

## Preguntas Frecuentes sobre Auditorías de Software

Hemos recibido varios comentarios e inquietudes en relación con los blogs publicados reciente por [Info Consulting](#) y [SoloSoft](#) relacionado con el tema de auditoría de software. Para facilitar un marco de referencia hemos recopilado en el presente documento las más reiterativas, recalcando que se trata de nuestra interpretación y vivencias de lo que está sucediendo actualmente en el mercado. Tenemos información de la existencia de cientos de procesos de este tipo en curso en juzgados civiles de las principales ciudades del país.

### ¿Por qué los fabricantes de Software auditan a sus clientes?

Los fabricantes de software (comúnmente conocidos como ISVs) viven del licenciamiento de sus productos, cuya propiedad intelectual está protegida por leyes en todo el mundo (tanto a nivel local, nacional e internacional). De la misma forma como ninguna empresa o persona regala sus productos o servicios, los fabricantes de software tienen claramente definida y delimitada la utilización de sus productos ya sea en los acuerdos de licenciamiento por volumen o en los acuerdos de licenciamiento de usuario final (EULA). Estas auditorías buscan proteger estos derechos y de paso (si es el caso) incrementar los ingresos al descubrir brechas en el licenciamiento por parte de un cliente.

### ¿Por qué seleccionaron a nuestra empresa para una auditoría?

Hoy en día la probabilidad de una auditoría de software es alta. Según estudio reciente de Gartner de finales del año pasado, el porcentaje de clientes que han sido auditados al menos una vez en el último año pasó del 61 al 65% en mercados desarrollados como Estados Unidos donde la tasa de piratería es inferior a la de nuestra región y a la del promedio mundial.

En esta época de internet existe información disponible de toda índole. Los fabricantes suelen saber qué tiene licenciado un cliente y cruzan esta información con indicadores tal como número de empleados que reporte un cliente o número de computadores que pueda tener. Adicionalmente se pueden generar alertas cuando se publica información relacionada con una fusión o adquisición, ampliación de cobertura geográfica, desarrollo de nuevos productos, etc.

Los equipos de “compliance” de los fabricantes están analizando y cruzando esta información del cliente con promedios de la industria e historial de compra del mismo para analizar si puede existir un caso que amerite una revisión.

Recuerde que si su empresa licencia productos de software vía cajas (FPP) o software pre-instalado (OEM) este nunca queda registrado en los sistemas del fabricante a nombre del usuario final ya que se asemejan a cheques al portador. Los precios de estos productos (a pesar de tener generalmente unas condiciones de uso más restrictivas) suelen ser más atractivos, pero tenga presente que por lo general este tipo de productos no se refleja en el historial de compras del fabricante.

### ¿Tienen los fabricantes el derecho de auditarnos?

Efectivamente sí pueden. Tanto la ley como los acuerdos de licenciamiento permiten que los fabricantes puedan auditar a sus clientes. Les sugerimos que lean los términos y condiciones de sus acuerdos de licenciamiento para mayores detalles.

### ¿Quiénes pueden auditarnos?

Cada fabricante tiene una estrategia diferente. Algunos prefieren auditar directamente, otros se pueden apoyar en terceros - mediante un apoderado (firma de abogados o utilizando la figura de la BSA), un Partner de SAM (gestión de activos de software) del fabricante o una entidad del gobierno (Dian, Supersociedades, etc.).

## **He recibido ofertas de algunos Partners de SAM para una revisión gratuita, ¿Debemos aceptarla?**

Los Partners de SAM (Gestión de Activos de Software) de los fabricantes tienen experiencia en la implementación de mejores prácticas y en los procesos de revisión. Sin embargo, la primera inquietud que deben resolver es si la lealtad de ese Partner es con Usted como cliente o con el fabricante. Normalmente estas revisiones gratuitas son pagadas por el fabricante y suele existir una cuota de este tipo de actividades. Al ser fondeadas por el fabricante, el Partner tendrá la obligación de compartir los resultados con su patrocinador. En caso que decida aceptar la oferta, tenga claro si el Partner compartirá los resultados o de lo contrario haga firmar un acuerdo de confidencialidad.

## **¿Qué debo hacer cuando llegue la visita?**

Estas son nuestras sugerencias:

- Verifique que sí tienen una orden o poder válido para hacer la auditoría
  - Hay abogados y vendedores inescrupulosos que no tienen la debida autorización de Microsoft u otros fabricantes
- Atiéndalos amablemente, rechazarlos es buscar un problema mayor
- Colabore con la auditoría
  - Si es solo de la Dian, ellos no están autorizados a revisar el contenido de sus computadores, le solicitarán a una persona de su empresa que lo opere según sus instrucciones
  - Las auditorías o visitas generadas por la Fiscalía, si les permite examinar sus computadores por parte de los peritos o personal autorizado
- Trate de acompañarlos a toda hora si están examinando sus equipos
- Mientras tanto, si es posible, haga que otra persona prepare toda la información sobre pruebas de su licenciamiento (deseable es tener siempre esta información actualizada)
- Al terminar la visita, su empresa debe recibir tanto un acta de la visita, como copia del informe de toma de inventario y lo que la autoridad considera que hay como faltante. Es muy importante que esto no falte y que ustedes la firmen aceptando, o dejando constancia de lo que ustedes no comparten.
- Si encontraron software sin licencias, NO DESINSTALE, si ya fue detectado, eso solo generaría más sospechas o problemas. Es como borrar las huellas digitales de una pistola en un caso policial
- Si encontraron licencias faltantes, espere a que les sea comunicada la sanción y/o listado de los productos y cantidades que deberá adquirir. Si ustedes no están de acuerdo con esa comunicación, consulte a un experto y busque asesoría para solicitar una reunión con los abogados o entidad auditora para exponer sus puntos de vista
- Además de visitas, ustedes también pueden recibir por correo electrónico o telefónicamente, instrucciones para llenar un formato con sus licencias o software instalado, o para ejecutar un programa de toma de inventario “automático”.
  - Importantísimo verificar la veracidad y autoridad de la persona que los contacta
  - Si tiene dudas, consulte un experto antes de entregar información o correr programas en su red
  - Algunos de estos programas pueden enviar en forma automática el inventario del software instalado vía correo electrónico a una dirección predeterminada. Valide si este es el caso y si usted está de acuerdo con este procedimiento.

### **¿Qué pasa si en una auditoría nos encuentran algún faltante?**

La respuesta varía según el fabricante, de quien realiza la visita y del monto del faltante. Si el déficit es bajo puede que la acción se limite a una invitación amigable para que se normalice en un plazo determinado al adquirir las licencias faltantes detectadas en la auditoría.

Si el faltante es significativo y es realizado por un tercero suele existir una multa con dos componentes:

- Indemnización a pagarle al fabricante: la cual puede ser del máximo valor comercial del faltante (100% del valor comercial al máximo precio de lista) o de los intereses de mora del valor del dinero en el tiempo desde la fecha de instalación de los productos.
- Pago al tercero por su gestión: la cual suele oscilar entre el 20 y 30% de la indemnización pagada al fabricante.

De igual forma, algunos terceros (tales como Supersociedades, DIAN o fiscalía) podrán imponer multas adicionales, las cuales pueden ser inclusive más onerosas.

### **¿No sabía que lo que estaba haciendo era ilegal?**

Aunque el tema de licenciamiento es complejo y dinámico, el desconocimiento de la ley y de los términos y condiciones no lo exime de su responsabilidad. Si no tiene el conocimiento en casa, puede apoyarse en un tercero que sea imparcial para ayudarlo a esa labor.

Hemos visto casos donde un cliente termina comprando ediciones inapropiadas (ya sea por equivocaciones internas o un asesoramiento inadecuado) que se convierten a la larga en un mayor costo. La compra de licenciamiento se ha vuelto muy transaccional (commodity) donde no se suele valorar la experiencia y valor agregado de un canal o de un asesor externo que vele por los intereses del cliente, de la misma forma que lo hace un auditor financiero o asesor tributario entre otros.

### **¿Si pago la multa puedo seguir utilizando el software?**

La multa es la penalización retroactiva por no haber pagado oportunamente la utilización del software en el momento adecuado. Generalmente los fabricantes suelen dar un plazo adicional (usualmente de 1 mes) para que el cliente licencie los productos que estaban ilegales y que va a seguir utilizando. Es decir, debe pagar por aparte el licenciamiento además de la penalización respectiva.

### **¿Los conceptos de las partes que realizan la auditoría son acertados e inapelables?**

El tema de licenciamiento es muy complejo y dinámico. Las métricas y términos y condiciones suelen variar a través del tiempo – inclusive pueden diferir de un producto a otro dentro de un mismo fabricante.

La interpretación de los conceptos se basa en experiencia, interpretación de términos y condiciones y análisis de escenarios. Por lo tanto pueden existir diferentes interpretaciones a una situación puntual. El auditor suele inclinarse para favorecer los intereses de quien lo contrató, usted deberá buscar apoyo para defender los suyos si la situación lo amerita y si tiene fundamentos para sus argumentos.

Reiteramos que el tema de licenciamiento es muy complejo y los peritos no se escapan de esta realidad. Hemos visto reportes con graves imprecisiones en la interpretación de los derechos de uso de los productos. Es decir, de la misma forma que un policía le puede poner a un conductor una multa injusta, pueden existir casos de multas sin fundamento.

### ¿Qué pasa si no legalizo y/o pago la indemnización?

La violación de los derechos de autor es un asunto grave castigado por las leyes. El fabricante podrá emprender un proceso penal o civil para proteger sus intereses y propiedad intelectual.

### ¿Qué debo hacer entonces?

- Respetar los derechos de autor y la propiedad intelectual
- Utilice los acuerdos de licencias por volumen cuando sea apropiado
- Sea consciente de la limitante de cajas y OEM en cuanto a la gestión de los activos de software.
- Mejorar el registro y la centralización de los contratos
- Definir y documentar las políticas de adquisición y reutilización software y perfiles de usuario
- Definir e implementar estándares de software
- Implementar una solución de inventario para controlar con precisión las instalaciones
- Lleve un registro central de licencias y conciliar contra el uso de las mismas
- Revisar las cláusulas de auditoría en los contratos de licencia
- Apóyese en la interpretación de los Derechos de Uso de los Productos
- Tener una tercera parte para validar sus números, procesos y estrategias (análisis de calidad) y defender sus intereses en el evento de una auditoría

Toda la información incluida en esta publicación es verificada lo mejor posible, pero no somos responsables por errores que puedan quedar publicados. Si es del caso, haremos las correcciones necesarias posteriormente. Las opiniones son nuestras y no las de Microsoft u otros fabricantes. Nos gustaría recibir sus comentarios enviando un correo a:

**INFO Consulting S.A.S.:** [info@infoconsulting.co](mailto:info@infoconsulting.co) - Teléfono +57 4 444 2481- **Medellín.** Blog: <http://infoconsulting.co/blog/>

**Solosoft SAS:** [sol@solosoft.com](mailto:sol@solosoft.com) Teléfono +57 1 745-0990- **Bogotá.** Blog: [www.licenciamiento.co](http://www.licenciamiento.co)