



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



Junta de
Castilla y León
Consejería de Movilidad
y Transformación Digital
Secretaría General

ACTA MESA DE CONTRATACIÓN

N.º de acta: 5

Fecha y hora de celebración: 15 de marzo de 2024 a las 09:30.

Lugar de celebración: Telemática

Tipo de contrato: Servicios

Procedimiento: Abierto

Forma de adjudicación: Varios criterios de adjudicación

Objeto del contrato: Evolución de la plataforma software de certificación de competencias digitales a ciudadanos, cofinanciado por el fondo europeo de desarrollo regional (FEDER)

Clave expediente: A2024/000123

Asistentes:

PRESIDENTE

D. Jorge Carnicero Chaves, Jefe de Servicio de Contratación Administrativa

VOCALES

D. Alfonso Sainz De Baranda Escudero, Interventor Delegado Adjunto.

Dña. María Luisa Albillos Fernández, Letrada.

Dña. Olívia Gutiérrez Rabadán, Técnica.

SECRETARIO

D. José Fernando Gallego Franco, Jefe de Sección.

Orden del día:

1. Aprobación del acta de la sesión anterior
2. Justificación de oferta incurso en presunción de anormalidad.
3. Valoración de criterios evaluables automáticamente
4. Propuesta de adjudicación

Se Expone:

Con carácter previo se constituye la mesa de la licitación correspondiente para proceder a:

1. Aprobación del acta de la sesión anterior.

La mesa acuerda la aprobación del acta de la sesión anterior de fecha 29 de febrero de 2024 (S 04 - A2024/000123)

2. Justificación de oferta incurso en presunción de anormalidad.

Recibida dentro del plazo establecido la documentación justificativa requerida a SERINZA SOLUTIONS, S.L. (NIF: B49289119), cuya oferta se declaró incurso en presunción de



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



anormalidad en la sesión anterior, el Servicio de Sociedad de la Información y Competencias Digitales de la Dirección General de Telecomunicaciones y Transformación Digital redacta un informe de fecha 11 de marzo de 2024, que es asumido plenamente por la Mesa de Contratación y que se incorpora como anexo a la presente acta.

De acuerdo con dicho informe, por los motivos recogidos en el mismo, la Mesa de Contratación acuerda admitir a SERINZA SOLUTIONS, S.L. a la fase de valoración de la oferta económica y de otros criterios valorables mediante fórmulas matemáticas

3. Valoración de criterios evaluables automáticamente.

Visto el informe emitido el 12 de marzo de 2024 por el Servicio de Sociedad de la Información y Competencias Digitales de la Dirección General de Telecomunicaciones y Transformación Digital sobre la valoración de los criterios ponderables mediante fórmulas, que se incorpora como anexo a este acta, se comprueba que se ha realizado aplicando los parámetros establecidos en el anexo nº 5 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), por lo que la Mesa de Contratación lo asume íntegramente y, en consecuencia, acuerda otorgar las siguientes puntuaciones:

CRITERIO DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN DE FUTURA VIVE TECHNOLOGIES, S.L. (NIF: B85042737)	PUNTUACIÓN DE MAINJOBS INTERNACIONAL EDUCATIVA Y TECNOLÓGICA, SA. (NIF: A92909068)	PUNTUACIÓN DE SERINZA SOLUTIONS SL (NIF: B49289119)
I. OFERTA ECONÓMICA	1,79	12,45	25,00
II. CALIDAD DEL SERVICIO	40,00	40,00	40,00
1.A Tiempo de respuesta ante incidencias y peticiones.			
1.A.a Críticas	3,00	3,00	3,00
1.A.b Mayores	2,00	2,00	2,00
1.A.c Menores	1,00	1,00	1,00
2.A Tiempo de resolución de incidencias de funcionamiento anómalo.			
2.A.a Críticas	4,00	4,00	4,00
2.A.b Mayores	3,00	3,00	3,00
2.A.c Menores	2,00	2,00	2,00
2.B Tiempo de resolución de incidencias de petición de servicio.			
2.B.a Críticas	3,00	3,00	3,00

CRITERIO DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN DE FUTURA VIVE TECHNOLOGIES, S.L. (NIF: B85042737)	PUNTUACIÓN DE MAINJOBS INTERNACIONAL EDUCATIVA Y TECNOLÓGICA, SA. (NIF: A92909068)	PUNTUACIÓN DE SERINZA SOLUTIONS SL (NIF: B49289119)
2.B.b Mayores	2,00	2,00	2,00
2.B.c Menores	1,00	1,00	1,00
2.C Tiempo de resolución de incidencias de peticiones de soporte/duda.	2,00	2,00	2,00
2.D Tiempo de desarrollo de preguntas inéditas de tipo simulación y reto.	5,00	5,00	5,00
2.E Tiempo de desarrollo de preguntas inéditas del resto de tipologías (elección, arrastrar, ordenar...).	5,00	5,00	5,00
2.G Porcentaje mensual de incumplimiento en la conclusión de incidencias.	3,00	3,00	3,00
2.H Tiempo de asistencia in situ.	4,00	4,00	4,00
III. PRESUPUESTO DE LA BOLSA DE MARKETING DIGITAL	5,00	5,00	5,00
TOTAL (I+II+III):	46,79	57,45	70,00

4. Propuesta de adjudicación.

De acuerdo a la evaluación de las propuestas aportadas por los licitadores, la mesa concluye la siguiente lista ordenada de manera decreciente de puntuación de acuerdo a las puntuaciones obtenidas por los licitadores en las diferentes fases:

Nº orden	Licitador	Puntuación Criterios subjetivos	Puntuación Criterios objetivos	Puntuación total
1º	MAINJOBS INTERNACIONAL EDUCATIVA (NIF: A92909068)	23,00	57,45	80,45
2º	SERINZA SOLUTIONS SL (NIF: B49289119)	8,00	70,00	78,00
3º	FUTURA VIVE TECHNOLOGIES, S.L. (NIF: B85042737)	4,00	46,79	50,79



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos

Europa impulsa
nuestro crecimiento



En consecuencia, esta Mesa aprueba PROPONER al Órgano de Contratación la adjudicación del contrato, teniendo en cuenta lo establecido en la adjudicación del pliego de cláusulas administrativas particulares, a:

- Clave del contrato: A2024/000123
- Objeto del contrato: Evolución de la plataforma software de certificación de competencias digitales a ciudadanos, cofinanciado por el fondo europeo de desarrollo regional (FEDER)
- Empresa adjudicataria: MAINJOBS INTERNACIONAL EDUCATIVA (NIF: A92909068)
- Importe de adjudicación: 155.700,00 €, que más el IVA hacen un total de 188.397,00 € (ciento ochenta y ocho mil trescientos noventa y siete euros)

Sin más asuntos que tratar, yo, como Secretario, certifico con el visto bueno del Presidente:

D. José Fernando Gallego Franco
SECRETARIO

D. Jorge Carnicero Chaves
PRESIDENTE



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



INFORME DEL SERVICIO DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMPETENCIAS DIGITALES SOBRE LA OFERTA ANORMALMENTE BAJA DE SERINZA S.L.

EXPEDIENTE A2024/000123 “CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA SOFTWARE DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES A CIUDADANOS, COFINANCIADO POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER)”

Recibido el escrito de la empresa SERINZA S.L., se informa que el licitador justifica su baja en base a cálculos a partir de la dedicación asociada a cada tipo de perfil incluidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.

Para su justificación se solicitó a la empresa la siguiente información:

- Costes directos del perfil “Técnico analista de aplicaciones” con dedicación al 100% durante el periodo de ejecución del contrato.
- Costes directos del perfil “Consultor de contenidos” con dedicación al 50% durante el periodo de ejecución del contrato.
- Costes directos del perfil “Diseñador” con dedicación al 5% durante el periodo de ejecución del contrato.
- Porcentaje de los gastos de infraestructura.
- Porcentaje de beneficio industrial.

La empresa alega que los costes directos están establecidos de acuerdo con las tablas salariales recogidas en el “XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública”, que para los perfiles empleados para realizar los trabajos licitados se corresponden con el área 3, Grupo C1 26.534,12 €, lo cual se traduce en un coste/hora de 19,33 €/hora al incluir el 31,15 % de la cotización a la SS). No incluye ningún incremento en el salario de los tres perfiles por encima de lo establecido en el mencionado convenio.

Para justificar la baja, la empresa alega una reducción de costes derivados de la reutilización de recursos:

- Alegan que disponen de amplia experiencia en trabajos de idéntica y similar naturaleza.
- Alegan que disponen de sede en Zamora y que suelen contar con personal en Valladolid involucrado en proyectos con otras administraciones. Por lo que no imputan a este proyecto costes indirectos por estos motivos.

Por ello, alegan que sus costes indirectos se marcan en un 5% ya que es una empresa de amplia experiencia en trabajos de similar naturaleza donde se optimiza la ejecución de proyectos al imputar instalaciones ya disponibles.

En conclusión, los cálculos presentados justifican adecuadamente que la baja anormal es consecuencia de una reducción del coste de estructura y de una optimización de los recursos materiales y humanos designados a la realización de las diferentes actividades del contrato, y que no han incurrido en anormalidad por vulnerar las obligaciones aplicables en el ámbito social o laboral, demostrando la viabilidad de su oferta por referencia al cumplimiento de las prestaciones objeto del contrato.

Valladolid, a 11 de marzo de 2024

EL TÉCNICO FACULTATIVO

DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMPETENCIAS DIGITALES

ROMAN
LOPEZ
JUAN JOSE -

Firmado
digitalmente por
ROMAN LOPEZ
JUAN JOSE -

Fecha: 2024.03.11
11:26:16 +01'00'

Juan José Román López

INFORME DEL SERVICIO DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA CONTRATACIÓN DEL EXPEDIENTE A2024/000123:

“CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA SOFTWARE DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES A CIUDADANOS, COFINANCIADO POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER)”

VALORACIÓN DE CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

INTRODUCCIÓN

La Consejería de Movilidad y Transformación Digital, en virtud de las competencias que le atribuyen los artículos 8.d), 8.g), del Decreto 10/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Movilidad y Transformación Digital, tiene encomendadas las funciones de fomento, coordinación y dirección de las actuaciones orientadas al impulso de la sociedad de la información en la Comunidad Autónoma de Castilla y León así como la planificación, ejecución y gestión de programas y ayudas que contribuyan a la implantación de las tecnologías de la información aplicadas a servicios de la sociedad de la información. Asimismo, la Dirección General de Telecomunicaciones y Administración Digital tiene entre sus funciones el impulso de la acreditación de competencias, conocimientos y habilidades digitales de los ciudadanos de Castilla y León.

De esta forma, a través de la Dirección General de Telecomunicaciones y Administración Digital de la Consejería de Movilidad y Transformación Digital, se viene desarrollando el Programa CYL Digital (www.cyldigital.es), cuyo objetivo es impulsar y fomentar plenamente la Sociedad Digital del Conocimiento entre los ciudadanos, los autónomos y las pymes de Castilla y León, formándoles e informándoles en materia TIC mediante un tratamiento personalizado destinado a aumentar su capacitación y productividad.

Tras varios años de sensibilización y formación en TIC del Programa CyL Digital, en 2019 se vio necesario dar un paso más e impulsar una certificación global de competencias digitales en Castilla y León. El objetivo es que la ciudadanía pueda acreditar sus habilidades en tecnología, facilitando a las personas un mejor desarrollo vital y profesional, favoreciendo la empleabilidad y permitiendo a las empresas y administraciones evaluar objetivamente los conocimientos en TIC de las personas de su organización o de aquellas que pretenden incorporar a la misma.

Para ello, la Consejería de Movilidad y Transformación Digital ha desarrollado una plataforma software denominada TuCertiCyL, cofinanciada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), que permite la certificación de competencias digitales para la ciudadanía en nivel básico y medio de acuerdo con el modelo europeo de competencias digitales DIGCOMP 2.2. Actualmente, esta plataforma se está utilizando en los Espacios CyL Digital y otros centros certificadores homologados para realizar certificaciones a ciudadanos. Los ciudadanos acuden a los Espacios CyL Digital para realizar un examen de certificación presencial mediante ordenador a través de una plataforma software de certificación y bajo la supervisión de un cuidador de examen.

Además, la plataforma permite la realización de exámenes online para facilitar que los ciudadanos puedan certificarse desde sus domicilios sin necesidad de desplazarse a un centro certificador. En la modalidad de exámenes online se utiliza una plataforma de proctorización adicional para la supervisión online con cuidadores de examen en remoto que vigilan a los usuarios en tiempo real durante todo el tiempo de la realización de los exámenes a través de la

webcam y micrófono de las personas que se examinan, así como la grabación de la pantalla del ordenador y el entorno donde se realiza el examen, para asegurar que la prueba se realiza con todas las garantías.

Desde la implantación de la plataforma software de certificación de competencias digitales tuCertiCyL, han surgido nuevos requisitos que hacen necesaria una evolución de esta plataforma actual para incorporar nuevas funcionalidades y contenidos que permitan la creación de nuevas certificaciones en competencias digitales.

Este contrato encaja, a su vez, en los objetivos de la Agenda Digital para Castilla y León, que forma parte de la Estrategia de Investigación e Innovación para una Especialización Inteligente (RIS3) de Castilla y León 2021-2027 aprobada por la Junta de Castilla y León el 23 de septiembre de 2021. Una de las actuaciones previstas dentro del Objetivo Específico 3, eje de actuación 3.4 “Competencias digitales”, es la “Mejora de las competencias digitales básicas y medias de la ciudadanía”.

El contrato tiene por objeto es el desarrollo de nuevas funcionalidades de la plataforma de certificación de competencias digitales para la ciudadanía de Castilla y León, integrada con los recursos ya existentes en el Programa CyL Digital y alineada con el modelo DIGCOMP vigente.

Este informe valora los puntos obtenidos por los licitadores en la parte de **Criterios evaluables mediante fórmulas**.

EMPRESAS PRESENTADAS

A continuación, se muestran las empresas licitadoras que han presentado documento de oferta técnica que describe las características hardware y software de los equipos suministrados de acuerdo con los requisitos establecidos en el PPT, e incluyen la información que permita valorar la oferta de acuerdo con los criterios de adjudicación valorables mediante fórmulas matemáticas que se establecen en el pliego:

- FUTURA VIVE TECHNOLOGIES, S.L.
- MAINJOBS INTERNACIONAL EDUCATIVA Y TECNOLOGICA, S.A.
- SERINZA SOLUTIONS, S.L.

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA LA VALORACIÓN DE LA OFERTA.

Revisadas las ofertas técnicas presentadas por los licitadores se valora que las soluciones ofertadas disponen de las características solicitadas en el Pliego de prescripciones técnicas.

CRITERIOS DE VALORACIÓN EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

Los criterios evaluables por fórmulas en este concurso han sido los siguientes:

I- Oferta económica (hasta 25 puntos):

La valoración de las ofertas económicas se realizará de forma proporcional, asignando la puntuación máxima a la oferta de menor precio y la mínima a la oferta que coincida con el precio de licitación.

Fórmula:

$$V_n = \begin{cases} \text{Oferta no válida} & , \text{ si } PO_n > PL \\ 0 \text{ puntos} & , \text{ si } PO_n = PL \\ \frac{V_{\max}}{PL - P_{opt}} (PL - PO_n) & , \text{ si } PO_n < PL \end{cases}$$

Donde:

PL es el precio máximo por equipo, sin IVA (189.878,96 €).

PO_n es el precio por equipo ofertado por el n-ésimo licitador sin IVA.

P_{opt} es el mínimo precio por equipo entre los PO_n ofertados, al que corresponde la puntuación económica máxima.

V_n es la puntuación obtenida por el n-ésimo licitador.

V_{max} es la puntuación máxima posible para la valoración económica.

Se considera una oferta anormalmente baja aquella que supere 20 puntos porcentuales a la media de los importes de las ofertas presentadas.

II- Otros criterios valorables mediante fórmula matemáticas:

1-Calidad de servicio (hasta 40 puntos):

Se valorarán de forma cuantitativa los compromisos sobre los parámetros del acuerdo de nivel de servicio definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, con el siguiente reparto de puntos:

Parámetro de SLA Puntuación máxima	Parámetro de SLA Puntuación máxima
1.A Tiempo de respuesta ante incidencias y peticiones.	
1.A.a Críticas	3 puntos
1.A.b Mayores	2 puntos
1.A.c Menores	1 puntos

2.A Tiempo de resolución de incidencias de funcionamiento anómalo.	
2.A.a Críticas	4 puntos
2.A.b Mayores	3 puntos
2.A.c Menores	2 puntos
2.B Tiempo de resolución de incidencias de petición de servicio.	
2.B.a Críticas	3 puntos
2.B.b Mayores	2 puntos
2.B.c Menores	1 puntos
2.C Tiempo de resolución de incidencias de peticiones de soporte/duda.	2 puntos
2.D Tiempo de desarrollo de preguntas inéditas de tipo simulación y reto.	5 puntos
2.E Tiempo de desarrollo de preguntas inéditas del resto de tipologías (elección, arrastrar, ordenar...).	5 puntos
2.G Porcentaje mensual de incumplimiento en la conclusión de incidencias.	3 puntos
2.H Tiempo de asistencia in situ. 4 puntos	4 puntos
TOTAL	40 puntos

La fórmula de valoración para cada parámetro SLA_j será la siguiente:

$$y_j = \begin{cases} 0 & , \text{ si } x = C_{j,\min} \rightarrow \text{este compromiso mínimo es obligatorio} \\ \frac{y_{j,\max} \cdot (x - C_{j,\min})}{C_{j,\max} - C_{j,\min}} & , \text{ si } x \text{ mejor que } C_{j,\min} \text{ y peor que } C_{j,\max} \\ y_{j,\max} & , \text{ si } x \text{ mejor o igual que } C_{j,\max} \end{cases}$$

Donde:

y_j: Puntuación obtenida para el parámetro SLA_j.

x: Valor ofertado para el parámetro SLA_j.

y_{j,max}: Puntuación máxima para el parámetro SLA_j.

C_{j,min}: Compromiso de calidad mínimo exigible para el parámetro SLA_j, según los valores indicados en el pliego técnico.

C_{j,max}: Compromiso de calidad para puntuación máxima relativo al parámetro SLA_j, según los valores indicados en el pliego técnico.

2- Presupuesto de la bolsa de Marketing Digital (Hasta 5 puntos).

La valoración del presupuesto de la bolsa para la realización de acciones de marketing digital en buscadores y redes sociales ofrecido por el licitador se realizará de forma proporcional, asignando la puntuación máxima a la oferta con el número máximo de presupuesto en la licitación y la mínima si la oferta no cuenta con presupuesto para este

concepto. El máximo de presupuesto valorado será de 800 euros, IVA excluido, en dos años.

Fórmula:

Si $0 \leq X < 800$, Puntuación obtenida = $P \cdot (X) / 800$

Si $X \geq 800$, Puntuación obtenida = P

X: Presupuesto de la bolsa de marketing digital para 2 años ofrecido por el licitador

P: Máxima puntuación

CONCLUSIÓN

A continuación, se muestran las empresas licitadoras y la puntuación obtenida tras la valoración de los criterios evaluables mediante fórmulas:

- SERINZA SOLUTIONS, S.L.....70,00
- MAINJOBS INTERNACIONAL EDUCATIVA Y TECNOLOGICA, S.A.57,45
- FUTURA VIVE TECHNOLOGIES, S.L.....46,79

Por lo tanto, la oferta con mayor puntuación dentro de los Criterios evaluables mediante fórmulas es SERINZA SOLUTIONS S.L. con 70 puntos.

Con objeto de respaldar estos datos se adjunta el siguiente anexo que complementa el proceso de valoración seguido:

Anexo I: Tabla con las puntuaciones parciales y totales conseguidas por la empresa (en los cálculos se han empleado dos decimales).

Anexo II: Tabla en la que se detalla los datos de la oferta la empresa.

TÉCNICO DEL SERVICIO
DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y
COMPETENCIAS DIGITALES

ROMAN LOPEZ
JUAN JOSE -

Firmado digitalmente
por ROMAN LOPEZ
JUAN JOSE -

Fecha: 2024.03.12
15:44:48 +01'00'

Fdo.: Juan José Román López

Anexo I: Tabla con las puntuaciones parciales y totales conseguidas por la empresa

	FUTURA VIVE TECHNOLOGIES, S.L.	MAINJOBS, S.A.	SERINZA, S.L.
	Puntos	Puntos	Puntos
25,00 Oferta económica	1,79	12,45	25,00
40,00 Calidad de servicio	40,00	40,00	40,00
1.A Tiempo de respuesta ante incidencias y peticiones			
1.A.a Críticas	3,00	3,00	3,00
1.A.b Mayores	2,00	2,00	2,00
1.A.c Menores	1,00	1,00	1,00
2.A Tiempo de resolución de incidencias de funcionamiento anómalo			
2.A.a Críticas	4,00	4,00	4,00
2.A.b Mayores	3,00	3,00	3,00
2.A.c Menores	2,00	2,00	2,00
2.B Tiempo de resolución de incidencias de petición de servicio			
2.B.a Críticas	3,00	3,00	3,00
2.B.b Mayores	2,00	2,00	2,00
2.B.c Menores	1,00	1,00	1,00
2,00 2.C Tiempo de resolución de incidencias de peticiones de soporte/dudas	2,00	2,00	2,00
5,00 2.D Tiempo de desarrollo de preguntas inéditas de tipo simulación y reto.	5,00	5,00	5,00
5,00 2.E Tiempo de desarrollo de preguntas inéditas del resto de tipologías (elección, arrastrar, ordenar...).	5,00	5,00	5,00
3,00 2.G Porcentaje mensual de incumplimiento en la conclusión de incidencias.	3,00	3,00	3,00
4,00 2.H Tiempo de asistencia in situ.	4,00	4,00	4,00
5,00 Presupuesto de la bolsa de marketing	5,00	5,00	5,00
70,00 TOTAL	46,79	57,45	70,00

Anexo II: Tabla en la que se detalla los datos de la oferta la empresa

		FUTURA VIVE TECHNOLOGIES, S.L.	MAINJOBS, S.A.	SERINZA, S.L.
25,00	Oferta económica	184.970,00 €	155.700,00 €	121.240,00 €
40,00	Calidad de servicio			
	1.A Tiempo de respuesta ante incidencias y peticiones			
3	1.A.a Críticas	30,00	30,00	30,00
2	1.A.b Mayores	2,00	2,00	2,00
1	1.A.c Menores	4,00	4,00	4,00
	2.A Tiempo de resolución de incidencias de funcionamiento anómalo			
4	2.A.a Críticas	1,50	1,50	1,50
3	2.A.b Mayores	4,00	4,00	4,00
2	2.A.c Menores	24,00	24,00	24,00
	2.B Tiempo de resolución de incidencias de petición de servicio			
3	2.B.a Críticas	1,00	1,00	1,00
2	2.B.b Mayores	3,00	3,00	3,00
1	2.B.c Menores	5,00	5,00	5,00
2,00	2.C Tiempo de resolución de incidencias de peticiones de soporte/duda	2,00	2,00	2,00
5,00	2.D Tiempo de desarrollo de preguntas inéditas de tipo simulación y reto.	7,00	7,00	7,00
5,00	2.E Tiempo de desarrollo de preguntas inéditas del resto de tipologías (elección, arrastrar, ordenar...).	3,00	3,00	3,00
3,00	2.G Porcentaje mensual de incumplimiento en la conclusión de incidencias.	20,00	20,00	20,00
4,00	2.H Tiempo de asistencia in situ.	2,00	2,00	2,00
5,00	Presupuesto de la bolsa de marketing	800	800	800