

## **SOBRE 3 (OFERTA ECONÒMICA)**

### **ACTA DE CONSTITUCIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ, D'OBERTURA DEL SOBRE NÚM.3 QUE CONTÉ LES PROPOSICIONS AVALUABLES MITJANÇANT FÓRMULES MATEMÀTIQUES O CRITERIS AUTOMÀTICS I DE PROPOSTA D'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE PROGRAMACIÓ I EVOLUTIUS DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓ PER ALS PROFESSIONALS DE L'INSTITUT DE RECERCA DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON – INSTITUT DE RECERCA (VHIR).**

#### **2024-018 PROGRAMACIÓ I EVOLUTIUS INTRANET VHIR**

A dia 02 de maig de 2024, a les 11:30 h i en acte públic, es constitueix la Mesa de Contractació amb els següents assistents:

- **President:** Sr. Xavier Bros Marin, Director Financer del VHIR.
- **Vocal 1:** Sra. Anna Boix Traserra, Directora de la Unitat de Legal del VHIR.
- **Vocal 2:** Sra. Montserrat Abad de la Vega, Cap de la Unitat de Comptabilitat i Ingressos del VHIR.
- **Vocal 3:** Dra. Cristina Portellano Ortiz, Gestora de la Unitat de Projectes de Recerca Competitiva del VHIR.
- **Vocal 4:** Sr. Andreu de Haro, Cap d'Estratègia i Canals Digitals de Comunicació, Estratègia Corporativa i Atenció Ciutadana del VHIR.
- **Secretària:** Sra. Mireia Casamajor Castañeira, Cap de la Unitat de Licitacions i Compres del VHIR.

#### **Desenvolupament de la sessió:**

**Primer.-** L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de programació i evolutius de la plataforma de comunicació per als professionals de l'Institut de Recerca de l'Hospital Universitari Vall Hebron (VHIR).

**Segon.-** Segons consta en l'acta de constitució de la Mesa de Contractació i de qualificació de la documentació administrativa emesa en data 12 d'abril de 2024, van presentar-se i es va declarar admesa la següent empresa licitadora:

- ATENEA TECH S.L.N.E.
- EMEXS MARKETING S.L.

**Tercer.-** Es van admetre a les empreses ATENEA TECH S.L.N.E. i EMEXS MARKETING S.L. per no tenir defectes esmenables. L'empresa licitadora BLUE ZONE DIGITAL STUDIO va ser requerida perquè esmentés la documentació administrativa en el termini de 3 dies hàbils, els quals va entregar l'esmenada documentació esmenada en temps i forma.

**Quart.-** Previ a aquest acte s'ha comunicat als licitadors a través del Perfil del Contractant de l'entitat, el resultat del Sobre núm. 2, que conté els criteris d'adjudicació ponderables mitjançant un judici de valor, el resultat del qual, i segons informe de valoració tècnica, de data 30 d'abril de 2024, és el següent:

### QUADRE DE PUNTUACIONS

Ofertes presentades:	Oferta econòmica	20%		31%		49%	
		Oferta econòmica	Oferta econòmica	Oferta econòmica	Criteris d'avaluació automàtics	Criteris d'avaluació automàtics	Judici de valor
		BI	IVA	TOTAL		TOTAL	
ATENEA TECH S.L.N.E						44,79	
EMEXS MARKETING S.L						46,35	
BLUE ZONE DIGITAL STUDIO						17,51	

**Cinquè.-** Abans de l'obertura de la primera proposició, la Secretària de la Mesa de Contractació, invita als licitadors presents a manifestar qualsevol dubte i a demanar els aclariments que considerin necessaris.

La Mesa de Contractació acorda no procedir a l'obertura i revisió de les proposicions formulades per l'empresa BLUE ZONE DIGITAL STUDIO que ha estat proposta com exclosa per no arribar a la puntuació mínima relativa als criteris quantificables segons els judicis de valor per poder ser adjudicatària.

**Sisè.-** Acte seguit, es procedeix a l'obertura i revisió de les proposicions formulades.

#### ATENEA TECH S.L.N.E

Criteris avaluables amb [fórmules automàtiques](#)

#### A) OFERTA ECONÒMICA

SERVEI	PREU MÀXIM UNITARI (IVA EXCLÒS)	PREU UNITARI OFERT (IVA EXCLÒS)	PREU UNITARI OFERT (IVA INCLÒS)
Preu/hora del servei per una nova intranet del VHIR.	50,00€/hora	40 €/hora	48, 4 €/hora

#### B. OFERTA D'AVALUACIÓ AUTOMÀTICA

Marcar amb una "x" la casella corresponent a Si o No, i indicar dins la casella [Núm.] el número que correspongui:

DESCRIPCIÓ	MARCAR AMB "X"		OBSERVACIONS	PUNTS
	SI	NO		
Experiència en el desenvolupament d'intranets,		X	Menys de 3 anys d'experiència	1
			Més de 3 anys i fins a 7 anys	2

en entorns relacionats amb la recerca mèdica o institucions similars dins el sector de la salut.			Més de 7 anys i fins a 10 anys	4	
			Més de 10 anys	5	
Augment del nombre de persones de l'equip a disposició del Projecte.	X		L'equip <b>total</b> proposat pel Projecte es conforma de...	1 director de projecte	Màxim 5
				1 Maquetador/frontend	
				2 programador/backend	
				1 figura UX/UI	
Hores de dedicació setmanals al Projecte per cada persona de l'equip.			5 hores dedicades setmanalment per persona	2	
	X		10 hores dedicades setmanalment per persona	4	
Hores de presència física mensual amb l'equip del VHIR.			2 hores presencials mensuals	0,5	
	X		4 hores presencials mensuals	1	
Hores de formació i transferència de coneixement.			10 hores de formació i transferència de coneixement.	3	
	X		20 hores de formació i transferència de coneixement.	6	
Assistència telefònica.			Horari inferior o sense assistència telefònica.	0	
			Horari d'oficina (de dilluns a divendres de 8h a 18h)	0,5	
	X		Horari 365 x 24/7	1	
Temps de resposta per incidències crítiques en 7x24.			T0 = 1 hora	0	
			1 hora > T0 > 30 minuts	2	
	X		T0 <sup>1</sup> < 30 minuts	5	
Temps inici de la resolució.			T > 2 hores	0	
			1 hora < T1 <= 2 hores	2	
	X		T1 <sup>2</sup> <= 1 hora	4	

(\*) S'adjunta a la present acta l'oferta l'Annex núm. 1 aportat pels licitadors.

<sup>1</sup> (T0): Definit com el temps de primera atenció des que es produeix l'avís.

<sup>2</sup> (T1): Temps entre la identificació d'actuació tècnica de l'equip de gestió d'aplicacions i l'inici de les actualitzacions per resoldre l'incident per incidències crítiques.

## EMEXS MARKETING S.L

Críteris avaluables amb [fórmules automàtiques](#)

### A) OFERTA ECONÒMICA

SERVEI	PREU MÀXIM UNITARI (IVA EXCLÒS)	PREU UNITARI OFERT (IVA EXCLÒS)	PREU UNITARI OFERT (IVA INCLÒS)
Preu/hora del servei per una nova intranet del VHIR.	50,00€/hora	50,00 €/hora	60,50 €/hora

### B. OFERTA D'AVALUACIÓ AUTOMÀTICA

Marcar amb una "x" la casella corresponent a Si o No, i indicar dins la casella [Núm.] el número que correspongui:

DESCRIPCIÓ	MARCAR AMB "X"		OBSERVACIONS	PUNTS
	SI	NO		
Experiència en el desenvolupament d'intranets, en entorns relacionats amb la recerca mèdica o institucions similars dins el sector de la salut.			Menys de 3 anys d'experiència	1
			Més de 3 anys i fins a 7 anys	2
			Més de 7 anys i fins a 10 anys	4
	X		Més de 10 anys	5
Augment del nombre de persones de l'equip a disposició del Projecte.			L'equip total proposat pel Projecte es conforma de...	Màxim 5
			2 director de projecte	
			2 Maquetador/frontend	
			2 programador/backend	
Hores de dedicació setmanals al Projecte per cada persona de l'equip.			1 figura UX/UI	
			5 hores dedicades setmanalment per persona	2
Hores de presència física mensual amb l'equip del VHIR.	X		10 hores dedicades setmanalment per persona	4
			2 hores presencials mensuals	0,5
Hores de formació i transferència de coneixement.	X		4 hores presencials mensuals	1
			10 hores de formació i transferència de coneixement.	3
	X		20 hores de formació i transferència de coneixement.	6

Assistència telefònica.		Horari inferior o sense assistència telefònica.	0
	X	Horari d'oficina (de dilluns a divendres de 8h a 18h)	0,5
		Horari 365 x 24/7	1
Temps de resposta per incidències crítiques en 7x24.		T0 = 1 hora	0
		1 hora > T0 > 30 minuts	2
	X	T0 <sup>3</sup> < 30 minuts	5
Temps inici de la resolució.		T > 2 hores	0
		1 hora < T1 <= 2 hores	2
	X	T1 <sup>4</sup> <= 1 hora	4

(\*) S'adjunta a la present acta l'oferta l'Annex núm. 1 aportat pels licitadors.

Que las empreses presenten oferta avaluable mitjançant fórmules matemàtiques o criteris automàtics conforme el previst al Plec.

## 1. Criteris avaluables amb fórmules automàtiques.....(MÀXIM 51 punts)

### 1.1 OFERTA ECONÒMICA.....FINS a 20 punts

Es valorarà de forma automàtica, de conformitat amb la fórmula següent:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P<sub>v</sub> = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O<sub>m</sub> = Oferta Millor

O<sub>v</sub> = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

VP = Valor de ponderació = 1

*\*Si després d'haver aplicat la fórmula automàtica a una oferta presentada, el valor resultant és negatiu, se li assignaran directament zero (0) punts de la part econòmica.*

Les empreses concursants hauran de presentar la seva oferta econòmica per proveir, 'claus en mà', d'una nova plataforma de comunicació per a professionals del Institut de Recerca (VHIR) de la Vall d'Hebron.

<sup>3</sup> (T0): Definit com el temps de primera atenció des que es produeix l'avís.

<sup>4</sup> (T1): Temps entre la identificació d'actuació tècnica de l'equip de gestió d'aplicacions i l'inici de les actualitzacions per resoldre l'incident per incidències crítiques.

S'adjuntarà al Sobre Digital, l'Annex núm. 1 del PCAP, i a banda el pressupost de desenvolupament desglossat, així com del cost d'elements que poden ser considerats opcionals, en el [Sobre núm. 3](#).

El preu del manteniment no es contempla com un preu fix sinó com un preu hora en funció de les hores de tècnic dedicades pel contractista que es facturarà mensualment per serveis prestats.

Per altra banda, el licitador haurà de presentar una proposta de suport i manteniment així com les característiques i la certificació del suport tècnic.

## 1.2. CRITERIS D'AVUACIÓ AUTOMÀTICS ..... FINS 31 PUNTS

- Experiència en el desenvolupament d'intranets, en entorns relacionats amb la recerca mèdica o institucions similars dins el sector de la salut..... màxim 5 punts

Es valorarà de la següent manera:

Anys d'experiència	Punts
Menys de 3 anys d'experiència	1
Més de 3 anys i fins a 7 anys	2
Més de 7 anys i fins a 10 anys	4
Més de 10 anys	5

- Equip de treball a disposició del Projecte..... màxim 10 punts

- Augment del nombre de persones de l'equip a disposició del Projecte..... màxim 5 punts  
S'assignarà 1 punt per cada perfil en plantilla extra que l'empresa comprometi per intervenir en la prestació del servei. Per tant, per cada director de projecte, Maquetador/frontend; programador/backend; i la figura UX/UI extra, se li assignarà un punt, i fins un màxim de 5 punts.

- Hores de dedicació setmanals al Projecte per cada persona de l'equip..... màxim 4 punts

Es valorarà de la següent manera:

Hores dedicades setmanalment per persona	Punts
5 hores	2
10 hores	4

- Hores de presència física mensual amb l'equip del VHIR..... màxim 1 punt

Es valorarà de la següent manera:

Hores de presencials mensuals	Punts
2 hores	0,5
4 hores	1

- Hores de formació i transferència de coneixement..... màxim 6 punts

Es valorarà de la següent manera:

Hores de formació i manuals	Punts
10 hores	3
20 hores	6

- Servei tècnic..... màxim 10 punts
  - Assistència telefònica ..... màxim 1 punt

Es valorarà de la següent manera:

Horari	Punts
Horari inferior o sense assistència telefònica	0
Horari d'oficina (de dilluns a divendres de 8h a 18h)	0,5
Horari 365 x 24/7	1

- Temps de resposta per incidències crítiques en 7x24..... màxim 5 punts

Es valorarà de la següent manera:

Temps resposta	Punts
T0 = 1 hora	0
1 hora > T0 > 30 minuts	2
T0 <sup>5</sup> < 30 minuts	5

- Temps inici de la resolució..... màxim 4 punts

Es valorarà de la següent manera:

Temps inici incidència	Punts
T > 2 hores	0
1 hora < T1 <= 2 hores	2
T1 <sup>6</sup> <= 1 hora	4

**Setè.-** Que a l'empresa **EMEXS MARKETING S.L** ha marcat que compleix amb el criteri automàtic "Experiència en el desenvolupament d'intranets, en entorns relacionats amb la recerca mèdica o institucions similars dins el sector de la salut", concretament en més de 10 anys. No obstant, no s'ha presentat documentació acreditativa de l'esmentat criteri, raó per la qual, s'ha procedit a valorar amb 0 punts aquest criteri. Conseqüentment, s'acordarà el requeriment a l'empresa licitadora perquè presenti documents acreditatius del criteri automàtic d'experiència en el desenvolupament d'intranets, en entorns relacionats amb la recerca mèdica o institucions similars dins el sector de la salut.

**Vuitè.-** S'ha establert el següent quadre de puntuacions, i la conseqüent classificació del licitador:

QUADRE DE PUNTUACIONS								
Ofertes presentades:	Oferta econòmica	BI	IVA	TOTAL	20%	31%	49%	
					Oferta econòmica	Criteris d'avaluació automàtics	Judici de valor	
				TOTAL				
<b>ATENEA TECH S.L.N.E</b>					20	22	44,79	<b>86,79</b>
<b>EMEXS MARKETING S.L</b>					16	23,50	46,35	<b>86,00</b>

<sup>5</sup> (T0): Definit com el temps de primera atenció des que es produeix l'avís

<sup>6</sup> (T1): Temps entre la identificació d'actuació tècnica de l'equip de gestió d'aplicacions i l'inici de les actualitzacions per resoldre l'incident per incidències crítiques.

<b>BLUE ZONE DIGITAL STUDIO</b>						17,51	<b>EXCLOSA</b>
---------------------------------	--	--	--	--	--	-------	----------------

**Novè.-** Que, de conformitat amb la Clàusula 9 – CRITERIS D'ADJUDICACIÓ del Plec de Clàusules Administratives Particulars, la proposta presentada i admesa ha estat estudiada, valorada i ponderada d'acord als criteris que es troben recollits a l'Annex núm. 2 de l'esmentat Plec, concretament:

*“Quan concorrin dos licitadors, la que sigui inferior en més de 20 unitats percentuals a l'altra oferta.”*

Conseqüentment, l'oferta presentada per les empreses licitadores **ATENEA TECH S.L.N.E** i **EMEXS MARKETING S.L.** no concorren en oferta presumptament anormal o desproporcionada.

En conseqüència, la Mesa de Contractació adopta el següent:

## ACORDS

**PRIMER.- EXCLOURE** a l'empresa licitadora **BLUE ZONE DIGITAL STUDIO** per no arribar a la puntuació mínima de 30 punts relativa als criteris quantificables segons els judicis de valor.

**SEGON.- REQUERIR** a l'empresa licitadora **EMEXS MARKETING S.L.** perquè en el termini de 3 dies hàbils aporti la documentació acreditativa del criteri automàtic “*Experiència en el desenvolupament d'intranets, en entorns relacionats amb la recerca mèdica o institucions similars dins el sector de la salut*”, concretament en és de 10 anys.

I sense més qüestions a tractar, s'aixeca la present sessió de la Mesa de Contractació.

Barcelona, 02 de maig de 2024.

**Sr. Xavier Bros Marin**  
President

**Sra. Anna Boix Traserra**  
Vocal 1

**Sra. Montserrat Abad de la Vega**  
Vocal 2

**Dra. Cristina Portellano Ortiz**  
Vocal 3

**Sr. Andreu de Haro**  
Vocal 4

**Sra. Mireia Casamajor Castañeira**  
Secretària



### ANNEX NÚM. 1

El Sr. /La Sra. Luis Ortiz Ramos amb residència a Abrera, carrer La Florida núm. 72, de l'empresa Atenea tech S.L.N.E., assabentat de l'anunci publicat al portal de contractació pública de la Generalitat de Catalunya i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del servei de "SERVEI DE PROGRAMACIÓ I EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓ PER ALS PROFESSIONALS DE L'INSTITUT DE RECERCA DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON (VHIR).

”, es compromet en nom (propri o de l'empresa que representa) a realitzar-les amb estricta subjecció a les següents condicions:

Criteris avaluable amb [fórmules automàtiques](#)

#### A) OFERTA ECONÒMICA

SERVEI	PREU MÀXIM UNITARI (IVA EXCLÒS)	PREU UNITARI OFERT (IVA EXCLÒS)	PREU UNITARI OFERT (IVA INCLÒS)
Preu/hora del servei per una nova intranet del VHIR.	50,00€/hora	40 €/hora	48,4 €/hora

#### B. OFERTA D'AVALUACIÓ AUTOMÀTICA

Marcar amb una "x" la casella corresponent a Si o No, i indicar dins la casella [Núm.] el número que correspongui:

DESCRIPCIÓ	MARCAR AMB "X"		OBSERVACIONS	PUNTS
	SI	NO		
Experiència en el desenvolupament d'intranets, en entorns relacionats amb la recerca mèdica o institucions similars dins el sector de la salut.		X	Menys de 3 anys d'experiència	1
			Més de 3 anys i fins a 7 anys	2
			Més de 7 anys i fins a 10 anys	4
			Més de 10 anys	5
Augment del nombre de persones de l'equip a disposició del Projecte.	X		L'equip <b>total</b> proposat pel Projecte es conforma de...	Màxim 5
			1 director de projecte	
			1 Maquetador/frontend	
			2 programador/backend	
			1 figura UX/UI	
Hores de dedicació setmanals al Projecte per cada persona de l'equip.	X		5 hores dedicades setmanalment per persona	2
			10 hores dedicades setmanalment per persona	4
Hores de presència física			2 hores presencials mensuals	0,5

mensual amb l'equip del VHIR.	X		4 hores presencials mensuals	1
Hores de formació i transferència de coneixement.			10 hores de formació i transferència de coneixement.	3
	X		20 hores de formació i transferència de coneixement.	6
Assistència telefònica.			Horari inferior o sense assistència telefònica.	0
			Horari d'oficina (de dilluns a divendres de 8h a 18h)	0,5
	X		Horari 365 x 24/7	1
Temps de resposta per incidències crítiques en 7x24.			T0 = 1 hora	0
			1 hora > T0 > 30 minuts	2
	X		T0 <sup>1</sup> < 30 minuts	5
Temps inici de la resolució.			T > 2 hores	0
			1 hora < T1 <= 2 hores	2
	X		T1 <sup>2</sup> <= 1 hora	4

Signat,

*Termini de validesa de la oferta.....4 mesos  
 (quedaran excloses del procediment de licitació les ofertes que presentin un import i/o termini superior al de licitació)*

44187366L  
 LUIS ORTIZ  
 (R:  
 B65171381)

Firmado digitalmente por  
 44187366L LUIS ORTIZ (R: B65171381)  
 Fecha: 2024.04.03 17:13:55 +02'00'

<sup>1</sup> (T0): Definit com el temps de primera atenció des que es produeix l'avís .

<sup>2</sup> (T1): Temps entre la identificació d'actuació tècnica de l'equip de gestió d'aplicacions i l'inici de les actualitzacions per resoldre l'incident per incidències crítiques.

### ANNEX NÚM. 1

El Sr. /La Sra. **Matías Federico Viale** amb residència a **Les Franqueses del Vallès carrer Avenida Llerona núm. 49**, de l'empresa **Emexs Marketing SL**, assabentat de l'anunci publicat al **LICI 2024-018 PROGRAMACIÓ EVOLUTIU INTRANET VHIR** i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del servei de "PROGRAMACIÓ I EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓ PER ALS PROFESSIONALS DE L'INSTITUT DE RECERCA DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON (VHIR)", es compromet en nom (propri o de l'empresa que representa) a realitzar-les amb estricta subjecció a les següents condicions:

Criteris avaluable amb [fórmules automàtiques](#)

#### A) OFERTA ECONÒMICA

SERVEI	PREU MÀXIM UNITARI (IVA EXCLÒS)	PREU UNITARI OFERT (IVA EXCLÒS)	PREU UNITARI OFERT (IVA INCLÒS)
Preu/hora del servei per una nova intranet del VHIR.	50,00€/hora	50,00 €/hora	60,50€/hora

Signat,

X1286565Z  
MATIAS  
FEDERICO  
VIALE (R:  
B66171604)

Firmado digitalmente por X1286565Z MATIAS FEDERICO VIALE (R: B66171604) Fecha: 2024.04.11 08:59:59 +02'00'

*Termini de validesa de la oferta.....4 mesos  
(quedaran excloses del procediment de licitació les ofertes que presentin un import i/o termini superior al de licitació)*

## ANNEX NÚM. 2

El Sr. /La Sra. **Matías Federico Viale** amb residència a **Les Franqueses del Vallès carrer Avenida Llerona núm. 49**, de l'empresa **Emexs Marketing SL**, assabentat de l'anunci publicat al **LICI 2024-018 PROGRAMACIÓ EVOLUTIU INTRANET VHIR** i de les condicions i requisits que s'exigeixen per a l'adjudicació del servei de **"PROGRAMACIÓ I EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓ PER ALS PROFESSIONALS DE L'INSTITUT DE RECERCA DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON (VHIR)"**, es compromet en nom (propri o de l'empresa que representa) a realitzar-les amb estricta subjecció a les següents condicions:

criteris avaluables amb [fórmules automàtiques](#)

### B. OFERTA D'AVALUACIÓ AUTOMÀTICA

Marcar amb una "x" la casella corresponent a Si o No, i indicar dins la casella [Núm.] el número que correspongui:

DESCRIPCIÓ	MARCAR AMB "X"		OBSERVACIONS	PUNTS
	SI	NO		
Experiència en el desenvolupament d'intranets, en entorns relacionats amb la recerca mèdica o institucions similars dins el sector de la salut.			Menys de 3 anys d'experiència	1
			Més de 3 anys i fins a 7 anys	2
			Més de 7 anys i fins a 10 anys	4
	X		Més de 10 anys	5
Augment del nombre de persones de l'equip a disposició del Projecte.			L'equip <b>total</b> proposat pel Projecte es conforma de...	Màxim 5
			<b>2</b> director de projecte	
			<b>2</b> Maquetador/frontend	
			<b>2</b> programador/backend	
Hores de dedicació setmanals al Projecte per cada persona de l'equip.			<b>1</b> figura UX/UI	
Hores de dedicació setmanals al Projecte per cada persona de l'equip.			5 hores dedicades setmanalment per persona	2
	X		10 hores dedicades setmanalment per persona	4
Hores de presència física mensual amb l'equip del VHIR.			2 hores presencials mensuals	0,5
	X		4 hores presencials mensuals	1
Hores de formació i transferència de coneixement.			10 hores de formació i transferència de coneixement.	3
	X		20 hores de formació i transferència de coneixement.	6

Assistència telefònica.		Horari inferior o sense assistència telefònica.	0
	X	Horari d'oficina (de dilluns a divendres de 8h a 18h)	0,5
		Horari 365 x 24/7	1
Temps de resposta per incidències crítiques en 7x24.		T0 = 1 hora	0
		1 hora > T0 > 30 minuts	2
	X	T0 <sup>1</sup> < 30 minuts	5
Temps inici de la resolució.		T > 2 hores	0
		1 hora < T1 <= 2 hores	2
	X	T1 <sup>2</sup> <= 1 hora	4

Signat,

X1286565Z Firmado digitalmente  
 MATIAS por X1286565Z  
 FEDERICO VIALE MATIAS FEDERICO  
 (R: B66171604) VIALE (R: B66171604)  
 Fecha: 2024.04.11  
 09:04:32 +02'00'

*Termini de validesa de la oferta.....4 mesos  
 (quedaran excloses del procediment de licitació les ofertes que presentin un import i/o termini superior al de licitació)*

<sup>1</sup> (T0): Definit com el temps de primera atenció des que es produeix l'avís .

<sup>2</sup> (T1): Temps entre la identificació d'actuació tècnica de l'equip de gestió d'aplicacions i l'inici de les actualitzacions per resoldre l'incident per incidències crítiques.