

CRITERIS DE VALORACIÓ PER A L'ADJUDICACIÓ DEL LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE COMUNICACIONS DE TRANSPORT DE DADES, DE VEU FIXA I MÒBIL, DE DADES MÒBILS I DE MANTENIMENT DE CENTRALETA I DE "CONTACT CENTER" DEL CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL – CCSPT.

EXPEDIENT 27SER0812P

Criteris de valoració dependents d'un judici de valor – sobre B

Lot 1: Serveis de comunicacions de transport de dades.

Màxim 50 punts

Criteris:

En primer lloc es valorarà el compliment dels requeriments bàsics exigits en el plec de prescripcions tècniques, quan una proposició no compleixi aquests requeriments, quedarà desestimada.

Les propostes que compleixin els requisits bàsics sol·licitats passaran a ser valorades, essent la distribució de la puntuació d'aquest criteri la següent:

1 Solució Tècnica d'Interconnexió (fins a 24 punts)

- Arquitectura i tecnologia proposada (fins a 12 punts) Es valorarà la coherència i qualitat tècnica de l'arquitectura proposada: topologia de xarxa, tecnologia d'accés (fibra dedicada), tecnologia de la xarxa troncal (MPLS, SD-WAN sobre MPLS o equivalent), justificació de les capacitats proposades per cada seu, mecanismes de redundància i failover. Es valorarà especialment la qualitat de la

solució de backup per a cada seu: la solució de màxima puntuació és la que ofereixi fibra òptica per camí físic diversificat a totes les seus des del primer dia de servei. Les propostes que ofereixin radioenllaç (PMW) com a backup en alguna seu hauran de justificar la no disponibilitat de fibra en aquella ubicació i proposar un full de ruta de substitució per fibra en un termini màxim de 6 mesos. Queda exclosa qualsevol proposta que ofereixi radioenllaç com a accés principal en qualsevol seu.

- Pla d'implantació i migració (fins a 8 punts) Es valorarà el grau de detall del pla d'implantació, especialment: la seva adaptació a les particularitats de cada seu del CCSPT; el protocol de migració sense impacte en la disponibilitat del servei (mecanisme de coexistència amb l'operador sortint); la gestió de la coordinació amb l'operador sortint; la definició del protocol de rollback; i el realisme del cronograma proposat. Es valorarà negativament aquelles propostes basades en generalitats no adaptades al CCSPT.
- Escalabilitat i incorporació de noves seus (fins a 4 punts) Es valorarà la proposta concreta per a la incorporació de 2 noves seus actuals (CAE Sant Fèlix i CAE Cerdanyola-Ripollet). Es valorarà especialment la simplicitat del procés d'alta de nova seu, el temps de provisió proposat i el mecanisme d'escalabilitat de la xarxa troncal.

2 Seguretat i Compliment ENS (fins a 5 punts)

- Mesures de seguretat i alineament amb l'ENS (fins a 5 punts) Es valorarà la proposta de mesures de seguretat específiques alineades amb les exigències de l'Esquema Nacional de Seguretat (RD 311/2022) i el PCE-SALUD (CCN-STIC 891), en particular les mesures mp.com.1 (perímetre segur), mp.com.2 (xifrat en trànsit) i mp.com.3 (autenticitat i integritat). Es valorarà: el xifrat dels enllaços, la segregació del tràfic CCSPT d'altres clients, la política de hardening dels CPE, i la capacitat de notificació d'incidents de seguretat en els terminis exigits. Es valorarà especialment la proposta de notificació d'incidents en el marc de la Directiva NIS2.

3 Gestió del Servei i Model de Relació (fins a 10 punts)

- Model de relació i estructura organitzativa (fins a 5 punts) Es valorarà la concreció en la definició de l'estructura organitzativa dedicada al contracte CCSPT: composició de l'equip, rols i responsabilitats, canals de comunicació, i la definició concreta dels òrgans de govern del contracte (Comitè Operatiu mensual, Comitè de Seguiment trimestral, Comitè Estratègic anual). Es valorarà negativament aquelles estructures genèriques no adaptades al CCSPT.
- Processos de gestió, provisió i portal de monitorització (fins a 3 punts) Es valorarà la descripció dels processos operatius, especialment: gestió d'incidències (classificació, escalat, resolució), gestió de

peticions (altes de nou servei, canvis de configuració), gestió de la facturació. Es valorarà especialment la descripció i l'evidència documental aportada a l'oferta del portal de monitorització en temps real accessible pel CCSPT —funcionalitats, informació disponible, facilitat d'ús i capacitat d'exportació de dades—, acreditada mitjançant descripció funcional, captures de pantalla i informes d'exemple. La valoració es realitzarà a partir de la documentació inclosa en el sobre B.

- Perfil del Service Manager proposat (fins a 2 punts) S'avaluarà el perfil del Service Manager designat per al contracte: experiència professional en serveis similars (xarxes MPLS/SD-WAN corporatives), experiència específica en l'àmbit hospitalari o sanitari, titulació tècnica, certificacions de gestió (ITIL, PMP o equivalent) i vinculació laboral amb el licitador (es valorarà l'adscripció directa davant la subcontractació).

4 Pla de Formació (fins a 4 punts)

S'avaluarà en funció del detall, qualitat i orientació pràctica del Pla de Formació proposat. En concret, es valorarà:

- El contingut de la formació i la seva orientació específica a l'arquitectura i configuració del CCSPT (es valorarà menys la formació genèrica o comercial). (fins a 1 punt)
- La durada total proposada (mínim 8 hores per a formació tècnica d'operació i 4 hores de formació del portal de monitorització). (fins a 1 punt)
- La qualitat i completeness del material documental: manual d'arquitectura, guia de troubleshooting, manual del portal. (fins a 1 punt)
- La disponibilitat de formació de reciclatge durant la vigència del contracte, davant de canvis en la solució o d'incorporació de nou personal tècnic al CCSPT. (fins a 1 punt)

5 Pla de Devolució del Servei (fins a 7 punts)

S'avaluarà en funció del grau de detall i qualitat del Pla de Devolució, en la mesura que millori els mínims exigits al PPT:

- Completesa de la documentació de configuració lliurada al CCSPT (configuració CPE, VLANs, QoS, plans d'adreçament, taules d'encaminament, inventari de serveis). Fins a 2 punts.
- Durada i qualitat del servei de suport a la transició (es valorarà un període de coexistència superior als 30 dies mínims exigits). Fins a 2 punts.
- Mecanisme de transferència de propietat dels CPE al CCSPT al final del contracte, sense costos addicionals. Fins a 2 punts.

- Garantia de portabilitat de les adreces IP del CCSPT sense impediments ni costos. Fins a 1 punts.

Regles per a la valoració dels criteris:

Es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri. Posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent i s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació de cadascun dels criteris : La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri i després obtenir la puntuació total.

$$Pop = P \times \frac{VTop}{VTm}$$

Pop= Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri

VTop = Valoració Tècnica de l'oferta que es puntua

VTm = Valoració Tècnica de l'oferta millor valorada de totes

Condicció per a la puntuació de les valoracions:

S'estableix, en relació a cada criteri, un llindar mínim d'aplicació de la fórmula.

- 1) Si cap valoració de les ofertes supera el 50% del valor màxim previst per a cada criteri, no s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran, com a puntuació final, el valor obtingut en la fase de valoració, en aquest cas les valoracions finals han de superar els llindars de qualitat establerts en cada lot per poder passar a la valoració del sobre C.
- 2) Només que una valoració de les ofertes superi el 50% previst en algun dels criteris, entrarà en joc la fórmula per a totes les ofertes i totes seran puntuades en aplicació de la fórmula.

No passaran a la següent fase de valoració del sobre C i quedaran excloses aquelles propostes tècniques que no superin els llindars mínims indicats:

- Llindar mínim de qualitat en cas que no s'apliqui la fórmula – **puntuació mínima de 22 punts.**
- Llindar mínim de qualitat en cas que s'apliqui la fórmula – **puntuació mínima de 28 punts.**

Lot 2: Serveis de comunicacions de transport de veu fixa i mòbil i dades mòbils. Manteniment de la centraleta i contact center.

Màxim 50 punts

Criteris:

En primer lloc es valorarà el compliment dels requeriments bàsics exigits en el plec de prescripcions tècniques, quan una proposició no compleixi aquests requeriments, quedarà desestimada.

Les propostes que compleixin els requisits bàsics sol·licitats passaran a ser valorades, essent la distribució de la puntuació d'aquest criteri la següent:

1. Valoració tècnica de la gestió del servei. (Fins a 10 punts)

- Model de Relació: Es valorarà la concreció en la definició de l'estructura organitzativa dedicada a la prestació dels serveis. Es valorarà el detall en la descripció del model de relació i la concreció en la definició de les atribucions dels diferents òrgans de gestió del servei/contracte. Es valorarà positivament la designació d'un únic Service Manager i d'una estructura de govern compartida per als serveis de veu i de manteniment de centraleta i Contact Center, amb la definició concreta dels òrgans de seguiment comuns, els canals d'escalat i el repartiment de responsabilitats. Es valoraran negativament les estructures genèriques no particularitzades a la coordinació efectiva entre ambdós serveis. (Fins a 2,5 punts).
- Processos de Gestió i Provisió dels Serveis: Es valorarà la concreció en la descripció dels processos operatius i de gestió, i especialment la seva particularització per als diferents serveis del contracte, considerant com a requeriments mínims els processos de Gestió d'Incidències, Gestió de Peticions i Gestió de la facturació. Es valorarà positivament l'establiment d'un punt únic de registre i seguiment d'incidències i d'una responsabilitat única extrem a extrem per a les incidències que afectin conjuntament els serveis de veu i de centraleta/Contact Center, de manera que s'evitin les derivacions entre proveïdors i les zones grises de responsabilitat. Es valorarà especialment el compromís de temps de

resolució coordinat i la traçabilitat compartida del cicle de vida de la incidència (Fins a 5 punts).

- Proposta d'Acords de Nivell de Serveis: Es valorarà la proposta de valors i la justificació en el seu compliment dels Acords de Nivell de Servei indicats al Plec de Prescripcions Tècniques. Es valorarà la disposició d'un quadre de comandament i un reporting únics per a ambdós serveis, una facturació consolidada, i un full de ruta evolutiu coordinat que integri l'evolució de la telefonia i del Contact Center com una única plataforma de veu corporativa. (Fins a 2,5 punts).

2. Pla de formació (fins a 1 punts)

S'avaluarà en funció del detall i la qualitat de la descripció del Pla de Formació associat als serveis licitats. En concret, es valorarà el contingut, temps previst, la planificació de les sessions de formació sobre els serveis, tant des de la perspectiva dels usuaris finals com dels administradors i material previst per a les formacions. Es valorarà l'orientació eminentment pràctica i enfocada al cas particular del CCSPT.

No seran acceptables propostes de formació genèrica ni de caràcter comercial.

3. Pla de devolució (fins a 1 punts)

S'avaluarà en funció del detall i la qualitat de descripció del pla de devolució del contracte en la mesura que millori els mínims exigits en el plec tècnic i, per tant, la transició al nou contractista al final del contracte. Es valorarà que repercuteixi en un retorn dels serveis, d'una forma més eficaç, amb un termini menor, i amb un millor coneixement per part del personal tècnic del nou adjudicatari, la qual cosa implicarà una millor transició en la prestació dels serveis i una mínima afectació d'aquests.

4. Solució tècnica del servei de Telefonia fixe (fins a 4 punts)

- Pla d'implantació: Es valorarà el grau de detall aportat per a la implantació de la solució de telefonia fixa i, sobretot, es valoraran aquelles planificacions que aprofundeixin en les particularitats de cada seu del CCSPT. Es valorarà negativament aquells plans d'implantacions que es basin en generalitats. Es valorarà positivament el grau en què la fase de transició garanteixi la continuïtat dels serveis sense cap tipus d'interrupció ni pèrdua de disponibilitat dels serveis. (fins a 1 punt)

- Enllaços de veu: Es valorarà la proposta del licitador per al desplegament dels serveis d'infraestructura sol·licitats, i especialment les característiques tecnològiques dels enllaços i el seu dimensionament, així com l'auditoria per revisar quins enllaços s'han de mantenir sense centralitzar per necessitats tècniques. (fins a 1 punt)
- Solució Supervivència: Es valorarà la proposta del licitador per als mecanismes de supervivència, especialment a nivell de diferenciació d'enllaç amb la sortida de veu principal i a nivell de dimensionament dels enllaços de supervivència. (fins a 1 punts)
- Característiques XPV: Es valoraran els serveis associats a la XPV, especialment a nivell d'integració de les extensions de telefonia fixa i mòbil, i al tractament que es faci de les trucades internes. (fins a 1 punts).

5. Solució tècnica del servei de Telefonia mòbil (fins a 4 punts)

- Pla d'implantació: Es valorarà el grau de detall aportat per a la implantació de la solució de telefonia mòbil i, sobretot, es valoraran aquelles planificacions que aprofundeixin en les particularitats de cada seu del CCSPT. Es valorarà negativament aquells plans d'implantacions que es basin en generalitats. Es valorarà positivament el grau en què la fase de transició garanteixi la continuïtat dels serveis sense cap tipus d'interrupció ni pèrdua de disponibilitat dels serveis. (fins a 1 punts)
- Servei de veu mòbil i dades: Es valoraran les característiques del servei de telefonia mòbil corporativa (veu i dades) proposades pel licitador, i el seu grau d'alineament amb els requeriments tècnics i funcionals especificats en Plec de Prescripcions Tècniques. (fins a 1 punts)
- Terminals: Es valoraran les característiques dels diferents terminals proposats per als perfils sol·licitats i el grau d'alineament d'aquests amb l'operativa dels usuaris del CCSPT. (fins a 1 punts)
- Extensió de garantia: Es valoraran l'ampliació de garantia dels terminals fins a tres anys i la inclusió de reparacions derivades del trencament de la pantalla, contacte amb l'aigua, pèrdues de terminal, ... i en general qualsevol incidència que pugui comportar una avaria del mateix. (fins a 1 punts).

6. Solució tècnica de de l'interconnexió de veu de les seus (fins a 5 punts)

- Pla d'implantació: Es valorarà el grau de detall aportat per a la implantació de la solució d'interconnexió de seus i, sobretot, es valoraran aquelles planificacions que aprofundeixin en les particularitats de cada seu del CCSPT. Es valorarà negativament aquells plans d'implantacions que es basin en generalitats. Es valorarà positivament el grau en què la fase de transició garanteixi la continuïtat dels serveis sense cap tipus d'interrupció ni pèrdua de disponibilitat dels serveis. (Fins a 2,5 punts)
- Solució proposada: Es valoraran les característiques dels enllaços principals i de backup proposats i, especialment, el seu grau d'integració/transparència amb l'arquitectura actual. (Fins a 2,5 punts).

7. Solució tècnica del pla de cobertura multioperador (fins a 5 punts)

Nivells de cobertura i sistemes d'assegurament d'aquesta: Es valoraran els nivells de cobertura oferts, concretament als edificis del CCSPT i els seus voltants, i a nivell general del territori. Es valorarà les propostes d'assegurament de la cobertura en dependències interiors de baixa o nul·la cobertura.

8. Solució tècnica de l'identificador corporatiu de trucades (fins a 5 punts)

Identificació inequívoc de trucada corporativa. Es valorarà l'eina aportada, capacitats de configuració de nom i logo per cadascuna de les DDIs, capçalera i numeració mòbil del CCSPT, tant de forma individual o per grups de numeracions.

9. Valoració de la solució tècnica del servei de manteniment de la centraleta del CCSPT: (Fins a 8 punts).

- Es valorarà el grau de detall aportat per a l'actualització de la solució de centraletes i, sobretot, es valoraran aquelles planificacions que aprofundeixin en les particularitats de cada seu del CCSPT. Es valorarà negativament aquells plans d'implantacions que es basin en generalitats. Es valorarà el grau en què la fase de transició garanteixi la continuïtat dels serveis sense cap tipus d'interrupció ni pèrdua de disponibilitat dels serveis. (Fins a 2 punts).
- SLAs Manteniment i Suport: Es valorarà la proposta de millorar el compliment dels SLAs de manteniment i suport de la centraleta, sobretot per que respecte al temps de resposta tant

per intervencions en remot com presencial, indicats en al Plec de Prescripcions Tècniques. (Fins a 6 punts).

10. Valoració de la solució tècnica del servei de manteniment de la centralita de SGG:
(Fins a 2 punts).

Mentre es realitza la planificació i migració de canvi de la centralita de SGG es valorarà el pla de manteniment de la centralita actual de SGG, mantenint la funcionalitat i connectivitat de la mateixa fins el canvi, incloent-hi els telèfons implicats amb aquesta centralita. Cal realitzar el manteniment físic i lògic per tal de garantir el correcte funcionament en l'estat actual.

11. Valoració de la solució tècnica del servei de manteniment del Contact Center:
(Fins a 5 punts).

- Pla d'actualització: Es valorarà el grau de detall aportat per l'actualització de la solució de "Contact Center" i, sobretot, es valoraran aquelles planificacions que aprofundeixin en les particularitats de cada seu del CCSPT. Es valorarà negativament aquells plans d'implantacions que es basin en generalitats. Es valorarà positivament el grau en què la fase de transició garanteixi la continuïtat dels serveis sense cap tipus d'interrupció ni pèrdua de disponibilitat dels serveis (Fins a 3 punts).
- SLAs Manteniment i Suport: Es valorarà la proposta de millorar el compliment dels SLAs de manteniment i suport del "Contact Center", sobretot per que respecte al temps de resposta tant per intervencions en remot com presencial, indicats en al Plec de Prescripcions Tècniques. (Fins a 2 punts).

Regles per a la valoració dels criteris:

Es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri. Posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent i s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació de cadascun dels criteris: La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri i després obtenir la puntuació total.

$$Pop = P \times \frac{VTop}{VTm}$$

Pop= Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri

V_{Top} = Valoració Tècnica de l'oferta que es puntua

V_{Tm} = Valoració Tècnica de l'oferta millor valorada de totes

Condicció per a la puntuació de les valoracions:

S'estableix, en relació a cada criteri, un llindar mínim d'aplicació de la fórmula.

- 1) Si cap valoració de les ofertes supera el 50% del valor màxim previst per a cada criteri, no s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran, com a puntuació final, el valor obtingut en la fase de valoració, en aquest cas les valoracions finals han de superar els llindars de qualitat establerts en cada lot per poder passar a la valoració del sobre C.
- 2) Només que una valoració de les ofertes superi el 50% previst en algun dels criteris, entrarà en joc la fórmula per a totes les ofertes i totes seran puntuades en aplicació de la fórmula.

No passaran a la següent fase de valoració del sobre C i quedaran excloses aquelles propostes tècniques que no superin els llindars mínims indicats:

- Llindar mínim de qualitat en cas que no s'apliqui la fórmula – **puntuació mínima de 22 punts.**
- Llindar mínim de qualitat en cas que s'apliqui la fórmula – **puntuació mínima de 28 punts.**

Criteris de valoració automàtics – sobre C

Lot 1: Serveis de comunicacions de transport de dades.

Màxim 50 punts

Criteris:

1 Oferta econòmica (màxim 40 punts)

Es valorarà amb la màxima puntuació l'oferta econòmica més baixa, aplicant a les restants ofertes la puntuació resulti d'aplicar la següent fórmula:

$$\text{Valoració del criteri} = pv = \left[1 - \frac{Ov - Om}{IL} \right] \times P$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = 40

Om = Oferta Millor

Ov = Oferta a Valorar

IL = Import de licitació

2 Millores objectives (fins a 10 punts)

Es valoraran les millores objectives següents, de caràcter automàtic i verificable. Cada millora s'ofereix de manera binària (s'ofereix o no s'ofereix) o per trams:

1.1 Capacitat d'accés principal superior al mínim.

Mínim demanat al PPT és de 500 Mbps, fins a 1Gbps màxim, a les 5 seus remotes (es farà la mitja de totes elles), segons la següent formula (fins a 4 punts)

Valoració del criteri
$$Pv = \left(\frac{Ov}{Om}\right) * P$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts en joc = 4

Om = Oferta Millor (la major)

Ov = Oferta a Valorar

1.2 Tecnologia de backup en fibra per camí físic divers (màxim 2,5 punts)

- Fibra com a backup a les 5 seus actuals: 0,5 punts per cada seu remota amb fibra mitjançant tecnologia diferent o camí divers.

1.3 Disponibilitat de la xarxa global superior al mínim contractual (fins a 2 punts):

Mínim demanat al PPT és de 99,90 %. Respecte a l'increment ofert s'aplicarà la següent formula:

Valoració del criteri
$$Pv = \left(\frac{Ov}{Om}\right) * P$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts en joc = 2

Om = Oferta Millor (la major)

Ov = Oferta a Valorar

1.4 Milllores ANS: temps de resolució P1.1 (1,5 punt)

Mínim demanat al PPT és de 4 hores. Respecte al decrement ofert s'aplicarà la següent fórmula:

Valoració del criteri $Pv = \left(\frac{Ov}{Om}\right) * P$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts en joc = 1,5

Om = Oferta Millor (la major)

Ov = Oferta a Valorar

Lot 2: Serveis de comunicacions de transport de veu fixa i mòbil i dades mòbils. Manteniment de la centraleta i contact center.

Màxim 50 punts

Criteris:

1. Oferta econòmica (màxim 40 punts)

Es valorarà amb la màxima puntuació l'oferta econòmica més baixa, aplicant a les restants ofertes la puntuació resulti d'aplicar la següent fórmula:

$$\text{Valoració del criteri} = pv = \left[1 - \frac{Ov - Om}{IL} \right] \times P$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = 40

Om = Oferta Millor

Ov = Oferta a Valorar

IL = Import de licitació

2. Millores de valoració objectiva en relació el servei de veu: (fins a 5 punts)

2.1 Canals del SIP Trunk. (fins a 4,5 punts)

Al PPT es demana 120 canals pel CCSPT i 30 canals per SGG de capacitat del SIP Trunk, una auditoria de volums i la previsió d'ampliació del mateix. Es valorarà l'increment inicial proposat, pendent de l'auditoria de volums, segons la formula:

Valoració del criteri

$$Pv = \left(\frac{Ov}{Om}\right) * P$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts en joc = 4,5

Om = Oferta Millor (la major)

Ov = Oferta a Valorar

2.2 Bossa econòmica per a la renovació puntual de dispositius. (fins a 0,5 punts)

Al PPT es demana una assignació d'una bossa econòmica acumulativa per a la renovació puntual de dispositius fixes, mòbils i accessoris, del 5% de la facturació mensual del servei mòbil (línies i primaris mòbils). Es valorarà l'increment d'aquesta assignació, fins a un màxim del 10% de la facturació mensual, segons la formula:

Valoració del criteri

$$Pv = \left(\frac{Ov}{Om}\right) * P$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts en joc = 0,5

Om = Oferta Millor (la major)

Ov = Oferta a Valorar

3. Millores de valoració objectiva en relació la centraleta i contact center (fins a 5 punts)

3.1 Noves configuracions degudes a noves necessitats: (fins a 2 punts)

Es valorarà el nombre de noves configuracions en la centraleta i contact center (fins a un màxim de 4) que es puguin dur a terme de forma anual, sense cap càrrec, degut a noves necessitats definides pel CCSPT, segons la formula:

Valoració del criteri

$$Pv = \left(\frac{Ov}{Om}\right) * P$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts en joc = 2

Om = Oferta Millor (la major)

Ov = Oferta a Valorar

3.2 Millores en el temps de resolució d'incidències quan la incidència en Greu (P3.2) (fins a 3 punts)

En el PPT està estipulat un temps màxim de resolució de 4 hores per incidències greus. Es farà la valoració segons la formula:

Valoració del criteri
$$Pv = \left(\frac{Ov}{Om}\right) * P$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts en joc = 3

Om = Oferta Millor (la major)

Ov = Oferta a Valorar