

CONTRATO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, GESTIÓN Y ATENCIÓN PARA LOS PACIENTES/USUARIOS DE LA FUNDACIÓN CLÍNICA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS, MEDIANTE SOPORTE TELEFÓNICO CENTRALIZADO "CALL CENTER SANITARIO" (EXpte. 2024004SERASFCURJC).

REUNIDOS

De una parte D. Daniel Álvarez Cabo, con Documento Nacional de Identidad número 05.401.420-P, como Director General de la Fundación Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos (en adelante FCU-URJC), actuando en nombre y representación de la misma, en virtud del acuerdo de 6 de febrero de 2024, del Patronato Rector de la FCU-URJC, sobre nombramiento y otorgamiento de poderes, elevado a público por la Notaría de Madrid, Dña. Blanca Valenzuela Fernández, el mismo día y con el número de protocolo 373.

De otra parte Dña. Patricia Becerra Ruiz, con Documento Nacional de Identidad número 74.844.045-K, actuando en nombre y representación de la empresa **MEDYSALUD SOCIEDAD COOPERATIVA ANDALUZA (NIF: F70875406)**, según el acta de constitución otorgada por la Delegación Territorial de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo de Málaga, y con domicilio en la Avenida Salvador Vicente 13, Local 4/Oficina 1 – 29631 Benalmádena (Málaga).

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad, respectivamente, para formalizar el presente contrato.

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

Primero.- Mediante Resolución del Patronato de la FCU-URJC, de fecha 8 de julio de 2024, fueron aprobados los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de información, gestión y atención para los pacientes/usuarios de la FCU-URJC, mediante soporte telefónico centralizado "Call Center Sanitario", así como el gasto, por un importe, IVA incluido, de **38.777,48 € (treinta y ocho mil setecientos setenta y siete euros con cuarenta y ocho céntimos)**, conforme al siguiente desglose por anualidades:

ANUALIDAD	IMPORTE NETO (IVA EXCL.)	IVA 21%	IMPORTE TOTAL (IVA INCL.)
2024 (4 meses)	10.682,50 €	2.243,33 €	12.925,83 €
2025 (8 meses)	21.365,00 €	4.486,65 €	25.851,65 €
TOTAL	32.047,50 €	6.729,98 €	38.777,48 €

Segundo.- Mediante Resolución de la FCU-URJC, de fecha 4 de septiembre de 2024, se adjudicó el contrato a la empresa **MEDYSALUD SOCIEDAD COOPERATIVA ANDALUZA**, por un importe, IVA incluido, de **27.609,56 € (veintisiete mil seiscientos nueve euros con cincuenta y seis céntimos)**.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
ALVAREZ CABO DANIEL - DIRECTOR	04-09-2024 13:44:21



CLÁUSULAS DEL CONTRATO

Primera.- La empresa **MEDYSALUD SOCIEDAD COOPERATIVA ANDALUZA**, se compromete a realizar el servicio de información, gestión y atención para los pacientes/usuarios de la FCU-URJC, mediante soporte telefónico centralizado "Call Center Sanitario", con estricta sujeción al Pliego de Prescripciones Técnicas y al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares aprobados por la FCU-URJC, documentos contractuales que acepta plenamente, y de lo que deja constancia prestando su conformidad con los mismos firmando el presente documento.

Segunda.- El precio del contrato, IVA excluido, es de **22.817,82 € (veintidós mil ochocientos diecisiete euros con ochenta y dos céntimos)**, tal y como se detalla en la oferta económica que se adjunta como anexo.

- **El coste por llamada será de 0,89 € (IVA no incluido).**

El pago de este servicio se realizará conforme a lo estipulado en el apartado E del Cuadro de Características y en la cláusula 3.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Para ello, la empresa adjudicataria emitirá una factura mensual por todos los servicios correspondientemente efectuados cada mes. La FCU-URJC procederá al pago de dichas facturas, una vez dado el visto bueno por parte del Director General de la FCU-URJC, conforme lo dispuesto en la legislación vigente.

Tercera.- El plazo de ejecución del presente contrato será desde el día **5 de septiembre de 2024 hasta el 31 de agosto de 2025**.

El contrato podrá ser prorrogado hasta **dos años (dos posibles prórrogas de hasta doce meses cada una de ellas)**, de conformidad con lo estipulado en el apartado F del Cuadro de Características y en la cláusula 2.1.3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Cuarta.- Dada la naturaleza de los servicios a prestar, no procede plazo de garantía.

Quinta.- De conformidad con lo dispuesto en el apartado E.6 del Cuadro de Características y en la cláusula 2.3.4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, no se admite revisión de precios.

Sexta.- La FCU-URJC, velando por los intereses de la misma, en el momento de la ejecución del servicio, comprobará que el mismo corresponde adecuadamente con los indicados en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas. Asimismo, la FCU-URJC se reservará el derecho a vigilar el cumplimiento de los servicios contratados. Cualquier dificultad que, por causa de fuerza mayor y totalmente ajena a la voluntad del adjudicatario, surgiera en cuanto al estricto cumplimiento de las condiciones de los plazos, habrá de ser sometida y consultada por el mismo con antelación suficiente para ser resuelta con la conformidad de la FCU-URJC, según las indicaciones de esta.

Séptima.- Para responder del cumplimiento de este contrato, ha sido constituida por la empresa **MEDYSALUD SOCIEDAD COOPERATIVA ANDALUZA** (a favor de la FCU-URJC) una garantía definitiva mediante retención de precio por un importe, IVA excluido, de **1.140,89 € (mil ciento cuarenta euros con ochenta y nueve céntimos)**. Dicha cuantía corresponde al 5% del precio final ofertado (IVA excluido).

Octava.- Si el adjudicatario, por causas imputables al mismo, hubiera incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total, de los plazos parciales establecidos en su caso o de cualquiera de las condiciones estipuladas, la FCU-URJC podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades según lo establecido en la cláusula 4.8 y en el Anexo 1.11. del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Novena.- De conformidad con la cláusula 6 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, son causas de resolución del contrato las señaladas en los artículos 211 y 311 de la LCSP, así como las establecidas, en su caso, en el Cuadro de Características del Contrato y Anexos de dicho Pliego.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
ALVAREZ CABO DANIEL - DIRECTOR	04-09-2024 13:44:21



Décima.- En cuanto a la confidencialidad y protección de datos, se estará a lo preceptuado en la legislación vigente, y en concreto:

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (Art. 133).
- Reglamento UE 679/2016, de 27 de abril, general de protección de datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- RDL 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

Si el objeto del presente contrato conllevara el tratamiento de datos personales relativos al suministro/servicio objeto de contratación, con la finalidad de su adecuada ejecución, el adjudicatario tratará los datos personales como encargado del tratamiento y deberá ajustarse en dicho tratamiento, en todo caso, a las prescripciones establecidas en el Reglamento europeo 679/2016, de 27 de abril, general de protección de datos, y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales o conforme Ley vigente. La FCU-URJC es la entidad responsable del tratamiento, que pondrá a disposición del encargado del tratamiento los datos y sistemas necesarios para la ejecución del contrato. El adjudicatario reconoce que la FCU-URJC es la titular de los datos, no pudiendo tratarlos ni destinarlos a fines distintos para los que se han facilitado.

El adjudicatario, como encargado del tratamiento, y todo su personal, asumen el cumplimiento de las obligaciones relativas a:

- Observancia de la finalidad del tratamiento.
- Prohibición de uso de datos para fines propios y seguimiento de las instrucciones del responsable.
- Llevanza de un registro de actividades de tratamiento.
- No comunicación o cesión de los datos a terceras personas.
- Cumplimiento del deber de confidencialidad y acreditación de su cumplimiento.
- Entrega a la FCU-URJC, antes del comienzo de la ejecución del contrato, o después en caso de alteración, de una relación de todo el personal que tenga acceso a los datos de carácter personal, así como sus funciones.
- Formación sobre protección de datos personales de las personas autorizadas.
- Procedimiento de ejercicio de los derechos de los interesados.
- Información a los interesados sobre los tratamientos que se van a realizar.
- Notificación al responsable del tratamiento de las violaciones de la seguridad.
- Apoyo al responsable del tratamiento en las evaluaciones de impacto y consultas previas a la Agencia Española de Protección de Datos.
- Información al responsable del tratamiento del cumplimiento de sus obligaciones; implantación de medidas de seguridad.
- Designación de un Delegado de protección de datos.
- Devolución, o destrucción, al responsable del tratamiento de los datos personales y soportes, una vez cumplida la prestación. En el supuesto de que los datos se deban conservar en atención a posibles responsabilidades, el adjudicatario se compromete al bloqueo de los datos hasta la resolución de la controversia. De todo lo cual, se informará a la FCU-URJC.
- Cumplimentar el **FORMULARIO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** que facilitará la FCU-URJC y hacer entrega del mismo en el Servicio de Contratación de la FCU-URJC en un plazo no superior a 10 días naturales a contar desde la fecha de remisión.

La subcontratación de los servicios objeto del presente contrato (si estos estuvieran previamente previstos y autorizados) que implique tratamientos de datos personales requerirá la autorización previa, expresa y escrita del responsable del tratamiento, en los términos establecidos en el contrato. El encargado del tratamiento y el subcontratista, en su caso, asumen el régimen de obligaciones y responsabilidades establecido en el contrato.

Ambas partes quedan informadas del tratamiento de sus datos personales con motivo de la formalización, ejecución del contrato y las acciones preparativas previas, limitando dicho a tratamiento a tales fines, que son, además, base de legitimación de dicho tratamiento. El contratista deberá notificar a la FCU-URJC cualquier cambio en sus datos personales que requiera su actualización.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
ALVAREZ CABO DANIEL - DIRECTOR	04-09-2024 13:44:21



El contratista garantiza que el tratamiento de los datos personales de sus propios trabajadores, cuando proceda, cumple los requerimientos establecidos por la normativa de protección de datos. Asimismo, se reconoce a cada una de las partes del presente contrato, respecto de sus datos personales, el ejercicio ante la otra parte de los derechos reconocidos por la normativa de protección de datos, en las direcciones que figuran en el encabezamiento de este contrato.

Undécima.- En cuanto a los deberes del contratista, los Pliegos determinan su obligación de cumplir durante todo el periodo de ejecución de contrato las normas y condiciones fijadas en el convenio colectivo de aplicación.

Duodécima.- La empresa adjudicataria presta su conformidad al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y al Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen para este contrato y se somete, para todo aquello que no se encuentre en él recogido, a los preceptos de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre y supletoriamente y, en general, por cuantas disposiciones vigentes de desarrollo en la materia sean de aplicación al presente contrato.

Decimotercera.- Para todas las cuestiones que suscite la ejecución del presente contrato las partes se someten a los jueces y tribunales de Madrid.

Para la debida constancia de todo lo convenido, se procede a la firma de este contrato.

FIRMADO A FECHA FIRMA ELECTRÓNICA,

POR LA FUNDACIÓN CLÍNICA UNIVERSITARIA
DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS,
(P.D. de competencias del Patronato Rector de la
FCU-URJC de 6 de febrero de 2024)

POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA,

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
ALVAREZ CABO DANIEL - DIRECTOR	04-09-2024 13:44:21

Universidad Rey Juan Carlos





ANEXO 3:

**MODELO DE PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS EVALUABLES
MEDIANTE FÓRMULA**

Nº de Expediente: 2024004SERASFCURJC

Objeto del contrato: Servicios de información, gestión y atención telefónica para los pacientes/usuarios de la FCU-URJC, mediante soporte telefónico centralizado ("Call Center Sanitario").

Las proposiciones que presenten los licitadores se ajustarán al siguiente modelo: D^a Patricia Becerra Ruiz, mayor de edad, con DNI nº 74.844.045K, actuando en su propio nombre y derecho o en representación de MEDYSALUD S. COOP. AND, con NIF 70875406, con domicilio en Avd. Salvador Vicente 13, Local 4 Oficina 1, CP 29631, en su calidad de representante; se compromete a realizar el contrato objeto inicialmente descrito, a que se refiere el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público, así como en el Perfil del Contratante de la FCU-URJC, con sujeción a las condiciones, requisitos y obligaciones que se determinan en el Pliego del Contratante de la Cláusulas Administrativas Particulares y Anexos al mismo, en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como las demás normas aplicables al contrato, todo ello por la **PROPUESTA ECONÓMICA** (Apartado 1 donde se indicará el sumatorio total, sin IVA, de la oferta presentada) **y por los OTROS CRITERIOS DE VALORACIÓN MEDIANTE FÓRMULAS (Apartado 2).**

Apartado 1.- Propuesta económica (Hasta 90 puntos)

OFERTA LICITADOR - Precio total de (IVA EXCLUIDO):	
22.817,82 euros	(Presupuesto máximo de licitación: 32.047,50 euros) ¹⁶
Veintidos mil ochocientos diecisiete con ochenta y dos euros	

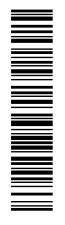
A dicha cantidad le corresponde un IVA del 21%, siendo por tanto el importe de dicho IVA de 4.791,74 euros, por lo que el importe total, IVA INCLUIDO, asciende a veintisiete mil seiscientos nueve euros con 56 céntimos.

El importe ofertado incluye, en su caso, los demás impuestos, tasas, gastos repercutibles, costes de transporte y entrega.

Apartado 2.- Otros criterios de valoración mediante fórmulas. – Experiencia en tramos anuales del mismo tipo de atención o supervisión de ella del personal que se adscribe al servicio.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
ALVAREZ CABO DANIEL - DIRECTOR	04-09-2024 13:44:21

Universidad Rey Juan Carlos



OFERTA LICITADOR:	
Se asignará 1 (uno) punto por año de experiencia certificado de cada una de las personas que se adscriba al servicio tanto de los responsables como de los receptores/emisores de las llamadas. La certificación estará emitida por la empresa para la que trabajan o el cliente al que se le ha prestado el servicio; será a nombre de la persona que aporte puntos de experiencia de "Call Center" en el sector sanitario, con detalle de los años/fracciones de año en que ha realizado esas labores (el año de experiencia para la solvencia técnica si se aporta así no computará puntos en este apartado). Las fracciones de año se computarán en su parte proporcional.	
Oferta para este criterio:	<input type="checkbox"/> NO. <input checked="" type="checkbox"/> SI. En caso de marcar esta opción, deberán cumplimentar las siguientes filas de la tabla.
Nombre persona adscrita:	Nº de años certificados:
Patricia Becerra Ruiz	6 años y 9 meses.
Elisabeth Quesada Torres	2 años y 1 mes.
Yessica Granados Ventura	2 años y 11 meses.

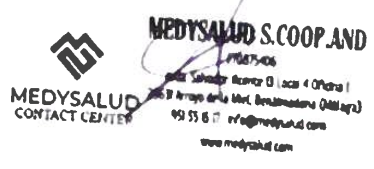
Todo ello de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnica, Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, sus Anexos y demás documentación que rige el presente contrato, cuyo contenido declaro conocer plenamente y expresamente asumo y acato en su totalidad.

En Benalmádena, a 22 de julio de 2024

Fdo.: Patricia Becerra Ruiz, como representante legal.
 (Firma y sello de la empresa)

**74844045K
 PATRICIA
 BECERRA (R.
 F70875406)**

Firmado digitalmente por 74844045K
 PATRICIA BECERRA (R. F70875406)
 DN: Description=Ref:
 AEAT/AEAT0446/PUESTO
 1/19027/11042024104931
 SERIALNUMBER=IDCES-74844045K
 G=PATRICIA, SN=BECERRA RUIZ,
 CN=74844045K PATRICIA BECERRA
 F70875406)
 OID.2.5.4.97=VATES-F70875406
 O=MEDYSALUD S.COOP.AND, C=ES
 Razon: Soy el autor de este documento
 Ubicación: la ubicación de su firma a
 Fecha: 2024.07.22 20:12:56+02:00'
 Foxit PDF Reader Versión: 11.0.0



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
ALVAREZ CABO DANIEL - DIRECTOR	04-09-2024 13:44:21