

**S-06757-2023**

**Mantenimiento del Software 4D**

**(2024-2027)**

## Índice

<b>1 OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>4</b>
2.1 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS .....	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO.....	4
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....	4
2.4 ENTREGABLES.....	5
<b>3 OFERTAS</b> .....	<b>6</b>
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 Mantenimiento de licencias

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

Artículo	Descripción	Cantidad
4DTD00U00USN001	Mantenimiento 4D Team Developer Professional	1
4DTE00U00USN001	Mantenimiento 4D Team Developer Expansion	1
4DDP00U00USN001	Mantenimiento 4D Developer Professional	1
4UED00U00USN001	Mantenimiento 4D OEM Desktop	1
4USE00U00USN001	Mantenimiento 4D Server	1
4UWS00U00USN001	Mantenimiento 4D Web Services Expansion	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