

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS MICROSTRATEGY QUE ACTUALMENTE POSEE EL GRUPO TRAGSA, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

REF: TSA0071655

Los requisitos a continuación enumerados deben entenderse como **mínimos** pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

Es objeto del presente pliego la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de los siguientes **productos**/licencias hasta el 31 de enero de 2022:

Producto	Tipo SKU	Cantidad
MicroStrategy Architect Bundle	Named User	33
MicroStrategy Server Bundle	Named User	131
MicroStrategy Web Bundle	Named User	101
MicroStrategy Technical Support Standard		1

El servicio de mantenimiento debe reunir las siguientes condiciones:

- Soporte Técnico Remoto (Web, email, teléfono)
- Acceso a la Base de Datos de Conocimiento
- Acceso a Foros de Clientes
- Derechos de actualización de software vía el servidor de descargas de Microstrategy.

El servicio de mantenimiento deberá garantizar el suministro de todas las actualizaciones y nuevas versiones de los productos cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, así como el suministro de “releases” de mantenimiento que incluyen corrección de errores detectados en el funcionamiento de los productos.

Estas actualizaciones y nuevas versiones de los productos serán mediante descarga automática desde el servidor de descargas del fabricante Microstrategy. El acceso a dicho servidor se realizará por uno de los dos puntos de contacto establecidos para ello por parte del Grupo Tragsa.

El sitio de Descargas será el depósito online de todos los Productos de MicroStrategy.

Soporte Técnico

Dentro del servicio de mantenimiento estará incluido el servicio de soporte técnico, que será “on-line”, de forma que se puedan realizar consultas a los ingenieros de software de Microstrategy. El acceso a los ingenieros de Microstrategy deberá realizarse a través de consultas telefónicas, correo electrónico o acceso al sitio Web de Soporte habilitado para tal efecto.

Se dará servicio a preguntas respecto al funcionamiento del software y resolución de problemas referentes al correcto funcionamiento del producto.

A continuación, se detallan las características requeridas para este servicio:

➤ **Puntos de Contacto**

El Grupo Tragsa designará dos personas como puntos de contacto nominales para hablar con Soporte Técnico. Estas personas harán de enlace con Soporte y canalizarán todas las consultas relacionadas con el uso del producto. Estas personas deberán poder abrir y seguir los casos abiertos de Soporte Técnico y tendrán acceso al servidor de Download de Microstrategy para poder bajar nuevas releases y versiones de software.

- **Acceso a Soporte Técnico.** Se podrá acceder al servicio de Soporte Técnico de las siguientes maneras:
- Acceso telefónico
 - Acceso vía e-mail
 - Acceso desde un portal Web

El adjudicatario facilitará al Grupo Tragsa un número de teléfono y dirección de correo electrónico, así como de personal de contacto, que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver problemas que se deriven del funcionamiento del producto cuyo mantenimiento constituye el objeto de este contrato.

El horario mínimo de atención telefónica será de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes.

Asimismo, se dará acceso al Grupo Tragsa a un servicio repositorio on-line que contará con documentos sobre el estado de los casos abiertos y cuestiones más frecuentes vía un portal web construido a tal efecto. La disponibilidad de este portal será de 24x7.

➤ **Base de Datos de Conocimiento:**

Se pondrá a disposición del Grupo Tragsa un servicio de consulta con acceso a una base de datos de ayuda (Base de Datos de Conocimiento) para consultar vía Web notas técnicas existentes respecto a la plataforma

de Microstrategy y la implementación de proyectos en la misma.

Este acceso está disponible 24 horas, todos los días de la semana (24x7) y podrá acceder a él cualquier usuario de la herramienta.

La base de datos dará acceso al siguiente tipo de información:

- Documentos para la resolución de problemas
- Instrucciones de uso
- Descripciones de problemas conocidos
- Documentos técnicos
- Preguntas más frecuentes (P+F, o FAQ)
- Información de la versión más reciente
- Readmes del producto
- Notas de la versión

El cierre de una incidencia vendrá determinado por la conformidad expresa del Grupo Tragsa.

No se admite la presentación de variantes.

Madrid a 18 de octubre de 2021