



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

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

12909

Resolució del vicepresident i conseller d'Innovació, Recerca i Turisme de 11 de novembre de 2016 per la qual s'actualitzen les tarifes de serveis de Call Center i de nous serveis de banda ampla 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 11 de novembre de 2016 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 i de nous serveis de banda ampla 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. El Decret 147/2000, de 10 de novembre, 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 26 de juliol de 2013 i, en particular, l'article 4 d'aquest estatut.

Per tot això, dicto la següent

Resolució

1. Aprovar l'actualització de les tarifes de serveis de Call Center i de nous serveis de banda ampla 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 11 de novembre de 2016, que inclouen tots els costos directes i indirectes imputables a l'encàrrec de gestió, i a les 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 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, 11 de novembre de 2016

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



**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 €
REPBLE.SERVEIS		29.358,55 €	1.261,00	23,28	2,08	3,49 €	28,85 €
COORDINADOR/A		25.135,80 €	1.261,00	19,93	1,78	2,99 €	24,70 €
SUPERVISOR/A		24.562,57 €	1.211,00	20,28	1,81	3,04 €	25,13 €
GESTOR/A TELEFÒNIC/A		20.608,28 €	1.177,00	17,51	1,57	2,63 €	21,71 €
TELEOPERADOR/A		14.582,92 €	952,00	15,32	1,37	2,30 €	18,99 €
				<i>% cost indirecte general</i>		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:		348.917,27	10.358,00	33,69	3,13	5,05 €	41,87 €
CAP D'ÀREA	50%	31.039,86 €					
REPBLE.SERVEIS	80%	46.973,68 €					
SUPERVISOR/A	60%	44.212,62 €					
GESTOR/A TELEFÒNIC/A	100%	226.691,11 €		<i>% cost indirecte general</i>		15%	

	%	Cost	Hores	Cost directe per hora efectiva	Cost Indirecte Departament	Cost Indirecte General	Cost tarifa (*)





HORES CONNEXIÓ TELEOPERACIÓ:		1.116.661,52	45.590,00	24,49	2,43	3,67 €	30,59 €
CAP D'ÀREA	50%	31.039,86 €					
REPBLE.SERVEIS	20%	11.743,42 €					
COORDINADOR/A	100%	125.679,00 €					
SUPERVISOR/A	40%	29.475,08 €					
TELEOPERADOR/A	100%	918.724,16 €		% 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							

NOUS SERVEIS DE BANDA AMPLA				
	Cost directe	Unitat de cost	Cost indirecte general	Cost tarifa
Quotes d'alta:				
Circuit 1G Molina- ParcBIT	2.124,14 €	Unitat	318,62	2.442,76 €
Circuit 10G Molina- ParcBit	4.248,50 €	Unitat	637,28	4.885,78 €
Quotes periòdiques:				
Circuit 1G Molina- ParcBIT	1.903,57 €	Mensual	285,54	2.189,11 €
Circuit 10G Molina- Sant Pere	2.596,78 €	Mensual	389,52	2.986,30 €
Circuit 10G Molina- ParcBit	3.807,20 €	Mensual	571,08	4.378,28 €
Manteniment integral fibra	10,00 €	Mensual	1,50	11,50 €
Manteniment servei NEBA FTTH (Totes les modalitats)	19,93 €	Mensual	2,99	22,92 €
	% cost indirecte general:			15%

