

**PREGUNTAS DE LICITADORES RECIBIDAS AL 30 DE MAYO DEL 2025  
DE LA CONVOCATORIA DE LICITACIÓN DEL CONTRATO DE  
SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y SOPORTE DE EQUIPAMIENTO NIVEL  
3 Y SU GESTOR PARA EL PROYECTO MADQUANTUM-CM  
A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE  
CRITERIOS.  
EXP. 2025-04-IP-GESTOR-MADQCI.**

**PREGUNTA 1.**

*En relación con la licitación correspondiente al expediente 2025-04-IP-GESTOR-MADQCI, les escribimos para solicitar una aclaración específica sobre la posibilidad de subcontratar el soporte de Nivel 1 y Nivel 2.*

*En el Pliego de Cláusulas Administrativas, apartado 20, se indica que:*

*“Prestaciones no susceptibles de subcontratación: el soporte de nivel 3 debe prestarse por el fabricante.”*

*“Indicación en la oferta de la parte del contrato que se pretenda subcontratar: Sí”*

*A partir de esta información, entendemos que la subcontratación del soporte de Nivel 1 y Nivel 2 sería posible, siempre que se indique correctamente en la oferta.*

*No obstante, en el Pliego de Prescripciones Técnicas se indica lo siguiente:*

*“Todas las necesidades y prestaciones que se requieren para la garantía especificada en este apartado deben ser proporcionadas directamente por el adjudicatario del contrato, entendiéndose que el soporte de alto nivel (Nivel 3) se contratará directamente al fabricante original del hardware.”*

*Dado que esta redacción puede dar lugar a interpretaciones distintas, necesitamos confirmar expresamente si el adjudicatario puede subcontratar total o parcialmente el soporte de Nivel 1 y Nivel 2, cumpliendo en todo caso con los requisitos técnicos exigidos en el pliego.*

**RESPUESTA 1.**

De acuerdo con lo indicado en la presentación (PPT), se establece que tanto el soporte de nivel 1 (N1) como el de nivel 2 (N2) deberán ser prestados directamente por el adjudicatario del contrato. Esto implica que no se permite la subcontratación de dichos servicios a terceros.

La razón de esta exigencia es asegurar que el adjudicatario mantenga un control directo, eficaz y continuo sobre todos los aspectos relacionados con la gestión, supervisión y resolución de posibles incidencias que puedan surgir durante la operación del sistema.

Este enfoque busca maximizar la calidad del servicio, reducir los tiempos de respuesta y minimizar los riesgos asociados a la dependencia de terceros, asegurando así una atención técnica más inmediata, coherente y alineada con los compromisos contractuales establecidos.

Pozuelo de Alarcón, 30 de mayo del 2025.