

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS  
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS  
LICENCIAS DE LOS PRODUCTOS DE  
SOFTWARE AG**

**Nº CONTRATO: 210/2021**

**Área: Planificación, Control y Seguridad**

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

# Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Alcance .....</b>	<b>4</b>
2.1. Inventario de licencias.....	4
<b>3. Descripción de los servicios de soporte y mantenimiento.....</b>	<b>8</b>
3.1. Definiciones .....	9
3.2. Descripción de los servicios .....	12
3.3. Actualización del software y de la documentación .....	12
3.4. Procesamiento de incidencias .....	13
<b>4. Formato de la Oferta técnica .....</b>	<b>16</b>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

## 1. Introducción

Greco, Sistema Comercial del Canal de Isabel II, S.A., en adelante Canal, es uno de los sistemas principales y más críticos de Canal. Este sistema, ubicado en el Centro de Proceso de Datos Principal, se basa en un complejo conjunto de programas desarrollados sobre la plataforma de productos de la empresa Software AG para el entorno IBM Mainframe Z, como son:

- ADABAS (Gestor base de Datos)
- NATURAL (Programas de ejecución B.D.)
- ENTIREX (Conector)

Adicionalmente, Canal ha instalado un centro de proceso de datos de respaldo en el edificio espejo de Majadahonda. Para ello ha destinado un equipo adicional IBM Mainframe Z como contingencia del Sistema Comercial. De cara a poder hacer uso de los productos de Software AG en este sistema Mainframe de respaldo, se adquirieron las licencias necesarias de respaldo para sus productos. Estas licencias se denominan “Warm Standby” y permiten tener instalados los productos, replicar los datos y hacer uso de ellos ante caídas del centro principal.

Es necesario mantener actualizadas las licencias de los productos instalados, tanto en el Centro de Proceso de Datos Principal, como en el Centro de Proceso de Datos de Respaldo y disponer del mantenimiento y soporte necesario para resolver las incidencias que sobre estos productos puedan surgir.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

## 2. Alcance

### 2.1. Inventario de licencias

Canal dispone de las siguientes licencias y/o productos Software AG, cuyo soporte y mantenimiento desea renovar, en concreto:

Licencias y/o productos a renovar del Contrato 109/2018 – Periodo 01/01/2022 – 31/12/2024

- Entorno Principal:

PRODUCTO	UNIDADES
Adabas	218 MIPS
Adabas Online Systems	218 MIPS
EntireX	218 MIPS
Natural for Adabas	218 MIPS
Natural	218 MIPS
Natural Security	218 MIPS
Predict	218 MIPS
Adabas Review	218 MIPS
Adabas SQL Gateway	218 MIPS
Complete	218 MIPS
Natural Development	218 MIPS

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

Estas licencias son para una máquina IBM 8562-G01 con sistema operativo z/OS y licencia perpetua.

- Centro de Respaldo en modalidad Warm Standby:

PRODUCTO	UNIDADES
Adabas C	151 MIPS
Adabas Online Systems	151 MIPS
EntireX	151 MIPS
Natural for Adabas	151 MIPS
Natural	151 MIPS
Natural Security	151 MIPS
Predict	151 MIPS
Adabas Review	151 MIPS
Adabas SQL Gateway	151 MIPS
Complete	151 MIPS

Estas licencias son para una máquina IBM 2828-L01 con sistema operativo z/OS y licencia perpetua.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

- Sistemas abiertos

PRODUCTO	SSOO	UNIDADES
Natural One	Windows Desklop	5 NUC
Entire X Developer	Windows Desklop	2 NUC
EntireX	Red Hat Linux	2 PCB
EntireX	Red Hat Linux	4 PCB

Licencias y/o productos a renovar del Contrato 164/2020 – Periodo 01/01/2023 – 31/12/2024

- Upgrade del Centro de Respaldo en modalidad Warm Standby:

PRODUCTO	UNIDADES
Adabas C	67 MIPS
Adabas Online Systems	67 MIPS
EntireX	67 MIPS
Natural for Adabas	67 MIPS
Natural	67 MIPS
Natural Security	67 MIPS
Predict	67 MIPS

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

Adabas Review	67 MIPS
Adabas SQL Gateway	67 MIPS
Complete	151 MIPS

Estas licencias son para una máquina IBM 2828-L01 con sistema operativo z/OS y tipo de licencia perpetua.

- Productos adicionales

PRODUCTO	Licenciamiento	Entorno
Adabas for ZIIP	1 Processor Core – HP	Producción
ARIS Connect Server	1 Tenant	Test
ARIS Architect	1 Usuario nominal	Test
ARIS Connect Viewer	1 Usuario nominal	Test

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

### 3. Descripción de los servicios de soporte y mantenimiento.

El soporte y actualización de versiones a prestar deberá corresponderse con el servicio estándar de soporte técnico de Software AG España, para todos los productos incluidos en el contrato.

Dentro del alcance del contrato se incluye:

- Soporte y mantenimiento de productos actuales de Software AG.
- Capacidad de explotación y administración del software por un tercero.

El mantenimiento de las licencias le proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, y libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A. los posibles problemas de seguridad en los productos, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches o nuevas versiones que los solucionaran los posibles problemas, incluyendo fechas.

Debido a la naturaleza del contrato (suministro de actualización, soporte y mantenimiento de licencias de software), no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

### 3.1. Definiciones

Salvo que el propio contexto exija otra interpretación, las siguientes palabras y expresiones tendrán el siguiente significado.

<b>“Días Hábiles”</b>	se referirá a los días de lunes a viernes, excluyendo los días festivos en el país en el que se está ubicada la dirección del Cliente detallada en la primera página del debido Contrato de Licencia y Mantenimiento y que corresponde con los días operativos de Soporte Técnico Global.
<b>“Horas Laborables”</b>	se referirá a las horas desde las 8:00am hasta las 5:00pm en un Día Hábil en el centro de apoyo oportuno: (a) EMEA – 8am a 5pm Central European Time (CET) (b) APJ - 8am a 5pm Malaysia Time (MYT) (c) US – 8am a 5pm Mountain Time (MT) Las horas de funcionamiento de Soporte Técnico Global podrán ser modificadas ocasionalmente.
<b>“Documentación”</b>	se referirá a los manuales de usuario que el Proveedor proporciona a los titulares de la licencia del Software.
<b>“Error”</b>	significará cualquier fallo verificable y reproducible del Software que no cumpla con las especificaciones de dicho Software. No obstante, “Error” no incluirá ningún fallo causado por: (i) el uso o funcionamiento del Software con cualquier otro software o código o en un entorno que no sea el pretendido o recomendado en la Documentación, (ii) modificaciones al Software que no hayan sido realizadas ni autorizadas por escrito por el Proveedor, o (iii) cualquier virus, defecto o error en un software de terceros utilizado con el Software.
<b>“Corrección del Error”</b>	significará una modificación o adición al Software o una eliminación de parte del mismo, que ocasione que dicho Software cumpla de forma substancial con las especificaciones entonces aplicables, o un procedimiento o rutina que, cuando se implementa durante el uso normal del Software, elimina cualquier efecto adverso material sobre el Cliente causado por un Error. Corrección del Error puede ser una corrección, una solución

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

	provisional (workaround), una solución definitiva (fix), un paquete de Servicios (Service pack) o un lanzamiento de Servicios (Service release)
<b>“Correcciones”</b>	<p>significará correcciones de problema a nivel de componente para resolver incidencias específicas. Estas incidencias pueden ser identificados en los QA labs del Proveedor, o en las instalaciones del cliente. Las Correcciones son:</p> <p>(d) Puestas a prueba para asegurarse que la incidencia se resuelve dentro del marco de configuración.</p> <p>(e) Acumuladas en subcomponentes funcionales, por ejemplo, Integration Server Scheduler</p> <p>(f) Periódicamente incluidas en Paquetes de Servicios acumulativos o en Lanzamientos de Servicios.</p> <p>(g) Puestas a disposición de otros clientes a través del Portal de Soporte de Software AG.</p>
<b>“Innovation Release”</b>	significa el lanzamiento de un producto con el objetivo de dar a los clientes acceso temprano a nuevas funcionalidades. Una Innovation Release tiene un periodo de mantenimiento y soporte menor en comparación con una Standard Release. Las Innovation Release serán debidamente identificadas como tales en la documentación y en las herramientas de descarga de software.
<b>“Contrato de Licencia y Mantenimiento”</b>	significará el Contrato de Licencia y Mantenimiento bajo el cual el Software se licencia al Cliente.
<b>“Versión Mayor”</b>	significará una versión en la que nuevas prestaciones y funcionalidades son entregadas. Algunas versiones mayores pueden contener cambios de arquitectura, requiriendo por ello reinstalar para actualizar, en lugar del simple “install over” que es característico de Versiones Menores y Paquetes de Servicios (Service Packs) y Lanzamientos de Servicios (Service Releases). Una versión identificada mediante un incremento en el primer decimal “X.0” es considerada una versión mayor.
<b>“Versión Menor”</b>	significará una versión en la que nuevas prestaciones y características son entregadas conjuntamente con Correcciones (fixes). Versiones identificadas con el número a la derecha del decimal “X.Y” son normalmente consideradas versiones menores, p. ej. las versiones menores de webMethods 9.7 o Natural 6.3. normalmente ofrecen un paquete unitario fácilmente instalable y un paquete “install over” para la actualización.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

<b>“Lanzamiento de Servicios”/“Paquete de Servicios”</b>	significa una actualización del producto planificada en la que se incluyen una que incluye acumulación de Correcciones. Puede además incluir nuevas funcionalidades. Estos Lanzamiento de Servicios/Paquete de Servicios se reconocen por usar SP o SR en la numeración e.g. Producto AX Y SP1 o Producto B C Y SR 1. En los casos en que se identifica una versión integra, los Lanzamientos de Servicios/Paquetes de Servicios se reconocen por la tercera parte de la numeración de la versión (“X Y Z”). Los Lanzamientos de Servicios/Paquetes de Servicios ofrecen una forma sencilla de llevar a cabo la actualización al instalarse sobre la versión existente. Para obtener un soporte óptimo, los Clientes deben actualizar el software al último Lanzamiento de Servicios/Paquete de Servicios.
<b>“Software”</b>	se referirá a los programas de software cuya licencia ha sido concedida al Cliente según lo estipulado en el Contrato de Licencia y Mantenimiento.
<b>“Soporte Técnico Global”</b>	se referirá al Soporte Técnico Global del Proveedor, que proporciona Soporte y los servicios de mantenimiento al Cliente.
<b>“Portal de Soporte Técnico”</b>	se referirá al sistema de Soporte Técnico del Proveedor a través de la web, diseñado con servicios proactivos, información y Correcciones de Errores.  Actualmente se puede acceder al Portal de Soporte Técnico en “ <a href="https://empower.softwareag.com">https://empower.softwareag.com</a> ” (esta URL puede cambiar ocasionalmente).
<b>“Versión Estándar”</b>	significa el lanzamiento completo de un producto que recibe mantenimiento y soporte por múltiples años, según se indica en el roadmap publicado en el Portal de Software de Software AG
<b>“Actualización”</b>	se referirá a una corrección y/o actualización de la documentación con una versión mayor o menor.
<b>“Mejora”</b>	significa cualquier modificación a una Versión Mayor, una Versión Menor o Lanzamiento de Servicios/Paquete de Servicios.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

### 3.2. Descripción de los servicios

Servicio Estándar de Soporte Técnico: El Servicio Estándar de Soporte Técnico de Software AG incluye los siguientes servicios:

- (a) Acceso veinticuatro (24) horas al Portal de Soporte Técnico, incluyendo acceso de contactos técnicos autorizados del cliente (CTAs) al sistema para la presentación de informe de peticiones para buscar y presentar errores, acceso a información sobre nuevos productos, documentación, centro de conocimiento, e información sobre las Correcciones (fixes) disponibles.
- (b) Un servicio de Soporte Técnico 24x7 para casos de crisis disponible 24x7 (24 horas al día, 7 días a la semana) para solicitudes consideradas como críticas. Este servicio se ofrece en inglés fuera de Días Hábiles y Horario Laboral. En lo referente a la línea de productos Adabas & Natural, el servicio de Soporte Técnico 24x7 para casos de crisis solo está disponible para clientes ubicados en América.
- (c) 9x5 (9 horas al día, 5 días a la semana) soporte telefónico según lo estipulado en este contrato durante las Horas Laborables. El número de teléfono correspondiente está disponible en el Portal de Soporte Técnico. Si no se ofrece en su idioma local, el soporte telefónico se facilitará en inglés.
- (d) Un máximo de siete (7) contactos técnicos autorizados (CTA) del cliente con derecho a acceder al Portal de Soporte Técnico. Todos los CTAs deberán tener las debidas cualificaciones profesionales y técnicas y ser asignados internamente por el cliente para responder preguntas de los usuarios acerca del Software. Para evitar el uso indebido del servicio, las consultas, deberán ser realizadas solamente por los CTAs notificados al Proveedor anteriormente. El cliente puede contratar un número adicional de contactos técnicos autorizados adicionales. No está permitido el uso de cuentas conjuntas de CTA por el cliente. Cada representante del cliente equivale a un CTA.
- (e) Información sobre nuevas características, acontecimientos y usos del Cliente.

### 3.3. Actualización del software y de la documentación

Según disponibilidad, Soporte Técnico Global proporciona:

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

- (a) Nuevas versiones autorizadas de productos (ya sean Versiones Mayores o Versiones Menores);
- (b) Actualizaciones del Software conteniendo correcciones de errores (que podrán ser Service Releases, Paquetes de Servicios (Service Packs), Actualizaciones (Updates) o Mejoras (Upgrades);
- (c) Actualizaciones de Documentación para el Software; y
- (d) Información sobre la disponibilidad de actualizaciones del Software y de la Documentación publicada por el Proveedor y disponible en el Portal de Soporte Técnico.

### 3.4. Procesamiento de incidencias

Las incidencias del cliente se recibirán en Soporte Técnico Global y se documentarán en el Portal de Soporte Técnico para su procesamiento. Al cliente se le dará un número de referencia del procesamiento de su solicitud para futuras referencias:

- (a) Todas las incidencias de crisis deben ser notificadas a Soporte Técnico Global por teléfono. Cuando se envíe una Incidencia de Seguridad al Soporte Técnico Global, el Cliente deberá indicar este aspecto a la persona que le asista o indicar una alerta de seguridad en el ticket de solicitud de soporte que se envíe vía el portal de soporte.
- (b) La región por defecto del CTA es la región donde se encuentra ese CTA o ha optado por definir esa región como su región por defecto. Por ejemplo, la región por defecto para los clientes en EMEA es EMEA, sin embargo, un cliente de EMEA puede optar por otra región para que sea su región por defecto.
- (c) Fuera de Horario Laboral y Días Hábiles, la comunicación será en inglés solamente. (d) A la hora de contactar a Soporte Técnico Global por teléfono, el cliente deberá proporcionar el número de incidencias/número de ticket para que el trabajo sobre la incidencia puede comenzar. (
- e) Soporte Técnico Global no tiene la obligación de resolver el problema del cliente dentro del tiempo de reacción o cualquier otro marco de tiempo.

Expectativas de Servicio: Los siguientes niveles de severidad se utilizan para clasificar las incidencias del cliente. Esta clasificación garantizar un tratamiento coherente de incidencia atendidos por Soporte

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

Técnico Global. Soporte Técnico Global determinará el nivel de severidad adecuada de acuerdo a la siguiente tabla

Nivel de Severidad	Crisis	Crítico	Estándar
<b>Definición</b>	El problema del cliente tiene un impacto grave en el negocio. El cliente no puede utilizar el Software, lo que conlleva un gran perjuicio para el desarrollo de su actividad. El trabajo no puede desarrollarse normalmente.	El problema del cliente tiene un impacto significativo en el negocio. Sin embargo, se puede seguir trabajando de forma restringida. El Software puede utilizarse pero de manera muy limitada. No hay ninguna solución alternativa adecuada disponible. El cliente está sufriendo una pérdida significativa del servicio.	El problema del cliente tiene algún impacto en el negocio. El Software puede utilizarse y solo causa algunos inconvenientes. Puede ser un error menor, un error de documentación o de funcionamiento incorrecto de la aplicación, que no dificulta el funcionamiento del sistema de manera significativa.
<b>Tiempo de Reacción</b>	<b>1 Hora Laborable:</b> llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.	<b>4 Horas Laborables:</b> llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.	<b>1 Día Hábil:</b> llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.
<b>Informe (periodo de tiempo)</b>	Informe diario (a menos que se haya acordado de otra manera con Soporte Técnico Global, caso por caso).	Como se ha acordado con Soporte Técnico Global, caso por caso.	Como se ha acordado con Soporte Técnico Global, caso por caso.
<b>Medida de Reacción</b>	El cliente recibe un plazo para la Corrección del Error.	El cliente recibe un plazo para la Corrección del Error.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información sobre la fecha de publicación de la actualización del Software que solucionará el problema</li> <li>Indicación de</li> </ul>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

			que se están llevando a cabo cambios/mejoras de acuerdo con la estrategia del Proveedor.
<b>Esfuerzo Requerido</b>	Esfuerzo justificable desde el punto de vista económico en un marco de recursos estándar.	Esfuerzo razonable en un marco de recursos estándar.	Esfuerzo razonable en un marco de recursos estándar.

Herramientas y Procesos: Soporte Técnico Global usa los siguientes procesos y herramientas para resolver o tratar de encontrar una solución temporal a los problemas del cliente: Diagnóstico/análisis del Fallo para los productos del Proveedor:

- (a) Evaluación de los datos del cliente facilitados (incluida la información de diagnóstico);
- (b) Clasificación de la situación descrita como problema del producto, del usuario o de un tercero;
- (c) Investigación en el Centro de Conocimiento de Soporte Técnico;
- (d) Reproducción de la situación de error (si es posible);
- (e) Coordinación con el desarrollo del producto.

Se proporcionarán resultados y/o soluciones, o soluciones alternativas por alguno de los siguientes medios:

- (a) Teléfono;
- (b) Portal de Soporte Técnico;
- (c) E-mail;
- (d) Soportes de datos

Diagnóstico a Distancia: Soporte Técnico Global puede llevar a cabo un diagnóstico a distancia para facilitar el análisis de los problemas. En ese caso, Soporte Técnico Global accederá al entorno del cliente mediante una Herramienta de Diagnóstico Online a Distancia, con la única finalidad de analizar el problema y elaborar un diagnóstico. El acceso a distancia al entorno del cliente se llevará a cabo en horas laborables, a la hora a la que acuerden el cliente y Soporte Técnico Global.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> Soporte y Mantenimiento de las licencias de los productos de Software AG	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V01

## 4. Formato de la Oferta técnica

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firmado electrónicamente por  
Jesus Plaza Rubio  
el día 24-08-2021 10:39:13

Firma: Jefe Área Proponente, Jesús Plaza Rubio  
ÁREA DE PLANIFICACIÓN, CONTROL Y SEGURIDAD

Firmado electrónicamente por  
Angel Rodriguez Garcia  
el día 24-08-2021 12:12:44

Firma: Subdirector de SISTEMAS INFORMÁTICOS Ángel Rodríguez García  
SUBDIRECCIÓN SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electrónicamente por  
Monica Fierro Martin  
el día 24-08-2021 18:18:31

Firma: Directora de RECURSOS en FUNCIONES Minerva López Pérez  
DIRECCIÓN DE RECURSOS