

MODELO DE CONTRATO DE CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

En, a de de

REUNIDOS

DE UNA PARTE, (...) mayor de edad, con D.N.I. número (...) y en nombre y representación de (...), en adelante el “**CLIENTE**”, domiciliada en (...), calle (...) nº (...), C.P. (...) y C.I.F. (...).

DE OTRA PARTE, (...) mayor de edad, con D.N.I. número (...) y en nombre y representación de la mercantil (...), en adelante el “**PROVEEDOR**”, domiciliada en (...), calle (...) nº (...), C.P. (...) y C.I.F. (...).

El **CLIENTE** y el **PROVEEDOR**, en adelante podrán ser denominadas individualmente la “**Parte**” y conjuntamente las “**Partes**”, reconociéndose mutuamente capacidad jurídica y de obrar suficiente para la celebración del presente Contrato

EXPONEN

PRIMERO: Que el **CLIENTE** está interesado en la contratación del servicio de centro de atención de llamadas para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas, ya sean entrantes o salientes, con el propósito de dar soporte a las operaciones diarias de su negocio. Y garantizar la atención, orientación e información a los usuarios de su negocio, sin necesidad de desplazarse a la sede del **CLIENTE**.

SEGUNDO: Que el **PROVEEDOR** es una empresa especializada en la prestación de servicios de atención personal a través de líneas telefónicas e Internet.

TERCERO: Que las Partes están interesadas en celebrar un contrato de centro de atención de llamadas en virtud del cual el PROVEEDOR preste al CLIENTE el servicio de centro de atención de llamadas:

Que las Partes reunidas en la sede social del CLIENTE, acuerdan celebrar el presente contrato de CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, en adelante el “**Contrato**”, de acuerdo con las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

En virtud del Contrato el PROVEEDOR se obliga a prestar al CLIENTE el servicio de centro de atención de llamadas telefónicas, a través los recursos técnicos y humanos necesarios, para que los usuarios del CLIENTE puedan realizar los trámites y gestiones que necesiten realizar con el CLIENTE, sin desplazarse a la sede del CLIENTE. El PROVEEDOR comunicará, a través de llamadas telefónicas, a los usuarios del CLIENTE información sobre ofertas y las distintas campañas que realice el CLIENTE. De todo ello, el PROVEEDOR realizará informes estadísticos que entregará mensualmente al CLIENTE. En adelante los “**Servicios**”, en los términos y condiciones previstos en el Contrato y en todos sus Anexos.

SEGUNDA.- TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. Los Servicios se prestarán en los siguientes términos y condiciones generales:

2.1.1. El PROVEEDOR responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de los trabajos objeto del Contrato.

2.1.2. El PROVEEDOR se obliga a gestionar y obtener, a su cargo, todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que pudieren ser necesarias para la realización de los Servicios.

2.1.3. El PROVEEDOR se hará cargo de la totalidad de los tributos, cualquiera que sea su naturaleza y carácter, que se devenguen como consecuencia del

Contrato, así como cualesquiera operaciones físicas y jurídicas que conlleve, salvo el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) o su equivalente, que el PROVEEDOR repercutirá al CLIENTE.

2.1.4. El PROVEEDOR guardará confidencialidad sobre la información que le facilite el CLIENTE en o para la ejecución del Contrato o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Se excluye de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por el CLIENTE, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente. Este deber se mantendrá durante un plazo de tres años a contar desde la finalización del servicio.

2.1.5. En el caso de que la prestación de los Servicios suponga la necesidad de acceder a datos de carácter personal, el PROVEEDOR, como encargado del tratamiento, queda obligado al cumplimiento de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 y demás normativa aplicable.

El PROVEEDOR responderá, por tanto, de las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que destine los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos. A tal efecto, se obliga a indemnizar al CLIENTE, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del PROVEEDOR de lo dispuesto tanto en el Contrato como lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

A los efectos del artículo 12 de la Ley 15/1999, el PROVEEDOR únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones del CLIENTE y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que el PROVEEDOR destine

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.

El PROVEEDOR deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. A estos efectos el PROVEEDOR deberá aplicar los niveles de seguridad que se establecen en el Real Decreto 1720/2007 de acuerdo a la naturaleza de los datos que trate.

Los usuarios podrán, en cualquier momento, ejercitar los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación de sus datos personales, enviando por carta certificada, la solicitud indicando los motivos y junto con la fotocopia del DNI, a la dirección (...) *[indicar dirección]* del PROVEEDOR.

- 2.1.6. El PROVEEDOR responderá de la corrección y precisión de los documentos que aporte al CLIENTE en ejecución del Contrato y avisará sin dilación al CLIENTE cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.
- 2.1.7. El PROVEEDOR responderá de los daños y perjuicios que se deriven para el CLIENTE y de las reclamaciones que pueda realizar un tercero, y que tengan su causa directa en errores del PROVEEDOR, o de su personal, en la ejecución del Contrato o que deriven de la falta de diligencia referida anteriormente.
- 2.1.8. Las obligaciones establecidas para el PROVEEDOR por la presente cláusula serán también de obligado cumplimiento para sus posibles empleados, colaboradores, tanto externos como internos, y subcontratistas, por lo que el PROVEEDOR responderá frente al CLIENTE si dichas obligaciones son incumplidas por tales empleados.

2.2 El PROVEEDOR prestará los Servicios en los siguientes términos y condiciones específicos:

2.2.1 El centro de atención de llamadas deberá estar dispuesto con los medios técnicos y humanos necesarios para:

- a) Atender llamadas entrantes de los usuarios
- b) Realizar llamadas de información y de ofertas a los usuarios.
- c) Gestionar un sistema de contestador automático.
- d) Ofrecer respuesta a los mensajes recogidos en el contestador automático.
- e) Servicio de grabación de las conversaciones realizadas a través del centro de llamadas.
- f) Supervisión de los operadores con controles de calidad, a través de encuestas de satisfacción de los usuarios.
- g) Realizar informes estadísticos relacionados con los distintos servicios.

El sistema deberá tener capacidad de recibir y generar desde y hacia los usuarios:

- h) Recepción, transferencia y generación de llamadas telefónicas.
- i) Respuesta interactiva de voz.
- j) Emisión y recepción de mensajes fax.
- k) Distribución automática de llamadas.
- l) Grabación de conversaciones.

El CLIENTE deberá tener unos medios informáticos adecuados para la conexión vía Internet con el PROVEEDOR.

- 2.2.2 El centro de atención de llamadas estará disponible 24 horas al día de lunes a domingo.
- 2.2.3 Los servicios se prestarán desde la sede del PROVEEDOR.
- 2.2.4 El tiempo de espera de las llamadas entrantes será de 15 segundos como máximo. Este tiempo de espera deberá cumplirse en el 80% de las llamadas. En el momento de máximo volumen de afluencia de llamadas, las que no puedan ser atendidas, serán derivadas a un contestador automático. El PROVEEDOR garantiza la atención del 99 % de las llamadas.
- 2.2.5 Los usuarios del sistema serán atendidos, en primer lugar, por una respuesta interactiva de voz, que les presentará una serie de opciones que podrán ser elegidas a través del teclado del teléfono, una vez discriminadas las llamadas pasarán al operador correspondiente.
- 2.2.6 En cada llamada, entrante o saliente, antes de iniciar la conversación, se informará al usuario de la posibilidad de que la conversación sea gravada.
- 2.2.7 Cada llamada tendrá un número de incidencia. Cualquier llamada o gestión realizada en una incidencia quedará registrada, de ese modo, cada incidencia tendrá su propio historial y se accederá a él en el momento que el usuario indique el número de la incidencia. Cada incidencia estará vinculada al usuario que la inicie.
- 2.2.8 Los operadores que realicen la atención a los usuarios del CLIENTE deberán tener capacidad de trabajo en equipo, facilidad de comunicación, demostrar estabilidad emocional y tener una voz agradable.
- 2.2.9 El PROVEEDOR podrá tener un número distinto de operadores, según la hora y el número de entradas de llamadas, atendiendo a los usuarios del CLIENTE.
- 2.2.10 La capacitación de los operadores correrá a cargo del CLIENTE. Antes del inicio del servicio de este contrato, los operadores recibirán formación para dar servicio a los usuarios del CLIENTE. También antes de realizar cualquier campaña de ofertas, captación de clientes, etc., el CLIENTE instruirá a los operadores sobre la campaña y forma de actuación. La

capacitación tendrá como fin principal que los operadores informen, asesoren y atiendan cualquier inquietud de los usuarios.

- 2.2.11 Los operadores tendrán acceso a la página web del CLIENTE. Cada operador tendrá un código y una clave para acceder a los datos de la web y desarrollar su trabajo a través de la web, con las necesidades de los usuarios. Todos los accesos, modificaciones, etc., quedarán registrados en la página web del CLIENTE.
- 2.2.12 Los operadores podrán cambiar los datos facilitados por los clientes: direcciones, medios de pago, etc., en los datos que consten en la página web del CLIENTE.
- 2.2.13 La puesta en marcha del servicio del centro se realizará servicio por servicio. Una vez comprobado el buen funcionamiento del servicio puesto en marcha, se seguirá con el siguiente, hasta completar el funcionamiento del centro de atención de llamadas
- 2.2.14 El PROVEEDOR comunicará al CLIENTE cualquier incidencia, anomalía o mal funcionamiento del sistema o de la página web del CLIENTE.
- 2.2.15 El PROVEEDOR realizará mensualmente informes estadísticos sobre el número de llamadas y las franjas horarias en que se realicen. Una copia de los informes se la entregará al CLIENTE.
- 2.2.16 El PROVEEDOR ejecutará el Contrato realizando de manera competente y profesional los Servicios, cumpliendo los niveles de calidad exigidos.

TERCERA.- POLÍTICA DE USO

- 3.1 El CLIENTE es el único responsable de determinar si los servicios que constituyen el objeto de este Contrato se ajustan a sus necesidades.
- 3.2 El servicio tendrá como objetivo realizar la atención al cliente a través del teléfono con unos niveles de calidad óptima.
- 3.3 La atención de cada llamada se realizará como si la consulta o queja fuese una parte esencial para el desarrollo del negocio del CLIENTE.
- 3.4 El PROVEEDOR no garantiza que el servicio de atención de llamadas pueda proporcionar capacidad suficiente para responder a “picos de

demanda” que aumenten significativamente los volúmenes estimados actualmente por el CLIENTE.

CUARTA.- PRECIO Y FACTURACIÓN.-

4.1 El precio del Contrato es de:

Servicio de atención de llamadas (...) IVA excluido.

Servicio de realización de ofertas (...) IVA excluido.

Servicio de realización de la campaña (...) [*indicar denominación de la campaña*] (...) IVA excluido.

4.2 El pago de las facturas se realizará, mediante transferencia bancaria a los 30 días de la fecha de recepción de la factura a la siguiente cuenta corriente titularidad del PROVEEDOR: (...) [*indicar n° de cuenta*].

QUINTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del presente Contrato es de (...) [...] a partir de la fecha referida en el encabezamiento del Contrato. El Contrato podrá ser prorrogado expresamente y por escrito.

SEXTA.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

6.1 Todos los Servicios prestados por el PROVEEDOR se realizarán por personal especializado en cada materia. El personal del PROVEEDOR dispondrá de todo el material necesario, adecuado y actualizado, para prestar los Servicios.

6.2 Las averías o el mal funcionamiento de los Servicios se comunicarán al PROVEEDOR en su domicilio a través de llamada telefónica o envío de fax.

6.3 Los problemas se resolverán en un período máximo de (...) [*establecer distintos plazos a tendiendo a la gravedad de la incidencia, leve, grave,*

crítica. las penalizaciones se deben definir también en función de la gravedad de la incidencia]

6.4 Se entiende por incidencia crítica: las incidencias que, en el marco de la prestación de los Servicios, afectan significativamente al CLIENTE. *[si se pueden establecer parámetros objetivos mejor]*

- Se entiende por incidencia grave: las incidencias que, en el marco de la prestación de los Servicios, afectan moderadamente al CLIENTE. *[si se pueden establecer parámetros objetivos mejor]*
- Se entiende por incidencia leve: las incidencias que se limitan a entorpecer la prestación de los Servicios. *[si se pueden establecer parámetros objetivos mejor]*

La reparación se realizará en los siguientes períodos máximos desde el aviso:

- Incidencia crítica
- Incidencia grave
- Incidencia leve

6.5 El estado de los Servicios se revisará (...) *[mensualmente/bimensualmente/trimestralmente]* por el CLIENTE y el PROVEEDOR para comprobar su buen funcionamiento.

SÉPTIMA.- MODIFICACIÓN

Las Partes podrán modificar el contrato de mutuo acuerdo y por escrito.

OCTAVA.- RESOLUCIÓN

Las Partes podrán resolver el Contrato, con derecho a la indemnización de daños y perjuicios causados, en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo.

NOVENA.- NOTIFICACIONES

Las notificaciones que se realicen las Partes deberán realizarse por correo con acuse de recibo [o cualquier otro medio fehaciente que acuerden las Partes] a las siguientes direcciones:

- CLIENTE (...)
- PROVEEDOR: (...)

DÉCIMA.- REGIMEN JURÍDICO

El presente contrato tiene carácter mercantil, no existiendo en ningún caso vínculo laboral alguno entre el CLIENTE y el personal del PROVEEDOR que preste concretamente los Servicios.

Toda controversia derivada de este contrato o que guarde relación con él – incluida cualquier cuestión relativa a su existencia, validez o terminación- será resuelta mediante arbitraje DE DERECHO, administrado por la **Asociación Europea de Arbitraje de Madrid (Aeade)**, de conformidad con su Reglamento de Arbitraje vigente a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje. El Tribunal Arbitral que se designe a tal efecto estará compuesto por un único árbitro experto y el idioma del arbitraje será el (*elegir entre: castellano/catalán/euskera/gallego*). La sede del arbitraje será (*elegir entre: Madrid/Barcelona*).

Y en prueba de cuanto antecede, las Partes suscriben el Contrato, en dos ejemplares y a un solo efecto, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento

POR EL CLIENTE	POR EL PROVEEDOR
Fdo.:	Fdo.:

ANEXO

CLÁUSULA PENAL, CONVENIENTE EN CASO DE PODER SER NEGOCIADA

En virtud de la presente cláusula penal que tiene carácter cumulativo y no sustitutivo a los efectos de lo dispuesto en el artículo 1152 del Código Civil, el CLIENTE podrá aplicar las siguientes penalizaciones por incumplimiento del acuerdo de nivel de servicio:

- (...) [*por incidencia crítica*]
- (...) [*por incidencia grave*]
- (...) [*por incidencia leve*]

A los efectos de lo previsto en el artículo 1.153 del Código Civil, el PROVEEDOR no podrá eximirse del cumplimiento de sus obligaciones pagando la pena.

Asimismo, el PROVEEDOR, además de satisfacer la pena establecida, deberá cumplir las obligaciones cuyo incumplimiento se penaliza.

Las penalizaciones se detraerán del importe pendiente de pago al PROVEEDOR