

ANEXO NÚM. 3

RESUMEN GENERAL DEL ÁRBOL DE CRITERIOS Y PESOS

CRITERIOS	N1	N2	N3
1. MEJORAS EN LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS	40		
1.1 ANS1: Tiempo de resolución de incidencias		40	
1.1.1 Para incidencias de prioridad 1			50
1.1.2 Para incidencias de prioridad 2			30
1.2 ANS2: Tiempo de respuesta ante incidencias		20	
1.2.1 Para incidencias de prioridad 1			50
1.2.2 Para incidencias de prioridad 2			30
2. VALOR TÉCNICO DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	30		
2.1 Atención multicanal mediante aplicación web		30	
2.2 Gestión administrativa del servicio		70	
4. IMPORTE DE LA OFERTA	15		