



EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ NÚM.: MEPRO/2017/7087

TIPUS DE CONTRACTE: Serveis.

OBJECTE: Encomana de gestió del servei d'assistència telefònica mitjançant la línia 012 per l'any 2018

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ: Servei d'Ocupació de les Illes Balears.

Expedient de tramitació anticipada de despesa corresponent a l'exercici 2017/Decret 75/2004, segons la Resolució del President del SOIB de 13 de novembre de 2017

RESOLUCIÓ D'APROVACIÓ D'EXPEDIENT, DESPESA I PLEC

Fets

1. En data 23 de novembre de 2017, el cap del servei d'Assumptes Generals va emetre informe sobre el càlcul del preu tarifat per l'encàrrec a l'entitat Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia mitjançant la línia 012, per l'any 2018.
2. En data 13 de novembre de 2017 el director del SOIB va dictar la memoria justificativa de la necessitat de realitzar l'encàrrec i la Resolució d'inici de l'esmentat encàrrec.
3. En data 22 de novembre de 2017, el director general d'Innovació i Desenvolupament Tecnològic de la Conselleria d'Economia i Competitivitat va emetre informe favorable sobre el plec de prescripcions tècniques d'aquesta encomana de gestió.
4. En data 30 de novembre de 2017, el Servei Jurídic del SOIB va emetre informe favorable sobre l'encomana de gestió.
5. En data 27 de desembre de 2017 la interventora delegada de fiscalització, fiscalitza de conformitat l'expedient de referència.

Fonaments de dret

1. El Real Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic.
2. El Decret 147/2000, de 10 de novembre, sobre contractació de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



3. La Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

4. Acord del Consell de Govern de 12 de juliol de 2013 pel qual s'aplica la previsió de l'article 83.2 del Text refós de la Llei de finances respecte a l'exercici de la funció interventora en règim de fiscalització prèvia limitada.

5. Acord del Consell de Govern, de 7 de setembre de 2012 pel qual s'autoritza la creació de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, amb la finalitat d'integrar les societats anònimes Parcbit Desenvolupament S.A i BITEL, Balears Innovació Telemàtica S.A, així com la Fundación Illes Balears per a la Innovació Tecnològica.

Per això i en virtut de les atribucions conferides a l'article 64 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de Règim jurídic de l'administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, elev a la consideració del president del SOIB la següent,

Resolució

Primer.- Aprovar l'expedient d'encàrrec de referència.

Segon.- Aprovar el plec de prescripcions tècniques particulars que regirà l'encàrrec.

Tercer.- Disposar que el servei esmentat s'executi a través de l'empresa pública "Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia", amb caràcter de mitjà propi, i subjecció al plec de prescripcions tècniques.

Quart.- Autoritzar i disposar una despesa a favor de l'empresa pública " Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia", amb CIF G57775884, per un import màxim de 331.281,05 €, destinat a servei telefònic "012", més 19.215,00 € destinat a servei de gestió SMS's. El servei telefònic és exempt d'IVA, per tant el total del pressupost, afegint l'IVA corresponent als SMS's, de 4.035,15 €, surt un total de 354.531,20 €, que aniran amb càrrec a la 76101-G/322D01/22709/00 condicionat a l'existència de crèdit dins dels pressuposts generals de la comunitat autònoma per a l'any 2018, i amb les condicions següents:

- Despesa anticipada: SI
- Despesa pluriennal: NO
- Anualitats:



**Govern
de les Illes Balears**

SOIB
Servei d'Ocupació

Any	Import	Partida
2018	354.531,20 €	76101-G/322D01/22709/00

El termini d'execució serà des del dia 1 de gener de 2018 o la data de la notificació de l'aprovació de l'encomana, si és posterior, fins al consum total de les hores de serveis contractades, amb la data límit de 31 de desembre de 2018.

Cinquè.- L'execució objete de l'encomana de gestió pel que fa a la disposició de la despesa corresponent a la prestació d'aquest servei complirà fidelment el que estableix la Instrucció 2/2017 de la Intervenció General de la CAIB per la qual es dicten els criteris que s'han de seguir en la pressupostació dels contractes administratius i es modifica la Instrucció 7/2013, de 20 de desembre, de tal manera que de forma inequívoca l'òrgan competent procedirà a realitzar les pertinents modificacions pressupostàries a través d'un ajust d'annualitats per donar compliment estricte al que estableix la citada Instrucció.

Palma, 10 de gener de 2018

El director general d'Ocupació i Economia

Llorenç Pou Garcias

(Per delegació del president (BOIB 105/2016))





Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA D'INNOVACIÓ, RECERCA I TURISME

12888

Resolució del vicepresident i conseller d'Innovació, Recerca i Turisme de 14 de novembre de 2017 per la qual s'actualitzen les tarifes de serveis de CALL CENTER per a l'execució dels encàrrecs de gestió que facin a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i la resta de poders adjudicadors

Fets

Únic. En data 13 de novembre de 2017 la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia presenta davant la Vicepresidència i Conselleria d'Innovació, Recerca i Turisme la documentació justificativa d'actualització de les tarifes de serveis de CALL CENTER que es proposen per a l'execució dels encàrrecs que facin a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i la resta de poders adjudicadors.

Fonaments de dret

1. El Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre i, en particular, els articles 4.1 n i 24.6 del Text refós esmentat.
2. Decret 14/2016, d'11 de març, pel qual s'aprova el text consolidat del Decret sobre contractació de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i, en particular, l'article 9 del Decret esmentat.
3. Els Estatuts de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, autoritzats per l'Acord del Consell de Govern de 28 de juliol de 2017, i, en particular, l'article 4 d'aquests estatuts.

Per tot això, dict la següent

Resolució

1. Aprovar l'actualització de les tarifes de serveis de CALL CENTER aplicables als encàrrecs que facin a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i la resta de poders adjudicadors, d'acord al següent:
 - a) Les tarifes esmentades, aprovades pel Patronat de la Fundació el 23 d'octubre de 2017, que inclouen tots els costos directes i indirectes imputables a l'encàrrec de gestió, i als quals caldrà afegir, si escau, l'impost sobre el valor afegit vigent, s'han d'aplicar en funció del tipus de servei i de les unitats contractades que s'assignin a l'execució dels encàrrecs en els termes que s'indiquen a l'annex d'aquesta resolució.
 - b) En els casos en què per gestionar o executar millor els encàrrecs s'exigeixi o es faci recomanable la subcontractació d'activitats a terceres persones, les tarifes que hagi de percebre la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia per raó de l'encàrrec s'han d'incrementar per un import inherent al cost que ha d'atendre la Fundació per raó de la subcontractació de l'activitat i/o béns i serveis.
 - c) Sense perjudici d'aquestes tarifes d'aplicació general, es poden aprovar tarifes específiques pels encàrrecs que ho requereixen per consideració a les seves particularitats, per mitjà d'una altra resolució del Vicepresident i Conseller d'Innovació, Recerca i Turisme.
2. Notificar aquesta Resolució a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia.
3. Publicar aquesta Resolució en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Palma, 14 de novembre de 2017

El vicepresident i conseller d'Innovació, Recerca i Turisme
Gabriel Barceló i Milta





G VICEPRESIDÈNCIA
O I CONSELLERIA
I INNOVACIÓ,
B RECERCA I TURISME
/

ANNEX

ACTUALITZACIÓ DE TARIFES DELS SERVEIS DE CALL CENTER PER A L'EXECUCIÓ DELS ENCÀRRECS DE GESTIÓ

COST UNITARI PER PERFIL (CALL CENTER)						
	Cost Emp Promig	Hores anuals	Cost directe per hora efectiva	Cost Indirecte Departament	Cost Indirecte General	Cost tarifa (*)
CAP D'ÀREA	62.079,72 €	1.521,00	40,82	3,65	6,12 €	50,59 €
REPLE.SERVEIS	30.703,88 €	1.261,00	24,35	1,97	3,65 €	29,97 €
COORDINADOR/A	27.038,16 €	1.261,00	21,44	1,73	3,22 €	26,39 €
SUPERVISOR/A	26.032,34 €	1.211,00	21,50	1,74	3,23 €	26,47 €
GESTOR/A TELEFÒNIC/A	22.406,66 €	1.177,00	19,04	1,54	2,86 €	23,44 €
TELEOPERADOR/A	16.108,89 €	952,00	16,92	1,37	2,54 €	20,83 €

% cost indirecte general **15%**

(*) En el cas de campanyes per a serveis de trucades sortints cal afegir un cost addicional per hora de connexió de 5,73 €/hora

(*) En el cas de campanyes de IVR cal afegir un cost addicional per canal de 227,72 €/mes

COST UNITARI PER SERVEI (CALL CENTER)							
	%	Cost	Hores	Cost directe per hora efectiva	Cost Indirecte Departament	Cost Indirecte General	Cost tarifa (*)
HORES CONNEXIÓ MULTISERVEI:		373.497,57	10.358,00	36,06	3,13	5,41 €	44,60 €
CAP D'ÀREA	50%	31.039,86 €					
REPLE.SERVEIS	80%	49.126,21 €					
SUPERVISOR/A	60%	46.858,21 €					
GESTOR/A TELEFÒNIC/A	100%	246.473,29 €					

% cost indirecte general **15%**

	%	Cost	Hores	Cost directe per hora efectiva	Cost Indirecte Departament	Cost Indirecte General	Cost tarifa (*)
HORES CONNEXIÓ TELEOPERACIÓ:		1.224.611,29	45.590,00	26,86	2,43	4,03 €	33,32 €
CAP D'ÀREA	50%	31.039,86 €					
REPLE.SERVEIS	20%	12.281,55 €					
COORDINADOR/A	100%	135.190,80 €					
SUPERVISOR/A	40%	31.238,81 €					
TELEOPERADOR/A	100%	1.014.860,27 €					

% cost indirecte general **15%**

(*) En el cas de campanyes per a serveis de trucades sortints cal afegir un cost addicional per hora de connexió de 5,73 €/hora

(*) En el cas de campanyes de IVR cal afegir un cost addicional per canal de 227,72 €/mes

