

ANEXO ÍNDICE DE CONTENIDO DEL SOBRE 2

Exp. A/F202606/SUM

Criterio		Puntuación máxima
SUBJETIVOS O PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR		38
1.	Modelo de soporte SAP propuesto	9
a)	Canales de atención y procedimiento de gestión de incidencias	3
b)	Herramienta de ticketing	3
c)	Identificación de riesgos y plan de continuidad/contingencia	3
2.	Propuesta técnica para la gestión de la bolsa de horas de desarrollos y evolución del sistema	17
a)	Metodología de priorización, estimación y aprobación de actuaciones	5
b)	Calidad técnica de la solución propuesta	7
c)	Control de calidad, documentación y formación asociada a las actuaciones	5
3.	Plan de transición inicial y transferencia de conocimiento	12
a)	Plan de establecimiento del suministro y prestaciones accesorias	4
b)	Plan de devolución o transición del suministro y prestaciones accesorias	4
c)	Planes de formación incluidos sin coste adicional para el nuevo adjudicatario	4