

S-07315-20191009

**Mantenimiento del software 4D
(2020-2023)**

Pliego de Especificaciones Técnicas

Índice

1 OBJETO.....	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
2.1 ALCANCE DEL SERVICIO	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO	4
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	4
2.4 ENTREGABLES.....	5
3 OFERTAS.....	6
3.1 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS.....	6

1 Objeto

Contratación de los servicios de mantenimiento y soporte de las licencias del software 4D implantadas en RTVE.

2 Descripción del Servicio

2.1 Alcance del Servicio

Mantenimiento y soporte de los productos software 4D según el siguiente desglose:

Artículo	Descripción	Cantidad
4DTE120UUS001C08W41BB31	4D Team Developer Expansion	1
4UED120UUS1009C04A03079	4D OEM Desktop 100 Licencias	1
4DDP120UUS001C08W551F2DC	4D Developer Professional	1
4USE120UUS0019C5NS17FAA	4D Server	1
4UWS120UUS001A065M09597	4D Web Services Expansion	1
4DTD120UUS001ANL501889E	4D Team Developer Professional	1

El licitador describirá los servicios de soporte ofrecidos con el mayor nivel de detalle posible.

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible, incluyendo, como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- Tiempos de Resolución
- El horario de atención será 8x5.

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias

El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

La atención a las solicitudes será siempre en castellano.

2.4 Entregables

- El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del servicio hasta la finalización del contrato.
- **Acreditación** de estar certificado por el fabricante, para realizar los servicios de soporte de los productos **4D** utilizados por RTVE.

3 Ofertas

3.1 Estructura de las ofertas

Las ofertas incluirán una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en este documento, además de aquellos otros aspectos que se consideren necesarios, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. INTRODUCCIÓN
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
 - 2.1 Alcance del Servicio
 - 2.2 Acuerdos de nivel de servicio
 - 2.3 Procedimiento de apertura de incidencias y soporte
 - 2.4 Entregables