

EXP -2016/ 0072

**PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE
VALENCIA S.A.U**

**E.M.T. – VALENCIA
7 de Julio 2016**

INDICE:

I.- ENTIDAD ADJUDICADORA.

II.- DEPARTAMENTO QUE TRAMITA EL EXPEDIENTE.

III.- INSTALACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICADORA.

IV.- DESIGNACIÓN DE CORREO ELECTRONICO.

V.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.

1) TIPO

2) PRESUPUESTO DE LICITACION (VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO)

3) OBJETO

4) PLAZO

5) PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

6) GARANTIA DE CORRECTA EJECUCIÓN

VI.- REGIMEN JURIDICO.

VII.- PRECIO.

VIII.- LICITACIÓN.

1) ORGANO DE CONTRATACIÓN

2) PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

3) TRAMITACIÓN

4) PLAZO PARA PRESENTAR PROPOSICIONES

5) LUGAR DE PRESENTACIÓN

6) FORMA DE PRESENTACIÓN

7) CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

8) FORMALIZACION DEL CONTRATO

IX.- CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN.

PRIMERA.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR.

SEGUNDA.- RIESGO Y VENTURA.

TERCERA.- CESION Y SUBCONTRATACION.

CUARTA.- CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES.

QUINTA.- CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EN RELACIÓN AL PERSONAL.

SEXTA.- FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

SÉPTIMA.- DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

OCTAVA.- INSPECCIONES

NOVENA.- CALIDAD DEL SERVICIO

DÉCIMA.- MEDIOS MATERIALES DE TRABAJO Y UNIFORMIDAD

UNDÉCIMA.- CONTROL DE CAJA.

DUODÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD

DÉCIMO-TERCERA.- FORMA DE PAGO.

DÉCIMO-CUARTA.- GASTOS.

DÉCIMO-QUINTA.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

DÉCIMO-SEXTA.- PENALIZACIONES.

DÉCIMO-SÉPTIMA.- RESOLUCIÓN

DÉCIMO-OCTAVA.-. COMUNICACIONES.

DÉCIMO-NOVENA.- VIGENCIA E INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.

VIGÉSIMA.- NORMAS JURÍDICAS APLICABLES

VIGÉSIMA-PRIMERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

I.- ENTIDAD ADJUDICADORA.

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE VALENCIA, S.A.U. (en adelante EMT)

Domicilio social: Pl. Correo Viejo, 5 - 46001 Valencia

Inscripción: Registro Mercantil de Valencia, Tomo 3450, General 1095, Libro 763, Sección 6ª, Folio 203, Hoja V-10607

CIF nº A-46318416

Teléfono: 96 315 85 00

Fax: 96 392 49 98

Correo-e: secretaria.general@emtvalencia.es

Plataforma web: www.emtvalencia.es

II.- DEPARTAMENTO QUE TRAMITA EL EXPEDIENTE.

DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO Y TRANSPARENCIA

Dirección: Pl. Correo Viejo, 5 - 46001 Valencia

Correo-e: contratacion@emtvalencia.es

Teléfono: 96 315 85 00 ext. 7038

Persona de contacto: Vicenta Navalón Catalán.

III.- INSTALACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICADORA.

OFICINAS CENTRALES:

Dirección: Pl. Correo Viejo, 5 y Calle Mendoza nº 5 - 46001 Valencia

Correo-e: secretaria.general@emtvalencia.es

Teléfono: 96 315 85 00

DEPOSITO SAN ISIDRO:

Dirección: Calle San Isidro nº 1 - 46014 Valencia

Correo-e: tecnica@emtvalencia.es

Teléfono: 96 378 44 12

DEPOSITO NORTE:

Dirección: Calle Ingeniero Fausto Elio nº 1 - 46011 Valencia

Correo-e: tecnica@emtvalencia.es

Teléfono: 96 378 44 12

IV.- DESIGNACIÓN DE CORREO ELECTRONICO.

La EMT designa como correo electrónico para todas las notificaciones y comunicaciones que puedan realizar los operadores económicos o licitadores que participen en sus procedimientos de contratación, el siguiente:

contratacion@emtvalencia.es

V.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.

1) TIPO: Contrato de Servicios

2) PRESUPUESTO DE LICITACION (VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO): UN MILLÓN QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL EUROS (1.544.000 €) IVA NO INCLUIDO

3) OBJETO: 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 siguientes funciones:

Atención telefónica, online y presencial

Atención de las llamadas, visitas o cuestiones expresadas a través de los canales sociales (Twitter, Facebook, Chat de atención...), procedentes de clientes para la resolución de consultas e información que se detallan a título de enumeración no exhaustiva:

- Uso y condiciones de los títulos de transporte (Bonobús Plus, Bono Transbordo, Abono Transporte, Bono Oro, billete sencillo).
- Red de líneas: desplazamientos, horarios, etc.
- Procedimiento a seguir ante incidencias (pérdida de objetos, incidentes en el servicio o con el personal).
- Derechos y deberes de los clientes, normativa interna.
- Elaboración y entrega de justificantes varios a los usuarios que los soliciten.
- Facilitar cualquier tipo de información sobre otros temas que el cliente pueda plantear.
- Atención de las llamadas telefónicas procedentes de otros departamentos de EMT relacionadas con asuntos propios de la gestión en la Oficina de Atención al Cliente.

Gestión de objetos hallados en los vehículos

Se reciben en su totalidad provenientes de otras dependencias. Se realizará:

- Recepción, verificación y registro de los envíos.
- Revisión y etiquetado de los objetos.
- Envío de carta o realización de llamada telefónica cuando se trate de documentación que identifica al propietario.
- Entrega de objetos a sus propietarios, previa identificación y registro.
- Envío semanal de objetos no recogidos por sus propietarios a la Policía Local, abonos mensuales a AVMM, títulos de Metro a FGV.

Gestión de tarjetas móviles

- Registro y baja de las tarjetas móviles de EMT.
- Resolución de incidencias con las tarjetas móviles.
- Coordinación con AVM y FGV en la resolución de incidencias en tarjetas multitítulo, emisión de justificantes para dicho fin.
- Preparación de tarjetas móviles con carga para uso interno a petición de otros departamentos, o para uso externo por parte de otros organismos a petición de Administración y previa autorización por parte de EMT.

Gestión de los incidentes a bordo de los autobuses

- Recepción de los correos internos con los datos de los incidentes y registro de dichos datos e incidentes.
- Remisión de carta, si procede, a los afectados por incidentes.
- Coordinación con la Correduría de Seguros e intercambio de datos

Gestión de tarjetas móviles retiradas por los conductores o inspectores

- Elaboración de listado de tarjetas retiradas.
- Recepción de los comunicados internos y de los títulos retirados.
- Atención a los clientes que los reclaman, comprobación de identificación, foto, numeración.
- Entrega en los casos en que así se considere de acuerdo con la Normativa interna y los procedimientos habituales.

Gestión y atención de reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas escritas

- Atención, recepción y grabación de los escritos de los usuarios. Llegan por diversos conductos: Consumo, Ayuntamiento, Página web, personalmente, por correo ordinario,... Enviando copias a las distintas Áreas de la Empresa para informe, y contestando después a los usuarios y a los Organismos Oficiales, en su caso.
- Respuestas a consultas que llegan a través de la Web.
- Revisión de incidencias para facilitar la gestión en los trámites de petición a las áreas.

Entrega de efectivo a clientes

- Recepción de las notificaciones de no devolución de cambio a la compra de billetes en el autobús.
- Gestiones con Operaciones, en caso necesario, para la confirmación de datos (casos en que los conductores no han entregado el recibo mecanizado).
- Entrega a los clientes de los importes adeudados, previa identificación y registro.
- Justificación de las entregas al personal encargado de EMT.
- Devolución importe de BO por defunción, importe billetes por incidencias...

Informes internos

- Informe diario de llamadas, visitas, registro tarjetas y atención diferida.
- Informe semanal de:
 - Llamadas, visitas, atención diferida, objetos perdidos, retirada de títulos, servicio sms, quejas recibidas en OAC, ítems relevantes, paneles informativos, registro, baja y gestión de tarjetas y actividad en la OAC.
 - Contabilidad.
 - Cargar datos de SMS en Tempos 21.
- Informe mensual:
 - Canje de títulos y gestión con tarjeta móviles.
 - Liquidación ventas y recargas.
 - Informe quejas.
 - Informe actividades.
 - Informe de la actividad en OAC y comparativo con años anteriores.

Otras tareas

- Venta de bonobuses y tarjetas, ingreso de multas.
- Envío de albaranes de mensajería a San Isidro.
- Coordinación con la mensajería para los envíos (objetos perdidos, contabilidad desde OAC Colón y otros materiales).
- Remisión de los clientes a la Correduría de Seguros para reclamaciones relacionadas con ella (lesiones, rotura de objetos personales, ...). Relación con la Compañía.
- Entrega de materiales de información (planos de la red de transporte, trípticos de promoción de servicios o campañas,...) tanto a usuarios como a organismos que lo soliciten.
- Archivo de toda la documentación de la Oficina de Atención.
- Colaboración con el Área de Marketing en la revisión de folletos, planos o textos, así como otros tipos de tareas.
- Los sábados: atención telefónica, contabilidad, preparación de los envíos de objetos perdidos para el lunes.
- Colaboración con las Juntas Municipales de distrito en cuestiones relacionadas con los títulos Bono Oro y AmbTu.
- Apoyo a pie de calle en campañas EMT.
- Revisión material de oficina para la realización de pedido mensual al almacén.
- Cualquier otra que en la prestación de la mejor atención a clientes y ciudadanos resulte conveniente o aparezca en el futuro.

4) PLAZO: CUATRO AÑOS a partir de la fecha de la firma del Contrato.

Se establece un periodo de prueba de 3 meses, durante el cual EMT podrá rescindir unilateralmente el Contrato.

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.

5) PRESTACIÓN DE LOS 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 que se deben ofertar son los indicados en el siguiente cuadro, ascendiendo el número total de trabajadores a 11 para las tres dependencias:

CENTRO DE TRABAJO	PERSONAL NECESARIO (uds)	ESPECIFICACIONES	HORARIO	PRESTACIÓN DE SERVICIO
Plaza Correo Viejo / Estación metro Colón	7	Dos jornadas partidas: '-una en Correo Viejo mañana y tarde '- otra por la mañana en Correo Viejo y por la tarde en Colón	LUNES A VIERNES LABORABLES: 2 personas de 8:00h a 9:00 h 5 personas de 9:00 h a 13:00 h 4 personas de 13:00 h a 16:00 h 3 personas de 16:00 h a 20:00 h 2 personas de 20:00 h a 21:00 h SABADOS NO FESTIVOS : 2 personas de 9:00 h a 14:00 h	Lunes a viernes laborables. Sábados no festivos. Festivos: en circunstancias normales no se presta servicio.
Plaza Correo Viejo / Estación Metro Colón	4	Una persona de mañana en Correo Viejo cubrirá la tarde en Colón	LUNES A VIERNES LABORABLES: 2 personas DE 9:00 H A 16:00 H 2 personas de 16:00 h a 19:30 h	Lunes a viernes laborables. Sábados y festivos: en circunstancias normales no se presta servicio.
Universidad Politécnica de Valencia	1		LUNES A JUEVES LABORABLES: 8:00H A 15:30 H VIERNES LABORABLES: 7:45h a 15:30 h	Lunes a viernes laborables (periodo lectivo). Sábados y festivos: en circunstancias normales no se presta servicio.

El servicio contratado se ajustará en su realización a las siguientes condiciones:

- Todos los trabajadores rotarán entre las tres oficinas y los distintos turnos de trabajo, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria organizar los turnos junto al equipo de trabajo y planificar posibles bajas y/o sustituciones por vacaciones.
- El adjudicatario asumirá y cumplimentará las normas de control y seguimiento que establezca EMT para la ejecución de las funciones descritas en el apartado V.3.
- A tal efecto, y sin perjuicio de otras normas que se puedan fijar, el adjudicatario deberá aportar un cuadrante mensual del personal adscrito al servicio, con indicación de horarios y ubicación.
- En todos los casos, el adjudicatario garantizará que el personal de servicio no abandone el puesto de trabajo hasta la llegada del personal de relevo.
- La dirección de los servicios contratados corresponde al adjudicatario, quien nombrará y mantendrá permanentemente operativo a un Coordinador de los servicios, con capacidad para ostentar la representación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones del contrato y organizar la prestación de los servicios, de acuerdo con las directrices dadas por EMT, debiendo tener disponibilidad las 24 horas del día, todos los días del año mediante teléfono móvil.
- La empresa adjudicataria deberá aportar a su cargo, todos los elementos materiales y la dotación de personal suficiente para efectuar debidamente y con esmero los trabajos contratados, figurando aquella, exclusivamente, como patrono de dicho personal a todos los efectos y quedando EMT exonerada de toda responsabilidad derivada de las relaciones entre la empresa adjudicataria y sus trabajadores.
- La empresa adjudicataria responderá de todas las indemnizaciones por los daños y perjuicios que en la prestación del servicio puedan ocasionarse tanto a terceros como a los propios bienes de la EMT.
- El adjudicatario estará obligado a realizar los servicios extraordinarios que EMT disponga, a las veinticuatro horas de recibir el aviso.

6) GARANTIA DE CORRECTA EJECUCIÓN: El adjudicatario deberá constituir una garantía financiera ejecutable a mero requerimiento de la EMT, vigente hasta la fecha de conclusión del contrato, por importe de QUINCE MIL EUROS (15.000,00€), según modelo incluido en este pliego de condiciones como ANEXO Nº I.

La garantía será aplicable parcialmente o en su totalidad, a primer requerimiento y con renuncia expresa e irrevocable a los beneficios de orden, excusión y división, por cualquier incumplimiento del adjudicatario, como pena convencional o para la indemnización de daños y perjuicios.

La garantía no ejecutada se devolverá al adjudicatario en los dos meses siguientes a la finalización del contrato.

VI.- REGIMEN JURIDICO.

El contrato se enmarca en la ACTIVIDAD DE TRANSPORTE.

Atendiendo a los umbrales de contratación el contrato se califica como ARMONIZADO.

La regulación aplicable al procedimiento de adjudicación del contrato se contiene en la LEY 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

Los contratos celebrados por la EMT tienen en todo caso consideración de contratos privados.

VII.- PRECIO.

Los operadores económicos que se presenten a la licitación deberán valorar en su oferta económica detallando el precio por hora y trabajador (IVA NO INCLUIDO).

A modo orientativo, de acuerdo con la planificación del servicio descrita en el punto V.5, se estima que el número de horas anuales necesarias para la correcta prestación del servicio es de aproximadamente 20.010.

No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente la oferta.

La oferta incluirá todos los gastos necesarios para la prestación de los servicios contratados: gastos de personal, generales y el beneficio empresarial, los importes de los tributos de cualquier índole que graven la prestación objeto del contrato, a excepción del IVA.

Los precios unitarios regirán para todo el plazo del contrato.

No serán admitidas las ofertas con una valoración superior a la del presupuesto máximo del contrato indicado en el punto V.2.

VIII.- LICITACIÓN.

1) ORGANO DE CONTRATACIÓN: Consejo de Administración de la EMT

2) PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: ABIERTO

3) TRAMITACIÓN: ORDINARIA

4) PLAZO PARA PRESENTAR PROPOSICIONES: 52 días naturales a contar desde el día del envío del anuncio del contrato a la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

5) LUGAR DE PRESENTACIÓN:

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE VALENCIA, S.A.
Secretaria-general
Pl. Correo Viejo, 5 - 46001 Valencia

Horario: 9:00 a 13:00

6) FORMA DE PRESENTACIÓN: En papel y en fichero pdf con soporte pendrive.

No es necesario formular con carácter previo solicitud de participación.

Los documentos pueden estar redactados en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.

Las proposiciones deberán tener un plazo de validez de un mínimo de cuatro meses y se presentarán con una carta firmada en papel membrete del licitador, acompañada de dos sobres cerrados, sellados y firmados en el cierre del sobre.

Cada sobre incluirá un listado firmado y sellado de todos los documentos incluidos en el mismo.

SOBRE 1: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Contendrá los documentos que se relacionan a continuación:

Acreditación de solvencia económica y financiera:

- A) Personas jurídicas: Cuentas Anuales del último ejercicio cerrado y balance de situación y cuenta de pérdidas y ganancias correspondientes al último trimestre natural cerrado antes de la convocatoria de la licitación.
- B) Personas físicas: Certificado emitido por entidad bancaria en la que se acredite la disponibilidad de, al menos, treinta mil euros (30.000,00€).
- C) Certificado de alta de actividad económica emitido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria con fecha posterior a la convocatoria de la licitación. El licitador deberá llevar ejerciendo su actividad con una antigüedad mínima de un año.
- D) Certificado emitido por compañía o correduría de seguros acreditativo de la vigencia de un seguro de Responsabilidad Civil, que incluya la responsabilidad patronal, con un capital mínimo asegurado de trescientos mil euros (300.000,00€).
- E) Informe de trabajadores de alta emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social con fecha posterior a la convocatoria de la licitación, de todos los códigos de cuenta de cotización del licitante.
- F) Declaración jurada comprensiva de las siguientes manifestaciones:
 - Tener capacidad jurídica y económica suficiente para realizar la prestación objeto de la licitación.
 - Encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias con la Administración del Estado, de la Comunidad Autónoma Valenciana y el Ayuntamiento de Valencia.

- Encontrarse al corriente en el ingreso de cotizaciones a la Seguridad Social.
 - No estar afectado de ninguna incompatibilidad legal para contratar con el Sector Público.
 - El cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas de seguridad establecidas en la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - El cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas de seguridad establecidas en la normativa vigente sobre Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo.
- G) Personas jurídicas: Nota simple de toda la informativa inscrita de la licitante emitida por el Registro Mercantil.
- H) Certificado o copia de la Tarjeta del Número de Identificación Fiscal.
- I) Fotocopia completa del Documento Nacional de Identidad de la persona física que actúe como, o por cuenta del, licitante.
- J) Escrito firmado y sellado con la designación de cuenta de correo electrónico que se acepta como válida para la realización de todas las notificaciones y comunicaciones a que dé lugar la licitación, con manifestación expresa del compromiso que asume el licitante de acusar recibo de cada notificación.

Acreditación de solvencia técnica o profesional:

Los requisitos mínimos que deben reunir los licitadores, así como la documentación requerida para acreditar los mismos, serán los siguientes:

- Haber realizado 3 contrataciones durante los últimos 5 años (2011-2015), de unos servicios similares a los solicitados por EMT indicando: Empresa contratante, actividad, facturación anual del contrato (sin IVA), servicio prestado: categorías del personal, turnos y puestos de trabajo por día. Deberán estar debidamente acreditados mediante los certificados correspondientes.
- Certificación de su capacidad operativa durante las 24 horas y 365 días del año para recibir las notificaciones y atender las emergencias e incidencias que se produzcan en la prestación de los servicios objeto del contrato.
- Organigrama y presentación del licitante.
- Listado de los profesionales dependientes del licitante que realizarán el servicio, detallando para cada uno de ellos la formación académica y profesional, así como la experiencia acumulada en tareas de idénticas características a las descritas en el presente pliego.
- Certificación con algún documento oficial del número de empleados fijos que en la actualidad están dedicados a los servicios a contratar en la provincia de Valencia.
- Las sociedades que no puedan acreditar su domicilio fiscal o delegación en Valencia capital, aportarán compromiso por escrito de que, en caso de resultar adjudicatarios, dispondrán de inmediato de sede en la citada ciudad.

La inscripción de los licitadores en el Registro Oficial de Empresas Clasificadas o en el Registro Oficial de Contratistas y Empresas Clasificadas de la Comunidad Autónoma Valenciana, acreditará las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera, y

clasificación, así como la concurrencia o no concurrencia de las prohibiciones de contratar que deban constar en el mismo.

SOBRE 2: PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Los documentos incluidos en este sobre deberán presentarse por duplicado ejemplar y estar firmados y sellados en todas sus hojas.

A) **Propuesta técnica.** Incluirá los documentos conteniendo todas las características técnicas de la oferta y como mínimo contendrá:

- Plan de organización de los servicios, haciendo constar: protocolos de actuación, plan de gestión de incidencias, cobertura de ausencias imprevista, cumplimiento de tiempos de respuesta, etc.
- Curriculum vitae del Coordinador de los servicios.
- Listado de los profesionales que realizarán el servicio, detallando para cada uno de ellos la formación académica y profesional, así como la experiencia acumulada en tareas de idénticas características a las descritas en el presente pliego.
- Dotación de prendas del uniforme de invierno y verano. Periodo de amortización de cada prenda del uniforme.
- Informes periódicos (calendario de servicios por puesto, informe de incidencias, Informe de inspecciones, etc.)
- Cantidad de inspecciones mensuales y control de calidad del servicio ofertado.
- Plan de formación anual del equipo: Deberá incluir objetivos, contenidos, calendario y seguimiento/medición de resultados.
- Mejoras ofertadas y que puedan ser valoradas con criterios objetivos.

B) **Propuesta económica.** Se indicarán los precios unitarios por hora y trabajador.

C) **Mejoras.** La proposición de mejoras es potestativa del licitador y serán libremente evaluadas por el órgano de contratación.

7) CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN: El contrato será adjudicado al licitador que presente la oferta económicamente más ventajosa. Se entenderá como económicamente más ventajosa la oferta que obtenga la mayor puntuación conforme con los siguientes criterios de adjudicación que serán valorados simultáneamente para todas las ofertas en este orden:

1º).- PRECIO: de 0 a 60 puntos.

La valoración se realizará asignando 60 puntos a la oferta que ofrezca un menor precio, evaluando las restantes de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = 60 \times (\text{MO}) / (\text{OA})$$

De donde:

MO = La oferta más económica entre las presentadas.

OA = Oferta analizada.

2º) CARACTERISTICAS TECNICAS: de 0 a 40 puntos.

La valoración se realizará asignando a uno de los criterios descritos a continuación la siguiente puntuación:

7.2.1. Experiencia del equipo de trabajo: de 0 a 30 puntos.

Se valorará la calidad, formación y experiencia del equipo de trabajo que se designará para la prestación de los servicios objeto del contrato. Para ello, se adjuntan los CV actualizados de cada uno de los integrantes del equipo, detallando la función que asumirían en caso de obtener el contrato.

Se valorará la experiencia acumulada en tareas de idénticas características a las descritas en el presente pliego. Para ello, el adjudicatario deberá detallar otros contratos similares que hubiera tenido, así como su duración y cuantía. Al objeto de realizar la comprobación oportuna, la empresa deberá aportar cartas de recomendación firmadas por los responsables de los contratos, así como cualquier otro elemento que sirva de prueba de esa relación. Se adjuntarán nombres y teléfonos de contacto para permitir la comprobación por parte de EMT de todo el contenido. Cualquier contenido que no pueda ser verificado por parte de EMT no será considerado válido.

7.2.2. Servicio ofertado: de 0 a 9 puntos.

- Plan de organización de los servicios: hasta 3 puntos
- Curriculum vitae del coordinador de los servicios: hasta 1 punto
- Dotación de prendas de uniforme: hasta 1 punto
- Calidad de los informes periódicos: hasta 1 punto
- Plan de formación del equipo: hasta 3 puntos

7.2.3. Cantidad de inspecciones mensuales ofertadas: de 0 a 1 punto

- Dos inspecciones: 0,75 puntos
- Una inspección: 0,25 puntos

La puntuación de todos los apartados de las ofertas se redondearán al segundo decimal.

Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas cuyo valor sea inferior en 25 puntos porcentuales a la media aritmética de todas las ofertas presentadas.

Se considerarán desiertos los procedimientos en los que el importe de todas las ofertas o proposiciones sea superior al presupuesto de licitación.

Si se produce empate entre dos o más ofertas, se considerará más ventajosa aquella proposición que acredite la mayor cantidad de entre las siguientes circunstancias:

- 1.- Disponer del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.
- 2.- Disponer de la mayor cantidad de mujeres trabajadoras fijas hasta alcanzar la paridad.

8) **FORMALIZACION DEL CONTRATO:** El órgano de contratación resolverá sobre la adjudicación en el plazo de los 90 días naturales siguientes a la apertura de sobres.

La resolución de adjudicación será notificada mediante correo electrónico a todos los licitadores.

En los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la resolución de adjudicación, el adjudicatario deberá presentar en la EMT los siguientes documentos:

1. Dos ejemplares firmados y sellados en todas sus hojas del presente Pliego de Condiciones Administrativas.
2. Los correspondientes certificados de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias con la Administración del Estado, de la Comunidad Autónoma Valenciana y el Ayuntamiento de Valencia con fecha posterior a la resolución de adjudicación.
3. Un certificado de encontrarse al corriente en el ingreso de las cotizaciones a la Seguridad Social.
4. Un ejemplar del Documento de Seguridad exigido por la normativa de Protección de Datos Personales.
5. Un ejemplar del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales o de una declaración jurada en la que se expresara la inaplicación al adjudicatario de la legislación vigente sobre blanqueo de capitales.
6. El original de la garantía bancaria de la correcta ejecución del contrato.

El contrato se otorgará en documento privado en las oficinas centrales de la EMT el día en que el adjudicatario sea convocado a tal efecto.

IX.- CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN:

Las Condiciones Generales de Contratación que se aplicarán al contrato adjudicado serán las siguientes:

PRIMERA.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR.

Podrán contratar con la EMT las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que acrediten tener plena capacidad de obrar, no estar incurso en las prohibiciones de contratar especificadas en la legislación vigente, y ostentar la suficiente solvencia económica, financiera, técnica o profesional, debiendo contar asimismo con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

SEGUNDA.- RIESGO Y VENTURA.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del adjudicatario. El adjudicatario manifiesta que ha compuesto su oferta con la información a la que ha tenido acceso, que ha considerado suficiente y completa para realizar una previsión satisfactoria de su análisis de coste-beneficio.

En ningún caso el precio podrá ser objeto de revisión periódica y predeterminada en función de precios, índices de precios o fórmulas que los contenga.

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones de servicios que realice, así como de las consecuencias que se deduzcan para la EMT

o para terceros, por omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

TERCERA.- CESION Y SUBCONTRATAACION.

El adjudicatario 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.

CUARTA.- CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES.

Las partes en este contrato constituyen empresas separadas e independientes, sin que entre ellas se dé otra relación que la del propio objeto pactado, siendo cada una de estas empresas responsable exclusivo de la relación laboral y de las obligaciones económicas y formales que se establezcan con su personal y con la Seguridad Social.

El adjudicatario se compromete a respetar íntegramente las condiciones de trabajo marcadas en el Estatuto de los trabajadores, en el resto de legalidad vigente y en el Convenio Colectivo aplicable en cada momento, en especial en lo referente a la jornada de trabajo y volumen máximo de horas extras.

El adjudicatario se compromete expresamente a cumplir todas las obligaciones existentes en relación con la Prevención de Riesgos Laborales, en especial en relación al desarrollo de sus actividades en los diferentes centros de trabajo.

EMT facilitará, con anterioridad a la prestación del Servicio, la información e instrucciones precisas respecto a los riesgos existentes en el centro de trabajo donde dichos servicios se presten, y tendrá a disposición del adjudicatario la documentación relativa a la evaluación de los riesgos, planificación de la acción preventiva y medidas de protección y prevención a adoptar para las actividades contratadas.

Antes de su intervención en cualquiera de los centros de trabajo de la EMT, el adjudicatario deberá entregar a la EMT los datos de alta en la Seguridad Social de sus dependientes, así como los datos de la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales y del Servicio de Prevención en su caso.

El personal del adjudicatario que desarrolle cualquier clase de función o trabajo en cualquiera de los centros de trabajo de la EMT está obligado a cumplir las normas sobre Seguridad y Salud y Prevención de Riesgos Laborales establecidas para cada uno de ellos.

Si por cualquier circunstancia la EMT tuviere que hacer frente a responsabilidades laborales propias del adjudicatario, incluso aquellas sanciones que le fueren impuestas a su propio nombre por causa de responsabilidad recogida en el Estatuto de los Trabajadores, o por causa de accidentes laborales y sus indemnizaciones, podrá repetir dichas cantidades al adjudicatario, dado que específicamente asume la obligación de resarcir a la EMT por los mencionados perjuicios. La EMT está facultada para deducir los importes mencionados de cualquier pago que deba realizar al adjudicatario o mediante la ejecución de la garantía de correcta ejecución.

QUINTA.- CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EN RELACIÓN AL PERSONAL

La empresa adjudicataria deberá disponer del personal necesario para atender a todos los servicios contratados.

El adjudicatario contraerá las siguientes obligaciones, constituyendo su inobservancia incumplimiento grave de sus obligaciones contractuales:

- Garantizar que el personal cuenta con la formación profesional suficiente para la correcta prestación del servicio.
- El personal deberá tener en todo momento una correcta uniformidad, aseo y compostura.
- El personal deberá ser siempre el mismo, en la medida de lo posible. La empresa contratada deberá comunicar con una antelación mínima de tres días hábiles cualquier cambio o sustitución que vaya a efectuarse. En los cambios o sustituciones que se tengan que realizar, el nuevo personal deberá cumplir los requisitos exigidos en el presente pliego. Asimismo, estará formado en las funciones a realizar para garantizar la calidad en la prestación del servicio.
- Compromiso de cubrir obligatoriamente con las mismas personas los puestos que EMT indique durante la duración total del contrato. Dispondrá en todo momento del personal suficiente, incluyendo al personal de reserva necesario para garantizar la continuidad de los servicios contratados en cualquier circunstancia anómala, vacaciones, ausencias imprevistas, etc.
- En el caso que el personal no cumpla con los requisitos exigidos en el presente pliego, EMT se reserva el derecho de exigir al adjudicatario su sustitución inmediata.
- No superar en cada turno las 8 horas de servicio continuas, salvo fuerza mayor debidamente acreditada y documentada ante EMT, respetando en todo momento el número de horas extras máximas establecido en el Estatuto de los Trabajadores y, en su caso, en el Convenio Colectivo aplicable.

SEXTA.- FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Por las características especiales del contrato y teniendo en cuenta que ante nuestros clientes hablarán en nombre de EMT, las personas que se seleccionen para el puesto deberán contar con los siguientes requisitos mínimos:

- Nivel de estudios: Bachillerato
- Nivel de idiomas:
 - Castellano: hablado y escrito
 - Valenciano: mínimo grado Elemental certificado por la JQCV
 - Inglés: conocimientos básicos hablado y escrito
- Dominio a nivel de usuario avanzado de herramientas ofimáticas (Word, Excel, Power Point).
- Experiencia: mínima de dos años ininterrumpidos en puestos de atención al cliente en el sector del transporte.

El adjudicatario queda obligado a hacer asistir, a su exclusiva cuenta y riesgo, al personal que emplee en la ejecución y desarrollo de este contrato a cualquier curso relacionado con las tareas contratadas que EMT considere necesario.

Asimismo, será responsabilidad del adjudicatario la inversión en formación relacionada con la gestión y atención al cliente del equipo de trabajo.

SÉPTIMA.- DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

El adjudicatario dispondrá en sus oficinas de Valencia de un **Coordinador** del servicio, que realice la supervisión y el seguimiento del equipo de trabajo, coordinando asimismo todas las necesidades de EMT para garantizar la buena prestación del servicio.

Por ello, deberá asegurarse que, en todo momento, el servicio prestado por el equipo de trabajo responde a las necesidades de EMT, cumpliendo estrictamente con los estándares de calidad. Asimismo, deberá organizar la rotación por puesto y turno de cada trabajador y planificar posibles bajas, vacaciones o sustituciones, garantizando en todo momento el servicio, así como planes correctores, de formación y cualquier necesidad adicional que pudiera surgir.

OCTAVA.- INSPECCIONES

El adjudicatario realizará inspecciones de su personal con una periodicidad mínima quincenal para comprobar el correcto cumplimiento del servicio asignado. Si se detecta alguna anomalía grave en la prestación del servicio, se dará conocimiento por escrito a EMT en un plazo no superior a 24 horas desde la hora de la inspección.

La empresa adjudicataria hará llegar a EMT entre los días 1 y 10 de cada mes un informe resumen de las inspecciones realizadas, en todos los centros de trabajo durante el mes anterior, indicando los siguientes datos: centro de trabajo, turno, hora de la inspección, Inspector que la ha realizado, empleado de servicio, valoración del resultado en una escala de 0-10 e incidencias detectadas. De cada incidencia detectada se remitirá un informe individual con los datos más significativos de la misma.

Asimismo EMT podrá inspeccionar el personal y su trabajo en todo lo que el contrato establece y comprobar el servicio realizado cuando lo considere oportuno.

La empresa adjudicataria se verá obligada de forma inmediata a la corrección de las irregularidades o alteraciones que se produjesen en el servicio.

EMT podrá, en cualquier momento, ordenar la sustitución de los uniformes deteriorados o con mal aspecto, y la corrección de los servicios que sean defectuosos en su ejecución.

La responsabilidad del contratista frente a EMT y, en su caso frente a terceros, en modo alguno quedará exonerada o atenuada por el ejercicio del derecho de inspección efectuado por EMT.

NOVENA.- CALIDAD DEL SERVICIO

Para asegurar la calidad y el buen desempeño del servicio, la actividad se gestionará según los parámetros de seguimiento determinado por los responsables de EMT, fijándose unos indicadores de calidad del servicio respecto a los procesos y al personal.

El coordinador del servicio revisará la evolución de estas variables junto al responsable de EMT y se encargará de diseñar e implantar las medidas correctoras que fueran necesarias.

DÉCIMA.- MEDIOS MATERIALES DE TRABAJO Y UNIFORMIDAD

El adjudicatario deberá dotar a su personal de los suficientes medios materiales para el correcto desarrollo del servicio.

El adjudicatario acepta que EMT le provea e imponga, para su homogeneización con el resto de instalaciones y servicios de EMT, ciertos bienes o equipos relacionados con la prestación del servicio, de los que aquel será depositario con las obligaciones a ello inherentes. Todos estos bienes o equipos será siempre propiedad de EMT, estando debidamente identificados en el Anexo II de este pliego y, previa comprobación, deberán formar parte del contrato de manera indivisible. El resto de materiales a utilizar por el personal del adjudicatario será proporcionado por éste.

El equipo de trabajo deberá ir correctamente uniformado y es responsabilidad del adjudicatario suministrar el uniforme a los trabajadores. Los trabajadores recibirán al menos un uniforme de verano y uno de invierno (2 mudas de cada uno). En todo caso, la empresa adjudicataria debe facilitar a los trabajadores las prendas necesarias para asegurar la buena imagen, incluso superando, si fuera necesario, la cantidad de prendas inicialmente asignadas por trabajador. El uniforme completo deberá contar con la aprobación de EMT.

UNDÉCIMA.- CONTROL DE CAJA

Uno de los servicios que el equipo de atención al cliente ofrece a los usuarios de EMT es la venta de tarjetas y recargas de títulos de transporte (según especificaciones descritas en el punto V.3).

Será responsabilidad del adjudicatario el control de la tesorería que se genere en este concepto, así como asegurar que diariamente exista un fondo de al menos 100 euros en cada oficina, al objeto de facilitar cambio a los clientes. Este fondo será propiedad de la empresa adjudicataria.

El equipo de trabajo se encargará diariamente del control de caja y semanalmente realizará la liquidación al departamento de Administración de EMT, previo control y aprobación del responsable de los servicios de Atención al Cliente de EMT.

DUODÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD.

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”.

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.

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.

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.

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.

La obligación de confidencialidad continuará aun después de extinguido el contrato.

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.

DÉCIMO-TERCERA.- FORMA DE PAGO.

Una vez realizada la prestación contratada el adjudicatario emitirá la factura con fecha día 25 del mes corriente y la remitirá al Departamento de Administración de la EMT.

Se deberá presentar una factura mensual, valorada con el detalle de las horas de servicio efectivamente prestadas y personas, contemplando el precio hora indicado en la oferta económica.

En caso de ser necesario facturar servicios adicionales a los habituales por circunstancias puntuales, se deberá remitir otra factura donde se detallará el servicio adicional prestado y el importe correspondiente al mismo, tomando siempre el precio hora indicado en la oferta económica.

Cuando la factura haya sido conformada por el responsable del contrato, el pago se realizará a los 60 días de la fecha de factura mediante recibo o giro domiciliado en cuenta bancaria de la EMT.

DÉCIMO-CUARTA.- GASTOS.

Son a cuenta del adjudicatario todos los costes y gastos que se produzcan al realizar la prestación objeto del contrato, aunque no hayan sido mencionados expresamente en los pliegos.

El adjudicatario deberá abonar a la EMT el coste de los anuncios y publicaciones obligatorias realizadas en el procedimiento de contratación.

DECIMO-QUINTA.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato podrá modificarse conforme a lo establecido en las Instrucciones Internas de Contratación y, en lo no previsto en las mismas, por lo establecido en la normativa de Contratos del Sector Público, en virtud de acuerdo expreso y por escrito de las partes, cuando concurra 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 del proyecto o de las especificaciones técnicas.
- b) Inadecuación del proyecto o 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.

Al margen de los puntos descritos con anterioridad, se podrá ampliar o reducir el servicio para cubrir supuestos extraordinarios (Refuerzos de servicio o disminución del servicio), fundamentado en la existencia de supuestos puntuales y extraordinarios que requieran un refuerzo o disminución del servicio que se viniera prestando de acuerdo al contrato, sin que por ello asista al adjudicatario derecho o indemnización alguna. Estos supuestos no precisarán de una modificación formal del contrato y deberán ser notificados por EMT al adjudicatario con al menos 24 horas de antelación. En cualquier caso, el aumento o disminución de horas y/o de personal no podrá ser superior o inferior al 50% del planteamiento inicial de servicio descrito en el punto V.5 del presente documento. Se aplicará el mismo precio unitario ofertado y se facturará en función al número de horas realizadas.

DECIMO-SEXTA.- PENALIZACIONES.

En los supuestos de incumplimiento por el adjudicatario que se tipifican a continuación, se aplicarán penalizaciones que oscilarán entre el 2% y el 10% del importe total de la factura del mes del turno/servicio en el que se ha producido el incumplimiento. En función de la gravedad del mismo y sin perjuicio de que la reiteración o gravedad de las penalizaciones conlleven la resolución del contrato.

A tales efectos, se consideran incumplimientos:

- a) Demora en el inicio del servicio e incumplimiento de horarios establecidos, así como el retraso en sustituciones de personal que haya de llevarse a cabo por cualquier circunstancia o retraso en cambio de turnos.
- b) No comunicación de incidencias en la forma y/o en el plazo comprometido.
- c) Deficiencias en la organización, gestión y control del servicio.
- d) Utilización de instalaciones, bienes o equipos técnicos de forma inadecuada.
- e) Designación de un equipo de trabajo inapropiado en lo que a formación, experiencia y atención al cliente se refiere.

La penalización será exigible a partir del momento que la EMT comunique por escrito al adjudicatario la comisión de la infracción y la cuantía de la pena impuesta.

La pena no será sustitutiva de la obligación de cumplimiento ni de la indemnización por daños y perjuicios que pueda corresponder a la EMT.

El importe de las penalizaciones será deducido de cualquier pago que deba realizarse al adjudicatario o, en su caso, mediante realización de la garantía de correcta ejecución.

DECIMO-SÉPTIMA.- RESOLUCION.

Son causas de resolución del contrato:

1. El incumplimiento esencial de las obligaciones asumidas por las partes.
2. Interrupción superior a 8 horas/día de la prestación del servicio por parte del contratista durante dos días consecutivos, salvo caso de fuerza mayor.
3. Que el importe total de las penalizaciones aplicadas al adjudicatario supere la cantidad de cinco mil euros (5.000 euros).
4. 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.
5. El mutuo acuerdo de las partes, con los efectos que en el mismo se establezcan.
6. Incurrir el adjudicatario en incompatibilidad legal para contratar con el Ayuntamiento de Valencia.

La resolución por causa imputable al adjudicatario tendrá efectos desde la comunicación de EMT.

EMT tendrá derecho a exigir la correspondiente indemnización pro los daños y perjuicios ocasionados.

DECIMO-OCTAVA.- COMUNICACIONES.

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 del contrato.

Las 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.

Será válida la comunicación realizada mediante correo electrónico cuando se realice a las direcciones indicadas en el contrato.

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

DECIMO-NOVENA.- VIGENCIA E INTERPRETACION DEL CONTRATO.

Las disposiciones del contrato entrarán en vigor a partir del día de su otorgamiento.

En caso de que alguna cláusula del 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.

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.

VIGÉSIMA.- NORMAS JURÍDICAS APLICABLES.

La relación establecida al amparo del 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.

VIGÉSIMA-PRIMERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

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 resolución por escrito en el plazo máximo de un mes a contar desde el día en que se produjo la primera comunicación, cualquiera de las partes podrá instar el procedimiento judicial.

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.

A N E X O N º I

MODELO FIANZA BANCARIA EN GARANTIA DE LA CORRECTA EJECUCION

El BANCO * S.A. (en adelante el BANCO), y en su nombre y representación D. * y D. * apoderados con facultades suficientes para obligar en este acto a la entidad que representan, en virtud de poder otorgado ante el Notario D. * el día * de * de *

A F I A N Z A

con carácter solidario e indistintamente, de forma irrevocable, incondicional y con carácter a primera demanda a *, con domicilio en *, calle *, con C.I.F. nº * (en adelante el ORDENANTE), ante la EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE VALENCIA, S.A.U. con domicilio en Pl. Correo Viejo, 5 - 46001 Valencia y C.I.F. nº A-46318416 (en adelante el BENEFICIARIO), con relación a las obligaciones asumidas por el ordenante en el contrato de Servicio de Atención al Cliente de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, adjudicado por resolución del órgano de contratación de fecha *, expediente nº 2016 /0072.

PRIMERO.- El BANCO se obliga como deudor principal a pagar al BENEFICIARIO, contra la simple presentación de un requerimiento escrito de pago, la cantidad que sea requerida HASTA UN MÁXIMO DE QUINCE MIL EUROS (15.000€).

SEGUNDO.- El requerimiento de pago se presentará por cualquier medio que permita tener constancia del contenido de la comunicación, de su recepción o del intento de notificación y de su fecha, en la Oficina del BANCO situada en la calle *, nº * de *.

TERCERO.- La cantidad requerida se hará efectiva al día siguiente de la notificación, poniéndola a disposición del BENEFICIARIO requirente mediante su ingreso en la cuenta bancaria que a estos efectos se indique en el propio requerimiento de pago.

CUARTO.- La obligación de pago que asume el BANCO frente al BENEFICIARIO es autónoma de la obligación del ORDENANTE, por lo que manifiesta su renuncia expresa e irrevocable a alegar cualesquiera excepciones que puedan fundamentarse en el mencionado contrato de arrendamiento, incluso las derivadas de la posible nulidad, cumplimiento o incumplimiento.

QUINTO.- El BANCO renuncia expresa e irrevocablemente a los beneficios de orden, excusión y división.

SEXTO.- El presente aval tendrá validez en tanto que no sea autorizada su cancelación por el BENEFICIARIO.

Este aval ha sido inscrito en el Registro Especial de Avaluos con el núm:

En * a * de * de *.

A N E X O N º II

MATERIALES PROVISTOS POR EMT

CORREO VIEJO

- 7 mesas
- 7 sillas
- 7 ordenadores
- 7 ratones
- 3 cajoneras
- 5 sillas visitas
- 6 módulos madera
- 5 módulos metálicos
- 4 teléfonos (4 auriculares)
- 1 impresora multifunción
- 1 impresora tickets venta
- 2 impresoras evolis
- 2 terminales venta
- 4 almohadillas lectores móviles
- 1 caja fuerte
- 1 escaner

COLÓN

- 3 mesas
- 3 sillas
- 3 ordenadores
- 3 ratones
- 1 cajonera
- 1 teléfono
- 1 impresora multifunción
- 3 impresoras tickets venta
- 2 impresoras evolis
- 3 terminales venta
- 3 almohadillas lectores móviles
- 1 caja fuerte

UPV

- 1 mesas
- 1 silla
- 1 ordenadores
- 1 ratón
- 1 cajonera
- 1 teléfono
- 1 impresora multifunción
- 1 impresora tickets venta
- 1 impresora evolis
- 1 terminal venta
- 1 almohadilla lector móvil
- 1 caja fuerte