

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

En relación con el expediente en tramitación denominado “**MANTENIMIENTO SWITCHES BROCADE Y CESIÓN DE DERECHO DE USO DE LICENCIA SANNAV**”, a adjudicar por procedimiento abierto y criterio único, número de expediente **ECON/000152/2022**, se ha recibido las siguientes **consultas** por parte de empresas interesadas en la licitación:

**1ª ¿En la Cláusula 4, dentro de los Requerimientos Generales del Servicio, sería suficiente con el soporte de 24 x 7 el cual no llevaría compromiso de SLA por lo que no conlleva penalizaciones?, ya que 24x7 es soporte estándar q no lleva SLA asociadas, es posible?**

**Respuesta:**

En contestación a la consulta se ha de indicar lo siguiente:

La cláusula 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas recoge los requerimientos generales del servicio, indicando los tiempos máximos de respuesta.

El apartado 18 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas, fija las penalidades para el caso de que el contratista, por causas imputables al mismo, incumpliera las obligaciones asumidas en virtud del contrato, y de conformidad con los niveles de servicio establecidos en la Cláusula 8. Acuerdos de Nivel de Servicio del Pliego de Prescripciones Técnicas (Tiempos de Resolución).

**Por considerar de interés las aclaraciones y en virtud de lo establecido en la cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se remite para su publicación en el perfil de contratante del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.**

**El Director de Sistemas**

Firmado digitalmente por: \*\*\*5763\*\* DANIEL MOZO  
Fecha: 2024.03.01 11:21

**Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado**