

S-09514-20191226

**Mantenimiento SW – Licencias TEAMVIEWER
(2020)**

Pliego de Especificaciones Técnicas

Índice

1 OBJETO	3
2 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	4
2.1 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS Y SOPORTE	4
2.2 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE	4
2.3 ENTREGABLES.....	5
3 OFERTAS	6
3.1 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	6

1 Objeto

Contratación de los servicios de:

- Mantenimiento y soporte de las licencias de TEAMVIEWER implantadas en CRTVE.

2 Requerimientos del Servicio

2.1 Mantenimiento de licencias y soporte

Mantenimiento y soporte son los siguientes:

Concepto	Cantidad
Mantenimiento Licencia TEAMVIEWER	1

El licitador detallará en su propuesta las actividades cubiertas por este mantenimiento de software, incluyendo, como mínimo:

- Suministro de nuevas versiones del software
- Suministro de Actualizaciones
- Suministro de Parches
- Soporte del fabricante a incidencias relacionadas con el funcionamiento del software y posibles fallos.

Además, el licitador deberá detallar el procedimiento para la solicitud de soporte.

RTVE facilitará la conexión segura a los sistemas que sean necesarios para la perfecta ejecución de los servicios objeto de este expediente.

2.2 Procedimiento de Gestión de Incidencias y soporte

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

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Flujo para la resolución de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

La atención a las solicitudes será siempre en castellano.

2.3 Entregables

El adjudicatario documentará las actividades y tareas del servicio hasta el final del contrato,

3 Ofertas

3.1 Estructura de las ofertas técnicas

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

1. RESUMEN EJECUTIVO
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
 - 2.1 Mantenimiento de Licencias
 - 2.2 Procedimiento de Gestión de incidencias y peticiones de soporte
 - 2.3 Entregables