



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS

Exp.: SSCC MP 071/21
Emisor: UAC/MLJ
Documento: Resolución

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN NÚM.: SSCC MP 071/21

TIPO DE CONTRATO: SERVICIO

OBJETO: Servei de Call Center del Servei de Salut

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: Director General del Servei de Salut de les Illes Balears

Resolució del Director General per la qual s'encarrega a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia la realització dels serveis de Centre d'Atenció Telefónica (Call Center) del Servei de Salut

ANTECEDENTS

1. El 4 de febrer de 2021, la Subdirecció de Tecnologia i Sistemes d'Informació fa lliurament a la Unitat Administrativa de Contractació de la proposta de tramitació de l'expedient d'encàrrec de referència, adjuntant l'informe sobre la necessitat, informe d'adequació del preu a preus de mercat i el Plec de Prescripcions Tècniques. Aquesta Subdirecció proposa per a la realització d'aquest encàrrec a la Fundació Balear d'innovació i Tecnologia (d'ara endavant Fundació BIT).

La justificació es fonamenta en el fet de que al llarg dels darrers anys s'han anat implantant al Servei de Salut de les Illes Balears una sèrie de sistemes informàtics per proporcionar millores en els nivells assistencials que es presten a la població, entre els sistemes implantats es troba la història clínica electrònica

d'Atenció Primària, juntament amb la informatització de totes les agendes de les consultes dels centres de salut. Això ha estat la base per implantar un sistema de cita prèvia centralitzada (Call Center) perquè els pacients del sistema sanitari puguin sol·licitar una cita amb el seu metge de manera ràpida, abans s'executava des dels centres de salut que es saturaven pel elevat número de trucades. A més ha permès una homogeneïtzació i coneixement més precís de l'ús dels serveis sanitaris així com una optimització de recursos en els centres d'Atenció Primària.

El Call Center pot estar interconnectat amb altres centres a una xarxa corporativa, permet la implementació de portals de veu que es vinculen al desenvolupament de les noves tecnologies afavorint la integració de tots els canals de comunicació mitjançant la implementació de tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).

La Fundació BIT ha proporcionat el servei de Call Center pel Servei de Salut al llarg dels darrers anys, amb ampliacions successives en el seu abast. Així doncs, per garantir la continuïtat d'aquest servei essencial, d'acord amb la regulació introduïda en l'article 32 de la llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (d'ara endavant LCSP) i amb els principis de racionalitat econòmica i eficàcia en l'actuació administrativa, es necessari encarregar a la Fundació BIT la realització dels serveis de Centre d'Atenció Telefònica (Call Center) del Servei de Salut. S'estima que el present encàrrec a la Fundació BIT constitueix l'instrument més avantatjós econòmicament i més àgil a nivell tècnic i administratiu.

Es preveu un termini d'execució de 12 mesos, per un import de 1.505.274,75 € (exempt d'IVA) d'acord amb la Resolució de la vicepresidenta i consellera d'Innovació, Recerca i Turisme de 24 d'agost de 2018 per la qual s'aproven les noves tarifes 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, publicada al BOIB 114 de 15 de setembre de 2018, a càrrec de la partida 60001 G/411B01/22722/00 dels Pressuposts General de la Comunitat Autònoma de les Illes balears (CAIB), d'acord amb la distribució pluriennal següent:

Any	Partida pressupostària	Import total
2021	60001/411B01/22722/00	844.626,37 €
2022	60001/411B01/22722/00	660.648,38 €
	TOTAL	1.505.274,75 €

- El 18 de febrer de 2021 el Director General dicta resolució d'inici de l'expedient de referència.

3. El 19 de febrer de 2021 el Director General autoritza la despesa pluriennal de l'expedient (Ref. 2021/037).
4. El 26 de febrer de 2021 el Consell de Govern atorga autorització prèvia al director general del Servei de Salut de les Illes balears per a exercir la competència en matèria d'autorització i disposició de la despesa corresponent al l' encàrrec de referència.
5. El 3 de març de 2021 la Comissió d'Informàtica aprova el Plec de Prescripcions Tècniques.
6. El 18 de març de 2021 la intervenció general de la CAIB emet informe favorable de fiscalització prèvia limitada.

FONAMENTS DE DRET

1. Llei 9/2017, de 8 e novembre, de contractes del sector públic.
2. Real decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.
3. Real decret 817/2009, de 8 de maig pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.
4. Llei 14/2014, de 29 de desembre, de finances de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
5. Decret 14/2016, de 11 de març, pel qual s'aprova el text consolidat del decret sobre contractació de la Comunitat Autònoma de las Illes Balears.
6. Ley 3/2020, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, para el año 2021, artículo 10 en cuanto a la competencia en materia de autorización y disposición del gasto.
7. Acord del Consell de Govern de 7 de setembre de 2020 pel qual s'aplica la previsió de l'article 117.2 de la Llei de finances de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears respecte a l'exercici de la funció interventora en règim de fiscalització prèvia limitada.

Per tot això, elevo al Director General la següent

RESOLUCIÓ

1. Aprovar l'expedient d'encàrrec a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia dels serveis Call Center del Servei de Salut, amb les particularitats següents:
 - i. **Objecte:** Servei de Call Center del Servei de Salut de les Illes Balears.
 - ii. **Tramitació:** Ordinària.
 - iii. **Pressupost:** L'import de l'encàrrec de gestió és de un milió cinc-cents cinc mil dos-cents setanta-quatre euros amb setanta-cinc cèntims (1.505.274,75 €), import exempt d'IVA, amb càrrec a la partida pressupostària 60001 G/411B01/22722/00 del pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per als anys 2021 i 2022. La distribució és la següent:

Any	Partida Pressupostària	Import total
2021	60001 G/411B01/22722/00	844.626,37 €
2022	60001 G/411B01/22722/00	660.648,38 €
Total		1.505.274,75 €

La no subjecció a l'impost sobre el Valor Afegit del serveis que ha de prestar la Fundació BIT a les Administracions Públiques en virtut de l'encàrrec a mitjà propi personificat en matèries pròpies de les seves finalitats està regulada en la Directiva Europea 2006/112/CEE i ratificada per l'informe de la Direcció General de Tributs del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques de data 14 de juliol de 2014.

Aquest pressupost s'ha calculat tenint en compte els costos reals del serveis que es volen contractar aplicant les tarifes regulades per la Resolució de la vicepresidenta i consellera d'Innovació, Recerca i Turisme de 24 d'agost de 2018 (BOIB núm. 114 de 15/09/2018), per la qual s'aproven les tarifes aplicables als encàrrecs que facin a la Fundació BIT l'Administració de la Comunitat Autònoma i la resta de poders adjudicadors:

Concepte	Unitats	Preu tarifa	Total parcial
Teleoperador	49.043	23,75 €	1.164.771,25 €
Coordinador	6.275	25,67 €	161.079,25 €
Supervisor	1.524	26,64 €	40.599,36 €
Rpble de Serveis	502	30,77 €	15.446,54 €
Cap d'Àrea	627	61,37 €	38.478,99 €
Gestor telefònic	3.332	25,48 €	84.899,36 €
TOTAL			1.505.274,75 €

- iv. **Termini d'execució:** 12 mesos a comptar des del 8 de maig de 2021 o des de la data de notificació de l'encàrrec a la Fundació BIT, si la data es posterior a la indicada.
- v. **Pròrroga:** No es permet.
- vi. **Valor estimat:** 1.806.329,70 €. El valor estimat és el pressupost de 1.505.274,75 € més una possible modificació de, com a màxim, 301.054,95 €.
- vii. **Subcontractació:** No es permet.
- viii. **Termini de garantia:** 1 mes des de la recepció definitiva de l'encàrrec.
- ix. **Lloc de la prestació:** A les dependències de la Fundació BIT.
- x. **Modificació:** Es permet en cas de que els servei de Call Center encarregat a la Fundació BIT sigui insuficient amb motiu de noves obertures de centres de salut, unitats bàsiques o seus.
El percentatge sobre el preu del encàrrec al qual com a màxim pot afectar la modificació es del 20%.
- xi. **Revisió de preus:** No procedeix.
- xii. **Supervisió i seguiment:** Correspon al Servei de Salut la supervisió dels treballs, així com, la proposició de les modificacions que convingui introduir en el mateixos o, si escau, la suspensió del treballs si existís causa prou motivada.
Les principals funcions del Servei de Salut en relació al present encàrrec seran les següents:
 - Vetllar pel compliment i el nivell de qualitat dels treballs de desenvolupament exigits i oferts.
 - Supervisar i validar la realització i el desenvolupament dels treballs.
 - Donar conformitat als resultats finals del treballs realitzats.
 - Emetre certificacions parcials de recepció d'aquests.

És potestat del Servei de Salut exigir en qualsevol moment l'adopció de quantes mesures concretes i eficaces siguin necessàries si, en el seu judici, es posa en perill la qualitat, l'efectiva prestació dels serveis o, en cas que es detectin incompliments en relació a la normativa de seguretat interna del Servei de Salut i/o respecte a la legislació aplicable.

L'IB-Salut podrà delegar les seves funcions en una o varies persones del seu equip o podrà incorporar al projecte les persones que estimi necessàries per a verificar i avaluar totes les actuacions al seu càrrec, si així ho estima adequat.

La Fundació BIT designarà un director tècnic del projecte, que serà l'encarregat de dirigir les tasques de coordinació del servei i proporcionar al Servei de Salut la informació sol·licitada respecte de les diferents activitats realitzades o per realitzar. Inicialment, un coordinador tècnic del DTIC realitzarà la funció de supervisió, seguiment i coordinació del servei objecte del contracte.

El seguiment i control del projecte s'iniciarà en el moment de la notificació de l'encàrrec, finalitzarà amb la conclusió d'aquest i s'efectuarà sobre les següents bases:

- *Seguiment i comunicació continua i concomitant de l'evolució del projecte entre el director tècnic del projecte, designat per part de la Fundació BIT, i l'IB-Salut (o persones en les que aquest pugui delegar).*
- *Reunions de seguiment i revisions tècniques entre la direcció tècnica de projecte, per part de la Fundació BIT, i l'IB-Salut, amb l'objecte de revisar el grau de compliment dels objectius, les especificacions funcionals de cada un dels objectius, les tasques de desenvolupament, les reassignacions i variacions d'efectius de personal dedicat al projecte, la validació de les programacions d'activitats realitzades i la presa de decisions correctives.*
- *Fetes les revisions tècniques l' IB-Salut podrà rebutjar en tot o en part els treballs realitzats, en la mesura que no responguin a l'especificat o no superin els controls i nivells de de qualitat prèviament acordats.*

La Fundació BIT entregarà un informes mensuals d'activitat, que serviran per a la conformitat de les factures, que reculli els indicadors del servei que el responsable del servei precisi.

xiii. Forma de pagament: *es facturarà mensualment, a mes vençut.*

S'estableix com a punt general d'entrada de les factures en format electrònic, la plataforma electrònica FACE-Punt General d'Entrada de Factures Electròniques de l'Administració General de l'Estat de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, l'adreça de les quals és <https://face.gob.es/es>, segons s'indica en l'art. 4 del decret 3/2015 , de 30 de gener, pel qual es regula la facturació electrònica dels proveïdors de béns i serveis en l'àmbit de les seves relacions amb la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Dins del document de factura electrònica serà obligatori, addicionalment a l'especificat en els apartats anteriors referents als serveis prestats, per a la correcta remissió d'aquesta, informar de:

- *Òrgan gestor: A04006334 SERVEIS CENTRALS IB-SALUT*
- *Unitat: A04006334 SERVEIS CENTRALS IB-SALUT*
- *Oficina comptable: A04006334 SERVEIS CENTRALS IB-SALUT*

A més figurarà com a referència "DTIC-3447", i en el concepte de la factura ha de quedar reflectit: objecte de l'encàrrec, número d'expedient nombre de jornades realitzades i, mes a què fa referència.

D'altra banda a més de reunir els requisits formals prevists en l'art. 198.4 de la LCSP, perquè puguin conformar-se les factures, és necessari que la Fundació BIT dins del període dels 15 dies següents a la finalització del servei prestat emeti un informe detallant els treballs realitzats. Aquest informe ha de ser remès al responsable de l'execució de l'encàrrec de la DTIC per a la seva validació.



xiv. *Si durant el període de vigència del present encàrrec de gestió es produís un canvi normatiu (estatal o autonòmic), que creés algun impost, taxa o qualsevol altre arbitri, o modifiqués els ja existents que poguessin afectar l'import pressupostat per aquest encàrrec, el Servei de Salut queda obligat a realitzar els tràmits que siguin necessaris per a la modificació, si escau, del crèdit previst.*

2. Autoritzar y disponer la despesa de un milió cinc-cents cinc mil dos-cents setanta-quatre euros amb setanta-cinc cèntims (1.505.274,75 €), exempt d'IVA, a favor de la FBIT amb càrrec a la partida pressupostària 60001 G/411B01/22722/00 del pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per als anys 2021 i 2022.
3. Encarregar a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia l'execució dels serveis de Call Center del Servei de Salut, d'acord amb el PPT, per un termini de 12 mesos, des de 8 de maig de 2021, o bé des de la notificació de l'encàrrec, si aquesta es produeix en data posterior. El termini d'execució no es podrà prorrogar.
4. Notificar aquesta resolució a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia.
5. Publicar aquesta resolució a la Plataforma de Contractació del Sector Públic.

Interposició de recursos

Contra aquesta resolució, que esgota la via administrativa, cal interposar potestativament el recurs especial en matèria de contractació a què es refereix l'article 44 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic davant el Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals en el termini de quinze dies hàbils a comptar a partir de l'endemà a aquell en què es remeti la notificació d'aquesta resolució. En tot cas, l'escrit d'interposició del recurs es presentarà necessàriament en el registre del Servei de Salut de les Illes Balears o en el registre del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals (Avinguda General Perón, núm. 38, 28020 Madrid; <http://tribunalcontratos.gob.es>) i al mateix s'adjuntarà la documentació que estableix l'article 55.1 de la Llei de Contractes del Sector Públic, que és la següent:

- a. El document que acrediti la representació del compareixent, excepte si figurés unit a les actuacions d'un altre recurs pendent davant el mateix òrgan, en aquest cas es podrà sol·licitar que s'expedeixi certificació per a la seva unió al procediment.
- b. El document o documents que acreditin la legitimació de l'actor quan l'ostenti per haver-la-hi transmès un altre per herència o per qualsevol altre títol.
- c. la còpia o trasllat de l'acte exprés que es recorri, o indicació de l'expedient en que hagi recaigut o del butlletí oficial o perfil de contractant en què s'hagi publicat.



GOIB
/

d. El document o documents en què fundi el seu dret.

e. La adreça de correu habilitada a l'efecte de comunicacions i notificacions, de conformitat amb el que s'estableix en la disposició addicional quinzena.

En cas que no s'opti per aquesta via, cal interposar directament un recurs contenciós administratiu davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà a aquell en què es rebi la notificació d'aquesta resolució, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 23 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Palma, 19 de març de 2021

El director general

Julio Miguel Fuster culebras