

En relación con el expediente en tramitación denominado **“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE E INSTALACIÓN Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA eFIDELIUS EN LAS SEDES JUDICIALES COMPETENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**, a adjudicar por procedimiento abierto con pluralidad de criterios, nº de expediente **ECON/000067/2025**, se han recibido las siguientes **consultas** referidas a los pliegos por parte de empresas interesadas en la licitación. Estas preguntas se transcriben tal y como han sido redactadas por el licitador, y son las siguientes:

1. El pliego indica "Debido a la criticidad el adjudicatario deberá disponer de un servicio de guardia telefónico con una atención '7x24'". ¿El servicio de guardia sólo atenderá incidencias de prioridad crítica (impiden la grabación de vistas)?

Respuesta:

El adjudicatario atenderá a todas aquellas incidencias que afecten a la disponibilidad total o parcial del sistema.

2. ¿Qué diferencias existen entre el despliegue de versiones de los servicios de cuota fija y el despliegue de los servicios de cuota variable?

Respuesta:

Se considera Cuota Fija la distribución de nuevas versiones y actualizaciones, es decir, sistemas ya existentes. Por otro lado, el despliegue o distribución de nuevas salas o traslados serán considerados como Cuota Variable.

3. ¿El despliegue de cuota fija corresponde a la distribución de nuevas versiones y parches de eFidelius en toda la infraestructura de salas y sedes existentes en Madrid Digital? ¿El soporte in-situ de dos días por sala actualizada aplica a estos despliegues? ¿La transferencia de conocimiento a personal no técnico aplica a estos despliegues? ¿Cuántas veces se estima que habría que realizar estos despliegues?

Respuesta:

Con respecto a la pregunta: "¿El despliegue de cuota fija corresponde a la distribución de nuevas versiones y parches de eFidelius en toda la infraestructura de salas y sedes existentes en Madrid Digital?" Ya se ha respondido anteriormente.

Con respecto a la pregunta "¿El soporte in-situ de dos días por sala actualizada aplica a estos despliegues?". La respuesta es Sí.

Con respecto a la pregunta "¿La transferencia de conocimiento a personal no técnico aplica a estos despliegues?" La respuesta es Sí.

Con respecto a la pregunta "¿Cuántas veces se estima que habría que realizar estos despliegues?" La respuesta es 4 despliegues al mes como máximo.

4. ¿el despliegue de cuota variable corresponde al despliegue en la infraestructura de los desarrollos específicos que se implementen para Madrid Digital? ¿las nuevas salas y traslados de salas entran en este epígrafe? ¿el soporte in-situ de dos días por sala instalada/trasladada aplica a estos despliegues? ¿la transferencia de conocimiento a personal no técnico aplica a estos despliegues?

Respuesta:

Con respecto a la pregunta "¿El despliegue de cuota variable corresponde al despliegue en la infraestructura de los desarrollos específicos que se implementen para Madrid Digital?" No sólo para

desarrollos específicos para Madrid Digital, sino también para parches o actualizaciones que pudieran existir en el devenir del contrato.

Con respecto a la pregunta "¿Las nuevas salas y traslados de salas entran en este epígrafe?" La respuesta es SI.

Con respecto a la pregunta "¿el soporte in-situ de dos días por sala instalada/trasladada aplica a estos despliegues?" La pregunta ha sido respondida anteriormente.

Con respecto a la pregunta "¿La transferencia de conocimiento a personal no técnico aplica a estos despliegues?" La pregunta ha sido respondida anteriormente.

5. El tiempo se medirá conforme al horario de trabajo establecido para el servicio por parte de Madrid Digital. El Tiempo de Resolución es el tiempo en el que el proveedor resuelve la incidencia. El tiempo máximo de Resolución establecido para incidencias críticas son dos (2) horas. ¿Este tiempo de resolución se mide en horario habitual (8:00h a 20:00h) o en horario extendido (7x24)? ¿Los tiempos de desplazamiento a la sala de vistas ante una incidencia crítica forman parte del tiempo máximo de dos horas para solucionarla?

Respuesta:

Se medirá en horario extendido (7x24), teniendo además en cuenta que los tiempos de desplazamiento ante una incidencia crítica forman parte del tiempo máximo de dos horas para solucionarla. Hasta la fecha, las sedes que pueden sufrir incidencias críticas sobre las que se debe aplicar las 2 horas de tiempo máximo de resolución son los juzgados de guardia, aunque pueden añadirse más tipologías de centros durante el devenir del contrato.

6. ¿El servicio actual ya se presta en horario extendido (7x24)? En caso contrario, ¿se contempla un periodo de adaptación al inicio del servicio durante el que no apliquen los ANS?

Respuesta:

El servicio actual no se presta en horario extendido. Se contempla un periodo de transición durante el que no se aplicarán penalizaciones (solo se medirán los ANS) de 3 meses.

Por considerar de interés las aclaraciones y en virtud de lo establecido en el *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 Puesto de Trabajo Digital

Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO
Fecha: 2026.06.16 11:09

Fdo. Guillermo García García-Verdugo