

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y TURISMO

12888

Resolución del vicepresidente y consejero de Innovación, Investigación y Turismo de 14 de noviembre de 2017 por la cual se actualizan las tarifas de servicios de CALL CENTER para la ejecución de los encargos de gestión que hagan a la Fundación Balear de Innovación y Tecnología la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y el resto de poderes adjudicadores

Hechos

Único. El 13 de noviembre de 2017, la Fundación Balear de Innovación y Tecnología presentó a la Vicepresidencia y Consejería de Innovación, Investigación y Turismo la documentación justificativa de la actualización de tarifas de servicios de CALL CENTER que se proponen para la ejecución de los encargos que hagan a la Fundación Balear de Innovación y Tecnología la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y el resto de poderes adjudicadores.

Fundamentos de derecho

1. El Texto refundido de la Ley de contratos del sector público, aprobado por el Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y, en particular, los artículos 4.1 n y 24.6 del Texto refundido mencionado.
2. El Decreto 14/2016, de 11 de marzo, por el cual se aprueba el texto consolidado del Decreto sobre contratación de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, y, en particular, el artículo 9 del Decreto mencionado.
3. Los Estatutos de la Fundación Balear de Innovación y Tecnología, autorizados por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2017, y, en particular, el artículo 4 de estos Estatutos.

Por todo ello, dicto la siguiente

Resolución

1. Aprobar la actualización de tarifas de servicios de CALL CENTER aplicables a los encargos que hagan a la Fundación Balear de Innovación y Tecnología la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y el resto de poderes adjudicadores, según los siguientes puntos:
 - a) Las tarifas mencionadas, aprobadas por el Patronato de la Fundación el 23 de octubre de 2017, que incluyen todos los costes directos e indirectos imputables al encargo de gestión, a las cuales hay que añadir, si procede, el impuesto sobre el valor añadido vigente, se tienen que aplicar en función del tipo de servicio y de las unidades contratadas que se asignen a la ejecución de los encargos en los términos que se indican en el anexo de esta Resolución.
 - b) En los casos en que para gestionar o ejecutar mejor los encargos se exija o se haga recomendable la subcontratación de actividades a terceras personas, las tarifas que percibir la Fundación Balear de Innovación y Tecnología por razón del encargo se tienen que incrementar por un importe inherente al coste que tiene que atender la Fundación por razón de la subcontratación de la actividad o bienes y servicios.
 - c) Sin perjuicio de estas tarifas de aplicación general, se pueden aprobar tarifas específicas por los encargos que lo requieren por consideración a sus particularidades, por medio de otra resolución del vicepresidente y consejero de Innovación, Investigación y Turismo.
2. Notificar esta Resolución a la Fundación Balear de Innovación y Tecnología.
3. Publicar esta Resolución en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

Palma, 14 de noviembre de 2017

El vicepresidente y consejero de Innovación, Investigación y Turismo
Gabriel Barceló i Milta





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

Anexo**Actualización de tarifas de servicios de CALL CENTER para la ejecución de los encargos de gestión**

COSTE UNITARIO POR PERFIL (CALL CENTER)							
	Coste Emp Promedio	Horas anuales	Coste directo por hora efectiva	Coste Indirecto Departamento	Coste Indirecto General	Coste tarifa (*)	
JEFE DE ÁREA	62.079,72 €	1.521,00	40,82	3,65	6,12 €	50,59 €	
REPLE.SERVICIOS	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 TELEFÓNICO/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 €	
					% coste indirecto general	15%	

(*) En el caso de campañas para servicios de llamadas salientes hay que añadir un coste adicional por hora de conexión de 5,73 €/hora
(*) En el caso de campañas de IVR hay que añadir un coste adicional por canal de 227,72 €/mes

COSTE UNITARIO POR SERVICIO (CALL CENTER)							
	%	Coste	Horas	Coste directo por hora efectiva	Coste Indirecto Departamento	Coste Indirecto General	Coste tarifa (*)
HORAS CONEXIÓN MULTISERVICIO :		373.497,57	10.358,00	36,06	3,13	5,41 €	44,60 €
JEFE DE ÁREA	50%	31.039,86 €					
REPLE.SERVICIOS	80%	49.126,21 €					
SUPERVISOR/A	60%	46.858,21 €					
GESTOR/A TELEFÓNICO/A	100%	246.473,29 €					
					% coste indirecto general	15%	
	%	Coste	Horas	Coste directo por hora efectiva	Coste Indirecto Departamento	Coste Indirecto General	Coste tarifa (*)
HORAS CONEXIÓN TELEOPERACIÓN :		1.224.611,29	45.590,00	26,86	2,43	4,03 €	33,32 €
JEFE DE ÁREA	50%	31.039,86 €					
REPLE.SERVICIOS	20%	12.281,55 €					
COORDINADOR/A	100%	135.190,80 €					
SUPERVISOR/A	40%	31.238,81 €					
TELEOPERADOR/A	100%	1.014.860,27 €					
					% coste indirecto general	15%	

(*) En el caso de campañas para servicios de llamadas salientes hay que añadir un coste adicional por hora de conexión de 5,73 €/hora
(*) En el caso de campañas de IVR hay que añadir un coste adicional por canal de 227,72 €/mes

