

MODELO DE CONTRATO DE OUTSOURCING

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 de los servicios informáticos objetos de este contrato mediante un servicio de externalización.

SEGUNDO: Que el **PROVEEDOR** es una empresa especializada en la prestación de servicios informáticos integrales (...) [*citar los servicios*]

TERCERO: Que las Partes están interesadas en celebrar un contrato de Outsourcing en virtud del cual el **PROVEEDOR** preste al **CLIENTE** los servicios de: [*Servicio 1, Servicio 2,...*]

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

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

En virtud del Contrato el PROVEEDOR se obliga a prestar al CLIENTE los servicios de *[citar todos los servicios]*, en adelante “**los Servicios**”. Y así el CLIENTE externaliza de su empresa dichos 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.

- 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 tales obligaciones son incumplidas por tales empleados.

- 2.2. El PROVEEDOR prestará los Servicios en los siguientes términos y condiciones específicos: *[Condiciones del servicio 1, Condiciones del servicio 2, ...]*

Estos servicios se llevarán a cabo de manera que supongan una actualización de todos los sistemas del CLIENTE, llegando a la máxima eficiencia de los mismos.

- 2.2.1. Los servicios prestados por el PROVEEDOR se realizarán en los centros de trabajo del CLIENTE.
- 2.2.2. El horario de la prestación de los servicios será dentro del horario de trabajo del CLIENTE en los centros de trabajo, (...) *[indicar horario en el que se deben realizar estos servicios e incluir cuando proceda fines de semana y festivos]*.
- 2.2.3. El PROVEEDOR podrá prestar el servicio a través de acceso remoto a los ordenadores del CLIENTE y desde las oficinas del PROVEEDOR.
- 2.2.4. Con el fin de responder a las necesidades del CLIENTE el PROVEEDOR realizará una auditoria de todo el sistema informático. Para realizar esta auditoria el encargado de informática del CLIENTE estará a disposición del PROVEEDOR y le facilitará todo lo que necesite.
- 2.2.5. El CLIENTE designará a un empleado para hacer de enlace con el PROVEEDOR. El CLIENTE y sus empleados colaborarán con el PROVEEDOR y sus técnicos para llevar a buen fin todas las obligaciones derivadas de este contrato.
- 2.2.6. Una vez realizada la auditoria, el CLIENTE deberá sustituir todo el hardware que esté obsoleto o averiado a juicio del PROVEEDOR. El PROVEEDOR si el CLIENTE estuviese interesado puede facilitar el hardware a sustituir en régimen de arrendamiento o de compra. Si el CLIENTE adquiere por su cuenta el hardware a sustituir, deberá adquirirlo del nivel que exija el PROVEEDOR.
- 2.2.7. El software del CLIENTE será actualizado por el PROVEEDOR, siempre que cuente con la debida licencia de uso. El que no pueda ser actualizado será sustituido inmediatamente por el PROVEEDOR según las necesidades del CLIENTE. En el supuesto que el PROVEEDOR careciera de un programa determinado, una vez adquirida la licencia de uso procedería a la instalación del mismo.

- 2.2.8. El PROVEEDOR garantiza al CLIENTE que todo el software que se instale en los equipos del CLIENTE o aquel que sea usado para implementar sus funciones, es original, y no vulnera ninguna ley, derecho o interés de tercero alguno, en especial los referidos a propiedad industrial e intelectual, y que cuenta con las correspondientes licencias de uso para funcionar. El PROVEEDOR, salvo pacto en contrario y por escrito, hará la cesión al cliente de aquellas licencias de uso sobre del software que instale en los equipos del cliente, quien se entenderá que no adquiere la propiedad de las mismas, ni el derecho de exclusividad respecto a su uso.
- 2.2.9. El PROVEEDOR instalará los dispositivos de protección que considere oportunos tanto para el hardware como para el software. El CLIENTE autoriza al PROVEEDOR a instalar estos dispositivos en todos sus centros de trabajo y en todos los terminales.
- 2.2.10. El CLIENTE autoriza al PROVEEDOR a realizar el Back Up, copias de seguridad de la información y los procedimientos de recuperación regulares del contenido y su almacenamiento. Todo ello de la información que se genere en los sistemas informáticos. En el caso de que el CLIENTE deseara contar con las copias de seguridad que se realicen, deberá solicitarlas por escrito al PROVEEDOR. El PROVEEDOR deberá guardar las copias de seguridad un periodo de [indicar tiempo] después de la finalización de este contrato o de cualquiera de sus prórrogas, avisando al CLIENTE antes de proceder a la destrucción de las copias de seguridad.
- 2.2.11. El PROVEEDOR verificará el funcionamiento de todos los sistemas informáticos al menos una vez al mes.
- 2.2.12. El servicio de asistencia técnica y “*Help Desk*” será realizado por los técnicos del PROVEEDOR.
- 2.2.13. Las comunicaciones de las averías se realizarán a los técnicos del PROVEEDOR que se encuentren en el centro de trabajo del CLIENTE. De no ser posible avisar al técnico, se comunicará al PROVEEDOR en sus oficinas a través de llamada telefónica, fax o correo electrónico. El PROVEEDOR proporcionará un informe mensual con las incidencias recogidas y el detalle de las mismas (tiempo de solución, gravedad, etc.).
- 2.2.14. Una vez avisado el PROVEEDOR de cualquiera fallo, anomalía o deficiencia en el sistema informático, procederá a su reparación conforme a la cláusula número 6.3 de este contrato.

- 2.2.15. El PROVEEDOR no responde de la falta de electricidad, comunicación, o de daños producidos por el uso inadecuado de los sistemas informáticos, así como de cualquiera causa de fuerza mayor.
- 2.2.16. Los técnicos del PROVEEDOR realizarán sesiones de capacitación con los empleados del CLIENTE cada vez que se cambie o actualice algún programa, sistema o elemento de hardware.
- 2.2.17. El PROVEEDOR y sus técnicos no están subordinados a la dirección del CLIENTE, ni siquiera cuando estén realizando su trabajo en los centros del CLIENTE.
- 2.2.18. El PROVEEDOR se compromete a no realizar los servicios objeto de este contrato a ningún competidor del CLIENTE, ya sea directo o indirecto.
- 2.2.19. El PROVEEDOR se obliga, en el caso de que el cliente lo requiera, a transferir toda la gestión del sistema informático a la terminación del presente contrato al cliente o al tercero que este designe al objeto de posibilitar la continuidad de la gestión del sistema informático.
- 2.2.20. El PROVEEDOR ejecutará el Contrato realizando de manera competente y profesional los Servicios, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los materiales del CLIENTE que tuviera que utilizar como consecuencia del Contrato.

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, por lo que el PROVEEDOR no garantiza que los servicios contratados se ajuste a las necesidades específicas del CLIENTE.

CUARTA.- PRECIO Y FACTURACIÓN.-

- 4.1 El precio del Contrato es de un pago inicial (...) *[indicar el precio inicial de cada servicio]* IVA excluido y un pago (...) *[indicar el precio de cada servicio]* mensual IVA excluido.
- 4.2 El pago de las facturas se realizará, tras la aceptación de los trabajos por el CLIENTE, 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]*.

- 4.3 Los trabajos realizados fuera de este contrato se facturarán a parte y se pagarán conforme la cláusula anterior.

QUINTA.- DURACIÓN DEI 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 acudirá previsto 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, envío de fax o de correo electrónico.
- 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.

LOGOTIPO DEL CLIENTE

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