:	Optimus Carrental Ltd.
Company URL:	www.optimuscarrental.com	Company URL:	www.optimuscarrental.com
Full address:	Bul. Partizanski Odredi 99 2/11, 1000 Skopje, Republic of Macedonia	Full address:	Bul. Partizanski Odredi 99 2/11, 1000 Skopje, Republic of Macedonia
Telephone:		Telephone:	
Fax:		Fax:	
E-mail:	contact@optimuscarrental.com ; info@optimuscarrental.com	Fax:	
Incorporation Date:	28.07.2009	E-mail:	contact@optimuscarrental.com ; info@optimuscarrental.com
Incorporation No.:	6500854	Registration Date:	28.07.2009
Company Owner's Details		CEO's Details	

First Name:		First Name:	
Last Name:		Last Name:	
National ID:		National ID:	
Street:		Street:	
City:		City:	
State:		State:	
Country, zip code:		Country, zip code:	
Phone:		Phone:	
Fax:		Fax:	
Email address:		Email address:	
Authorized Signatories			
Name:			
Full Home Address:			
Passport No.:			
Name:			
Full Home Address:			
Passport No.:			

Merchant Website

WEBSITE URLs			
URL	Industry	Product/ Service Description	
www.optimuscarrental.com	Booking (carrental services)	Booking (reservations) for carrental services which are provided by Car rental	

		companies (online broker for car rental services)	

Business-model

Please describe your business-model:
Marketing strategy

Skopje 11.08.2009

Name, Signature of company's authorized signatory

Place and date

Processing History

PROCESSING INFORMATION	
Transaction currencies:	/
Settlement currency:	/
Expected monthly volume amount:	Eur 2.000,00 – eur 5.000,00
Expected monthly transactions:	100 – 150

<i>PAYMENT & RISK INFORMATION</i>	
Former processor:	/
Reason for leaving:	/
Other payment methods used:	/
Detail all fraud tools:	/
<i>MISCELLANEOUS</i>	
Software:	

Skopje 11.08.2009

Name, Signature of company's authorized signatory

Place and date

Risk Management Questionnaire	
What products do you sell on your website? Please detail price range.	Booking of rent a car services (price range from eur 10,00 to eur 500,00)
Do all products belong to the same MCC code?	
Please specify the major countries your clients are coming from.	international
Are there any specific countries which you block? <i>Please detail.</i>	no
How many items do you allow per single transaction?	Booking of single car
Do you have an appropriate privacy/anonymity policy for your customers?	yes
Do you have Affiliates programmes? Are they involved in your processing?	no

How does your customer support work? (mail/phone, hours)	contact@optimuscarrental.com ; info@optimuscarrental.com ; (the phone number); from 09 till 17 central European time
Membership details	
Please detail all membership packages and prices available. Is it recurring? Do you give VIP membership? (What are the benefits?)	No membership packages
Do you offer more than one account per card holder?	no
Do you have free trial membership? What is your strategy on end of it?	no
Do you require registration and credit card details before the free trial membership?	/
<i>If yes, do you send it for pre authorization?</i>	/
How do you handle customers who ask to cancel/stop their membership?	/
Product Shipment	
What is the shipment fee per order? Please specify the price you charge for US residents, and worldwide.	Nature of the business does not require shipment (the customer receives a voucher via e-mail)
When is the customer charged for his purchase, in advance or upon receipt of the product?	On the site the customer is charged only for a booking service, and he pays the rest of the amount for a specific rent on pick up location with the car rental provider
What is the delivery time you commit to once the payment has been completed and cleared?	After 24 hours of payment authorisation the voucher is issued and then the payment will be cleared, if not the funds are released
What is your refund/cancellation policy?	Refund and cancellation is only possible if the customer has opted for a cancellation protection option. It is considered if the cancellation has been submitted 48 hours before the start of the pick up time. In case of refund, the amount charged for

	cancellation protection is not refundable
Do your customers get a reservation code in order to be able to track their product?	Yes, with the reservation code they can edit or cancel their reservation or pick up a voucher directly on the web site
Are there different types of delivery, such as UPS; registered mail; etc...? Please detail.	/
Please describe refund and cancellation policy.	In order for the customer to be eligible for a cancellation he must previously opt for a cancellation protection which is an additional cost. If the cancellation protection is taken the customer can cancel the reservation any time before 48 hours before the pick up time. In such case the refund will be effected for the amount the customer paid less the cancellation protection fee and the administrative fee
Do you offer insurance in cases in which the product is damaged?	/
Does he need to pay an additional amount for this insurance service?	/
Can a customer return the product within a certain period of time? <i>If so, does he get a full refund?</i>	/
Payment	
Does your business use other payment methods than credit card? Please specify.	<i>no</i>
Do you allow more than one account card holder?	<i>yes</i>
Do you allow P.O. box as address field? If no, how do you control it?	<i>No (all fields about address data mandatory and the system does not allow further steps until they are filled)</i>
Email receipts are sent upon order?	<i>yes</i>
Do you have a team being responsible for fraud matters? <i>If yes, please detail any fraud tools you are using</i>	<i>no</i>
Do you ask the user for additional identification documents after a certain period of	<i>no</i>

time?	
Please name all fields you ask your customers before transaction.	Organization (optional); VAT no (optional); First Name; Last Name; Address; City; Post code/ZIP; State/territory/province (optional); Country; Private phone number; Work phone number (optional); Fax number (optional); e-mail; Driver's age.

Banking Information

Bank name	
Account #:	
Swift / BIC Code	
IBAN #:	
Bank's Full address	
Beneficiary/ies name/s	Optimus Carrental Ltd.
Beneficiary/ies full address/es	Bul. Partizanski Odredi No. 99 2/11, 1000 Skopje, Macedonia
Contact Person's name	
Contact Person's telephone#	
Contact Person's fax#	
Contact Person's email	

Processing Record

Mastercard

Specification	Last month	2 Months ago	3 Months ago	4 Months ago	5 Months ago	6 Months ago
Sales volume						
No. of transactions						
Volume						

chargeback						
No. of chargebacks						
Chargeback volume ratio						
Chargeback ratio by count						
Volume of refunds						
No. of refund transactions						
Refund ratio by volume						
Refund ratio by count						

VISA

Specification	Last month	2 Months ago	3 Months ago	4 Months ago	5 Months ago	6 Months ago
Sales volume						
No. of transactions						
Volume chargeback						
No. of chargebacks						
Chargeback volume ratio						
Chargeback ratio by count						
Volume of refunds						

No. of refund transactions						
Refund ratio by volume						
Refund ratio by count						

Declaration Letter

As part of our policy, we ask the owner of the website to sign this declaration.

Please sign it and fax/email back to us.

I _____ with ID number _____, hereby confirm to be the owner of the website www.optimuscarrental.com

I also declare on behalf of the company Optimus Carrental Ltd., registration number 6500854, to have full control and authorization of the website content.

Furthermore, this website is restricted only for members above the age of 18.

I acknowledge and agree that I will not use the gateway processing system for transactions relating to:

- a) Sales made under a different trade name or business affiliation than indicated on this Agreement or otherwise approved by the gateway in writing;
- b) Fines or Penalties of any kind, losses, damages or any other costs that are beyond the Total Sale Price;
- c) Any transaction that violates any law, ordinance, or regulation applicable to my business;
- d) Goods which I know will be resold by a customer whom I reasonably should know is not ordinarily in the business of selling such goods;
- e) sales by third parties;
- f) Any other amounts for which a customer has not specifically authorized payment through the gateway;
- g) Cash, traveller's checks, Cash equivalents, or other negotiable instruments; or
- h) Amounts which do not represent a bona fide sale of goods or services by me.

Skopje 11.08.2009

Name, Signature of company's authorized signatory

Place and date

8. Bibliografía

- Manual de Derecho Informático, Miguel Ángel Davara Rodríguez, 10^a Edición, 2008
ISBN: 978-84-8355-819-5
- Factbook Comercio Electrónico, Davara & Davara Asesores Jurídicos, 3^a Edición,
2004
ISBN: 84-9767-905-9
- Análisis del Real Decreto 1720/2007: El Reglamento de la LOPD, Miguel Ángel
Davara Rodríguez, 2008
ISBN: 978-84-612-4744-8
- Guías de Seguimiento y Manuales, proveídos para la 2^a Edición de MAC-TIC, UBU,
2009-2010
- Marketing Management, Philip Kotler, 11th Edition, Prentice Hall, 2002
- Customer relationship management, Stanley A. Brown, 2000, Canada
ISBN: 0-471-64409-9
- Project Management, Keith Lockyer, James Gordon, 6th Edition, 1996, Great Britain,
ISBN: 0-273-61454-1
- Маркетинг истражување [Research Marketing], Nada Sekulovska, Marika Baseska
Gorgieska, 2nd Edition, 2004, Faculty of Economics, Skopje
ISBN: 9989-113-27-0
- Маркетинг [Marketing], Bosko Jakovski, Snezana Ristevska-Jovanovska, 7th Edition,
2004, Faculty of Economics, Skopje
ISBN: 9989-113-26-2
- Менаџмент [Management], Dr. Bobek Suklev, 4th Edition, 2004, Faculty of
Economics, Skopje
ISBN: 9989-113-49-1
- Стратегиски менаџмент [Strategic Management], Dr. Bobek Suklev, Dr. Ljubomir
Drakulevski, 2nd Edition, 2001, Faculty of Economics, Skopje

→ Páginas web consultadas:

- <http://www.davara.net>
- <http://www.davara.com>
- <http://www.tuguialegal.com>
- <https://www.agpd.es>
- <http://wikipedia.org>
- <http://www.worldwidewebsite.com>
- <http://www.e-global.es>
- <http://www.tresuvesdobles.org>
- <http://www.myownbusiness.org>
- <http://www.cecarm.com>
- <http://www.monografias.com>
- <http://www.madrid.org>
- <http://www.elmundo.es>
- <http://noticias.juridicas.com>
- <http://ec.europa.eu>
- <http://www.msc.es>
- <http://ec.europa.eu>
- <http://www.dot.tk>