

CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6011900114 – SERVICIO DE MIGRACIÓN DE LOS PRODUCTOS BMC INSTALADOS EN EL CENTRO DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO Y DE MONITORIZACIÓN DE INSTALACIONES Y TELECOMUNICACIONES (COMMIT) DE METRO DE MADRID

Consulta 1:

Se indica que los tipos y versiones de los S.O. y resto de productos necesarios serán determinados por Metro al comienzo de la ejecución del proyecto. Indicar si Metro tiene preferencia en S.O. Windows, o S.O. Linux.

Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que Metro de Madrid (en adelante METRO) determinará los productos a instalar de entre los referenciados en las matrices de compatibilidad, sin ninguna preferencia inicial.

Consulta 2:

Indicar si los mecanismos de redundancia y contingencia a los que se refiere el pliego son los que proporciona el propio software de Remedy de acuerdo a una instalación redundada en alta disponibilidad o el pliego se refiere a otros mecanismos adicionales.

Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que los mecanismos de redundancia y contingencia se llevarán a cabo evaluando y configurando las capacidades disponibles en todos los elementos de la arquitectura que procedan.

Consulta 3:

Indicar si los sistemas requeridos para el balanceo de carga en entornos de alta disponibilidad serán proporcionados por Metro de Madrid

Respuesta 3:

En relación a su consulta, informarles de que en caso de requerir equipamiento físico para el balanceo de carga será proporcionado por METRO.

Consulta 4:

En el pliego se indica que corresponde al adjudicatario la instalación de toda la infraestructura de base, máquinas físicas y virtuales, S.O., etc. que conformen la arquitectura técnica. Se entiende que las máquinas virtuales, S.O. y bbdd a instalar serán exclusivamente las asociadas a la arquitectura requerida para la implantación del nuevo Remedy en los entornos de desarrollo, preproducción y producción.

Respuesta 4:

En relación a su consulta, informarles de que los elementos incluidos son todos los que conformen la arquitectura técnica contemplando todos los productos incluidos en el alcance.

Consulta 5:

¿Corresponde al adjudicatario la instalación de los motores de base de datos Oracle en los tres entornos desarrollo, preproducción y producción? ¿Cuántos motores de BBDD hay que instalar?

Respuesta 5:

En relación a su consulta, informarles de que el ADJUDICATARIO realizará las instalaciones de las bases de datos que correspondan, cuyo número estará determinado por la arquitectura técnica que finalmente se despliegue.

Consulta 6:

¿Esta capa de BBDD va a estar en alta disponibilidad en el entorno de producción? En tal caso, ¿tiene el proveedor que montar esta alta disponibilidad?

Respuesta 6:

En relación a su consulta, informarles de que los esquemas de alta disponibilidad a nivel de BBDD en el entorno de producción serían desplegados por METRO y no están incluidos en el alcance.

Consulta 7:

Se entiende que las licencias de S.O, bases de datos y resto de software de base (excepto el solicitado en apartado 3.2.4) para la instalación en los tres entornos indicados: desarrollo, preproducción y producción serán provistas por Metro de Madrid y no correrán a cargo del adjudicatario.

Respuesta 7:

En relación a su consulta, informarles de que las licencias o suscripciones de sistemas operativos y software de base de las máquinas (físicas o virtuales) están incluidos en el alcance

correspondiente a su instalación, y han de ser suministrados por el ADJUDICATARIO. Quedan excluidas las licencias de gestores de bases de datos.

Consulta 8:

Se indica que para garantizar la operación simultánea de los entornos actuales con las nuevas instalaciones a realizar se han de llevar a cabo los servicios de migración de versiones a nivel de base de datos Oracle, que puedan ser requeridos. Indicar el alcance de estos servicios de migración de versiones.

Respuesta 8:

En relación a su consulta, informarles de que el ADJUDICATARIO realizará las instalaciones de las bases de datos que correspondan, cuyo número estará determinado por la arquitectura técnica que finalmente se despliegue.

Consulta 9:

De los tres años de mantenimiento solicitados para las licencias, se entiende que el primer año es el que se corresponde al Soporte Premier avanzado.

Respuesta 9:

En relación a su consulta, informarles de que durante el primer año desde la adquisición de las licencias los alcances y niveles de servicio han de ser los correspondientes al Soporte Premier Avanzado. Durante el segundo y tercer año han de ser los correspondientes al mantenimiento estándar de las licencias.

Consulta 10:

Se indica que el momento de adquisición de las licencias coincidirá con el comienzo de la instalación de los productos en el nuevo entorno, momento a partir del cual comenzará el mantenimiento de las mismas. Dado que son tres los entornos a instalar, y que la instalación de los mismos se podrá realizar en diferentes momentos temporales de acuerdo al avance del proyecto, se entiende que el momento de adquisición de las licencias coincidirá con el comienzo de la instalación de los productos en el ENTORNO DE DESARROLLO.

Respuesta 10:

En relación a su consulta, informarles de que la adquisición de las licencias se realizará al comienzo de la instalación del primer entorno que conforme la arquitectura.

Consulta 11:

Se indica que el momento de adquisición de las licencias coincidirá con el comienzo de la instalación de los productos en el nuevo entorno (entorno de desarrollo), momento a partir del cual comenzará el mantenimiento de las mismas.



Indicar si coincidiendo con este momento temporal el proveedor puede proceder a la facturación de las licencias + 1er año de mantenimiento (Mto Premier) y si el 2º y tercer años de mantenimiento se pueden facturar también coincidiendo con este momento temporal o al inicio del 2º y 3er año de mantenimiento.

Respuesta 11:

En relación a su consulta, informarles de que la forma de pago será mediante la certificación de los trabajos efectuados. A este respecto, aclarar que el calendario de certificaciones será establecido por METRO en función de la planificación, costes asociados y dependencias entre los trabajos involucrados.

Consulta 12:

Indicar si las 70 jornadas de servicios profesionales de BMC van a estar destinadas por Metro a alguna labor concreta de diseño o configuración que pueda ser disminuida de los alcances de los trabajos del proveedor.

Respuesta 12:

En relación a su consulta, informarles de que la planificación y ejecución de las jornadas de servicios profesionales de BMC será determinada por METRO, con independencia de los trabajos a realizar por el ADJUDICATARIO.

Consulta 13:

Relacionado con la integración con DA indicar si todos los usuarios tanto finales como técnicos del sistema están actualmente cargados en DA.

Respuesta 13:

En relación a su consulta, informarles de que los usuarios técnicos del sistema y los usuarios que utilizan Remedy (tickets/formularios) están cargados en DA.

Existen otros usuarios comunicantes de las incidencias, que no utilizan Remedy directamente y que no están cargados en DA. Sin embargo, sus datos si se pueden autocompletar en el formulario a través de las integraciones de vistas de bases de datos de SAP (ORACLE)

Consulta 14:

Indicar el alcance de la integración con Microstrategy a nivel de la Gestión de Incidencias. ¿Se trata de preparar en el entorno de base de datos de Remedy unas vistas de las que tire Microstrategy?



Respuesta 14:

En relación a su consulta, informarles de que la integración actual con Microstrategy consiste en la creación de vistas materializadas que cargan en un DataWare House (ORACLE) con consultas a REMEDY.

Consulta 15:

Indicar el alcance de la integración con AVAYA, si se trata de una integración CTI, con pop-up de pantalla que muestra los datos del usuario llamante y que son trasladados de forma automática al ticket de incidencia.

Respuesta 15:

En relación a su consulta, informarles de que sí, se trata de una integración CTI donde se toman los datos del usuario llamante y se trasladan al ticket de incidencia.

Consulta 16:

Indicar el alcance del Catálogo de Servicios a implantar, si se trata de servicios dentro del marco del mantenimiento de instalaciones o si se quiere dar un alcance mayor incorporando otros servicios hacia el usuario final.

Respuesta 16:

En relación a su consulta, informarles de que el catálogo de servicios ha de dar cobertura a las funciones del Mantenimiento de Instalaciones del Centro COMMIT de METRO.

Consulta 17:

¿Qué soporte se recibirá de los administradores de sistemas de Metro a nivel de S.O. y de base de datos durante la instalación de los diferentes entornos?

Respuesta 17:

En relación a su consulta, informarles de que las instalaciones y soporte necesario para los sistemas operativos y gestores de bases de datos han de ser realizados por el ADJUDICATARIO como parte de los alcances contenidos en el apartado 3.2.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

No obstante lo anterior, METRO prestará toda la colaboración y soporte posibles al ADJUDICATARIO para facilitar la ejecución del proyecto, sin ningún compromiso previo.



Consulta 18:

Durante los procesos de instalación en los diferentes entornos se requerirán backups periódicos de los servidores y bases de datos a medida que vayan siendo instalados. ¿A quién corresponde la realización de estos backups, a Metro o al Proveedor? Idem si se necesitan restores.

Respuesta 18:

En relación a su consulta, informarles de que los backups y restauraciones que se requieran en los entornos de desarrollo y preproducción han de ser realizados por el ADJUDICATARIO.

No obstante lo anterior, METRO prestará toda la colaboración y soporte posibles al ADJUDICATARIO para facilitar la ejecución del proyecto, sin ningún compromiso previo.

Consulta 19:

Se indica que la duración de esta fase abarcará un mínimo de 3 semanas. ¿Se trata de un mínimo de 3 semanas en total para todos los procesos o un mínimo de 3 semanas para cada uno de los procesos?

Respuesta 19:

En relación a su consulta, informarles de que las duraciones mínimas de las fases específicas contenidas en la implantación de cada uno de los procesos son referidas a dichos procesos de manera independiente.

Consulta 20:

Con relación a los contenidos a incluir en cada acción formativa, indicar si se requieren cursos oficiales de BMC en algún ámbito, o la formación puede ser impartida por el proveedor de acuerdo a los contenidos de cursos oficiales de BMC

Respuesta 20:

En relación a su consulta, informarles de que no se requieren cursos oficiales de BMC, sino que los contenidos a preparar para esta formación puedan ser seleccionados de dichos cursos.

Consulta 21:

Se indica que el inicio de la etapa de formación no podrá adelantarse en ningún caso. ¿A qué se refieren con esta afirmación?

Respuesta 21:

En relación a su consulta, informarles de que el inicio de la formación en cada uno de los procesos sólo podrá realizarse cuando todas las actividades previas se encuentren completadas en su totalidad.

Consulta 22:

Confirmar el alcance de la migración completa de datos desde la plataforma actualmente en uso a hasta el entorno de producción.

¿Hay que migrar todos los tickets de incidencias o sólo los tickets vivos?

¿Hay que migrar todos los tickets de cambios o sólo los tickets vivos?

¿Se ha de considerar la migración de los registros relacionados con incidencias y cambios, tales como notas de trabajo, elementos de configuración relacionados, órdenes de trabajo, SLAs, etc.?

Respuesta 22:

En relación a su consulta, informarles de que no se realizará una migración de históricos, sólo se migrarán incidencias y cambios vivos, junto con toda su información relacionada.

Consulta 23:

¿Qué tareas son las esperadas para el perfil de Administrador de Plataformas?

Respuesta 23:

En relación a su consulta, informarles de que las funciones previstas en el perfil de administrador de plataformas son, con carácter no exhaustivo, las siguientes:

- Instalación y optimización de sistemas operativos e infraestructura de base
- Programación de componentes Java, Servicios web, etc.

Consulta 24:

¿Qué BBDD tendrá que administrar el Administrador de Base de Datos? ¿Sólo las del nuevo Remedy durante la vida del proyecto? ¿También las del Remedy actual?

Respuesta 24:

En relación a su consulta, informarles de que la administración de base de datos se refiere a las contenidas en la arquitectura técnica de la implantación a realizar durante el proyecto.

Consulta 25:

Se indica que el plazo máximo del procedimiento son seis meses desde el vencimiento del plazo para la presentación de las ofertas y hasta la adjudicación del contrato. ¿Se entiende entonces que la fecha estimada de inicio del proyecto puede estar entre octubre y noviembre de este año 2019?



Respuesta 25:

En relación a su consulta, informarles de que el plazo máximo del procedimiento es el contenido en el apartado 12 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

Consulta 26:

Se indica que la forma de pago es mediante certificación de los trabajos. Se entiende que el proveedor en su oferta puede establecer un calendario de hitos de certificación de los trabajos que posteriormente será consensuado con Metro

Respuesta 26:

En relación a su consulta, informarles de que el calendario de certificaciones será establecido por METRO en función de la planificación, costes asociados y dependencias entre los trabajos involucrados. Los licitadores deberán presentar su oferta económica conforme al modelo del Anexo I del Pliego de Condiciones Particulares.

Consulta 27:

Con relación a los criterios cualitativos evaluables mediante la aplicación de fórmulas (Oferta técnica). Indicar qué se espera en la respuesta al apartado “Actividades a realizar BMC en la organización y perfiles”. ¿Se trata de proponer en la oferta qué actividades podrían ser las que realizaría BMC de cara a una distribución de trabajos entre el proveedor y BMC? Esto puede chocar con la solicitud en el PPT de 70 jornadas de servicios profesionales de BMC para la prestación de asistencia técnica y funcional de forma directa a METRO.

Si es METRO quién decide a qué se van a dedicar estas 70 jornadas de BMC no se entiende qué se requiere en este apartado de la oferta técnica.

Respuesta 27:

En relación a su consulta, informarles de que la participación de BMC no incluye únicamente los servicios profesionales de 70 jornadas. También está considerado el Soporte Premier Avanzado durante el primer año y el mantenimiento estándar de las licencias durante el segundo y tercer año, tanto en fase de ejecución del proyecto como durante la garantía

Consulta 28:

¿Qué respuesta se espera del proveedor en el apartado de la oferta técnica “Soporte y niveles de servicio aplicables en cada fase? ¿A qué se refieren?

Respuesta 28:

En relación a su consulta, informarles de que el ADJUDICATARIO deberá indicar el grado de soporte y niveles de servicio prestados a METRO en cada uno de los alcances contratados, tanto durante las fases de ejecución del proyecto como durante la garantía posterior. Esto incluye

también los servicios correspondientes a licencias de BMC como el soporte del equipamiento hardware.

Consulta 29:

¿Se espera del proveedor que adicionalmente a proponer una arquitectura para la instalación de Remedy en los tres entornos, proponga también una distribución de servidores virtuales en granjas de VMWARE?

Respuesta 29:

En relación a su consulta, informarles de que la arquitectura de virtualización se definirá de acuerdo a la solución final que se diseñe y las matrices de compatibilidad.

Consulta 30:

Se pide licencia para “1 Licencia Vcenter + 6 procesadores ESX”. Esto quiere decir que solo hay que montar una granja VMware de 3 servidores. ¿Qué SW de base hay que instalar en los 6 servidores restantes?

Respuesta 30:

En relación a su consulta, informarles de que la arquitectura de virtualización se definirá de acuerdo a la solución final que se diseñe y las matrices de compatibilidad.

Consulta 31:

¿Qué entiende Metro por mecanismo de contingencia? ¿Qué parte del hardware solicitado por Metro se dedicaría a contingencia?

Respuesta 31:

En relación a su consulta, informarles de que la contingencia se entiende como la capacidad de prestar el servicio ante fallos de diversa naturaleza. La asignación de recursos hardware se realizará al concretar la arquitectura técnica a emplear.

Consulta 32:

¿Las 42 horas de formación previa se espera que sean impartidas por el proveedor? ¿Podrían ser impartidas con cargo a las jornadas de BMC? o ¿podrían ser impartidas de forma conjunta?

Respuesta 32:

En relación a su consulta, informarles de que la formación previa puede ser impartida por el ADJUDICATARIO o por BMC, pero nunca con cargo a los servicios profesionales de BMC de 70 jornadas.



Consulta 33:

¿A qué se refiere “Niveles de interlocución entre todos los participantes”, dentro del apartado de organización y perfiles?

Respuesta 33:

En relación a su consulta, informarles de que se espera que se indiquen los mecanismos de interlocución entre todas las partes involucradas: METRO, ADJUDICATARIO, BMC y cualquier otra relacionada.

Consulta 34:

Quando se menciona “Comunicación entre las partes”, dentro del apartado de procedimientos de trabajo, seguimiento y control, ¿cómo hay que entender “las partes”?

Respuesta 34:

En relación a su consulta, informarles de que las partes involucradas son METRO, ADJUDICATARIO, BMC y cualquier otra relacionada.

Consulta 35:

Quando se indica “Una penalización de un 1 % por día laborable del importe total del presupuesto retrasado, a contar por cada día de retraso de cada hito comprometido para la presentación de los trabajos, hasta un máximo del 10% del valor”, entendemos que se refiere al incumplimiento por nuestra parte con respecto a los hitos del plan de trabajo acordado para la ejecución del proyecto. Por favor, confirmar.

Respuesta 35:

En relación a su consulta, informarles de que las penalizaciones se refieren a los incumplimientos por parte del ADJUDICATARIO.

Consulta 36:

Por favor, aclarar lo que se quiere decir: “Una penalización de un 2 % por día laborable del importe total del presupuesto retrasado, a contar por cada día de retraso de la fecha de recepción prevista en su ejecución, hasta un máximo del 10% del valor.”. No entendemos la diferencia con el anterior.

Respuesta 36:

En relación a su consulta, informarles de que esta penalización es complementaria a la anterior, con un importe diario diferente.



Consulta 37:

¿Cuál es la volumetría de informes externos en BIRT para la Gestión de Activos?

Respuesta 37:

En relación a su consulta, informarles de que en este momento existen 88 informes BIRT para la Gestión de Activos.

Consulta 38:

En el pliego se menciona: “La relación completa de funcionalidades, objetos y datos afectados por la migración será la contenida en los distintos entornos actuales a fecha de comienzo de los trabajos para cada uno de los módulos, con independencia del grado de desarrollo documental de cada uno de ellos y de la descripción que de los mismos se realice en el presente Pliego.”

En relación con la visita del 08/04/2019, ¿cuáles son esas funcionalidades/integraciones?

Respuesta 38:

En relación a su consulta, informarles de que las dos integraciones incorporadas hasta la fecha actual son las siguientes:

- “Web corporativa de Metro de Madrid”
- “Libro de Avisos”
-

Consulta 39:

En el pliego se menciona: “Se trasladarán de manera selectiva las funcionalidades desde los dos ámbitos actualmente en uso hacia la nueva instalación de manera unificada. Esta traslación considerará la adaptación y transformación de objetos, atributos, identificadores, nomenclaturas, layout de formularios, etc. METRO decidirá qué funcionalidades serán trasladadas en cada caso.”

¿En qué momento del plan de ejecución del proyecto METRO decidirá dichas funcionalidades?
¿En la actividad de “Análisis y Diseño Global de la Solución” o en la de “Especificación y Diseño” de cada proceso?

Respuesta 39:

En relación a su consulta, informarles de que en la fase de “Análisis y Diseño Global de la Solución” se establecerá una identificación provisional de forma global, la cual se concretará de manera específica en la fase “Especificación y Diseño” de cada proceso.



Consulta 40:

En relación con la visita del 08/04/2019, indicar el alcance de las 2 integraciones a nivel de la Gestión de Incidencias.

Respuesta 40:

En relación a su consulta, informarles de que ambas integraciones están desarrolladas sobre el ARS a través de WebServices.

La integración con la “Web corporativa de Metro de Madrid” es una comunicación unidireccional donde se reciben datos del usuario para la apertura de incidencias, entrando estos datos en el flujo normal del ciclo de vida del resto de incidencias.

La integración con el “Libro de Avisos” es una comunicación bidireccional donde además de la apertura de incidencias similar al anterior, el ARS solicita al usuario el “conformado” de la incidencia, es decir la validación de la resolución de la incidencia en el estado “a falta de cierre” (estado “resuelto” en ITIL).

Consulta 41:

Aparece como nueva implantación la “Gestión de Problemas”.

¿Sustituye esta nueva implantación a la gestión de problemas que actualmente tiene COMMIT?

Respuesta 41:

En relación a su consulta, informarles de que las nuevas implantaciones sustituyen a las soluciones existentes actualmente, aunque cualquier aspecto técnico o funcional puede ser tenido en cuenta en su definición.

Consulta 42:

Aparece como nueva implantación la “Gestión de Peticiones de Servicio”.

¿Sustituye esta nueva implantación a la gestión de peticiones que actualmente tiene COMMIT?

Respuesta 42:

En relación a su consulta, informarles de que las nuevas implantaciones sustituyen a las soluciones existentes actualmente, aunque cualquier aspecto técnico o funcional puede ser tenido en cuenta en su definición.



Consulta 43:

Aparece como nueva implantación la “Gestión del Conocimiento”.

¿Sustituye esta nueva implantación a la gestión del conocimiento que actualmente tiene COMMIT?

Respuesta 43:

En relación a su consulta, informarles de que las nuevas implantaciones sustituyen a las soluciones existentes actualmente, aunque cualquier aspecto técnico o funcional puede ser tenido en cuenta en su definición.

Consulta 44:

Aparece como nueva implantación “Informes”.

¿Cuál es el alcance de estos informes?

¿Con qué herramienta, Smart Reporting, Microstrategy, Birt?

Respuesta 44:

En relación a su consulta, informarles de que el alcance de la implantación de los informes será el necesario para dar cobertura tanto a la migración de los procesos actuales como a las nuevas implantaciones.

Las herramientas a emplear para ello serán las proporcionadas por BMC en la solución, quedando excluido su desarrollo en Microstrategy o BIRT.

Consulta 45:

¿La información de activos en el Remedy del COMMIT procedente de GEMA es la misma o similar a la que hay cargada en la CMDB procedente de GEMA?

Respuesta 45:

En relación a su consulta, informarles de que la información proveniente de GEMA en ambos entornos es muy similar, tanto en volumen de equipos como en atributos gestionados.

Consulta 46:

¿Cómo tienen desarrollados actualmente los asistentes en el Remedy del COMMIT? ¿Se trata de desarrollos sobre ARS?



Respuesta 46:

En relación a su consulta, informarles de que los asistentes están desarrollados sobre ARS a través de un pop-up (formulario) que se lanza bajo petición del usuario donde aparece una serie de preguntas que sirven de guía para el correcto registro de la incidencia (tipificación).

El asistente está formado por casi 10.000 categorizaciones y más de 10.000 elemento en el árbol de tipificación.

Consulta 47:

¿El montaje de los motores de bases de datos de Oracle los hacemos nosotros o se encarga de esto Metro?

Respuesta 47:

En relación a su consulta, informarles de que los trabajos correspondientes a la instalación y optimización de gestores de bases de datos serán realizados por el ADJUDICATARIO.

Consulta 48:

Acerca del perfil de Administrador de Bases de Datos, ¿se requiere que haga labores adicionales de administración Oracle que no tengan nada que ver con el proyecto de Remedy?

Respuesta 48:

En relación a su consulta, informarles de que los trabajos a realizar se limitan a los alcances definidos en el proyecto.

Consulta 49:

Las cabinas de disco a incorporar en el alcance de este pliego entendemos que estarán administrada por Metro. ¿Pueden, por favor, confirmar esto?.

Respuesta 49:

En relación a su consulta, informarles de que las cabinas de almacenamiento a emplear son las existentes en la infraestructura actual tal y como están indicadas en el apartado 3.2.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas. La instalación y optimización de los elementos correspondientes en dichas cabinas corresponde al ADJUDICATARIO.

Consulta 50:

Según nos indican, el mantenimiento solicitado por Metro de Madrid para las licencias de BMC es "BMC Continuous 24x7", correspondiendo al primer año un Soporte Premier. Al tratarse de un mantenimiento BMC Continuous, el primer nivel de soporte lo tiene en directo Metro de



Madrid con BMC, no correspondiendo al partner ni la notificación, ni la gestión de las incidencias a BMC, sino que se trata de una gestión directa entre Metro y BMC. ¿Es éste el tipo de mantenimiento y soporte que requiere Metro de Madrid?

Respuesta 50:

En relación a su consulta, informarles de que a lo largo de la duración del proyecto el ADJUDICATARIO ha de ser quien realice las gestiones con BMC en nombre de METRO, ya que es quien detecta las situaciones a reportar y puede aportar la información técnica necesaria. METRO realizará la interlocución con BMC en aquellos aspectos que se consideren necesarios.

Consulta 51:

¿En el caso de ocurrencia de incidencias en el software de BMC durante el proceso de instalación o durante la fase de desarrollo o pruebas, entendemos que será Metro de Madrid, y no el partner, el que eleve, siga y gestione las incidencias con BMC?.

Respuesta 51:

En relación a su consulta, informarles de que aplica la misma respuesta que la contenida en este documento para la consulta nº 50.

Consulta 52:

¿Qué nivel de atención de incidencias le corresponde al partner?

Respuesta 52:

En relación a su consulta, informarles de que aplica la misma respuesta que la contenida en este documento para la consulta nº 50.

En Madrid, a 24 de abril de 2019.