

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 MULTISERVEL:		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

