

# CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

En Valencia a 01 de enero de 2017.

## REUNIDOS:

**DE UNA PARTE:** Don XXXXXXXXXXXXXXXX, mayor de edad, con DNI XXXXXXXXXX, actuando en nombre y representación, en su calidad de Director-Gerente de la mercantil “**EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE VALENCIA, S.A.U.**”, con domicilio social en 46001 Valencia, Plaza Correo Viejo nº 5, con CIF nº A-46318416.

**DE OTRA PARTE:** Don XXXXXXXXXXXXXXXX, mayor de edad, con DNI XXXXXXXXXX, actuando en nombre y representación, en su calidad de Administrador de la mercantil “**CORVAN RH SERVICIOS INTEGRALES SL**”, con domicilio social en Avenida de Aragón número 8 Esc.3 Piso ENT Pta E, 46021 Valencia, con CIF nº B98389729.

Aseguran la vigencia de los poderes que tienen conferidos e intervienen, cada uno de ellos según la representación que tienen manifestada, reconociéndose mutuamente capacidad legal suficiente, cuanto en Derecho fuere necesaria para obligar a sus representadas mediante el otorgamiento del presente documento, y

## MANIFIESTAN:

**I.-** “**EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE VALENCIA, S.A.U.**” (en adelante **EMT**) tiene por objeto la prestación del servicio público en superficie del transporte urbano colectivo de viajeros en el área metropolitana de Valencia.

**II.-** “**CORVAN RH SERVICIOS INTEGRALES SL**” (en adelante **CORVAN**) tiene por objeto la prestación de servicios de Atención al Cliente.

**III.-** Con fecha 2 de noviembre de 2016 **CORVAN** ha resultado adjudicataria de la licitación de contratación del Servicio de Atención al Cliente de EMT Valencia.

**IV.-** **CORVAN** declara no estar afecto de ninguna incompatibilidad legal para contratar con el Ayuntamiento de Valencia, accionista único de **EMT**, ni incurso en causa alguna de prohibición para contratar de las previstas por el artículo 60 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por R.D.Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y quedando obligado a comunicar a EMT por escrito cualquier incompatibilidad y causa de prohibición que pudiera incurrir en el futuro.

**IV.-** Existe acuerdo entre estas dos entidades en la formalización del presente contrato con arreglo a los siguientes:

## PACTOS:

### **PRIMERO.- OBJETO DEL CONTRATO**

Contratación de los servicios de gestión de la información, asesoramiento y atención al cliente de manera telefónica, on-line y presencial de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia.

Será competencia de la empresa adjudicataria, el cumplimiento por su personal de las funciones de Atención al Cliente, online y presencial; Gestión de objetos hallados en los vehículos; Gestión de tarjetas móviles; Gestión de incidentes a bordo de los autobuses; Gestión de tarjetas móviles retiradas por los conductores e inspectores; Gestión y atención de reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas escritas; Entrega de efectivo a clientes; Informes técnicos y otras tareas, según especificaciones descritas en el Pliego de Condiciones Administrativas.

## **SEGUNDO.- DOCUMENTOS.-**

**2.1.-** Forman parte integrante de este contrato los siguientes documentos:

Anexo I –Pliego de Condiciones Administrativas para la contratación del Servicio de Atención al Cliente.

Anexo II - Oferta técnica – económica de CORVAN

**2.2.-** Para el caso de discordancia entre lo pactado en este contrato y lo expresado en los documentos anexos, las partes acuerdan que prevalecerá en primer lugar lo pactado en este contrato seguido por lo dispuesto en los documentos anexos en el mismo orden que se establece en el anterior apartado.

## **TERCERO.- ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.-**

Los servicios a contratar se prestarán mayoritariamente en las tres Oficinas de Atención al Cliente de EMT que se detallan a continuación:

- Plaza de Correo Viejo nº 5
- Estación del Metro de Colón
- Plaza del Ágora - Universidad Politécnica de Valencia

Los tipos de servicio, horarios, días de prestación y personal necesario para cada centro de trabajo, así como las características del servicio se encuentran especificadas en el punto V.5 de Pliego de Condiciones Administrativas.

## **CUARTO.- PLAZO.-**

El contrato tendrá duración de CUATRO AÑOS a contar desde el día 1 de enero 2017.

El contrato admite prórrogas de un año, hasta un máximo de dos prórrogas por decisión de EMT comunicada con una antelación mínima de dos meses antes del vencimiento y siempre que el adjudicatario no se oponga a la prórroga en los quince días naturales siguientes a dicha comunicación.

## **QUINTO.- PRECIO.-**

**5.1.-** El precio-hora se fija en 11,12 euros, sin revisión alguna durante todo el plazo de vigencia del Contrato.

Como contraprestación por su íntegra prestación de servicios CORVAN recibirá un importe aproximado de **UN MILLÓN TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SESENTA Y SIETE COMA VEINTE EUROS (1.335.067,20 €)** de la EMT, IVA no incluido, para una duración de contrato máxima de seis años.

**5.2.-** El precio se devengará mensualmente, siendo el importe el resultado de multiplicar el precio por hora y trabajador por la cantidad de horas de servicio prestadas.

**5.3.-** Mensualmente, antes del día 15 del mes siguiente al que se refiere la factura, **CORVAN** emitirá la factura al domicilio social de **EMT**. En cada factura se repercutirá el impuesto sobre Valor Añadido al tipo de gravamen que corresponda.

**5.4.** En el caso que sea necesario facturar servicios adicionales a los habituales para cubrir necesidades puntuales, se incluirán en una factura separada, donde se detallará el concepto del servicio contratado y los importes correspondientes, siguiendo lo especificado en el punto 5.2.

4.5.-El pago de las facturas se realizará por **EMT** en el plazo de 60 días siguientes a la fecha de la factura, mediante recibí domiciliado en cuenta bancaria o transferencia bancaria.

#### **SEXTO.- SUBCONTRATACION.-**

**CORVAN** no podrá subcontratar ni ceder, parcial o totalmente, las prestaciones convenidas en el presente contrato, sin previa autorización expresa y por escrito de la **EMT**.

#### **SÉPTIMO.- DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.-**

Las partes se aseguran recíprocamente estar en legítima posesión de las autorizaciones y licencias de uso de todos programas informáticos y desarrollo de aplicaciones que se utilicen en la ejecución de la prestación convenida en el presente contrato. Cada parte tendrá derecho a reclamar a la otra parte las indemnizaciones por daños y perjuicios que le generen el incumplimiento de esta obligación.

#### **OCTAVO.- CONFIDENCIALIDAD.-**

**8.1.-** A salvo las obligaciones legales de información y publicidad que competen a la **EMT** por su condición de entidad integrante del Sector Público, las partes acuerdan proteger la confidencialidad de la presente relación contractual. Cualquier información, fuese cual fuere su naturaleza, en cualquier forma o soporte, que fuese facilitada por una parte a la otra, será considerada como "información confidencial".

**8.2.-** A estos efectos, la expresión emisor significa la parte que facilita información confidencial y receptor significa la parte a quien se facilita o quien recibe la información confidencial.

**8.3.-** El receptor se compromete a aceptar la información confidencial en un marco de confianza y a no facilitarla a ningún tercero ni utilizarla para su propio beneficio sin obtener el previo consentimiento escrito del emisor.

**8.4.-** La presente obligación de confidencialidad se sujetará a las siguientes condiciones:

1. La información se manejará de una forma confidencial por todo el personal de las compañías y entidades, sus consejeros, ejecutivos, empleados, agentes, representantes, asesores y cualquier otra persona o entidad que tenga acceso a la misma.

2. La información se utilizará únicamente para la consecución del objeto de este contrato.

3. Cualquier persona o entidad a la que se deba facilitar o dar acceso a la información será claramente advertida de su carácter confidencial y del contenido de este acuerdo de confidencialidad.

4. El receptor no realizará copia de la información sin previo consentimiento escrito del emisor, excepto aquellas copias que sean necesarias para su estudio interno.

5. Cada parte asume la total responsabilidad por cualquier filtración o ruptura de la confidencialidad por cualquiera de sus consejeros, ejecutivos, empleados, agentes, representantes y asesores y de cualquier otra persona o entidad a la que haya facilitado la información, total o parcialmente.

6. En caso de resolución las partes quedan obligadas a devolver a la contraparte inmediatamente todos los documentos originales que se le hayan facilitado, a destruir todas las copias de los documentos, notas, resúmenes y archivos de cualquier clase que se haya generado y a no usar la información, o parte de ella, para su propio beneficio o el de un tercero.

8.5.- Cualquier publicidad o información a los medios de comunicación referida a la simple existencia del presente contrato o a su contenido, deberá ser previamente aprobada por escrito suscrito por ambas partes.

8.6.- La obligación de confidencialidad continuará aun después de extinguido el presente contrato.

8.7.- Cada una de las partes responderá frente a la otra de cualquier daño directo derivado del incumplimiento de cualesquiera obligaciones dimanantes de la presente cláusula. Las partes responderán de los incumplimientos de todos sus dependientes, de sus colaboradores y de los terceros que conozcan la información confidencial con la autorización establecida en esta cláusula.

## NOVENO.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.-

9.1.- De acuerdo con lo expresado en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, no será considerado comunicación ni cesión de datos el acceso por **CORVAN** a datos de carácter personal contenidos en la plataforma web de la **EMT** («responsable del tratamiento»), ya que dicho acceso, y el correspondiente tratamiento, es necesario para realizar la prestación del servicio que es objeto de este contrato.

9.2.- Por ello y a los efectos de normativa de protección de datos, **CORVAN** será considerada como «encargado del tratamiento» de los datos para su gestión en la plataforma web y, de acuerdo con ello, se establece expresamente que **CORVAN** únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la **EMT**, expresadas en el presente contrato o en escritos que se le dirijan en un futuro, y no los aplicará o utilizará con fin distinto, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

9.3.- **CORVAN** se compromete a adoptar e implantar las medidas técnicas y organizativas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y, en particular, las establecidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, conforme al nivel de protección que corresponda a la naturaleza de los datos y ficheros tratados.

9.4.- Una vez cumplida la prestación de servicios pactada, y cuando ya no sean necesarios para continuar con el encargo realizado, los datos de carácter personal serán destruidos o devueltos por **COVAN** al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

9.5.- Durante la vigencia del presente contrato **CORVAN** implantará y mantendrá dispositivos de seguridad contra de la destrucción, pérdida, o alteración de la información de **EMT** y de los archivos de información que estén en posesión de **CORVAN**.

## DÉCIMO.- COLABORACIÓN Y DESIGNACION DE RESPONSABLES.-

**EMT** y **CORVAN** colaborarán activamente en la mejor ejecución del servicio contratado y designan como responsables del contrato a los siguientes dependientes:

Por **EMT**:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Por **CORVAN**:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

## DÉCIMO-PRIMERO.- RESOLUCION DEL CONTRATO.-

11.1.- Son causas de resolución de este contrato:

1. El incumplimiento total o parcial de todas o alguna de las estipulaciones o pactos contenidos en este contrato.

2. La existencia de errores o defectos en la prestación del servicio no subsanados por **CORVAN**, siempre que la **EMT** le haya requerido de cumplimiento por escrito y no se haya puesto remedio dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la comunicación.

3. El impago por la **EMT** del importe correspondiente a tres meses de facturación del precio de este contrato, si no se hubieran satisfecho o garantizado su pago suficientemente al tiempo de denunciar el contrato.

4. El mutuo acuerdo de las partes, con los efectos que en el mismo se establezcan.

**11.2.-** Siempre que se produzca una situación de conflicto, las partes intercambiarán comunicaciones escritas en las que definirán la situación, expondrán los argumentos en que fundamentan su posición y realizarán una propuesta para resolver la controversia. Tras el intercambio de comunicaciones, si no se alcanza una solución por escrito en el plazo máximo de quince días a contar desde el día en que se produjo la primera comunicación, cualquiera de las partes podrá instar la resolución judicial.

**11.3.-** En el caso que EMT opte por la resolución del contrato, tendrá derecho a exigir la correspondiente indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

#### **DÉCIMO-SEGUNDO.- COMUNICACIONES.-**

**12.1.-** Para todos los efectos de notificaciones, comunicaciones y requerimientos entre las partes, a que pueda dar lugar el presente pacto, ambas partes designan respectivamente como propio domicilio, el consignado en la comparecencia de este contrato.

**12.2.-** Las notificaciones y comunicaciones deberán realizarse por escrito, por cualquier medio que permita tener constancia del contenido de la comunicación, de su recepción o del intento de notificación y de su fecha.

**12.3.-** Será válida la notificación o comunicación realizada mediante correo electrónico cuando se realice a las direcciones indicadas en el contrato.

**12.4.-** Para su eficacia, cualquier modificación de la dirección postal, domicilio o dirección de correo electrónico indicada en este contrato deberá ser previamente notificada a la otra parte.

#### **DÉCIMO-TERCERO.- VIGENCIA E INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.-**

**13.1.-** Las disposiciones del presente contrato entrarán en vigor a partir del día de su otorgamiento.

**13.2.-** Los títulos empleados en la redacción de los acuerdos del presente contrato tiene como única finalidad facilitar el manejo del mismo, y no podrán considerarse como elementos de interpretación de la voluntad de las partes.

**13.3.-** El abandono o renuncia de cualquiera de las partes a ejercer un derecho o facultad derivada de este contrato, o la no-reclamación si la contraparte incumple cualquiera de las estipulaciones contractuales, no supondrá el abandono de los restantes derechos que del mismo contrato pudieran resultar en su favor, así como tampoco la renuncia a formular reclamaciones por cualquier otro incumplimiento o contravención, con independencia absoluta de que el derecho o la facultad de reclamación tenga una naturaleza igual o no a los no ejercitados anteriormente.

**13.4.-**En el cómputo de los plazos establecidos en este contrato no se excluyen los días inhábiles.

#### **DECIMO-CUARTA.- ALCANCE Y MODIFICACIONES DEL CONTRATO.-**

**14.1.-** No existen pactos verbales que no hayan sido incluidos en el presente contrato.

**14.2.-** El presente contrato contiene todos los acuerdos existentes entre las partes y no existen otras representaciones, garantías, promesas o compromisos distintos de los referidos en el mismo.

**14.3.-** Las obligaciones establecidas en el presente contrato no podrán ser modificadas ni novadas si no es virtud de acuerdo expreso y por escrito de las partes, cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Inadecuación de la prestación contratada para satisfacer las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato debido a errores u omisiones padecidos en la redacción de especificaciones técnicas.

b) Inadecuación de las especificaciones de la prestación por causas objetivas que determinen su falta de idoneidad, consistentes en circunstancias de tipo geológico, hídrico, arqueológico, medioambiental o similares, puestas de manifiesto con posterioridad a la adjudicación del contrato y que no fuesen previsibles con anterioridad aplicando toda la diligencia requerida de acuerdo con una buena práctica profesional en la elaboración del proyecto o en la redacción de las especificaciones técnicas.

c) Fuerza mayor o caso fortuito que hiciesen imposible la realización de la prestación en los términos inicialmente definidos.

d) Conveniencia de incorporar a la prestación avances técnicos que la mejoren notoriamente, siempre que su disponibilidad en el mercado, de acuerdo con el estado de la técnica, se haya producido con posterioridad a la adjudicación del contrato.

e) Necesidad de ajustar la prestación a especificaciones técnicas, medioambientales, urbanísticas, de seguridad o de accesibilidad aprobadas con posterioridad a la adjudicación del contrato.

#### **DECIMO-QUINTO.- CONSERVACIÓN DEL CONTRATO.-**

**15.1.-** En caso de que alguna cláusula del presente contrato sea declarada ilegible, inaplicable o inválida, bien en parte o bien en su totalidad, esto no afectará a la validez y aplicabilidad de los demás acuerdos del contrato.

**15.2.-** La declaración de nulidad de una cláusula no tendrá como consecuencia la nulidad de todo el contrato más que en el supuesto de que la cláusula invalidada tenga un contenido esencial para el cumplimiento de lo pactado. En lugar de la cláusula nula y para completar la omisión se considerará acordada la cláusula legal que más se asemeje por su contenido económico a la voluntad de las partes o al sentido y finalidad perseguida por ellas.

#### **DÉCIMO-SEXTO.- NORMAS JURÍDICAS APLICABLES.-**

La relación establecida al amparo del presente contrato es de carácter privado y, en cuanto a sus efectos y extinción, se regirá por sus propias cláusulas y, en lo que en ellas no estuviere previsto, se atenderán las partes primero a las Instrucciones Internas de Contratación de la EMT vigentes en el momento del otorgamiento del contrato, y después a las disposiciones del Código de Comercio, las leyes especiales y usos mercantiles, y en su defecto a lo dispuesto en el Código Civil.

En materia de modificación del contrato se aplicará lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público.

#### **DÉCIMO-SÉPTIMO.- SUMISION A FUERO.-**

La solución de cualquier controversia, desavenencia, divergencia o cuestión litigiosa que pudiere surgir en cuanto a la ejecución, interpretación, aplicación, nulidad, anulabilidad, eficacia, ineficacia, cumplimiento o incumplimiento del contrato. Se someterá a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Valencia.

Así lo otorgan por duplicado ejemplar y a un solo efecto que extienden en folios de papel común, que firman después de leído, en todas sus hojas, en prueba de conformidad y buena fe en el cumplimiento de cuanto en él se contiene, lugar y fecha “ut supra”.

**CORVAN RH SERVICIOS INTEGRALES S.L    EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE VALENCIA**

### **DILIGENCIA INFORMATIVA**

Para dar el debido cumplimiento a lo que establece la legislación sobre contratación del sector público y sobre protección de datos de carácter personal, por la presente se hace constar que el documento precedente (Contrato de los servicios de gestión de la información, asesoramiento y atención al cliente de manera telefónica, on-line y presencial de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia), se corresponde con el contrato original firmado el día 01 de enero de 2017, y que forma parte del expediente EXP 2016 / 0072.

Aquellas personas interesadas en consultar el contrato original, pueden hacerlo en las oficinas de EMT València, previa solicitud por escrito dirigida al Àrea de Contractació (correo-e: [contractacio@emtvalencia.es](mailto:contractacio@emtvalencia.es)).

Y, para que así conste donde proceda, se adjunta la presente al Contrato.

Directora Àrea Contractació