



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS

EXPEDIENTE DE ENCARGO DE GESTIÓN NÚM.: **SSCC MP 285/20**
TIPO DE ENCARGO DE GESTIÓN: **Servicios**
OBJETO: **Servicios de desarrollo y mantenimiento de IVR y Apps para soporte a la comunicación digital**
ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: **Director General del Servei de Salut de las Illes Balears**

Resolución del órgano de contratación por la que se encarga a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia la realización de los servicios de desarrollo y mantenimiento de IVR y Apps para soporte a la comunicación digital.

Hechos

7. El 2 de junio de 2020, la Subdirección de Tecnología de la Información emite la propuesta de tramitación del expediente del encargo de gestión de referencia, adjuntando el informe de necesidad, informe de adecuación del precio a los precios del mercado y el pliego de prescripciones técnicas. Esta subdirección propone a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, en adelante Fundación BIT, para realizar este encargo de gestión.
- La Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia , en adelante Fundación BIT, ha creado una aplicación para móviles que permite al ciudadano la gestión de cita previa en su centro de salud pero también de citas en otros organismos de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Esta App (cita Previa GOIB) se ha convertido en un medio eficiente y eficaz de ayuda al ciudadano en estas gestiones y en el marco de la estrategia de Comunicación Digital se quiere potenciar su uso, así como aumentar la cartera de servicios que se ofrece al ciudadano con el fin de brindarle apoyo en la gestión de su salud. Es por esto que es necesario un servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y gestión de incidencias de primer nivel:
- El mantenimiento evolutivo abarca desde las tareas de adaptación de la App a la normativa vigente relacionada con la accesibilidad, o cualquier otra



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS

legislación aplicable a las Apps móviles, hasta la incorporación de nuevas funcionalidades solicitadas por el comité directivo de comunicación digital compuesto por los representantes del departamento de comunicación, la Subdirección de Tecnología de la Información, el gabinete técnico-asistencial y la Subdirección de Humanización, Atención al Usuario y Formación.

- Por todo lo expuesto, se necesita la separación de la App cita Previa GOIB, que en estos momentos es compartida por otras consejerías de la CAIB, y crear una App propia de Servicio de Salud de las Illes Balears para incorporar todas estas nuevas funcionalidades en el ámbito de la salud, la cual deberá incorporar también la autenticación con cl@ve para la correcta identificación del ciudadano/paciente.
- Para dar soporte a los usuarios/pacientes en la gestión de citas, la Fundación BIT puso en marcha hace unos años el sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva) que permite la reserva de citas de manera automatizada sin necesitar la intervención de un operador telefónico. Este sistema necesita un mantenimiento evolutivo con el fin de adecuarse a nuevos circuitos funcionales y actualización de nuevas tecnologías.
- El empoderamiento del paciente en el cuidado de su salud y el auge de las nuevas tecnologías nos marca el camino hacia la creación de nuevas Apps para móviles o el uso de algunas ya existentes, con diferentes funcionalidades, y que necesitaremos crear, integrar o interactuar, en la medida de lo posible, con la App de IBSALUT, así como incorporar enlaces a diferentes webs o aplicaciones web que se consideren interesantes (por ejemplo, algunas que se estén utilizando actualmente en alguna gerencia del Servei de Salut de las Illes Balears). Para esto es necesario contar con un equipo experimentado, no sólo en la tecnología adecuada sino también en la estrategia de Comunicación Digital que se está implementando. La Fundación BIT, en su dedicación al desarrollo y promoción de las nuevas tecnologías, tiene capacidad demostrada para llevar a cabo tareas de desarrollo y mantenimiento de herramientas de soporte a la Comunicación Digital y de hecho ha aportado un



gran valor a estas herramientas durante los pasados años, periodo en el cual se han ejecutado diversos encargos de gestión.

- Debido a la situación actual generada por la COVID-19, donde la telemedicina se hace imprescindible, será necesario el mantenimiento del servicio para realizar notificaciones push y sms's para facilitar la comunicación entre paciente y profesional.
- Según el artículo 4 de los Estatutos de la Fundación BIT, modificados mediante el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 18 de septiembre de 2015 por el que se otorga la autorización previa para la modificación estatutaria de la Fundación BIT (BOIB núm. 185 de 22 de diciembre de 2015), puesto en relación con el artículo 32 de la Ley de Contratos del Sector Público, la Fundación BIT tiene carácter de medio propioperpersonificado y de servicio técnico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y del resto de entes de derecho público o de derecho privado del sector público instrumental de la CAIB. Así pues, atendiendo a los principios de racionalidad económica y eficacia en la actuación administrativa, y dado que en la resolución del Consejo de Economía y Competitividad de 29 de enero de 2015 (BOIB núm. 41 de 24/03/2015) se aprobaron las tarifas aplicables a los encargos de gestión que hagan a la Fundación BIT la Administración de la Comunidad Autónoma y el resto de poderes adjudicadores, modificados parcialmente por la Resolución del vicepresidente y consejero de Innovación, Investigación y Turismo de 11 de noviembre de 2016 (BOIB núm. 145 de 17/11/2016), se estima que el presente encargo constituye el instrumento más ventajoso económicamente y más ágil a nivel de procedimiento administrativo.

La Fundación BIT es un organismo sin ánimo de lucro, adscrito inicialmente a la Conselleria d'Economia i Competitivitat, y actualmente a la vicepresidencia y consejería de Innovación, Investigación y Turismo y que tiene como principal objetivo ejecutar las estrategias de I+D+I del Govern de les Illes Balears, mediante el fomento de las nuevas tecnologías y del espíritu emprendedor de base tecnológica. Por todo ello, se estima que la figura del encargo de gestión



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS
/

a la Fundació BIT es la més adequada per gestionar els serveis del present expedient.

Así mismo se prevé un plazo de ejecución de 12 meses, con posibilidad de prorrogar 12 meses adicionales, por un importe de 63.482,00€, exento de IVA, conforme a las tarifas aprobadas por Resolución de la vicepresidenta y consejera de Innovación, Investigación y Turismo de 24 de agosto de 2018 y publicadas en el BOIB núm.114 de 15 de septiembre de 2018, a cargo de la partida presupuestaria 60001 G/411B01/22722/00 de los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para los años 2020 y 2021, de acuerdo con la siguiente distribución plurianual:

Año	Partida presupuestaria	Importe total	IVA	Importe total (con IVA)
2020	60001 G/411B01/22722/00	31.741,00€	0%	31.741,00€
2021	60001 G/411B01/22722/00	31.741,00€	0%	31.741,00€
	TOTAL			63.482,00€

8. El 5 de junio de 2020 el órgano de contratación dicta resolución de inicio del expediente de referencia..
9. De acuerdo a la Resolución de 6 de agosto de 2019 de delegación de competencias y delegación de firma en determinados órganos de la Conselleria de Hacienda y Relaciones Exteriores, de otras Consellerias de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, de la Agencia Tributaria de las Illes Balears i del Servicio de Salud de las Illes Balears, y de suplencia de los órganos directivos de la Conselleria de Hacienda y Relaciones Exteriores, modificada por la Resolución de la consellera de Hacienda y Relaciones Exteriores de 2 de enero de 2020 y corregida por la Resolución de las consellera de Hacienda y Relaciones Exteriores de 23 de enero de 2020, por la cual se delega en los secretarios generales de las consellerias de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en los directores generales de los organismos autónomos dependientes, en el director general del Servicio de Salud de las Illes Balears y en el director de la



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS
/

Agencia Tributaria de las Illes Balears la competencia para autorizar la imputación del gasto a ejercicios futuros y la competencia para modificar las anualidades ya comprometidas, a que se refiere el artículo 66.1 de la Ley 14/2014, de 29 de diciembre, de finanzas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, cuando se trate de gasto de carácter plurianual que no ultrapase los límites establecidos en el artículo 65.1 de la misma Ley y cuando el importe global de las anualidades futuras sea igual o inferior a un millón de euros.

Por lo anterior, el 8 de junio de 2020 el Director General del Servicio de Salud autoriza el gasto plurianual del expediente de referencia.(Ref. 2893 SSCC MP 128/20).

Fundamentos de derecho

- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento general de la Ley de contratos de las administraciones públicas.
- Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el cual se desarrolla parcialmente la Artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público.
- Ley 14/2014, de 29 de diciembre, de finanzas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- 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.
- Ley 19/2019, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2020, artículo 10, en cuanto a la competencia en materia de autorización y disposición del gasto

Por todo lo expuesto, dicto la siguiente

Resolución

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS
/

1. Aprobar el expediente de encargo de gestión a la Fundación BIT de los servicios de desarrollo y mantenimiento de IVR y Apps para soporte a la comunicación digital, con las siguientes particularidades::

- i. **Objeto:** Servicios de desarrollo y mantenimiento de IVR y Apps para soporte a la comunicación digital.
- ii. **Tramitación:** Ordinària.
- iii. **Presupuesto:** El importe de este encargo de gestión es de sesenta y tres mil cuatrocientos ochenta y dos euros (63.482,00€), exento del IVA, con cargo a la partida presupuestaria 60001 G/411B01/22722/00 de los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para los años 2020 y 2021. La distribución es la siguiente:

Año	Partida presupuestaria	Importe total	IVA	Importe total
2020	60001 G/411B01/22722/00	31.741,00€	0%	31.741,00€
2021	60001 G/411B01/22722/00	31.741,00€	0%	31.741,00€
	TOTAL			63.482,00€

La no sujeción al impuesto sobre el Valor Añadido de los servicios que tiene que prestar la Fundación BIT a las Administraciones Públicas en virtud del encargo a medio propio personificado en materias propias a sus finalidades está regulada en la Directiva Europea 2006/112/CEE y ratificada por el informe de la Dirección General de Tributos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas de fecha 14 de julio de 2014.

Este presupuesto se ha calculado teniendo en cuenta los costes reales de los servicios que se quieren contratar aplicando las tarifas aprobadas por Resolución de la vicepresidenta y consejera de Innovación, Investigación y Turismo de 24 de agosto de 2018 y publicadas en el



BOIB núm.114 de 15 de setembre de 2018, para el presente encargo de gestión.

- iv. **Plazo de ejecución:** 12 meses a contar desde el 1 de julio de 2020 o, desde la fecha de notificación del encargo de gestión, si la fecha es posterior a la indicada.
- v. **Prórroga:** Posibilidad de 12 meses adicionales.
- vi. **Valor estimado:** 126.964,00€. El valor estimado es el presupuesto de 63.482,00€ más 63.482,00€, que corresponde a la posible prórroga de 12 meses adicionales.
- vii. **Subcontratación:** No se permite.
- viii. **Plazo de garantía:** 4 meses desde la recepción definitiva del encargo de gestión.
- ix. **Lugar de la prestación:** siempre que la naturaleza del servicio prestado lo permita, la realización de los trabajos se llevaran a cabo en las instalaciones de la Fundación BIT.
- x. **Modificación:** No procede.
- xi. **Revisión de precios:** En caso de que se modifiquen las tarifas que han servido de aplicación para el cálculo del precio del encargo de gestión para estos servicios, se aplicarán a un nuevo encargo dichas tarifas modificadas, pero no a éste.
- xii. **Supervisión y seguimiento:** Corresponde al Servicio de Salud la supervisión de los trabajos, así como la proposición de las modificaciones que convenga introducir en los mismos o, en su caso, la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS
/

Las principales funciones del Servicio de Salud en relación con el objeto del presente encargo de gestión serán las siguientes:

- *Velar por el cumplimiento y el nivel de calidad de los trabajos exigidos.*
- *Supervisar y validar la realización y el desarrollo de los trabajos.*
- *Dar conformidad a los resultados finales de los trabajos realizados.*
- *Emitir las certificaciones parciales de recepción en caso de que fuera necesario.*

El Servicio de Salud podrá delegar sus funciones en una o varias personas de su equipo o podrá incorporar al proyecto las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo, si así lo cree adecuado.

La Fundación BIT, por su parte, designará un director técnico del servicio, que será el encargado de dirigir el servicio y las tareas a efectuar y proporcionar al Servicio de Salud la información solicitada respecto a las diferentes actividades realizadas o por realizar.

El seguimiento y control del presente encargo se iniciará en el momento de la formalización del encargo y finalizará con la conclusión del mismo,

y se efectuará sobre las siguientes bases:

- *Seguimiento y comunicación continúa de la evolución del servicio objeto del encargo entre la Fundación BIT y el Servicio de Salud de las Illes Balears.*
- *Reuniones periódicas de seguimiento y revisiones técnicas entre la dirección técnica de servicio, por parte de la Fundación BIT, y el Servicio de Salud, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos, las tareas de desarrollo, la validación de las programaciones de actividades realizadas y la toma de decisiones correctivas.*
- *Tras las revisiones técnicas el Servicio de Salud podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no*



respondan a lo especificado o no superen los controles y niveles de calidad previamente acordados.

La periodicidad de las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas será establecida por el Servicio de Salud. A las reuniones de seguimiento podrán asistir, por parte del Servicio de Salud de las Illes Balears, todas aquellas personas que se considere oportuno, y por parte de la Fundación BIT, el director técnico del servicio, o aquellos componentes del equipo de trabajo que éste determine o considere oportuno.

El director técnico del servicio podrá solicitar, al margen de las reuniones establecidas por el IB-Salut, la celebración de reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que lo hagan necesario.

El Servicio de Salud determinará los procedimientos y herramientas que deban utilizarse para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio, así como el contenido y formato de los informes que la Fundación BIT deberá aportar respecto al desarrollo del mismo.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del presente encargo la Fundación BIT se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Servicio de Salud a tales efectos la información y documentación que solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La Fundación BIT entregará un informe mensual de actividad que recoja el resumen de los trabajos ejecutados durante el mes que servirá como base para la conformidad de las facturas por parte del responsable del encargo.

Es potestad del Servicio de Salud exigir en cualquier momento la adopción de cuantas medidas concretas y eficaces sean necesarias si, a su juicio, se pone en peligro la calidad, la efectiva prestación de los servicios o, en caso que se detecten incumplimientos en relación a la normativa de seguridad interna del Servicio de Salud i/o respecto a la legislación vigente.



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS
/

xiii. **Forma de pago:** se facturará mensualmente, a mes vencido.

Se establece como punto general de entrada de las facturas en formato electrónico, la plataforma electrónica FACE-Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, cuya dirección es <https://face.gob.es/es>, según se indica en el art. 4 del Decreto 3/2015, de 30 de enero, por el que se regula la facturación electrónica de los proveedores de bienes y servicios en el ámbito de sus relaciones con la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

En el art. 3.2 de dicho Decreto se indica que quedan excluidas de la obligación de presentar las facturas en formato electrónico, aquellas cuyo importe sea inferior o igual a 5.000€, incluido el importe del impuesto sobre el valor añadido. En este sentido, las facturas que se emitan deben presentarse en el registro administrativo correspondiente a efectos de remisión al órgano/unidad a quien corresponda la tramitación de la misma.

Dentro del documento de factura electrónica será obligatorio, para la correcta remisión de la misma, informar de:

Órgano gestor: A04006334 SERVICIOS CENTRALES IB-SALUT
Unidad tramitadora: A04006334 SERVICIOS CENTRALES IB-SALUT
Oficina contable: A04006334 SERVICIOS CENTRALES IB-SALUT

Además figurará como referencia "DTIC - 3037" y en el concepto de la factura debe quedar reflejado: objeto del encargo, así como el número de jornadas realizadas si las hubiese, número de expediente y mes al que se refiere.

Además de reunir los requisitos formales previstos en el art. 198.4 del LCSP, para que puedan conformarse las facturas, es necesario que la Fundación BIT dentro del período de los 15 días siguientes a la finalización del servicio prestado emita un informe detallando los trabajos realizados. Este informe debe ser remitido al responsable de la



ejecución del encargo del Departamento de Tecnologías y Comunicaciones (DTIC) para su validación.

- xiv. *Si durante el periodo de vigencia del presente encargo de gestión se produce un cambio normativo (estatal o autonómico), que cree algún impuesto, tasa o cualquier otro arbitrio, o modifique los ya existentes y que puedan afectar al importe presupuestado para este encargo, el Servicio de Salud queda obligado a realizar los trámites que sean necesarios para la modificación, si es el caso, del crédito previsto.*
2. Autorizar y disponer el gasto de sesenta y tres mil cuatrocientos ochenta y dos euros (63.482,00€), importe exento de IVA, con cargo a la partida 60001 G/411B01/22722/00 de los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para los años 2020 y 2021.
 3. Encargar a la Fundación BIT los servicios de desarrollo y mantenimiento de IVR y Apps para soporte a la comunicación digital, con un plazo de ejecución de 12 meses, iniciándose el 1 de julio de 2020, o bien desde la fecha de notificación de éste, si se produce en fecha posterior. El plazo de ejecución se podrá prorrogar durante 12 meses adicionales.
 4. Notificar esta resolución a la Fundación BIT.
 5. Publicar esta resolución en la Plataforma Administrativa de Contratación del Estado.
 6. La Fundación BIT se compromete a respetar y a aplicar la normativa en vigor en relación a la protección de datos, especialmente a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS
/

Interposición de recursos

Contra esta Resolución, que agota la vía administrativa, cabe interponer el recurso especial en materia de contratación a que se refiere el artículo 44 de la "Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014" en el plazo de quince días hábiles a contar a partir del día siguiente a aquel en que se remita la notificación de esta Resolución.

El escrito de interposición del recurso se presentará en los lugares establecidos en el art.16.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Asimismo, podrá presentarse en el registro del Servicio de Salud de las Illes Balears o en el registro electrónico del Ministerio de Hacienda y Función Pública, dirigido al Tribunal Administrativo Central de Recursos

Contractuales

<(https://sedeminhap.gob.es ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx)>).

Los escritos presentados en registros distintos de los dos citados específicamente en el párrafo anterior, deberán comunicarse al Tribunal de manera inmediata y de la forma más rápida posible.

Al escrito de interposición se adjuntará la documentación que establece el artículo 51.1 de la "Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014", que es la siguiente:

- a) El documento que acredite la representación del compareciente, salvo si figurase unido a las actuaciones de otro recurso pendiente ante el mismo órgano, en cuyo caso podrá solicitarse que se expida certificación para su unión al procedimiento.
- b) El documento o documentos que acrediten la legitimación del actor cuando la ostente por habérsela transmitido otro por herencia o por cualquier otro título.



G CONSELLERIA
O SALUT
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS
/

- c) La copia o traslado del acto expreso que se recurra, o indicación del expediente en que haya recaído o del boletín oficial o perfil de contratante en que se haya publicado.
- d) El documento o documentos en que funde su derecho.
- e) Una dirección de correo electrónico "habilitada" a la que enviar, de conformidad con la disposición adicional decimoquinta, las comunicaciones y las notificaciones.

De acuerdo con el artículo 38 del Reglamento de los procedimientos especiales de revisión de decisiones en materia contractual y de organización del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, la presentación del recurso se realizará por vía electrónica.

En caso de que no se opte por esta vía, cabe interponer directamente un recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a aquel en que se reciba la notificación de esta Resolución, de acuerdo con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Palma, 16 de junio de 2020

Director General del Servei de Salut

Director de Gestión y Presupuestos

Manuel Palomino Chacón
Por delegación (BOIB núm. 161/17)