

Identificación de las Partes

Por una parte, QLA Centro Médico, S.L., en adelante denominado "QLA", con CIF B60571049 y sede social en Avenida Roma, 159, 5ª planta, de Barcelona, código postal no. 08011 y, en su nombre y representación, Don Roman Lopezosa Estil-les, con DNI 46130442D, actuando en calidad de representante legal de la misma; y, por otra parte, el "Cliente", que se identifica a continuación:

<input checked="" type="checkbox"/>	La persona jurídica,		, con CIF no.:		, y sede social en:	
	, de:		, código postal no.:		, provincia de:	
<input checked="" type="checkbox"/>	e-mail a:					
; y, actuando en su nombre y representación:						
<input checked="" type="checkbox"/>	La persona física	Don/Doña:		, con DNI no.:		, y domicilio en:
	, de:		, código postal no.:		, provincia de:	
<input checked="" type="checkbox"/>	e-mail a:					
; actuando: - en nombre propio. <input checked="" type="checkbox"/> en calidad de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx de la mencionada entidad.						

Pactos

En este acto, las partes, reconociéndose mutuamente capacidad jurídica suficiente, suscriben en nombre propio, y/o en el de las respectivas entidades que representan, los siguientes pactos:

Pacto 1 - Objeto del Contrato: El presente contrato cubre la prestación por parte de QLA, y su utilización por parte del Cliente, de los servicios y aplicaciones de QLA que se indican en los Pactos 2 y 3 del presente contrato.

Pacto 2 - Presupuesto a Prestar: Por el presente contrato, QLA dará acceso y prestará al Cliente los servicios del tipo que se describen en los cuadros "Descripción y Tarifas de los Servicios", "Tarifas SaaS de las Aplicaciones QLA" y "Notas" recogidos en el reverso del presente contrato, cuadros que forman parte integrante del presente contrato, y que el Cliente, en este acto, reconoce haber leído y aceptar plenamente y sin reservas su contenido.

Pacto 3 - Aplicaciones a Utilizar: Por el presente contrato, las partes se autorizan mutuamente para utilizar e introducir y mantener los datos en las aplicaciones requeridas para la aplicación de los correspondientes protocolos de atención de llamadas entrantes y realización de gestiones y llamadas salientes objeto de este contrato, aplicaciones que se marcan a continuación:

<input checked="" type="checkbox"/>	VoiceMail;	<input checked="" type="checkbox"/>	PhoneManager;	<input type="checkbox"/>	BPM AuraPortal;	<input type="checkbox"/>	medDIARY;	<input type="checkbox"/>	gestDIARY;	<input type="checkbox"/>	Xxxxxxxxxx
-------------------------------------	------------	-------------------------------------	---------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	-----------	--------------------------	------------	--------------------------	------------

Pacto 4 - Presupuesto de Servicios: El Cliente solicita los servicios en la cantidad aproximada y coste estimado indicativo que se presupuesta en el cuadro "Presupuesto Estimado de Servicios", recogido al dorso del presente contrato. Los servicios facturados por QLA al Cliente serán los realmente consumidos por el Cliente, mes a mes, independientemente de cuál hubiera sido la cantidad presupuestada en el cuadro antes indicado, que es sólo una estimación indicativa del consumo previsto de los mismos.

Pacto 5 - Depósito: El Cliente conviene en formalizar un depósito inicial equivalente al importe medio mensual previsto de los servicios a prestar por QLA (ver casilla "Depósito inicial" en la última línea del cuadro "Presupuesto Estimado de Servicios" indicado al dorso del presente contrato), el cual se irá regularizando periódicamente para que reste en depósito el importe medio mensual (incluido el IVA) de los consumos de servicios de QLA efectuados por el Cliente en los doce meses anteriores o desde el inicio del servicio, el periodo que resulte menor de los dos. Se aplica un depósito mínimo inicial a establecer por cada Cliente por cada uno de los números fijos (DDI) o números móviles (SIM) dedicados, que el Cliente tenga contratados con QLA en cada momento, cuyo importe es de 60 euros. El Cliente abonará los depósitos mediante transferencia a la cuenta bancaria que indique QLA, a primer requerimiento, emitiendo ésta el correspondiente recibo. QLA se reserva el derecho a suspender la prestación de los servicios hasta no recibir el abono en cuenta de los importes de los depósitos iniciales y/o complementarios sucesivamente requeridos por QLA. En el caso de vencimiento o resolución del presente contrato, el Cliente autoriza explícitamente a que QLA le liquide el depósito o depósitos efectuados, deduciendo de los mismos eventuales impagos previos del Cliente y/o la compensación por daños y perjuicios a aplicar según se indica en el Pacto 16 del presente contrato, no más tarde de dos meses después de la fecha de vencimiento o de resolución del presente contrato, por medio de transferencia cursada a la cuenta bancaria indicada en el Pacto 8 del presente contrato.

Pacto 6 - Facturación de los Servicios: Cada mes, a mes vencido, QLA facturará al Cliente los servicios prestados. Se aplica una facturación mínima mensual de 60 euros a facturar por QLA al Cliente, por cada uno de los números fijos (DDI) o números móviles (SIM) dedicados, que el Cliente tenga contratados con QLA en cada momento. Los servicios de Alta en el sistema se facturarán cada vez que se produzcan, ya sea en el momento de inicio del servicio o en las ampliaciones de servicio posteriores, ya sea de DDI's contratados por el Cliente o de profesionales servidos.

Pacto 7 - Pago de los Servicios: El pago de los servicios facturados por QLA al Cliente será, al contado, presentando a tal efecto QLA recibo domiciliado por el importe facturado cada mes, en la cuenta bancaria del Cliente indicada en el Pacto 8 del presente contrato, el día 10 del mes siguiente al de la prestación de los servicios facturados. Si, por cualquier motivo ajeno a la responsabilidad de QLA, resultara impagado alguno de los recibos presentados al cobro por QLA, se cargará al Cliente un importe adicional de 30 euros por cada recibo impagado, como compensación por los gastos de devolución soportados y por las gestiones realizadas por QLA para conseguir el cobro. Adicionalmente, QLA procederá a la regularización del depósito según el mecanismo establecido en el Pacto 5 del presente contrato. Al producirse el impago de un recibo, para poder continuar recibiendo la normal prestación de los servicios contratados a QLA, el Cliente deberá proceder al pago inmediato del importe del recibo impagado, más el de la compensación antes indicada y el importe del depósito complementario resultante de la regularización del depósito; a primer requerimiento de QLA, mediante transferencia a la cuenta bancaria que indicara QLA para ello al Cliente. QLA se reserva el derecho a suspender temporalmente la prestación de los servicios contratados por el Cliente hasta no recibir en cuenta los importes adeudados. De resultar impagado por el Cliente alguno de los recibos presentados al cobro por QLA una segunda vez o sucesivas, ello comportará también el cargo por los gastos y gestiones de devolución antes mencionado, más el cargo del importe por la regularización del depósito, más un cargo adicional de incremento del depósito a establecer en la cantidad equivalente a una facturación media mensual adicional por cada nuevo recibo impagado. QLA se reserva el derecho a suspender la prestación de los servicios hasta no recibir el abono en cuenta de los importes antes indicados (recibo inicialmente impagado, compensación por gastos y gestiones de devolución, regularización de depósito y eventual depósito adicional).

Pacto 8 - Domiciliación: El Cliente acepta que QLA le domicilie los cargos por los diferentes servicios prestados en relación con este contrato en la:

Entidad:	Plaza:	Cuenta no.:	Entidad	Oficina	DC	Cuenta
		####	####	##	#####	

Pacto 9 - Permisos: El Cliente da a QLA, durante la vigencia de este contrato, los permisos marcados como Sí, para:

<input type="checkbox"/>	Enviarle publicidad de productos y servicios relacionados con su actividad;	<input type="checkbox"/>	Compartir fichas e historiales de clientes entre profesionales;	<input type="checkbox"/>	Grabar sus llamadas entrantes, desviadas y salientes.
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Pacto 10 - Soporte: QLA pone a disposición de los usuarios del Cliente sus servicios de soporte de usuarios en el teléfono y/o dirección de correo indicados a la derecha, servicios que se facturan al Cliente como llamadas entrantes atendidas, servicios realizados y como mensajes Off-line manuales, según las tareas de soporte realizadas aplicando las tarifas indicadas en el Pacto 2 anterior.

Pacto 11 - Medios para comunicación entre las partes: En relación con el presente contrato, las partes aceptan, como medio para notificaciones fehacientes entre las mismas, el envío de carta certificada con acuse de recibo, burofax o correo electrónico, enviados a las correspondientes direcciones de la contraparte, indicadas en el Apartado "Identificación de las Partes" del presente contrato.

Pacto 12 - Protección de datos: Con la firma del presente contrato, el Cliente autoriza expresamente a QLA a incorporar los datos personales del Cliente en el fichero automatizado de "Clientes" de QLA, notificado ante la AEPD conforme a las estipulaciones establecidas en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPDP). La finalidad de dicho fichero es la de permitir la gestión, desarrollo, tramitación, cumplimiento y mejora de la relación contractual establecida entre ambas partes, así como el envío de ofertas, promociones y nuevos servicios, bien sea por correo postal, fax, correo electrónico, SMS, MMS, o medio equivalente. Del mismo modo, el Cliente autoriza a QLA a comunicar sus datos a otras empresas del grupo QLA (Zona Médica, S.L., Expertel, S.A. y Develoop Software, S.L.) con idénticos fines. En todo momento, el Cliente podrá ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición al tratamiento de sus datos, comunicándolo a QLA por cualquiera de los medios indicados en el Pacto 11 del presente contrato, indicando claramente en dicha comunicación la referencia: "Datos Personales", detallando sus deseos e identificándose por su nombre, apellidos y dirección postal.

Pacto 13 - Acceso a datos del Cliente: El Cliente autoriza expresamente a QLA a acceder a, tratar, gestionar y modificar los datos de carácter personal, tanto los propios como los de sus Terceros (clientes, proveedores, colaboradores, ...), desde cualquier aplicación de gestión, propia del Cliente, de QLA o de otros, sólo y exclusivamente con el objeto de que QLA pueda prestar los servicios contratados en el presente contrato. La información del Cliente y de sus Terceros, ya fuera de propiedad o custodiada por el Cliente, o facilitada por los propios Terceros, a la que tenga acceso QLA o cualquiera de sus empleados en relación con los servicios contratados en el presente contrato, no será cedida ni comunicada a terceros por QLA sin la autorización expresa y por escrito del Cliente, enviada a QLA por cualquiera de los medios indicados en el Pacto 11 del presente contrato.

Pacto 14 - Confidencialidad: En atención a las obligaciones establecidas en la LOPDP, toda información, ya sea en soporte informático o de cualquier otro tipo, fichero, archivo y/o documento, a la que tenga acceso o le sea comunicada a QLA, o a cualquiera de sus empleados, en relación con el cumplimiento del presente contrato de prestación de servicios; será tratada por todos los empleados de QLA con la máxima confidencialidad y secreto. De igual modo, QLA se compromete a hacer cumplir a sus empleados con la política de seguridad implantada en la empresa y a no conservar, ni QLA ni sus empleados, tras la extinción del presente contrato, copia alguna de información confidencial o personal aportada por el Cliente o por los Terceros del Cliente, en relación con la prestación de los servicios cubiertos por el presente contrato, salvo autorización expresa y por escrito del Cliente.

Pacto 15 - Duración del contrato: Se estipula un plazo mínimo de permanencia de un mes completo por cada 3.000 euros o fracción, de facturación media mensual. El presente contrato tendrá vigencia desde la fecha de su firma hasta el 31 de diciembre de 2.009, o hasta que se cumpliera el plazo mínimo de permanencia, lo que sucediera más tarde; renovándose el mismo, de forma automática, por años naturales completos sucesivos, de no mediar antes denuncia resolutoria del mismo por escrito, enviada por cualquiera de las partes a la contraparte, con una antelación mínima a la fecha de su vencimiento de un mes completo por cada 9.000 euros o fracción de facturación mensual media, por uno de los medios indicados en el Pacto 11 del presente contrato.

Pacto 16 - Resolución del contrato: Una vez cumplido el plazo mínimo de permanencia indicado en el Pacto 15 anterior, el presente contrato podrá ser, en cualquier momento, libremente resuelto por cualquiera de las partes, sin penalización ninguna, mediante simple denuncia del mismo por escrito a la contraparte, con la antelación mínima indicada en el Pacto 15 anterior, por cualquiera de los medios indicados en el Pacto 11 del presente contrato. Cualquiera que fuese la causa, condición o parte actora de la resolución del contrato, se pacta, en concepto de compensación por los daños y perjuicios que la resolución del contrato pudiere arrojar a la contraparte: un importe a tanto alzado equivalente al de la última factura mensual girada; más, en el caso de que la resolución del contrato lo fuera anticipadamente, antes del cumplimiento del periodo mínimo de permanencia, o con un aviso con antelación menor de los indicados en el Pacto 15 anterior, un importe adicional equivalente al 50 % de la facturación media mensual; cantidad ésta a aplicar por cada uno de los eventuales meses naturales o fracción que restaran para la terminación del plazo de permanencia mínimo, o en los que se avanzara el aviso de la resolución anticipada del contrato sobre el tiempo mínimo indicado en el Pacto 15 anterior; cantidades que el Cliente autoriza a QLA a facturar y liquidar del depósito establecido por el Cliente en QLA, de ser el Cliente el que resolviera el contrato; o que el Cliente facturará y QLA pagará por transferencia a la cuenta del Cliente, si la resolución del contrato fuera por iniciativa de QLA.

Pacto 17 - Devolución de los datos: A la resolución del presente contrato, QLA devolverá al Cliente toda la información, ficheros, archivos y/o documentos recibidos, y una copia de los generados por QLA, en relación con la prestación de los servicios cubiertos por el presente contrato, contuvieran o no los mismos datos de carácter personal, privado o confidencial, ya hubieran sido facilitados a QLA por el Cliente, o por sus Terceros.

En prueba de conformidad, las partes firman este contrato en dos ejemplares igualmente originales y auténticos, formalizados a un sólo efecto, para su entrega a las mismas, en

Por el Cliente:		Por QLA Centro Médico, S.L.:	
Don/Doña:		Don: Roman Lopezosa Estil-les	
actuando:	- en nombre propio.	Actuando en calidad de representante legal de la misma.	
<input checked="" type="checkbox"/>	En calidad de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx del Cliente.	Firma y sello:	Firma y sello:

Ejemplar para el Cliente

Descripción y Tarifas de los Servicios

Servicio	Características	Modalidad	Pago	Unidad	Importe €(1)	Notas	
Telefonía	Números, accesos y/o terminales telefónicos de QLA dedicados, para uso exclusivo del Cliente, ya sean colectivos para cada centro de trabajo del Cliente, o individuales para cada uno o algunos de los profesionales, departamentos del mismo y/o campañas del mismo, pudiendo disponer, cada uno de ellos, de uno o más números telefónicos dedicados, lo que es útil, por ejemplo, para discernir entre diversos tipos de llamadas o llamados, pudiendo así atender sus llamadas con protocolos y Niveles de servicio diferenciados, incluso enrutándolas a destinos distintos, internos o externos. Los desvíos de las llamadas de los Clientes para que entren en el sistema telefónico de QLA pueden ser: permanentes, temporales, ocasionales, o por no dar respuesta, estar ocupado o por desbordamiento (no responde o está ocupado) del sistema principal de atención telefónica del Cliente; y se realizan a los números dedicados, procedimiento que permite al sistema telefónico de QLA identificar para quién es la llamada, y a las secretarías en QLA responder con protocolos personalizados en nombre del centro, profesional o servicio del Cliente al que se hubiere asignado el número dedicado. Los números dedicados pueden ser fijos (DDI's), móviles (SIM's) o inteligentes (80X ó 90X), los que, a su vez, pueden ser gestionados o no. Un número inteligente gestionado permite reencuentros de aplicación inmediata, autogestionados desde una web por el propio usuario, por lo que dan, por tanto, mayor flexibilidad, rapidez y autonomía en cuanto a dónde y cuando reencuentra las llamadas, y redundancia en caso de fallo del sistema de atención telefónica del centro o centros de trabajo del Cliente, ya que todas sus llamadas entrantes podrían desviarse al sistema telefónico de QLA en pocos minutos, y por lo tanto ser atendidas, prácticamente sin interrupción del servicio. Los números inteligentes deben contratarse directamente a las operadoras telefónicas. Los precios indicados en el cuadro de la derecha son sólo indicativos. Las llamadas entrantes para el Cliente pueden desviarse también a los teléfonos móviles de los profesionales y/o departamentos del Cliente, en cuyo caso, dependiendo del número y duración de las llamadas a desviar y de la tarifa aplicada al Cliente por su operadora móvil, puede ser rentable para el Cliente que QLA le habilite uno o más accesos móviles en su sistema telefónico para poder realizar desvíos de móvil a móvil de la misma operadora y grupo de móviles, por tanto, más económicos. Cada acceso móvil a habilitar requiere de la instalación de un trunk GSM más un acceso de la centralita telefónica de QLA, al cual hay que conectar el trunk, inversión que asume QLA repercutiéndola al Cliente mediante una cuota mensual de alquiler, bajo la denominación de Trunk/Acceso dedicado . El Cliente puede facilitar a QLA uno o varios SIM's de su propiedad, en cuyo caso sólo se aplica la tarifa por los trunks/accesos dedicados ocupados por los SIM's del Cliente en el sistema telefónico de QLA. QLA dispone de terminales móviles, con SIM's pertenecientes al grupo de móviles de QLA, que puede facilitar a sus Clientes para que, por ejemplo, puedan recibir llamadas de emergencia cuando falle su sistema telefónico; recibir llamadas importantes, en caso de saturación de sus líneas; reducir el coste de los desvíos frecuentes y de larga duración a móvil desde QLA; etc. Los terminales móviles y SIM's que facilita QLA están habilitados sólo para recibir llamadas.	Número fijo (DDI)	Mensual	Número dedicado	6	(2)	
		Número móvil (SIM)	Mensual	Trunk/Acceso dedicado	36		
		Trunk/Acceso de móvil	Mensual	Terminal cedido	30		
		Terminal móvil de QLA	Mensual	Número dedicado	12		
			Alta	Número dedicado	120		
			Mensual	Número dedicado	30		
		Número inteligente 80X ó 90X	Mensual	Número gestionado	60		
Aplicaciones QLA	Módulo de Agenda y Gestiones	Cuota del servicio SaaS (Software as a Service) del módulo de gestión on-line de protocolos de atención, recados y agendas, que se factura en base a la media mensual de número de Sesiones ⁽¹⁾ abiertas o Gestiones ⁽²⁾ realizadas con el soporte de la aplicación (Recados gestionados o citas concertadas en la agenda), por semana. Dicha cuota se calcula aplicando las tarifas indicadas en el cuadro inferior derecha y optando, de los dos, por el coste más favorable para el Cliente (Para 10 o más Gestiones por Sesión de media, se aplica la tarifa por Sesiones abiertas; para menos, la de Gestiones realizadas, de media mensual, por semana). El sistema de facturación de QLA calcula automáticamente cada mes dichas medias mensuales por semana, agrupando para ello las Sesiones abiertas por y Gestiones realizadas en todos los centros de trabajo y/o por todos los profesionales y/o departamentos del Cliente, siempre y cuando sus servicios se facturen en una única factura mensual. Los usuarios autorizados del Cliente, en cualquier momento y desde cualquier lugar con acceso a Internet, pueden configurar sus agendas, abriendo o cerrando Sesiones semanales, o realizar cualquier otro cambio para los que tengan permiso. Si la configuración la realiza el personal de QLA, el tiempo dedicado a su realización se factura al Cliente como servicio técnico. Sean cuales sean las Sesiones abiertas en la agenda, el servicio de atención de llamadas se presta permanentemente, 24 horas al día, 7 días de la semana, ya sea en forma personal (7) o automatizada.	Mensual	Media mensual de Sesiones ⁽¹⁾ abiertas o Gestiones ⁽²⁾ realizadas por semana	Ver Tarifas En cuadro inferior derecha	(3)	
	Módulo de Historiales	Cuota del servicio SaaS (Software as a Service) del módulo para la gestión de historiales o expedientes de clientes. Su importe depende del número de historiales o expedientes mantenidos abiertos por el profesional.	Mensual	Pack 500 Historiales	30	(4)	
Llamadas	Circuito	Para todas las llamadas (entrantes, salientes o reenviadas) y por el tiempo completo de su duración, se aplica una cuota por cada circuito abierto, cuota que cubre la utilización de los sistemas telefónicos de QLA (accesos, centralita, servidores, programa de tarificación, etc.).	Mensual	Segundo o fracción	0,001	(5)	
	Atención de entrantes o realización de salientes	Atención y gestión personal por secretaria de las llamadas entrantes a los números de teléfonos dedicados al Cliente, ya sea en forma temporal, permanente, ocasional o por desbordamiento. Durante el tiempo previo de espera del llamante, una vez locutado el mensaje de bienvenida y hasta no disponer de una secretaria libre para atender la llamada, ésta se atiende de forma automática mediante el sistema de menús, avisos personalizados y música de espera definida en el protocolo del Cliente para cada número dedicado contratado, con posterior desvío o no de las llamadas a otros destinos, o con el lanzamiento de tareas automáticas previamente programadas. Dicho tiempo de espera se factura aplicando la tarifa de atención automática. Ésta es también la modalidad mediante la que normalmente se atienden las llamadas recibidas en QLA fuera del horario normal (7) de atención personal, cuando el Cliente no ha contratado los servicios de atención personal de llamadas de urgencia. Las llamadas salientes son las realizadas por las secretarías de QLA para cumplimentar gestiones telefónicas varias por cuenta del Cliente, siguiendo siempre los protocolos marcados por el mismo, ya sea para: concertación, confirmación, recordatorio, anulación y/o cambios de citas; reprogramación masiva de agendas; comunicación de cambios de dirección o teléfonos de los clientes; búsqueda, confirmaciones y grabación de datos de clientes potenciales en base de datos; comunicación e información de productos y servicios, y evaluación del interés de los clientes por los mismos; confirmaciones y aclaraciones de pedidos y envíos; rellamadas (16), etc. Por cada llamada saliente realizada por las secretarías de QLA, incluso si el llamado comunica o no contesta, se factura un fijo por gestión de inicio (marcado del número y espera de respuesta) y cierre (anotación de resultado) de la llamada, más el correspondiente tiempo de secretaria de realización de la llamada (desde que se abre hasta que se cierra el circuito). QLA proporciona al Cliente un listado mensual de llamadas en el que se informa detalladamente de todas las llamadas entrantes y salientes, con el detalle de hora de llamada y tiempos inventados, lo que permite, tanto al Cliente como a QLA, disponer de una poderosa, clara y eficiente herramienta de control de la calidad de los servicios de atención de llamadas entrantes y realización de desvíos y llamadas salientes de QLA.	En horario normal	Mensual	Segundo o fracción	0,010	(6) (7)
			En horario de urgencia (7)	Mensual	Segundo o fracción	0,020	(6) (7) (8)
			Por la secretaria del Cliente	Mensual	Segundo o fracción	0,001	(5)
			Automáticamente	Mensual	Segundo o fracción	0,001	(5)
			Gestión de llamada	Mensual	Llamada saliente	0,300	(9)
	Coste telefónico	Para las llamadas salientes o reenviadas realizadas por las secretarías de QLA, o por el propio sistema, incluso si el llamado comunica o no contesta, se factura una cantidad fija por establecimiento de llamada y una variable por el tiempo de llamada, cantidades que dependen del número llamado. Siempre siguiendo el protocolo fijado por el Cliente, las llamadas recibidas en el sistema telefónico de QLA pueden transferirse a un interlocutor externo, reenviando la llamada a cualquier número telefónico, fijo o móvil, nacional o extranjero. El reenvío puede realizarse en forma manual por la secretaria de QLA, en la modalidad de transferencia ciega o asistida; o, automáticamente, sin intervención de la secretaria, dentro de un proceso de atención automática de una llamada, de forma incondicional o condicionada por menús numéricos, incluso a una cascada de números, fijos y/o móviles alternativos, previamente programados en el sistema telefónico de QLA, siempre siguiendo el protocolo determinado por el Cliente. Las llamadas pueden reenviarse incluso a extensiones directas de la centralita del Cliente o de terceros, siempre que la misma permita programar enrutamientos de llamadas entrantes y que el Cliente tenga contratado con su operadora telefónica un DDI libre, como mínimo, por cada extensión de su centralita a la que se le deban transferir llamadas directamente desde el exterior (A la hora de dimensionar el número de accesos del Cliente debe tenerse en cuenta que cada llamada reenviada desde QLA al sistema telefónico del Cliente, ocupa dos líneas de sus accesos).	Incentivos	Mensual	Objetivo	###	(10)
			Establecimiento de llamada	Mensual	Llamada saliente	0,300	(2) (11) (12)
			A teléfono fijo nacional	Mensual	Minuto o fracción	0,060	(2)
			A teléfono móvil nacional	Mensual	Minuto o fracción	0,300	(2)
A teléfono móvil de QLA			Mensual	Minuto o fracción	0,120	(2)	
A otros números	Mensual	Minuto o fracción	0,600	(2) (12)			
Grabación	Los sistemas telefónicos e informáticos de QLA permiten la grabación de las llamadas entrantes, salientes y/o reenviadas de o a cualquier número telefónico. Por motivos legales, para poder grabar las llamadas, hay que advertir previamente al llamado o llamante de tal circunstancia. Para evitar olvidos y errores, recomendamos hacerlo mediante un mensaje automático, locutado por el sistema, previamente a la atención o realización de la llamada.	Mensual	Sobrecoste	50 %	(13)		
Gestión	QLA puede enviar varios tipos de Mensajes y Avisos ⁽¹⁴⁾ y realizar gestiones diversas ⁽⁶⁾ a/o por cuenta del Cliente: On-line automáticos: realizados automáticamente por el sistema (avisos, reserva de citas por Internet, emails de voz, etc.). On-line manuales: los envíos y/o realizadas por la secretaria durante la atención de la llamada entrante o realización de la llamada saliente. Off-line manuales: los envíos y/o realizadas por la secretaria posteriormente a la atención o realización de la llamada correspondiente. ⁽¹⁵⁾ Envío de cartas, e-mails, avisos automáticos, SMS, MMS, fax, Messenger, mensajes en intranet, ...] ⁽¹⁶⁾ Recogida de recados, confirmación de citas por Internet, gestión de avisos o incidencias, recogida de pedidos, programación de rutas, gestión de mensajes de contestador, búsqueda y grabación de datos, ...].	On-line automáticos	Mensual	Mensaje o Gestión	0,150	(14)	
		On-line manuales	Mensual	Mensaje o Gestión	0,300		
		Off-line	Mensual	Mensaje o Gestión	0,600		
Otros Servicios	Puesto de trabajo en QLA	Utilización de puesto de secretaria completo en las dependencias de QLA, por una secretaria del Cliente desplazada a Call Centers de QLA, incluyendo mesa, silla, ordenador, dos pantallas TFT de 15", terminal telefónico, cascos, acceso a programas Voice Mail, PhoneManager y BPM AuraPortal. La formación en el sistema y la eventual supervisión inicial de las llamadas atendidas y realizadas, se facturan, mes a mes, como servicios de soporte.	Mensual	Hora contratada	3	(15)	
	Servicios de Soporte	Servicios prestados por los técnicos, supervisoras y secretarías, ... de QLA para la gestión ante operadoras telefónicas, implantación de protocolos de atención; configuración y reprogramación de menús, mensajes, agendas, flujos de atención automatizada de las llamadas; formación y soporte de las secretarías de nuestros Clientes; preparación de campañas de llamadas salientes; emisión de informes de resultados; etc.	Mensual	Hora de ausencia	60		
A t e n d i e r a	Coste de los trabajos de definición de protocolos de atención de las llamadas del Cliente y gestiones a realizar, personalizado para cada uno de sus profesionales, y configuración de las correspondientes aplicaciones de soporte. Su importe depende del número de DDI's o SIM's dedicados contratados por el Cliente y del número de profesionales del Cliente a los que se da servicio.	Único	DDI Cliente	120			
		Único	Profesional	30			

Presupuesto Estimado de Servicios

Servicio	Notas	Unidad Facturable	Unidades x Mes	x	Euros / Unidad	=	Euros / Mes (1)	Tarifas SaaS de las Aplicaciones QLA					
								No. por Semana de (Media mensual)	Importe (€ / mes) x	Sesiones ⁽¹⁾ Abiertas	Gestiones ⁽²⁾ Realizadas	Sesión ⁽¹⁾ abierta	Gestión ⁽²⁾ realizada
Telefonía	No. Fijo dedicado (DDI)	+ 34 93###	(2)	Número dedicado	0	x	6,000	=	0,00				
	No. Móvil dedicado (SIM)		(2)	Número dedicado	0	x	36,000	=	0,00				
	Trunk/Acceso móvil		(2)	Trunk/Acceso dedicado	0	x	30,000	=	0,00	1 - 5	1 - 5	9,00	0,90
	Terminal móvil de EPT		(2)	Terminal cedido	0	x	12,000	=	0,00	5 +	50 +	8,50	0,85
Aplicación	Módulo de protocolos, agenda y gestiones		(3)	Sesión-Gestión semanal	0	x	#,###	=	0,00	10 +	100 +	8,00	0,80
	Módulo de historiales y expedientes		(4)	Pack 500 Historiales	0	x	30,000	=	0,00	25 +	250 +	7,50	0,75
Llamadas	Circuito	Por tiempo de ocupación de circuito	(5)	Segundo o fracción	0	x	0,001	=	0,00	50 +	7,00	0,70	0,70
		Personal, por secretaria de QLA en horario normal	(6) (7)	Segundo o fracción	0	x	0,010	=	0,00	100 +	1,000 +	6,50	0,65
	Personal, por secretaria de QLA en horario de urgencia	(6) (7) (8)	Segundo o fracción	0	x	0,020	=	0,00	250 +	2,500 +	6,00	0,60	
	Personal, por secretaria del Cliente	(5)	Segundo o fracción	0	x	0,001	=	0,00	500 +	5,000 +	5,50	0,55	
	Automáticamente, por el robot del sistema	(5)	Segundo o fracción	0	x	0,001	=	0,00	1.000 +	10.000 +	5,00	0,50	
	Por gestión de llamada	(9)	Llamada saliente	0	x	0,300	=	0,00					
	Incentivos por objetivos	(10)	Objetivo seguido	0	x	#,###	=	0,00					
	Por establecimiento de llamada	(2) (11) (12)	Llamada saliente	0	x	0,300	=	0,00					
	Coste telefónico	A números telefónicos fijos nacionales	(2)	Minuto o fracción	0	x	0,060	=	0,00				
		A números telefónicos móviles nacionales	(2)	Minuto o fracción	0	x	0,300	=	0,00				
A números telefónicos móviles de QLA		(2)	Minuto o fracción	0	x	0,120	=	0,00					
A otros números telefónicos		(2) (12)	Minuto o fracción	0	x	0,600	=	0,00					
Gestión	Grabación	Llamadas entrantes o salientes	(13)	50 % extracoste	0	x	0,500	=	0,00				
		Automáticamente, por el sistema	(14)	Mensaje o gestión	0	x	0,150	=	0,00				
	Por la secretaria, durante la llamada	(14)	Mensaje o gestión	0	x	0,300	=	0,00					
	Gestiones Off-line	(14)	Mensaje o gestión	0	x	0,600	=	0,00					
Otros Servicios	Uso de puesto de trabajo en QLA por secretaria del Cliente		(15)	Hora contratada	0	x	3,000	=	0,00				
	Servicios de soporte técnico, de supervisión, gestión y formación		(15)	Hora de ausencia	0	x	60,000	=	0,00				
Total Bruto estimado Servicios QLA (euros/mes) >								>	+	0,00			
Descuento por volumen: 1 % por cada 100 € completos de facturación mensual, acumulable hasta un máximo, por mes, del 10 %. Porcentaje >								>	%	#			
Plazo mínimo de permanencia inicial >								>	1 mes	Depósito Inicial (euros) >		>	###,##
Total Neto estimado Servicios QLA (euros/mes) >								>		Total Neto estimado Servicios QLA (euros/mes) >		>	###,##
Alta	Configuración protocolos y alta en aplicaciones	Por cada DDI o SIM dedicado contratado por el Cliente		DDI Cliente	#	x	120,000	=	###,##				
		Por cada profesional del Cliente		Profesional	#	x	30,000	=	###,##				

Notas

- A todos los precios indicados se les añade el I.V.A. aplicable o impuesto que lo substituye. Se emite una única factura mensual a cada Cliente acompañada de listados detallados de los servicios prestados, que pueden desglosarse indicando el consumo por centro de trabajo, profesional, departamento y/o campaña del Cliente.
- Las tarifas indicadas podrían variar si variasen significativamente las de las operadoras telefónicas contratadas por QLA, siempre previo aviso al Cliente.
- De los dos costes calculados, por Sesiones⁽¹⁾ y por Gestiones⁽²⁾ semanales, se aplica el coste menor para el Cliente.
- Hasta el 31 de diciembre del 2009, durante la campaña de lanzamiento del nuevo módulo de Historiales de las aplicaciones de QLA la cuota SaaS del mismo será gratuita.
- Se aplica la tarifa al tiempo completo de atención automática de la llamada, desde que ésta entra en el sistema telefónico de QLA hasta que, o bien se termina la llamada, quedando el circuito liberado, o bien la llamada se desvía a otro número, momento a partir del cual se aplica el doble de la tarifa por tener dos circuitos abiertos.
- La tarifa indicada incluye la atención personal por secretaria de QLA, pero no el coste telefónico de la llamada entrante, si lo hubiera, o saliente.
- Se considera horario normal de atención: días laborables en España, de lunes a viernes, de 8:00 a 21:00 horas. El resto se considera horario de urgencia.
- La facturación mínima mensual por este concepto es de 900 €/mes.
- El coste de gestión de llamada se aplica a las llamadas salientes realizadas por operadora de QLA, e incluye: lectura del número a marcar y persona a contactar, y marcado del número.
- Los eventuales objetivos e incentivos a aplicar son fijados por el Cliente para cada tipo de gestión a realizar. Llamada saliente, entrante u otra.
- El coste de establecimiento de llamada se aplica, adicionalmente al de gestión de la llamada, a las llamadas salientes o reenviadas a otros números (de información, fijos internacionales, móviles internacionales o especiales). Las llamadas salientes o reenviadas a números fijos nacionales, no tienen coste de establecimiento.
- Para llamadas a otros números (de información, fijos internacionales, móviles internacionales o especiales) se aplicarán, como mínimo, las tarifas indicadas o, si resultaran superiores, los fijados por la operadora telefónica, con un recargo del 20 %, tanto para el establecimiento de llamada como por la tarifa por tiempo de llamada.
- El extracoste se aplica al total facturado por las llamadas grabadas.
- Gestiones adicionales, que se facturan aparte de las llamadas. Los eventuales costes de envío de mensajes están incluidos en la tarifa.
- Las horas a facturar incluyen las eventualmente empleadas por el personal de QLA para sus desplazamientos entre la sede del Cliente y la sede de QLA más próxima al o los centros de trabajo del Cliente. Los gastos de desplazamiento, viajes, alojamiento y manutención, se cobran aparte, al coste, más un 20 % por gastos de gestión.
- El protocolo del Cliente puede indicar que, en caso de que el tiempo de espera supere determinado límite, el llamante pueda dejar un recado de voz con sus datos para que las secretarías de QLA puedan llamarlo posteriormente.

